



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 144

LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA



CONSULTORÍA EN UNA EMPRESA AGUACATERA

JANET ELISALMA GARCÍA MARTÍNEZ

DIRECTORA DE DOCUMENTO RECEPCIONAL:

IRMA ELISA ALVA COLUNGA

CD. GUZMÁN, MPIO. DE ZAPOTLÁN EL GRANDE, JAL., MARZO 2022



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 144
LICENCIATURA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA

CONSULTORÍA EN UNA EMPRESA AGUACATERA

PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO

QUE PRESENTA:

JANET ELISALMA GARCÍA MARTÍNEZ

PARA OBTENER EL GRADO DE

LICENCIADA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA

DIRECTORA DE DOCUMENTO RECEPCIONAL:

IRMA ELISA ALVA COLUNGA

CD. GUZMÁN, MPIO. DE ZAPOTLÁN EL GRANDE, JAL., MARZO 2022

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL UNIDAD 144
Cd. Guzmán, Mpio. De Zapotlán El Grande, Jalisco 17 de febrero de 2022.

SECCIÓN: Comisión de titulación

EXPEDIENTE: 2022-01-MIN.

N° DE OFICIO: 144/CT-072/2022

Asunto: Dictamen

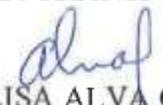
C. JANET ELISALMA GARCÍA MARTÍNEZ.
P R E S E N T E

En mi calidad de presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad y como resultado del análisis realizado a su trabajo en la opción: Proyecto de desarrollo educativo, titulado: CONSULTORÍA EN UNA EMPRESA AGUACATERA, a propuesta de la asesora IRMA ELISA ALVA COLUNGA, manifiesto a Usted que reúne los requisitos académicos establecidos al respecto por la Institución.

Por lo anterior, se dictamina favorablemente su trabajo y se le autoriza presentar su examen profesional.

A T E N T A M E N T E
"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"




MTRA. IRMA ELISA ALVA COLUNGA
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD 144 DE LA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DEL ESTADO DE JALISCO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL UNIDAD 144 DE LA
CIUDAD GUZMÁN

c.c.p. Archivo
IEAC*GNM*cam

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, el camino de mi vida estuvo turbio, pero él fue mi fortaleza para seguir adelante y haber llegado a esta etapa tan importante de mi vida y de mi formación profesional, por haber sido mi motivación cada día siendo para mi luz, esperanza, alegría, salud para resistir y salir adelante.

A mis padres por su amor, apoyo moral, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos logre cumplir mi meta y convertirme en lo que ahora soy y estaré en deuda con ellos toda la vida, por ser el principal impulso de mis sueños, son los únicos que confiaron día con día y creyeron en mí, por los consejos y cada una de sus palabras que me guiaron durante todas las etapas que pase en mi vida.

A mis maestros por estar presentes en mi formación educativa, con un gran apoyo y motivación para continuar y concluir con mis estudios, por haberme transmitido sus conocimientos y experiencia como docentes.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO	3
1.1 Contexto amplio.....	3
1.2 Contexto inmediato.....	3
1.2.1 Ubicación geográfica de la empresa D´Eliseos.....	5
1.2.2. Tipo de institución y servicios que oferta	5
1.2.3. Reseña histórica.....	6
1.2.4. Elementos que define a la institución.....	6
1.2.5. Organigrama.....	10
1.2.6. Agentes.....	10
1.2.7. Clima laboral.....	11
2. DIAGNÓSTICO.....	12
2.1. Objetivo	12
2.2. Tipo de diagnóstico.....	12
2.3. Técnicas e instrumentos para recolectar información.....	13
2.3.1. La observación	13
2.3.2. El cuestionario.....	14
2.3.3. La entrevista	14
2.3.4. Cuestionario de autoevaluación	14
2.4. Temporalización	15
2.5. Recursos.....	16
2.6. Resultados	16
2.7. Necesidades identificadas	21
2.8. Problematización	22
3. PLAN DE INTERVENCIÓN.....	24
3.1. Justificación	24
3.2. Objetivos	25
3.3 Meta	26

3.4 Modelo de intervención	26
3.5 Fundamentación teórica.....	27
3.5.1 Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal	27
3.5.2 Inducción del personal	27
3.5.3 La consultoría en la esfera de la administración de los recursos humanos	28
3.5.4 La importancia del trabajo en equipo en las empresas.....	30
3.6. Metodología.....	30
3.6.1. Estrategias de solución.....	31
3.7. Destinatarios	32
3.8 Cronograma de actividades.....	33
3.9. Recursos.....	33
4. EVALUACIÓN	35
4.1. Objetivo	35
4.2. Tipo de evaluación.....	35
4.3. Técnicas e instrumentos de evaluación.....	36
4.4. Equipo evaluador	39
4.5. Recursos.....	39
4.6. Audiencia.....	40
4.7. Retirada.....	40
4.8. Informe de la aplicación	41
5. COMPETENCIAS QUE SE DESARROLLARON	42
CONCLUSIÓN	45
REFERENCIAS	47

INTRODUCCIÓN

Este proyecto educativo fue realizado, con base al modelo de consulta, en ese modelo se conectan de manera trídica Consultor-Consultante-Cliente. Se puede llevar y dar iniciación en diversos campos, mediante la acción psicopedagógica ya que ha adquirido gran importancia en las organizaciones u empresas en el ámbito socio profesional. En este proceso de consulta el orientador recibe como consultante a las personas (profesionales), que son lo que trabajan directamente con las personas que tiene como objeto intervenir en sierra problemática o necesidad.

El proyecto surgió por el interés de saber cómo se desenvolvería un (LIE), en una empresa y no solo en instituciones educativas, obteniendo mayor conocimientos y refuerzos en el ámbito laboral al que nos enfrentamos. Se comenzó indagando las empresas que se encontraban en los alrededores de Cd. Guzmán, optando por acudir a berris y de agencias de automóviles lamentablemente se negó el acceso y se tomó la decisión de intentar en la empresa D'Eliseos, se brindó la oportunidad y se acudió directamente con la Licenciada de Recursos Humanos (Lic. R.H).

En primer contacto se realizó la consultoría iniciando con las dos primeras fases del modelo de consulta, la primera fue el análisis del contexto, donde se da el primer acercamiento entre el consultor (LIE) y el consultante (licenciada de R.H.), donde juntos participan para la identificación de un pre diagnóstico, se buscó una teoría y enfoque que les ayudó a resolver la problemática presente.

Es muy importante tener en cuenta el consultor y consultante desempeñar un papel relevante dentro de la institución, ya que los dos conforman un equipo y maximizan el poder obtener la necesidad y por ende poder dar solución a la problematización

Se desarrolló el análisis del contexto amplio haciendo la descripción de Cd. Guzmán, Jalisco y después enfocarse en el contexto inmediato proporcionando la descripción de la empresa.

La segunda fase realizada fue la elaboración del diagnóstico, en ella se procedió a la recolección de información acerca de la empresa para posteriormente analizarla y detectar posibles necesidades o problemática en la empresa D'Eliseos.

La fase de diagnóstico se desarrolló basándose principalmente en el libro de María Paz Pérez Campanero (2000) titulado *Cómo Detectar Necesidades Socioeducativas*. Se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos como cuestionarios, entrevistas e inventario de autoevaluación, en la recolección de datos importantes para la detección de necesidades en la empresa e impulsar la adopción de medidas que mejoren la función del departamento de recursos humanos en la empresa D´Eliseos, dándolas a conocer al consultante.

La empresa anteriormente mencionada exporta sus aguacates a 15 países diferentes gracias a la alta calidad en sus productos en el área de empaque y exportación, es una empresa que ha ido creciendo rápidamente.

La necesidad que se encontró en la empresa D´Eliseos fue que hace falta un manual operativo para que se den a conocer cada uno de los objetivos de las áreas que cuenta la empresa, también incluir el reglamento interno para que los trabajadores sepan cuáles son sus obligaciones.

Se optó por hacer un tríptico y posters donde se dio a conocer a los trabajadores información general de la empresa, su reglamento interno y los objetivos de cada departamento en los que se divide la empresa.

Al final del trabajo se anexó una propuesta de evaluación para verificar si el manual de capacitación fue eficiente, proporcionando la información a la Lic. de recursos humanos, y facilitando el curso de inducción a los empleados de nuevo ingreso. La evaluación incluye una guía de entrevista para los empleados después de su capacitación, una rúbrica y dos escalas estimativas.

1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

Ciudad Guzmán es ubicada al sur de Jalisco, es la cabecera municipal del municipio de Zapotlán el grande. Cuenta con una superficie total de 295.29 km cuadrados. Sus principales fuentes de ingreso son: la agricultura, la ganadería, la industria, la explotación forestal y la pesca (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2017). Y con un total 100,534 habitantes, entre los cuales 48,661 son hombres y 51,873 son mujeres. Existen en promedio 30,841 viviendas (INEGI, 2017).

1.1 Contexto amplio

Ciudad Guzmán ha ido creciendo constantemente, tanto en población como en infraestructura, su crecimiento se puede percibir y una de las causas ha sido la importancia del Centro Universitario del Sur (CUSUR) y las otras universidades como, por ejemplo, el Tecnológico de Ciudad Guzmán, Centro Regional de Educación Normal (CREN), la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) y la UNV (anteriormente conocida como UNIVER), por la gran cantidad de estudiantes que ingresan cada semestre a su sistema educativo y se ven en la necesidad de mudarse y establecerse en Cd. Guzmán. Muchos de ellos se quedan una vez que egresan de la universidad, algunos otros, se regresan a su lugar de origen, pero cada seis meses Ciudad Guzmán alberga nuevos estudiantes.

Otra de las causas de ese crecimiento han sido las empresas importantes que existen en la ciudad como por ejemplo las empresas de berries y las aguacateras, que cada vez están demandando grandes cantidades de trabajadores y muchos de ellos residen por tiempo indefinido.

1.2 Contexto inmediato

La empresa D'Eliseos se ubica en la carretera Ciudad Guzmán-Guadalajara, en su entorno se aprecian plantaciones de aguacate y campos agrícolas, a un costado se encuentra un aserradero.

Para acceder a la empresa hay una caseta de vigilancia y el acceso está restringido a personas ajenas a la empresa, la única forma de acceder es que tengas cita con alguno de los encargados del departamento o que pretendan proveer algún material o servicio de la empresa, todo esto es previa cita para que se pueda aprobar la entrada.

La empresa es relativamente grande, al ingresar cualquier persona a ella, deben lavar y desinfectar muy bien las manos y si se va a ingresar al área de empaque se deben poner bata limpia, desinfectada y una cofia en la cabeza. El personal administrativo porta uniforme diariamente, la empresa se los proporciona.

Es una empresa que oferta servicios de calidad exportando a diferentes países del mundo, Canadá, Guatemala, Costa Rica, el Salvador, Panamá, España, Alemania, Francia, Bélgica, Holanda, Inglaterra, Dubái, Japón, Singapur, Hong Kong, pero quieren seguir expandiendo el mercado de forma internacional. Está totalmente certificada, por sanidad y buen servicio, etc.

Las áreas que la conforman son, administración, dirección general, contraloría, gerencia general, ventas, recursos humanos, servicios generales, contabilidad, almacén, producción. Cada una de estas áreas son de un alto régimen por lo que es muy difícil ingresar a ellas.

Al ingresar a la institución, se observó que cuentan con una buena higiene y excelente supervisión en el área de producción y empaque, ya que antes de entrar los trabajadores se preparaban con la cofia, la ropa de protección, guantes, cubre bocas y las botas para poder entrar al área de empaque, después colocan su código como trabajadores para poder ingresar a realizar sus labores.

En las paredes de la entrada hay espejos y señales con imágenes, para que puedan colocarse bien los accesorios de trabajo. Se tienen lavamanos y jabón antibacterial para lavarse.

En la pared de enfrente están escritas, la misión, visión, políticas, valores, reglamentos normas, certificaciones con las que cuenta y su historia. En la entrada está el área de recursos humanos, se permitió ingresar para hablar con la licenciada y hacerle diversas cuestiones respecto a la empackadora.

Lo que se logró percatar con las técnicas y herramientas que se utilizaron para hacer la investigación y análisis, fue que el área de recursos humanos no cuenta con una oficina por lo tanto no hay privacidad y es difícil concentrarse en las labores de trabajo por los ruidos y personas que están alrededor.

No cuenta con el mueble para atender a los clientes o con un lugar en específico para capacitar a los nuevos trabajadores que se incorporan a la empresa.

El ambiente que hay entre los empleados, no es están buena ya que hay poca comunicación entre ellos, la empresa se reconoce con una excelente calidad, pero por lo mismo se les exige mucho a los empleados.

La encargada de recursos humanos con el tiempo hizo mención que le gustaría que se implementara un manual pequeño, donde hable de la capacitación de cada área, que fuera de manera breve y concisa, porque no cuenta con uno y es difícil para ella capacitar a los trabajadores contratados.

1.2.1 Ubicación geográfica de la empresa D´Eliseos



Figura 1. Croquis de la empresa D´Eliseos

Fuente: Google maps

Dirección de la empresa: Carretera libre Ciudad Guzmán- Guadalajara Km 3 margen izquierdo, Ciudad Guzmán, Jalisco, México

La empresa D´Eliseos se ubica en el periférico sur de la ciudad, como 1km aproximadamente antes de llegar a la laguna. A su lado derecho existen hectáreas con plantación de aguacates, a su lado izquierdo hay hectáreas con plantación de maíz y alfalfa.

1.2.2. Tipo de institución y servicios que oferta

La empacadora D´Eliseos, ofrece su servicio produciendo alimentos de Alta Calidad e Inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable. Y lo han logrado siendo congruentes, en la adquisición del Aguacate Certificado, libre de agroquímicos (respetando los intervalos de seguridad, basados en las listas de productos autorizados y capacitación en Buen Uso y Manejo

de Agroquímicos entre los productores [BUMA]), diseñar e implementar programas de Inocuidad Alimentaria (capacitaciones a su personal en temas de manipulación de alimentos, prácticas de higiene, cosecha, embalaje y empaçado, transporte, microbiología, limpieza y desinfección en Buenas Prácticas Agrícolas [B.P.A] y Buenas Prácticas de Manufactura [B.P.M.]), supervisión y verificación de empaque; así como gestión de recursos para cumplir con el sistema de gestión de Inocuidad Alimentaria, esto facilita el proceso de alimentos seguros y minimiza la contaminación del producto a lo largo de la cadena productiva.

1.2.3. Reseña histórica

La siguiente información se encuentra en la página web de la empresa D'Eliseos (2018).

En el 2008, el señor Eliseo Chávez González se vio con la necesidad de construir un empaque que le permitiera comercializar su aguacate de una manera más competitiva y eficiente. Por lo que tuvo la tarea de construir la Empacadora D'Eliseos la cual opera todo el año, dando empleo a una gran cantidad de personas en la región. Actualmente nuestra empacadora es una de las más importantes de la región comercializando Aguacate a nivel nacional e internacional.

1.2.4. Elementos que define a la institución

Misión

Somos una empresa familiar mexicana fundada bajo firmes valores humanos; regidos por certificaciones internacionales, producimos aguacates de alta calidad, los cuales son empaçados y comercializados por un equipo de personas comprometidas para brindar a nuestros clientes la certeza de recibir: Frescura, Sabor, Nutrición y Confianza.

Visión

En el 2020 D'Eliseos se visiona como una empresa familiar exitosa impulsada por un espíritu innovador, sus sistemas vanguardistas y su responsabilidad social, con presencia en los mercados asiáticos, norteamericanos y europeos, reconocida como una marca líder por su calidad, seriedad y la frescura brindada a sus clientes.

Valores

*Respeto

*Confianza

*Honestidad

*Certeza

*Transparencia

Certificados y distribución

Uno de nuestros objetivos en Aguacates D'Eliseos es cubrir la demanda del mercado nacional e internacional, por lo tanto, tenemos la gran preocupación de llevar un producto de alta calidad a cada hogar.

Aguacates D'Eliseos somos una empresa de calidad mundial por lo que hemos logrado llegar a países como: Canadá, Guatemala, Costa Rica, El Salvador, Panamá, España, Alemania, Francia, Bélgica, Holanda, Inglaterra, Dubái, Japón, Singapur, Hong Kong y seguimos trabajando para ampliar nuestro mercado internacional.

Además, contamos con las normatividades, certificaciones y reglamentos que cada país indica para la correcta exportación de nuestros aguacates.

Política de Inocuidad Alimentaria

Nuestra política de Inocuidad Alimentaria, Avocados D'Eliseos, (2018). Es producir alimentos de Alta calidad e Inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable. Para lograr esto debemos ser congruentes, en la adquisición del Aguacate certificado, libre de agroquímicos (respetando los intervalos de seguridad, basados en la lista de productos autorizados, uso adecuado de dosis, fertilizantes autorizados y capacitación BUMA), diseñar e implementar programas de Inocuidad Alimentaria (capacitaciones a nuestro personal en temas de manipulación de alimentos, prácticas de higiene, cosecha, embalaje y empacado, transporte, microbiología, limpieza y desinfección, B.P.A. y B.P.M.), Supervisión y verificación de empaque; así como la gestión de recursos para cumplir con el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, esto facilita el proceso de alimentos seguros, y minimiza la contaminación de nuestro producto a lo largo de la cadena productiva.

Política de Bioseguridad

Nuestra política de Bioseguridad Avocados D'Eliseos, (2018). es producir alimentos de alta calidad e inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable y seguro. Para lograr esto debemos de implementar la seguridad física (restricción del ingreso de personas no autorizadas, registros, rondines de instalaciones, supervisión de cámara) capacitación del personal (C-TPAT, Supply Chain Security, Amenazas potenciales, tráfico ilegal).

Restricción de Área a personal operativo, se restringe el ingreso de objetos personales al área de producción (área de objetos personales /área de batas).

Contrataciones formación del expediente laboral (carta de recomendación laboral y personal, acta de nacimiento, CURP, carta de no antecedentes penales, Antidoping, Estudio médico, comprobante de domicilio, identificación con fotografía, examen psicométrico, entrevistas) con la finalidad de contratar a personas honestas. Se evalúan periódicamente los puestos críticos o posiciones sensibles.

Política de Calidad

Nuestra política de calidad Avocados D'Eliseos, (2018). Es producir alimentos de alta calidad e inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable. Los consumidores esperan: Aguacates de buena calidad, con buena apariencia, sabor y madurez. Aguacates limpios, sin contaminantes (residuo de agroquímicos, microorganismos que causen enfermedades, u objetos físicos).

La calidad no mejora después de la cosecha, solo se mantiene o se disminuye, por esta razón se capacita y entrena a nuestro personal en cada una de las etapas de nuestra cadena de producción, para disminuir las malas prácticas que pongan en riesgo la calidad del Aguacate.

Durante el mercado, la fruta es seleccionada mecánica y manual de acuerdo a los requerimientos del cliente. Esto lo hacemos para cumplir las expectativas de cada uno de nuestros clientes y mantener la marca D'Eliseos, como preferida.

Política de sustentabilidad

Nuestra política de sustentabilidad Avocados D'Eliseos, (2018). Es producir alimentos de alta calidad e inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable. No solo se trata de producir

alimentos seguros, se trata de producir con el menor impacto negativo para el ambiente en que nos desarrollamos como empresa, para decir que somos sustentables debemos de generar un impacto positivo, en lo económicos, social y ambiental.

Como empresa queremos alinearnos a los objetivos sustentables planteados por los cuales son:

1) reciclaje de agro plásticos, 2) uso y calidad del agua, 3) reciclar plástico, cartón, madera, basura.

Que logramos con esto, ser una empresa competitiva, responsable y sustentable, ya que no solo estamos ofreciendo alimentos seguros y de calidad, sino un producto que es amigable con el ambiente, que nos enseña administrar nuestros recursos garantizando que las generaciones futuras gozarán de la misma calidad o mejor de los recursos existenciales.

Política iniciativa de comercio ético (Ethical Trading Initiative)

Es consolidar una Empresa Ética y responsable. Para lograr esto es necesario empezar con el cumplimiento de la normativa mexicana y la implementación gradual de las normas acordadas internacionalmente a los códigos de prácticas laborales.

A continuación, se describe todas las prácticas que contribuyen al objetivo de ser una Empresa Ética y Responsable.

Tabla 1. Esquema de políticas

<p>Implementación de ETI en cadena de suministro</p> <p>Identificar todos los puntos básicos de ETI Aplicables para proveedores.</p> <p>-Dar a conocer.</p> <p>- Realizar evaluaciones a cada uno de nuestros proveedores.</p> <p>Reclutamiento de personal</p>	<p>Libertad de Asociaciones</p> <p>La empresa implementa condiciones de seguridad e higiene logrando la mejora continua como:</p> <p>Mejores instalaciones:</p> <p>-Físicamente diferenciadas</p> <p>Seguridad laboral:</p> <p>-Evaluaciones de incendios</p> <p>-Sistema de alarmas</p>
---	---

<p>El proceso de contratación será realizado de manera coherente con las políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> -No discriminación - No trabajo infantil - Respetar las prestaciones por ley -Salarios dignos -Jornada laboral -Trabajo no Forzado -Disciplina <p>Libertad de Asociaciones</p> <p>La empresa otorga la libertad de Asociaciones colectivas o sindicales.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se forma la comisión de Seguridad e Higiene -Elegida por partes equitativas Empresa-Trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> -Rutas de evacuación -Evaluación de ruido -Evaluación de iluminación -Evaluación de maquinaria -Evaluación de EPP <p>Desarrollo de Habilidades del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ético -Inocuidad -Calidad -Seguridad -C-TPAT <p>Programa de limpieza:</p>
---	---

Fuente: página oficial de la empresa D´Eliseos (2018)

1.2.5. Organigrama

La empresa junto con la licenciada de recursos humanos, se negaron con la entrega de del documento porque tenía nombres de los puestos y trabajadores que estaban laborando en cada área y que era muy confidencial solo los empleados de más alto nivel laboral lo tenían y no podían proporcionarlo, se llegó a la conclusión de no exigir para que no se negaran y volver ingresar, dando continuidad al proyecto de consultoría psicopedagógica.

1.2.6. Agentes

La empresa está conformada por diversas áreas de trabajo y cuenta con trabajadores en cada una de ellas, labora un director, personal administrativo, un gerente, un subgerente, seis

coordinadores de producción o empaque, personal de producción, tres vigilantes, cerca de diez transportistas, todos forman un total de ciento veinte empleados.

No se puede tener un estimado de cuantos son en total de algunas áreas porque en la empresa no se proporcionó esa información.

1.2.7. Clima laboral

Cuando se acudió a la empresa D'Eliseos, se mostró que el clima laboral es negativo, la mayor parte del tiempo se percibió que no hay buena comunicación, tomando en cuenta que es una empresa que exporta a 15 países diferentes y los aguacates que exportan son de alta calidad, al personal se le exige que cumpla con los lineamientos de ciertas normas estandarizadas, esto genera estrés en ellos.

Por todo lo anterior, es difícil dialogar con los trabajadores para obtener información, ya que para la empresa es pérdida de tiempo, solo se dedican a trabajar en sus áreas específicas de trabajo.

Al entrar a la empresa en el área de recursos humanos, para dialogar con la licenciada, se detectó que no hay privacidad para ella, ya que su oficina está ubicada en la entrada por donde ingresan todos los empleados de producción o empaque.

Después de un rato de diálogo, se le comentó a la licenciada de recursos humanos, que la institución proporcionaría un mandato, dando a conocer el proyecto a desarrollar, que estaría firmado por nosotros con el compromiso dar valor y respeto de la información que se obtenga mediante este proceso (ver anexo 1).

2. DIAGNÓSTICO

La segunda fase del proceso de consultoría es el diagnóstico, consiste en reunir y analizar todos los datos disponibles con los que cuenta el consultor. En él, el consultor saca a la luz las necesidades en la empresa y el tipo de modificaciones que se necesitan, o en algunos casos, da a conocer que no existen dichas problematización o necesidad.

A continuación, se describirán los objetivos del diagnóstico y a su vez, todos los instrumentos y técnicas utilizadas para la realización del diagnóstico, así como también se presentarán las necesidades detectadas al finalizar el diagnóstico.

2.1. Objetivo

Mediante la aplicación del modelo de consulta, se realizó una investigación la cual se obtuvo la recolección de datos, con el fin de detectar y definir las necesidades que surjan en la empresa D´Eliseos, para posteriormente diseñar o estructurar estrategias para una mejora continua en la calidad de sus productos y servicios. Tomando en cuenta sus políticas, valores, misión y visión.

2.2. Tipo de diagnóstico

La consultoría se practica de muchas formas diferentes, esas formas reflejan la diversidad de las organizaciones y los entornos en que actúan, sus propios consultores y los diversos enfoques para realizarla que estén en disposición de aceptar como válidos y que desde luego estarán muy influidos, por los enfoques y métodos de intervención que propongan los consultores internos (BUAP, 2009).

Según (BUAP, 2009). Desde hace mucho tiempo se ha reconocido a la consultoría de empresas u organizacional en general como un servicio profesional de gran utilidad para ayudar a los directivos de las organizaciones a identificar y definir los principales problemas que afectan a sus organizaciones para alcanzar sus propósitos fundamentales, sus objetivos de acorde a la misión, analizar las causas que lo provocan y proyectar acciones para su perfeccionamiento.

Lo que se realizó en la empresa D´Eliseos fue un diagnóstico socioeducativo, por lo tanto, la intervención en la empresa anteriormente mencionada fue de tipo socioeducativa. Una

intervención es la manera por la cual un agente social atiende determinados aspectos educativos, para ayudar a satisfacer necesidades, dentro del trabajo social (Pérez, 2000).

El diagnóstico es una de las fases del proceso de consultoría, se utilizó como una herramienta para comprensión de la realidad de la empresa D´Eliseos y determinó los síntomas y las personas involucradas en las necesidades que presenta la empresa, así como también permitió analizar e interpretar la realidad.

El diagnóstico socioeducativo fue de utilidad para analizar la situación en la que se encontró la empresa D´Eliseos, partiendo de todos los datos recabados con ayuda del personal de recursos humanos y algunos del área de producción mediante el modelo de consulta.

2.3. Técnicas e instrumentos para recolectar información

Las técnicas son los procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que se utilizará (Campoy & Gómez, 1999), demuestran que los instrumentos son las herramientas que utilizará el investigador para reunir la información de la muestra seleccionada.

A continuación, se presentarán todas las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información en la empresa D´Eliseos en la fase de diagnóstico.

2.3.1. La observación

Según Campoy y Gómez (1999), la observación es una técnica para la recogida de datos sobre comportamiento no verbal, a la hora de observar el investigador, en este caso el consultor debe tener claro el objetivo de la observación para tener identificar qué es lo que necesita observar y dónde es que prestará su atención.

En esta técnica el consultor debe mostrar sus facultades de visión y audición para escribir como se producen los acontecimientos y cómo es la relación de trabajo en la empresa donde se está realizando la consultoría (Kurb, 2008).

El instrumento utilizado en la técnica de observación fue el diario de campo, en él se hicieron todas las anotaciones sobre las observaciones relevantes. En la empresa D´Eliseos se realizó observación en el departamento de Recursos Humanos (R.H) con el objetivo de identificar relaciones laborales entre compañeros y formas de organización, métodos de trabajo, etc.

2.3.2. El cuestionario

De acuerdo con Kurb (2008). En él se elaboran preguntas precisas y sencillas, de preferencia sus respuestas deben ser cerradas o con opciones para que se puedan elegir las respuestas, o que sean respuestas numéricas. El consultor debe tener bien definido el objetivo del cuestionario y, en base en él, se elaborarán cada una de sus preguntas con sus posibles respuestas (p. 156).

El cuestionario fue útil para obtener información de una muestra representativa de los empleados de la empresa. Se encuestó a un total de 10 empleados del área de producción, con el objetivo de Saber cómo se sienten trabajando en la empresa. Se elaboró un segundo cuestionario con la finalidad de que la consultante autoevaluara su desempeño dentro de la empresa. (ver anexo 2)

2.3.3. La entrevista

Para Kurb la entrevista es una de las técnicas más utilizadas para la recolección de datos, en ella el consultor debe preparar las preguntas que considere que serán de utilidad para revelar datos requeridos. El consultor no debe olvidar comunicarle al entrevistado cual es el propósito de la entrevista, pues es necesario que se conozca el objetivo para que la información que proporcione el entrevistado sea acorde al objetivo (Kurb, 2008, p. 151).

Una de sus ventajas es que cada una de las respuestas se puede poner a prueba y ampliar y el consultor aprende no solo de las respuestas directas, sino también de las actitudes, gestos y mensajes no verbales que el entrevistado le muestra.

Se entrevistó a la consultante (encargada de recursos humanos) con la finalidad de Obtener información relacionada con el crecimiento y certificaciones de la empresa D'Eliseos (ver anexo 3).

2.3.4. Cuestionario de autoevaluación

Este instrumento es un inventario de auto informe. El instrumento contiene un conjunto de enunciados, cada uno de los cuales deberá ser considerado por la persona, quien responderá de acuerdo con su juicio de qué tan adecuadamente el enunciado lo describe. Es decir, por medio de este instrumento la Lic. de R.H autoevaluará su desempeño y su trabajo, según como ella lo considere.

El cuestionario de autoevaluación fue aplicado únicamente para la encargada de R.H. quien actúa como consultante en el proceso de consultoría. (ver anexo 4)

2.4. Temporalización

El día 18 de septiembre se tenía una cita con la encargada de recursos humanos de la empresa D'Eliseos, a las 10:00 horas en dicha empresa, al momento de platicar con la licenciada, se propuso una consultoría psicopedagógica donde se prestará un servicio, también realizar un diagnóstico, y tomar decisiones, ser un promotor, capacitador e investigador siguiendo el proceso de consultoría, el que consiste en cinco fases: iniciación (primer contacto o acercamiento con el cliente), diagnóstico (análisis y delimitación del problema), planificación (elaboración de soluciones y propuestas para el cliente), aplicación (capacitación del personal y elección de la mejor alternativa de solución) y terminación (evaluación de los resultados logrados, elaboración de un informe final).

También se le hizo mención que se practicará con la ética profesional que se basa en valores, responsabilidad, puntualidad, concentración, formación, discreción, entre otros y que todo lo que ella proporcionaría no se divulgaría.

El día 21 de septiembre proporcionaron datos de la empresa mediante un correo, el 02 de octubre una compañera se integró al equipo, 03 de octubre asistieron a la empresa D'Eliseos, a las 2:30 pm presentando a la compañera, aceptándola en la empresa se le dio el contrato que manda la institución para que fuera más completo, se le dijo a la licenciada que si podía proporcionar la misión y visión de su empresa, ella acepto y también proporcionó las políticas y normas, nos informó que se podía acceder a la página de D'Eliseos ya que ahí se puede encontrar la reseña histórica, se le notificó que si para la próxima visita nos podía contestar una entrevista a lo que nos dio una respuesta positiva, citándonos el día 10 de octubre (ver anexo 1).

El 10 de octubre se asistió con tres instrumentos de recolección de datos, listos para su implementación, que fueron la entrevista, encuesta, y un inventario de autoevaluación para la encargada de recursos humanos, la entrevista se realizó con ella, con la finalidad de obtener información relacionada con el crecimiento y certificaciones de la empresa, una compañera haciendo la entrevista, otra apuntando y la otra tomando notas sobre la observación, así se tendrían 4 instrumentos, se repartió los instrumentos para hacer el vaciado y así poder encontrar una necesidad para la empresa.

El 11 de octubre se asistió a la empresa a recoger el inventario de autoevaluación que la gerente había contestado.

2.5. Recursos

Tabla 2. Materiales y personal en la empresa

	\$
30 Hojas blancas	\$30
10 Lapiceras	\$50
Transporte	\$720
10 Lápices	\$48
	Total:
	\$848
3 Memoria USB	
3 computadoras	
3 libretas	
Personas:	
Personal	120
	personas
Recursos humanos	1
Consultoras	3

2.6. Resultados

Inventario de autoevaluación del encargado de recursos humanos

El inventario se utilizó para que la encargada de recursos humanos de la empresa D'Eliseos evaluando su desempeño y la calidad de su trabajo.

Fueron un total de 108 reactivos, en el primer apartado, relacionado con habilidades orientadas a la realización de tareas que inician de la numero 1 de 12, fue la opción número 5 que significa mucho muy típico de mí (ver anexo 4).

Esto indica que se está trabajando correctamente, de acuerdo a las necesidades que presenta la empresa D'Eliseos.

En el área de realización que se comprende del número 13 de 24, fue la numero 5 que significa mucho muy típico de mí (ver anexo 4). Esto quiere decir que la Lic. de R.H está realizando sus actividades y tareas en tiempo y forma.

En el apartado de evaluación, que comprende del número 25 de 36, fue la opción Na-So que significa, no se aplica, sin opción (ver anexo 4).

En este apartado indica que ella no tiene la facultad de evaluar a los empleados, ni de autoevaluar su trabajo, de hecho, en la empresa no se hace tal actividad.

En habilidades orientadas a la persona del trabajador, comunicación que comprende de la 37 a la 48, fue la opción 5, que significa mucho muy típico de mí (ver anexo 4).

La encargada de R.H considera que tiene buena comunicación con el demás personal de la empresa.

En el área encaminada a la motivación, que comprende la 49 de 60, fue la opción número 5 que significa mucho muy típico de mí (ver anexo 4).

En este apartado ella considera que está motivada para realizar su trabajo y desempeñarse de la mejor manera en la empresa, pero se refiere más bien a la automotivación o motivación intrínseca, ya que el director de la empresa no se ocupa de motivar en general a los empleados y no existen técnicas o capacitaciones para hacerlo.

En el área de equipos de trabajo, que comprende del número 61 de 73 fue la opción número 5 que significa mucho muy típico de mí (ver anexo 4).

Se menciona que los empleados saben trabajar en equipo y de forma colaborativa y ella reconoce su importancia para el logro de metas y objetivos en la empresa.

En el área de habilidades orientadas a la persona del encargado de R.H inteligencia (poder), que comprende del número 73 a la 84, fue el número 5, que significa mucho muy típico de mí (ver anexo 4).

La Lic. de R.H considera que tiene libertad para realizar su trabajo lo mejor posible.

En el área encaminada a la motivación (querer), que comprende la 85 de 96, fue la opción número 5 que significa mucho muy típico de mí (ver anexo 4).

En el área encaminada a la ética (deber) del encargado de recursos humanos, que comprende la 97 de 108, fue el número 5, que significa mucho muy típico de mí (ver anexo 4).

Ella menciona que es una persona éticamente responsable y sabe diferenciar bien problemas personales de su trabajo y considera que es correcta en su trabajo.

Resultados de la entrevista

El tiempo que tiene laborando la gerente de la empresa D'Eliseos son tres meses, sobre las necesidades en la empresa comenta que son muchas en casi todas las áreas, pero la principal es que no cuenta con una sala de juntas, para aplicar pruebas, capacitar, también se menciona

que no tiene un plan de capacitación, no cuenta con áreas privadas para la plática congruente, tampoco con información individual.

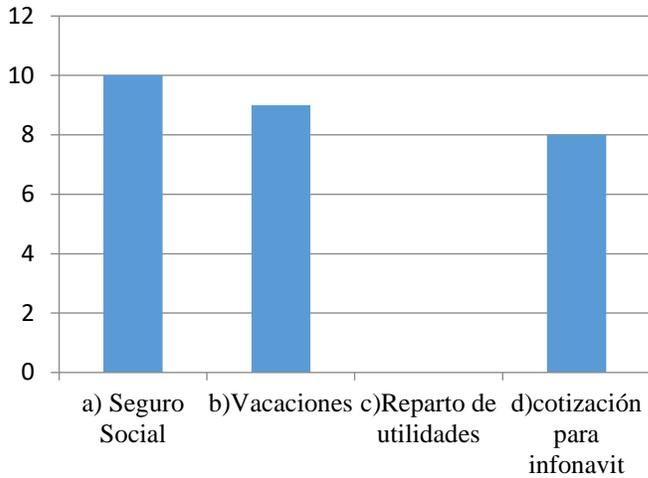
Se menciona que le falta un manual de inducción general para la empresa siendo fundamental para facilitar las labores de los trabajadores al realizar sus actividades que fue la principal necesidad que de detecto. La empresa cuenta con 120 trabajadores en toda el área, la empresa tiene una política de calidad en producir alimentos en un entorno sustentable ya que los consumidores esperan aguacates de buena calidad, de buena apariencia, sabor y madurez, aguacates limpios y sin contaminantes, durante el empaclado se selecciona de acuerdo a los requerimientos del cliente y cumplir sus expectativas de cada uno y así se mantenga la marca de D'Eliseos.

Hay un turno de trabajo y los horarios son de 7:00 am a 4:00, próximamente se abrirá un nuevo turno.

El crecimiento de la empresa D'Eliseos y su evolución ha ido creciendo por su fruta, calidad y en lugares tanto nacional como internacional, Japón, Dubái, Europa, países orientales Israel, la empresa se está dando a reconocer y cumplir con las normas, la empresa busca a los clientes, pero también se ofrece por congresos y el abrir mercados. Hace 10 años que fue fundada la empresa y el aguacate lo producen los dueños y también se compran a otras huertas y tiene que cumplir con la certificación y normas para la compraventa.

Resultados del cuestionario

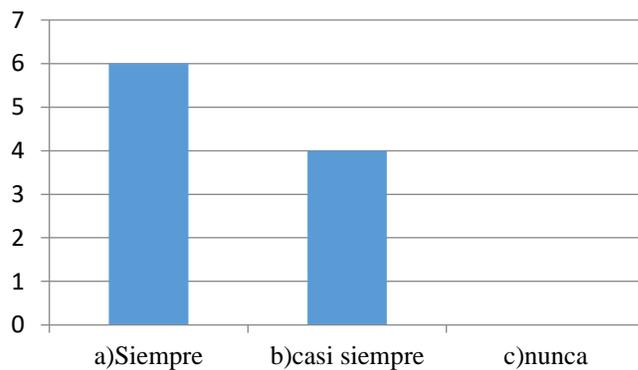
Resultados del cuestionario de evolución diagnóstica a los empleados del área de producción de la empresa D'Eliseos de Cd. Guzmán, Jalisco, se obtuvo los siguientes resultados de una muestra representativa de 10 empleados, 5 mujeres y 5 hombres.



Gráfica 1. Prestaciones de ley que proporciona la empresa

Fuente: Elaboración propia

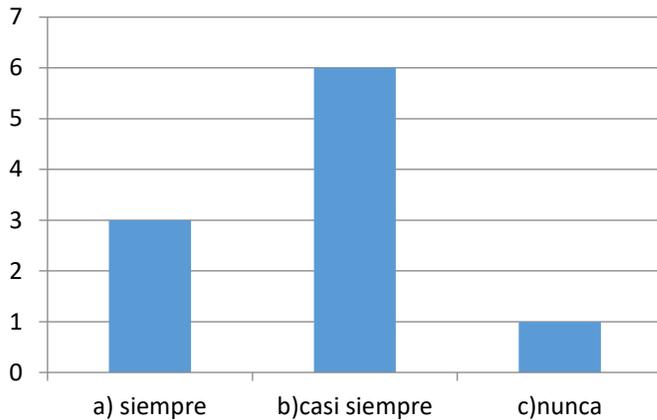
La empresa les brinda a los trabajadores tres prestaciones de ley las cuales se mencionan a continuación, cuentan todos los trabajadores con seguro social, nueve personas contestaron que la empresa les da vacaciones, no se cuenta con reparto de utilidades, 8 personas dicen que cuentan con cotización de infonavit.



Gráfica 2. ¿Te gusta el trabajo que realizas?

Fuente: Elaboración propia

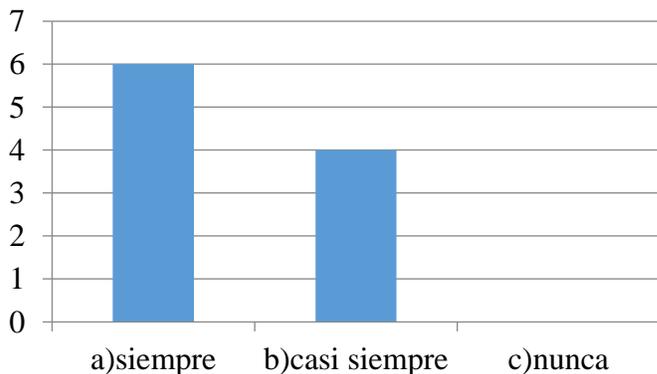
Se les preguntó a los trabajadores de la empresa que, si les gustaba su trabajo, la gran parte de la población contestó asertivamente, 4 personas mencionaron que casi siempre les gusta ir a su trabajo dejándonos un resultado que a la mayoría si le gusta asistir.



Grafica 3. ¿El horario de trabajo que tienes es acorde a tus necesidades?

Fuente: Elaboración propia

Los trabajadores respondieron que si les gustaba su horario de trabajo siendo de 7:00 a 16:00 horas la tercera parte dijo que, si se acopla a sus necesidades, una persona dijo que no le gusta su horario.



Grafica 4. ¿Consideras que el ambiente laboral entre tus compañeros de trabajo es bueno?

Fuente: Elaboración propia

Cuando se preguntó a los empleados de la empresa de como sentían el ambiente laboral 6 de personas contesto favorablemente que si le gusta cómo se maneja el ambiente de trabajo, pero 4 personas comentaron que casi siempre les gusta.

Textualmente se redactó lo que sugieren para mejorar las condiciones laborales, tomando en cuenta a los 10 empleados que fueron encuestados.

1.- “Que sigamos trabajando hombro con hombro así el trabajo es más fácil y cordial, somos un solo cuerpo y todos nos necesitamos para seguir como hasta ahora siendo un excelente empaque”

2.- “Que exista más comunicación y comprensión”

Resultados de la observación

En la técnica de observación se utilizó como instrumento el diario de campo, en el departamento de Recursos Humanos (R.H) con el objetivo de identificar las relaciones laborales entre compañeros, la organización y métodos de trabajo, para recabar datos del comportamiento de las personas de manera no verbal e identificar las necesidades de manera más concisa y objetiva anotando hechos o sucesos relevantes que se pudieron observar durante las visitas realizadas a la empresa.

Se observó que la Lic. de Recursos Humanos no tiene una oficina para trabajar, ella está ubicada en un pasillo al lado derecho de donde está la puerta por donde ingresa el personal al área de empackado.

Del lado izquierdo del escritorio están instalados los lavamanos donde todos los empleados deben desinfectar sus manos antes de ocupar sus puestos de trabajo.

Se apreció que la Lic. de R.H no tiene privacidad para realizar sus entrevistas al personal de nuevo ingreso, así como tampoco para realizar sus otras obligaciones, puesto que constantemente es interrumpida por el personal que entra y sale por el área de empackado.

2.7. Necesidades identificadas

En el instrumento utilizado para la autoevaluación del desempeño de la encargada de recursos humanos, en el apartado encaminado a la motivación del personal, la encargada de

recursos humanos negó emplear estrategias para dar incentivos a los trabajadores por su desempeño en la empresa. En la empresa no se reconoce, ni premian el trabajo de los sobresalientes (ver anexo 4).

En el área encaminada de los equipos de trabajo en la empresa, la encargada de recursos humanos negó evaluar periódicamente el clima laboral existente en la empresa. No se observan las formas en que los estados de ánimo de los trabajadores influyen en la de los encargados y viceversa y tampoco se toman en cuenta (ver anexo 4).

En relación con las habilidades orientadas al encargado de recursos humanos, su inteligencia (poder) ella negó emplear estrategias de creatividad para buscar diferentes soluciones a un problema. Su trabajo no se compagina con sus metas personales. Ella negó tener libertad para realizar su trabajo, no tiene la facultad para erradicar el nepotismo y la oligarquía (ver anexo 4).

La necesidad que se pudo identificar fue que no se dedica el tiempo para motivar a los empleados de la empresa, ni capacitarlos, no se cuenta con un taller para motivar periódicamente, la empresa no recompensa a los trabajadores sobresalientes y no se dan incentivos si son puntuales o de mayor rendimiento.

Algunos trabajadores mencionaron que no tienen comunicación con el director de la empresa y que muy rara vez lo ven, les gustaría que él se relacionara con el personal para que existiera una buena comunicación, pues sienten que no consideran importante su trabajo y que se les trata como un objeto o máquina, que solo les es útil para producir y su pago lo recompensa todo. Les gustaría que se les agradeciera por su trabajo, aparte de su pago.

2.8. Problematización

Después de haber analizado cada una de los instrumentos y obtenidos los resultados, el consultor (LIE) de manera jerárquica y verbal da a conocer al consultante (R.H) las posibles causas de los diversos factores que intervienen para llevar a cabo un buen desempeño laboral tanto la licenciada de R.H. y los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa. Y es dando la información de la empresa por medio de un manual operativo con información de las diversas áreas de la empresa.

Aquí el consultante y consultor toman la decisión de qué acciones implementar para dar solución a la necesidad presentada dentro de la empresa, dando a conocer diversas estrategias y

buscar posibles soluciones. Se comienza la siguiente fase donde se programan las actividades y objetivos a trabajar para poder realizar el cambio. Todo esto con el objetivo de que el consultante este consiente para que pueda tomar una mejor decisión para lograr el cambio de mojar continua en las diversas áreas de la empresa.

3. PLAN DE INTERVENCIÓN

La mayoría de empresas grandes están conformadas por departamentos, y cada uno cuenta con un manual de instrucciones, donde se especifican las obligaciones y cómo es que deben realizar el trabajo que les corresponde, esto con la finalidad de que los empleados vayan familiarizados con su trabajo y darle seguimiento, hasta llegar a un punto de que aprendan sus obligaciones con la práctica, y cuando entre un nuevo empleado pueda guiarse en dicho manual, sin tener que acudir al área de recursos humanos para que se les dé instrucciones.

La empresa D'Eliseos no contaba con un manual operativo para que la encargada de R.H. agilizará las capacitaciones e inducciones a los trabajadores de cada área y conocieran a fondo la información relevante de la empresa como son los derechos y obligaciones en ninguno de sus departamentos, la consultoría que se ofreció fue específicamente en el área de recursos humanos, y se elaboró un manual operativo (ver anexo 5).

El manual operativo permitió dar seguimiento a la hora de que ingrese nuevo personal a la empresa, su principal función será servir como guía en el curso de inducción que realiza la encargada de recursos humanos el primer día de trabajo del nuevo personal. Otra de las finalidades del manual es que la encargada de recursos humanos lo utilice para que la capacitación sea en un tiempo muy breve, el trabajador digiera la información rápidamente, y después inicie con sus labores en el trabajo.

La información que incluye el manual operativo fue para que los trabajadores conozcan la razón de ser de la empresa, su misión, visión, valores, el reglamento interno y que identifiquen la función de cada uno de los departamentos con los que cuenta la empresa.

Además del manual operativo que se elaboró, se realizaron trípticos informativos con información general de la empresa y su reglamento interno, también se realizaron diseños de posters con imágenes para que se impriman y se coloquen en un lugar visible donde el personal los pueda ver y consultar.

3.1. Justificación

Se elaboró un manual operativo para beneficio de la encargada del departamento de recursos humanos y de los empleados de nuevo ingreso, puesto que la empresa no cuenta con

un manual y se requiere para tener un control de capacitación al personal de producción y para los administrativos.

Es importante la elaboración del manual para especificar las obligaciones de los empleados, que conozcan las funciones de cada uno de los departamentos y reconozcan su importancia para el logro de objetivos institucionales.

Se incluirá información del reglamento interno de la empresa para que el personal se familiarice con él, en beneficio de un buen desempeño laboral, esperando cumplir con los objetivos y metas, para mantener el nivel logrado y la empresa logre un notable crecimiento y sea reconocida en más países, hasta obtener un reconocimiento mundial con la colaboración de su equipo de trabajo. Todo lo anterior facilitará el trabajo de la Lic. de Recursos Humanos, le ahorrará tiempo y hará fluida su curso de inducción, solo le dará seguimiento.

3.2. Objetivos

Objetivo general

El manual representará una guía práctica que se utilizara como herramienta para la organización y comunicación de la empresa D'Eliseos que contendrá información en base a los objetivos, las normas, las políticas y el reglamento, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Objetivos específicos

1. Fijar las políticas y reglamento para una buena organización
2. Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para que realicen los labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios
3. Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo de los funcionarios.
4. Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los nuevos lineamientos para el desempeño de sus actividades
5. Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal
6. Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes

3.3 Meta

La meta ha sido establecida considerando el tiempo y la capacidad de alcanzarla, proporcionando un manual y así implementarlo como una guía práctica de las actividades o labores que deben realizar los empleados al ingresar a la empresa en un corto tiempo, para tener un control de capacitación al personal de producción y para los administrativos, conozcan las funciones de cada uno de los departamentos y reconozcan su importancia para el logro de objetivos institucionales.

3.4 Modelo de intervención

El modelo utilizado para la aplicación fue el modelo de consulta, Kurb (2008)

La consultoría de empresas es un método para mejorar las prácticas de gestión. Este método puede ser empleado por una empresa privada independiente, una dependencia interna de consultoría, en una organización privada o pública, un instituto de perfeccionamiento de personal de dirección, de productividad o de fomento en la pequeña empresa, un servicio de extensión o un particular (p. 3).

El proceso de consultoría se trabaja de forma triádica, el consultor ayuda directamente al consultante (Lic. de R.H) en beneficio del cliente (empleados).

El trabajo se realizó en cinco fases, con la finalidad de ayudar al consultor y consultante a ser sistemáticos y metódicos, pasando de una fase a otra y de una operación a otra, siguiendo un orden lógico. Kurb (2008) “Las fases del modelo de consultoría son las siguientes: iniciación, diagnóstico, planificación de medidas, aplicación y terminación” (p. 24).

Es importante dar seguimiento a este proceso para lograr los cambios de mejora en la empresa D´ Eliseos, y específicamente, alcanzar el principal objetivo en el departamento de R.H, que es, capacitar al personal de nuevo ingreso de forma rápida y efectiva. Para el trabajo de consultoría se tuvo en cuenta la creatividad del consultor y la flexibilidad del modelo, adaptándolo a las necesidades de la empresa.

3.5 Fundamentación teórica

En este apartado se habló sobre algunos expertos en el tema la selección e inducción del personal para que tanto las ideas de ellos como más puedan servir para el próximo proyecto.

3.5.1 Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal

Grados (2003) “Indudablemente el hombre es incapaz de cubrir todas sus necesidades por sí mismo debido a que carece de la capacidad, tiempo, fuerza y perseverancia necesarias, por ello requiere apoyarse en los demás” (p.1). Cuando varias personas toman conciencia de que al coordinar sus esfuerzos pueden conseguir más de lo que podrán hacer por sí mismas, están en ese momento hablando de organización.

Para cumplir algunos puntos sobre la organización, se necesita tener competencia, tiempo y fuerza, trabajo en equipo para poder realizar un buen trabajo, coordinarse con los demás para conseguir más cosas que las que puede realizar por sí mismo, tomar consciencia en que todos tenemos ideas diferentes y todas pueden ser utilizadas para llegar a tener una buena organización.

3.5.2 Inducción del personal

Para Grados (2003), es una etapa que se inicia con el contrato de un nuevo empleado en la institución, para adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa, evitar el “radiopasillo” (chismes o comentarios poco veraces, fugaces, pero que ponen en peligro la credibilidad de la empresa debido a la falta de información (p. 325).

Para contratar a nuevo personal este se tiene que adaptar al nuevo ambiente de trabajo. Como compañeros tanto sus obligaciones como los derechos que este tiene, que este no se enfrente a los comentarios que se pueden presentar por ser nuevo en la empresa, es muy usual que empiecen hablar del trabajador por motivos de que no se conocen o no están acostumbrados a convivir con nuevo personal.

3.5.3 La consultoría en la esfera de la administración de los recursos humanos

La naturaleza cambiante de la función del personal

La dirección personal, una de las esferas tradicionales de la consultoría de empresas, ha experimentado numerosas transformaciones en los últimos veinte a treinta años. Cuando la cuando los consultores comenzaron a ocuparse del aspecto “del personal” de las organizaciones empresariales, la mayor parte de ellos solían limitar sus intervenciones a problemas agrupados bajo la expresión “administración personal” (Kurb, 2005, p. 373).

Como menciona Kurb (2005), la consultoría ha tenido un gran impacto en los últimos años en las empresas, dando perspectivas totalmente beneficiarias para un mejor progreso administrativo. La preparación en los trabajadores ha sido en un alto estatus de desenvolvimiento laboral, hacen que el trabajo se de mejor calidad y cantidad, esto fue visto desde que los consultores entraron a dar capacitación o consultorías a todo tipo de organización o empresas.

Según Kurb (2005), la consultoría de empresas, por un lado, y la capacitación, el perfeccionamiento de la persona de dirección y las investigaciones, por el otro. Podría incluso firmarse que conceptualmente constituyen subsectores de la misma profesión, puesto que tiene el mismo objeto de estudio y de intervención practica y la misma base teórica y persiguen los mismos objetivos finales. La distinción está en la metodología y en los objetivos inmediatos (p. 373).

Tanto el consultor y el profesional tienen un mismo nivel de conocimientos. por lo tanto, pueden elaborar un buen trabajo referente al tema o necesidad que se esté presentando en dicha organización, ya que los dos tiene que llevar un enlace de comunicación mutuo para llegar a un mismo objetivo, mediante una investigación y fundamentación teórica del tema a tratar. La única diferencia se basa entre la metodología y los objetivos. Por lo cual, se conuerda con esta teoría.

Sobre la planificación de los recursos humanos Kurb (2005) menciona lo siguiente:

El objetivo de la planificación de los recursos humanos es asegurarse de que la organización cuenta con el número correcto de trabajadores de las características

adecuadas en el momento oportuno. Muchas organizaciones descubren esta verdad elemental hasta que enfrentan con un gran problema, ya sea porque la escasez de personas competentes que convierten en un obstáculo a la expansión o al cambio tecnológico, ya sea que la organización emplea a más personas de las que puede permitirse y tiene que prepararse a reducir el personal. (p. 380).

Las problemáticas de las empresas la mayor parte de ellas son por no tener empleados altamente capacitados para desarrollar su trabajo, es por eso que las empresas pueden tener un bajo rendimiento administrativo, para resolver esta problemática es esencial contratar a un consultor para capacitar al cliente dando técnicas que ayuden a mejorar el rendimiento y manejo de tecnología a los trabajadores, llegando a las metas establecidas de las empresas sin tener que despedir o contratar a más trabajadores.

Como muestra Kurb (2005) la Contratación y selección

La contratación es procedimiento para presentar candidaturas a puestos de trabajo dentro de la organización. En este terreno, el consultor puede prestar asesoramiento sobre la indicación de los elementos detallados del puesto de trabajo y de la persona que se requiere, y puede aclarar los medios de dar publicidad a la vacante. La selección es el proceso de elegir entre candidatos. El procedimiento de selección y los criterios aplicados reflejan factores, como la importancia de los puestos existentes (p. 381).

El consultor presta su servicio para orientar al cliente sobre qué tipo de personal se requiere, las capacidades, competencias, actitudes, estudios o experiencias laborales que debe de tener la persona que va trabajar en el puesto disponible, esto se realiza mediante el reclutamiento, por medio de la difusión que se va transmitir ya sea por radio, televisión, periódico, páginas web, etc.

Como muestra Kurb (2005) Motivación y remuneración

Toda organización propone alcanzar ciertos objetivos económicos y sociales, pero dispone solo de recursos limitados. En consecuencia, trata de motivar a su personal para que alcance una serie de metas, que pueden ser de sociedad, organización, grupo o

individuo. La empresa puede pedir al consultor en gestión de los recursos humanos que preste asistencia para determinar qué instrumentos y estrategias de motivación debe emplear. (p.383)

Una empresa debe tener en cuenta el motivar a los trabajadores siendo algo fundamental, llevando un buen rendimiento laboral y por ende una buena calidad en su servicio, logrando todas las metas y objetivos que plantea la empresa, estamos de acuerdo con el autor tomando en cuenta que si la empresa tiene una buena motivación a sus trabajadores y convivencia laboral va a ser más factible el estar laborando en el lugar y van implementar sus labores de mejor calidad. El consultor tiene que aportar al cliente estrategias e instrumentos que ayuden a tener una excelente motivación para cada uno de los trabajadores.

3.5.4 La importancia del trabajo en equipo en las empresas

Un buen equipo de trabajo permanece junto y trabajan juntos teniendo una buena comunicación apoyándose mutuamente para poder lograr los objetivos propuestos.

En la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido (Gilmore & Moraes, 2002).

Como menciona Gilmore y Moraes (2002):

El trabajo en equipo es fundamental para que las empresas sean de calidad, llevando un buen desempeño en el trabajo, esto se logra enfocándose en los procedimientos y recursos de una organización teniendo una visión amplia para llevarlo a cabo cumpliendo los objetivos planteados. Tomando en cuenta que para llegar a ellos tiene que haber una comunicación y colaboración entre todos los miembros del equipo. (p.11)

3.6. Metodología

El manual de instrucciones para capacitación del personal de nuevo ingreso servirá como guía a la Lic. de R. H. este se elaboró con la intención de facilitar el trabajo en los cursos de inducción de los empleados que van ingresando.

En los resultados del diagnóstico se detectaron dos necesidades prioritarias, la primera fue la falta de motivación del personal en general y se había propuesto la elaboración de un taller de motivación en la empresa. La segunda necesidad fue la inexistencia de un manual de instrucciones para capacitación de los empleados de nuevo ingreso.

La encargada del departamento donde se realizó la consultoría priorizo la segunda necesidad. Por esa razón fue la elaboración del manual.

El manual incluye información general de la empresa, una reseña histórica, la misión, visión, valores, objetivos, políticas y reglamento interno, con la intención de que, a la hora de capacitar a los empleados, no se omita ningún punto importante y la capacitación que reciba el personal sea precisa y significativa para que tengan un buen desempeño desde su primer día de trabajo y vaya mejorando con la práctica.

También se incluirá información referente a los departamentos en los que se divide la empresa, para que el personal conozca el objetivo de cada departamento, sus funciones y la importancia que tienen.

Se le explicará a la Lic. de R. H como es que dará seguimiento al manual y se le proporcionará un formato elaborado de trípticos con la información más relevante del manual, así como también un formato para que ella pueda imprimir posters de la misión, visión, objetivos y valores de la empresa para que se coloquen en lugares visibles de la empresa y el personal los pueda consultar.

3.6.1. Estrategias de solución.

Tabla 3. Actividades que se realizarán en la empresa D´Eliseos

Actividades	Objetivo	Tiempo
Posters o lonas	Que los trabajadores vean día con día sus responsabilidades y actividades a realizar, dentro de la empresa.	Las 24 horas del día está colocado en un lugar visible.
Trípticos con letras	Dar a los trabajadores que cuente con un nivel de escolaridad y sepan leer, el paso a paso de su capacitación para que desarrollen bien sus labores.	Cada que un empleado sea contratado

Trípticos con dibujos	Dar a los trabajadores que no cuentan con un nivel de escolaridad, el paso a paso de su capacitación con dibujos para que desarrollen bien sus labores.	Cada que un empleado sea contratado.
-----------------------	---	--------------------------------------

Ayudar a los trabajadores a que tengan una buena eficiencia en su trabajo dando claridad cuál es su objetivo a realizar.

Eficiencia Superior: ayudar a los trabajadores a obtener permanencia y conocimiento en los trabajos asignados de cada área, para que desarrolle aprendizajes, destacando de manera social y empresarial. Ser un trabajador competente en todos los sentidos y ámbitos durante la trayectoria laboral.

Calidad Superior: Mediante un manual pequeño, trípticos y posters, se colocarán los pasos a seguir para una buena capacitación, con el objetivo de que el trabajador aprenda sus labores y actividades en corto tiempo y sin la necesidad de acudir con la encargada de recursos humanos para la capacitación. El contenido de los documentos estará compuesto por la historia de la empresa, políticas, valores, reglamentos a seguir, misión, visión y las actividades a realizar de manera escrita y con dibujos.

Formando trabajadores de excelentes conocimientos, forjados con valores y estándares que implementa la empresa, para un buen rendimiento y desempeño laboral.

Adquirir las capacidades intelectuales de manera efectiva para que empleado logre un buen desempeño y obtenga sus beneficios en su momento y a futuro, además poder estrechar el vínculo con la realidad del entorno, cumpliendo su rol en la formación como trabajador de la empresa Avocados D'Eliseos

3.7. Destinatarios

El manual servirá como guía para las capacitaciones (cursos de inducción) que realiza la Lic. de R. H al personal de nuevo ingreso. Deberá estar dirigido para una población de personas que oscilen entre los 18 y 50 años, incluirá información pertinente para personas que sepan leer y escribir, también analfabetas, ya que en la empresa D'Eliseos se contrata personal de toda clase, y no es requisito tener algún grado de escolaridad, deben ser personas con diferentes

perfiles (personal de limpieza, empacadores, cargadores, de inocuidad, seguridad, licenciados, ingenieros, etc.). (ver anexo 5)

El departamento de R. H es el encargado de reclutar y capacitar a todos los trabajadores de la empresa, sin excepción, por eso es necesario hacer llegar la información a toda la población.

3.8 Cronograma de actividades

Tabla 4. Actividades

Actividades	Año 2018/2019			Fecha
Introducción de manual de operativo				13-11-18
Analizar los datos, encontrar patrones y extraer la información				27-11-18
Establecer la intencionalidad del proyecto y su función				04-12-18
Reconocer el contexto y el espacio de apropiación que tendrá el usuario				05-12-18
Objetivos de las áreas				8-12-18
Metodología cada objetivo				
Marco teórico				10-12-18
Normas y reglas de la empresa				11-12-18

3.9. Recursos

Son todos aquellos elementos que se requieren para que una empresa pueda lograr sus objetivos.

Se clasifican en:

1. Recursos humanos
2. Recursos financieros
3. Recursos materiales

4. Recursos técnicos o tecnológicos

Recursos humanos

Depende del manejo y funcionamiento de los demás recursos según la función que se desempeñe.

La licenciada de recursos humanos es la que se encarga de contratar y pagar a los trabajadores de la empresa.

Las tres consultoras, son quienes dirigen el proceso de consultoría y trabajarán directamente con la Lic. de R.H

Recursos financieros

Son los recursos de carácter económico y monetario que la empresa requiere para el desarrollo de las actividades.

Tabla 5. Recursos económicos necesarios para el proceso de consultoría

30 hojas blancas	\$ 30
10 Lapiceras	\$ 50
Transporte	\$1200
10 Lápices	\$ 48
100 Impresiones para trípticos	\$ 100
1 Memoria USB	\$ 100
Total	\$1,528

Tabla 6. Recursos materiales y tecnológicos

Laptop	3
Cuadernos	3
Lapiceras	6
Correctores	3
Portafolio	1
Impresora	1

4. EVALUACIÓN

En la fase de terminación se implementaron las estrategias para solucionar el problema que se detectó en la empresa, se realizó un manual de capacitación en el departamento de recursos humanos, para apoyar a Lic. de R.H, se elaboraron trípticos informativos con información general de la empresa y posters con las políticas, misión, visión y objetivos de la empresa (ver anexo 5).

No se logró la aplicación del manual, puesto que la Lic. de Recursos Humanos ya no tuvo tiempo de atender en la empresa, a pesar de ello se elaboró una propuesta de evaluación para ver el logro de los objetivos establecidos.

4.1. Objetivo

El objetivo de la evaluación en el proceso de consultoría aplicado a la empresa D'Eliseos fue:

Verificar si el manual realizado dio los resultados que se pretendían lograr al principio, si la información fue la adecuada y comprendida correctamente proporcionando beneficios a la empresa y sus empleados.

En la evaluación final se pretendió detectar que el proceso dio los resultados esperados y si no fue así, hacer las adecuaciones pertinentes para obtener un mayor beneficio y lograr el éxito en el proceso de consultoría.

4.2. Tipo de evaluación

Evaluación final

Como menciona Casanova (1998) la evaluación

Ha sido interpretada como sinónimo de “medida” durante el más largo periodo de la historia pedagógica, y es en los tiempos actuales cuando está variando su concepción, en función de los avances que experimentan las ciencias humanas, las concepciones diferentes que se poseen en relación con la formación de la persona y con los modos peculiares que ésta tiene de aprender; evidentemente,

por último y desde una óptica estrictamente educativa, con la intencionalidad clara de aprovechar al máximo la evaluación para optimizar los procesos educativos. (p.3)

Se realizó la evaluación final para ver los objetivos y logros alcanzados por medio del manual que se efectuó en la empresa D'Eliseos. En este apartado lo que se pretende obtener es ver si al consultante, se le es más factible dar una buena capacitación en un corto tiempo, con la suficiente información para que los empleados que laboren en la empresa desarrollen bien las actividades que les corresponden en su área de trabajo. La evaluación se medirá con diferentes técnicas y estrategias que ya fueron realizadas, esto con la finalidad de medir los objetivos alcanzados.

Obteniendo mayores beneficios en:

- Impedir una larga capacitación
- Evitar que los trabajadores no desempeñen buenas labores
- Facilitar la información de la empresa de la que formaran parte
- Definir su trabajo de manera eficiente
- Confiabilidad de la información, tanto interna como externa
- Haciendo más, con menos (recurso económico)
- Tomar en cuenta que el proyecto debe ser ejecutado dentro de los valores propuestos.

4.3 Técnicas e instrumentos de evaluación

Una de las técnicas utilizadas en la evaluación del proceso de consultoría realizado en la empresa D'Eliseos fue la observación participante y la entrevista, los instrumentos que se utilizaron fueron la guía de entrevista, la rúbrica y la escala estimativa.

“La observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades” (Kawulich, 2005, p.2).

La entrevista se trata de una situación cara a cara, López y Pierre (2011), citan a Mayer y Ouellet (1991); Taylor y Bogdan (1996), señalando que “es donde se da una conversación

íntima de intercambio recíproco, en la cual el informante se convierte en una extensión de nuestros sentidos y asume la identidad de un miembro de su grupo social” (p.2).

El objetivo de la observación fue verificar si el manual realizado cumple con su función, es de utilidad o se requiere hacer adecuaciones en él para obtener un mayor beneficio en su aplicación.

La observación se enfocará en observar la capacitación realizada por la Lic. de recursos humanos utilizando el manual como guía para realizar sus capacitaciones, se pretende observar si dicho manual cumple con el objetivo por el que fue elaborado y si la Lic. de da el uso adecuado.

La guía de entrevista fue dirigida para los empleados que fueron capacitados mediante el uso del manual, al finalizar su capacitación se realizaron una serie de preguntas elaboradas para verificar si comprendieron la información que recibieron durante la capacitación o si surgieron dudas o no la información obtenida no fue suficiente y se requiere realizar adecuaciones al manual (ver anexo 6).

Rúbrica

Según Sense (s.f.) una rúbrica es una herramienta de evaluación que se emplea para medir el nivel y la calidad de una tarea. En la rúbrica se hace una descripción de los criterios utilizados para evaluar el trabajo del consultante.

- Criterios de evaluación: contenidos, originalidad, requisitos, organización de la información, recursos empleados.
- Niveles de ejecución: excelente, bueno, adecuado, necesita mejorar.
- Valores o puntuación: cada nivel de ejecución de la tarea va acompañado de un valor, que al final y sumado con los demás niveles, permitirá saber si se cumplió el objetivo o no.

La rúbrica sirve para:

- Establecer de forma clara y precisa los criterios y elementos involucrados en una actividad de aprendizaje.
- Tener una guía clara y explícita para realizar la tarea. Es decir, una guía que permita saber qué criterios debe tener el ejercicio y qué será evaluado.

- Hacer seguimiento a las actividades desarrolladas. Además, brindar una retroalimentación del proceso evaluativo al estudiante

La rúbrica se elaboró para la consultante, con la intención de que se identificara el desempeño que se logró con la exposición de temas, si se dificultó el poder expresar a los empleados cuales son los deberes que deben de seguir para un buen desempeño en sus áreas de trabajo.

Su objetivo fue obtener la información necesaria para poder expresarla al trabajador de nuevo ingreso, dándole a conocer sus obligaciones y derechos que tendrá dentro de la empresa D'Eliseos (ver anexo 7).

Escala estimativa

Según en la Webscolar (2018), menciona que la escala estimativa es un rendimiento psicotécnico para apreciar algunos rasgos de conducta de los individuos sujetos a observación. Las escalas estimativas, llevadas al campo educativo, constituyen en la actualidad una de las mejores y más funcionales técnicas de medida y evaluación. Aunque las escalas en forma clásica han sido utilizadas para estudiar rasgos de conducta, hábitos de estudio, trabajo y disciplina, etc.

En una escala estimativa se recaba menos información sobre un registro de datos, pero más pormenorizada; es muy útil cuando deseamos un estudio más detallado sobre determinadas conductas (p.5). (ver anexo 8).

Programa de Enriquecimiento Instrumental (PEI)

Como menciona Varela, Gramacho, y Melo (2006) a partir del diagnóstico presentado, se implementó el Programa de Enriquecimiento Instrumental (PEI), elaborado por Reuven Feuerstein y presentado en 14 fascículos. Este es un sistema aplicativo de la TMCE para desarrollar, por medio de la Experiencia de Aprendizaje Mediado (EAM), funciones cognitivas y operaciones mentales, reuniendo características que aseguran una autonomía de pensamiento a medida que se desarrollan en el individuo competencias, habilidades y actitudes que hacen propicio el pleno desarrollo humano, de acuerdo con las exigencias del mundo actual (p. 299). (ver anexo 9)

4.4. Equipo evaluador

Para evaluar el proceso de consultoría se necesitará de un codificador y un evaluador.

Una vez que se han recogido los datos, deben ser organizados y colocados de forma que los patrocinadores puedan entenderlos y usarlos. El análisis comienza con el proceso de "poner en orden" (LeCompté, 1995 cita a Romagnano) por lo que los datos recogidos son, en primer lugar, categorizados, limpiados, agrupados y después comprobados con la matriz de datos. Esto permite saber al evaluador si le falta algo o aún le resta algo por recoger, y le permite entender aquellas alteraciones en el esquema original de ejecución que las exigencias del trabajo de campo.

El evaluador intenta darles sentido a los datos. Este proceso a menudo se ve facilitado mediante el intento de "contar la historia" de lo que se ha encontrado. Los resultados de la evaluación no son historias, tan sólo son los resultados de un trabajo duro que tiene en su base una investigación. La historia -o marco de trabajo inicial- se une entonces una vez más con la matriz de datos ya revisada para determinar dónde encaja definitivamente cada conjunto de datos.

Ambos agentes son importantes en el proceso de evaluación y de ellos dependerá que el análisis de datos corresponda al resultado real para una correcta interpretación de este.

4.5. Recursos

Tabla número 7

Tipo de recursos	Cantidad
Recursos Humanos	3 Consultores 1 Lic. de Recursos Humanos 30 Empleados de nuevo ingreso
Recursos Materiales	1 Rotafolio 1 Caja de marcadores 3 Sillas 1 Escritorio 100 Hojas blancas 1 Caja de lapiceras 30 Trípticos impresos 1 Manual impreso 4 Lonas impresas

Recursos de Infraestructura	1 Oficina (de recursos humanos)
Recursos económicos	Transporte \$360 pesos Impresión de trípticos \$100 pesos Paquete de hojas blancas \$60 pesos Caja de marcadores \$80 pesos Caja de lapiceras \$70 pesos 4 Lonas impresas \$1,000 pesos
Recursos Tecnológicos	1 Computadora 1 Impresora

4.6. Audiencia

El manual de capacitación está dirigido principalmente para la Lic. de R.H. con el fin de que imparta capacitación a los empleados de nuevo ingreso. Contiene información general de la empresa, misión, visión, valores, políticas y los objetivos.

El objetivo del manual de capacitación fue principalmente facilitar el trabajo de la Lic. de recursos humanos a la hora de contratar al personal.

El manual también se realizó pensando en los empleados de nuevo ingreso, ya que requieren de una capacitación en un breve tiempo, esta capacitación debe ser fácil de digerir, para que realicen sus labores de manera eficiente, y en el caso de que tengan alguna duda, consulten el tríptico que se les proporcionara al finalizar su capacitación.

Todo lo anterior con la finalidad de facilitar una adecuada información de las labores a desarrollar en cada área de trabajo donde se ubicará a los empleados contratados y que al mismo tiempo conozcan totalmente la empresa de la que formaran parte.

4.7. Retirada

Se realizó la retirada en la fase de plan de intervención puesto que no se pudo lograr la aplicación y evaluación, se dificultó el volver a contactar a la licenciada de recursos humanos por el motivo de que no contesto los mensajes, ella quedo de mandar los objetivos de cada área en que está dividida la empresa y el reglamento interno, por lo tanto la información estuvo incompleta, se realizó el manual con la poca información que se obtuvo y con la ayuda de la observación se percató las diversas situaciones que se presentaron.

Se requirió que la licenciada recibiera el manual de capacitación para que determinara, si hacía falta información, pero no hubo respuesta, la siguiente vez que se le mando el mensaje

y no contesto, se decidió asistir a la empresa para ver si se permitía entregar el manual, no se pudo ingresar porque no estaba agendada una cita.

Por lo tanto, la retirada no se realizó de manera gradual sino en este caso fue obligatoria e imprevista.

4.8. Informe de la aplicación

Se pretendía llevar a cabo la aplicación para observar si el manual operativo se aplicaría de manera satisfactoria dando a conocer a las personas de nuevo ingreso información general de la empresa donde se integrarán a trabajar.

La intención de la capacitación siguiendo el manual fue dar a conocer más a fondo las instalaciones que hay en la empresa, así como sus valores y objetivos apoyándose en trípticos y lonas con información general.

Se pretendió tener una capacitación con la consultante para explicar las funciones del manual y que al momento de contratar personal fuera más completo y los trabajadores conozcan todos los datos importantes de la empresa tanto como sus derechos y obligaciones. Esto no fue posible cuando se asistió a la empresa se negó la entrada, comentándole al guardia de la entrada que fuera llamada la licenciada por la cita que ya se tenía, pero el guardia solo hizo mención que la entrada no era posible y que era momento de retirarse. A conclusión que se llegó es que talvez ella tuvo algún problema o que no le gustaba que la información de la empresa fuera revelada.

5. COMPETENCIAS QUE SE DESARROLLARON

Tabla 8. Competencias de la línea de orientación

Competencia	Alcances	Limitaciones
<p>Realizar diagnósticos psicosocioeducativos, de orientación vocacional y laboral que permitan detectar problemas escolares y de relaciones laborales para jerarquizarlas, con una actitud de tolerancia, respeto, responsabilidad y decisión.</p>	<p>Durante el proceso de LIE, realizaron diagnósticos psicosocioeducativos, diversas instituciones, permitiendo detectar necesidades, representando mi institución con valores y buena actitud.</p>	<p>La mayoría de las instituciones no conocen nuestra universidad, esto hacía que no confiaran tanto en nosotros porque éramos LIES, pero demostrábamos las competencias ganándonos el respeto.</p>
<p>Diseñar proyectos de orientación educacional, dirigidos a alumnos, docentes, padres de familia, empleados y empleadores, en los ámbitos escolar, familiar, social y laboral con la finalidad planificar planes, propuestas y proyectos de intervención pertinentes que contribuyan a solucionar problemáticas identificadas en el desarrollo personal, laboral y profesional (de los sujetos y las instituciones), con una actitud colaborativa, respetuosa y dinámica.</p>	<p>Desarrolle el proyecto, y lo tome para titulación ya que la mayoría de LIES, acuden a escuelas y no a empresas, logre implementar el proyecto y generar toma de decisiones a las necesidades detectadas de manera crítica, objetiva, dinámica y respetuosa hacia el personal.</p>	<p>La desconfianza ya que por ser estudiantes no se nos dan las oportunidades por ser inexpertos y no contar con experiencia laboral, la mayoría de las veces que acudíamos a empresas grandes se nos negaba la oportunidad de desarrollar nuestros conocimientos dentro de una organización, porque se maneja mucha confidencialidad y no proporcionan datos de ella, para no verse dañados en ningún aspecto.</p>
<p>Poner en práctica planes, programas, proyectos y propuestas participativas y comunitarias, con la finalidad de intervenir de manera sistematizada en aspectos de desarrollo personal, empresarial, en problemáticas del proceso enseñanza – aprendizaje y en integración a la escuela y hacia el trabajo con una actitud de respeto, de diálogo y colaboración.</p>	<p>Durante el desarrollo de programas y proyectos educativos siempre hacia el acercamiento con respeto y colaboración, permitiendo la confianza para lograr la participación de los agentes, alumnos, detectar el problema y dar posibles soluciones, tomando como base enseñanza-aprendizaje e integración de todos los agentes de la institución.</p>	<p>En diversas ocasiones de presentarnos en las instituciones para intervenir e implementar estrategias de solución y aplicarlas a los agentes era el tiempo, se requería mayormente más tiempo, pero los docentes o empleados tienen actividades que realizar.</p>

<p>Evaluar el diseño e implementación de proyectos de carácter psicosocioeducacional y laboral en relación al proyecto curricular, la programación de la práctica educativa, el desarrollo real del currículo, la vinculación escuela sociedad, las políticas de capacitación para el trabajo en función de datos o información, a partir de aplicar diversas estrategias y alternativas, con la finalidad de valorar las acciones que de su actuación pudieran generarse para la toma de decisiones frente a problemas concretos o prácticas con una actitud de objetividad, juicio crítico, colaboración y apertura.</p>	<p>En los cuatro años que estuve como LIE, constantemente se aplicaron evaluaciones de manera crítica y objetiva, partiendo de programación de la práctica educativa y el desarrollo de un currículo de la institución, y ver los espacios o complicaciones, e implementar estrategias y alternativas para dar posibles soluciones y fortalecer sus áreas de conocimiento de manera objetiva, crítica y con la colaboración de apertura a todas las ideas y comentarios.</p>	<p>En esta competencia creo que también sería el tiempo y la apertura con las personas por el ser de desconocimiento, por el valor de la confianza, y cuando se logra aplicar las estrategias y actividades y se les deja para que ellos la sigan implementados literalmente solo dejan a un lado el proyecto y siguen con sus planes de trabajos monótonos. Y no se les da continuidad a las tomas de decisiones que fueron generadas mediante este proceso.</p>
<p>Participar con docentes, alumnos, directivos, padres de familia, empleados y empleadores, a partir de generar programas y propuestas encaminadas a resolver los problemas de aprendizaje, didáctica, relaciones familiares, con la finalidad de propiciar autoaprendizajes, con ambientes participativos y promover actitudes de colaboración, respeto y tolerancia.</p>	<p>Mayormente la comunicación con los docentes, alumnos directivos, padres de familia y trabajadores, el 80% de ellos les gustaba involucrarse, para mejorar sus necesidades implementando estrategias de manera lúdica y teórica, así propiciar los autoaprendizajes en el ambiente ya analizado, promoviendo la colaboración, desempeñando actitudes positivas, tolerancia, respeto e igualdad.</p>	<p>Mayormente las necesidades que se detectaban en el ámbito educativo eran por la falta de atención de los padres a los hijos y cuando se les pedía el que se involucraran en nuestras actividades contestando encuestas, entrevistas o simplemente una charla se negaban por el tiempo y el trabajo, y la familia es la base para resolver problemas de aprendizaje con los hijos.</p>

<p>Capacitar a docentes, padres de familia, empleados y empleadores, con relación a algunas problemáticas específicas, tales como:</p> <p>violencia intrafamiliar, desarrollo psicosexual, comunicación en el seno familiar a través de la realización de talleres con la finalidad de contribuir a la transformación de la calidad de vida y de la construcción de una nueva definición en el vínculo escuela-familia-sociedad con una actitud comprensiva, holística, de autoformación y búsqueda permanente.</p>	<p>Cuando estoy dirigiéndome frente a un grupo de padres de familia, empleados o empleadores hablando sobre un tema relevante como es violencia intrafamiliar, desarrollo psicosexual, etc. Doy a conocer que el apoyo familiar es la base, para que el alumno se forje de manera eficiente en el ámbito educativo, siendo positiva, reflexiva, escuchando los puntos de vista, observando y poniéndome en los zapatos de los demás para coadyuvar y llegar autoformación positiva.</p>	<p>Los padres de familia de desobligan totalmente de escuela, dando toda la responsabilidad a los maestros y la participación de los padres de familia es muy mínima por el trabajo o asuntos personales que tengan que atender, no dejan que uno como LIE les oriente a sus necesidades.</p>
<p>Gestionar la creación de espacios, proyectos, programas, convenios, supervisión y asesoría técnico-pedagógica a instituciones educativas, sociales y asistenciales para la orientación educacional, con la finalidad de capacitar al personal para la atención de problemáticas específicas, con una actitud de apertura intercambio cooperativo interinstitucional para tratamiento de problemáticas específicas.</p>	<p>En el proyecto de consultoría psicopedagógica la mayoría de las veces, en las estrategias de solución se tiene que implementar la asesoría, supervisión, convenios creando espacios en un ámbito educativo o social, implementado estrategias de solución capacitando a los docentes o agentes de una empresa como en estés caso el de R.H. se capacito a la licenciada, aportando un manual operativo, para que ella realice su función de capacitación hacia los empleados de nuevo ingreso.</p>	<p>Por ser empresas macro no se nos proporciona el tiempo y la información, hay desconfianza y un trato desigual.</p>

CONCLUSIÓN

Se acudió a la empresa D'Eliseos, con el fin de detectar y analizar necesidades que se estuvieran presentando y poder dar soluciones e implementar estrategias, utilizando la consultoría e intervenir de forma triádica dando las soluciones a la licenciada de recursos humanos con la que se trabajó directamente, para que ella lo efectuara con sus empleados.

Las actividades realizadas en el apartado de análisis amplio y de contexto, en su totalidad se manifestó la necesidad de realizar un manual de capacitación para el personal que labora en la empacadora, detectada y analizada por diferentes técnicas que fueron: la entrevista, encuesta, observación y cuestionario de autoevaluación. Estas técnicas e instrumentos para recolección de datos se aplicaron a la encargada del área de recursos humanos, trabajadores y colaboradores.

Mediante este proceso se detectaron diversas problemáticas respecto a los empleados, como la falta de motivación, espacios para las áreas de cada trabajador, mala comunicación y un manual de capacitación para la Lic. de R.H. Seleccionando como prioridad el manual de capacitación de las actividades a realizar de cada área de trabajo. Siendo para la encargada de R.H de gran beneficio, ya que no cuenta con uno y le es difícil capacitar a los trabajadores que ingresan a la institución, en tiempo y forma.

Las estrategias de solución referente a esta problemática fue elaborar el manual, para que la licenciada lo tenga a la mano al momento de contratar a las personas, dando una breve descripción de la empresa, sus políticas, valores, misión, visión, reglamento a seguir, las prestaciones de los empleados, etc.

Esto con la finalidad de que los empleados sean capacitados en un corto tiempo sin tener la necesidad de que se les repita nuevamente las instrucciones de trabajo y conozcan en su totalidad el lugar donde van a laborar, las áreas por las que está conformada y sus obligaciones que deben de cumplir.

Durante la elaboración del manual de capacitación, se decidió realizar una serie de instrumentos para complementar el curso de inducción de los empleados en la empresa D'Eliseos, algunos de ellos fueron un tríptico informativo con datos de la empresa y el diseño de algunos posters o lonas con la misión, visión, valores y políticas.

Se pretendía instruir a la Lic. de R.H para facilitar el uso del manual elaborado junto con los otros instrumentos realizados, no fue así, puesto que al final se dificultó localizar a la Lic. de R.H. no se conocieron los resultados del manual y él logró de los objetivos.

Se elaboró una propuesta de evaluación para verificar los alcances y limitaciones del manual, esta propuesta incluye diferentes instrumentos, los cuales son; la observación, guía de entrevista, la escala estimativa y una rúbrica. Solamente quedó en una propuesta, puesto que, no se permitió su aplicación.

REFERENCIAS

- Avocados D´Eliseos, (2018). Recuperado de: <https://www.deliseos.com/es/index.html>
- BUAP, (2009). *¿Qué es la consultoría?*. Recuperado de: http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/work/sites/fdcs/resources/PDFContent/372/Qu%C3%A9%20es%20la%20Consultor%C3%ADa.pdf
- Campoy, A.T & Gómez, A.E (1999). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*. Recuperado de: https://mestrado.prpg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas_e_instrum._cualitat.Libro.pdf
- Casanova, M. A. (1998). Evaluación: Concepto, tipología y objetivos. *La evaluación educativa. Escuela básica*, (pag.3-4.)
- Gilmore, C. & Moraes. (2002). *La importancia del trabajo en equipo en las empresas*. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ?sequence=2>.
- Gobierno del Estado de Jalisco, Zapotlán el Grande. (2017). Recuperado de: <https://www.jalisco.gob.mx/es/jalisco/municipios/zapotlan-el-grande>.
- Grados, J. A. (2003). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. Organización, inducción de personal México, D.F: CeMPro.
- INEGI, (2017). *Ciudad guzmán perfil sociodemográfico*. Recuperado de: http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/historicos/2104/702825490850/702825490850_1.pdf
- Kawulich, B. (2005). *La observación participante como método de recolección de datos*. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39328521/Kawulick_-_la_observacion_participante.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1543464171&Signature=bvlxaZOm4Sn4OA9SWR%2FDesSegcs%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DKawulick_la_observacion_participante.pdf

Kurb, M. (2005). *La consultoría de Empresa. La consultoría en la esfera de la administración de los recursos humanos*. México: Limusa.

Kurb, M. (2008). *La Consultoría de Empresas*. México: Limusa.

LeCompte, M. D. (1995). Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programas. *RELIEVE*, 1(1). Recuperado: <https://www.uv.es/relieve/v1/RELIEVEv1n1.htm>

López, E. & Pierre, D. (2011). *La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social*. Recuperado de: <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>

Pérez, C. M. (2000). *Como detectar las necesidades de intervención socioeducativa*. Madrid, España: Narcea.

SENCE, (2015). *Instrumentos de evaluación*. Recuperado de: http://www.sence.cl/601/articles-4777_recurso_10.pdf

Varela, A., Gramacho, A. & Melo, C. (2006). *Programa de Enriquecimiento Instrumental (PEI): alternativa pedagógica que responde al desafío de calidad en educación*. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 2(pag.299.)

Webscolar, (2018). *Escala estimativa*. Vol. (2). México, (pag.5.)

ANEXOS

ANEXO 1	51
Contrato de mandato 1. Contrato de servicio	51
Contrato de mandato 2. Informe de necesidades	54
Contrato de mandato 3. Plan de intervención.....	58
Contrato de mandato 4. Propuesta de evaluación.....	64
ANEXO 2 cuestionario para los empleados de producción.....	66
ANEXO 3 entrevista dirigida a Lic. R.H.....	67
ANEXO 4 inventario de la autoevaluación del desempeño R.H.....	68
ANEXO 5 manual operativo.....	81
ANEXO 6 guía de entrevista para empleados.....	94
ANEXO 7 rubrica para evaluar el logro de los temas.....	95
ANEXO 8 escala estimativa para calificar el proyecto.....	96
ANEXO 9 pautas para la evaluación del PTI.....	97

ANEXO 1

CONTRATO DE MANDATO 1

CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA DE UN LIE

Lugar: D'Eliseos

Domicilio: Carretera libre Ciudad Guzmán- Guadalajara Km 3 margen Izquierdo

Fecha: 03 de octubre del 2018

Contrato de consultoría de un LIE

DECLARACIONES

A) El consultor

1. El consultor declara estar cursando el 7° semestre de la Licenciatura en Intervención Educativa en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 144 de Ciudad Guzmán Jalisco, en la línea específica de Orientación Educativa.

2. Realizará la práctica de consultoría psicopedagógica con el fin acreditar una materia del semestre en curso

3. Es una persona capacitada, responsable y con conocimientos en la materia para realizar una consultoría en cualquier ámbito de intervención

B) El consultante

1. Requerir de los servicios de un consultor para cumplir los objetivos y metas de su empresa o institución

2. Pertenecer a una empresa o institución socialmente responsable con las leyes establecidas en el país

3. Estar abierto a recibir nuevas ideas para mejorar su institución

CLAUSULAS

CONSULTOR

1. Se compromete a seguir el proceso de consultoría, el cual consiste en cinco fases: iniciación (primer contacto o acercamiento con el cliente), diagnóstico (análisis y delimitación del problema), planificación (elaboración de soluciones y propuestas para el cliente), aplicación (capacitación del personal y elección de la mejor alternativa de solución) y terminación (evaluación de los resultados logrados, elaboración de un informe final).

2. El periodo establecido para realizar la consultoría se estipula a partir del día 03 del mes Octubre del presente año.

Con un horario de 14:30 hrs a 16:00 hrs

3. Estará comprometido con el consultante a realizar la consultoría de manera eficaz y tendrá confidencialidad con la información obtenida durante el proceso.

4. Perfeccionamiento y capacitación de los directivos.

5. Desarrollar habilidades en el consultante para que sea capaz de resolver problemas futuros.

6. Evaluará cualquier situación con objetividad y sin intereses personales.

CONSULTANTE

1. Facilitará toda la información requerida por el consultor.

2. Aceptará y reconocerá las obligaciones que el consultor le delegue en el proceso de consultoría.

3. Una vez que termine la consultoría, él decidirá si vuelve hacia atrás o se adapta a una nueva forma de trabajo, según convenga a su empresa o institución.

AMBAS PARTES.

1. Las partes estarán en común acuerdo con los elementos y la documentación necesaria para que se cumplan las obligaciones.

2. Estarán obligadas a realizar reuniones periódicas con la finalidad de evaluar el trabajo realizado durante el proceso de consultoría.

3. El presente contrato expresa la voluntad tanto del consultor como del consultante, ambos llegaron a un acuerdo y elaboraron todas las cláusulas establecidas en este documento, por lo tanto, están enteradas de su contenido y firmaron de conformidad.

FIRMA DEL CONSULTOR

FIRMA DEL CONSULTANTE

FIRMA DEL TESTIGO

CONTRATO DE MANDATO 2

Asunto: Informe sobre las necesidades identificadas en la empresa D'Eliseos

Dirigido a: Lic. De Recursos Humanos

Descripción del problema a resolver

La encargada de recursos humanos no cuenta con un manual de instrucciones para capacitar al personal que va ingresando a la empresa, no tiene forma de instruir a los empleados sobre sus obligaciones en la empresa y sobre sus formas de trabajo.

Se sugiere la elaboración de un manual de instrucciones para que la encargada de R.H le dé seguimiento y pueda apoyarse en él cada que vaya a contratar nuevo personal.

Se apoyará a la encargada de R.H en la elaboración de este manual para que se incluyan todos los puntos esenciales y el manual funcione de forma correcta. Algunos de los puntos que se tomarán en cuenta para incluir dentro, será el tema de motivación a los empleados. La motivación que se da de manera extrínseca, es decir, premiar o incentivar a los empleados sobresalientes de la empresa, usando recompensas como objeto ambiental atractivo que se da después de una secuencia de conducta y que aumenta las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar Reeve. J (2000).

Está comprobado que, si a una persona se le da las gracias, recibe una aprobación, nómina o un premio tendrá más probabilidades de repetir una conducta positiva, que una persona que no recibe tal objeto ambiental atractivo por su buen comportamiento o desempeño Reeve. J (2000).

Por esa razón se sugiere que en la empresa D'Eliseos se empleen estrategias de motivación a los empleados, ya que ellos juegan un papel muy importante en la empresa y su trabajo y desempeño es fundamental para lograr los objetivos y metas deseados.

Objetivo del diagnóstico

Mediante la aplicación del modelo de consultoría, se realizó una investigación, empezando con la recolección de datos, con el fin de detectar y definir las necesidades que surgirán en la empresa D'Eliseos, y si es que existen estas necesidades, posteriormente se diseñarán estrategias metodológicas para una mejora continua en los servicios que la empresa está obligada a prestar a sus empleados, para que estos últimos puedan mejorar su trabajo, y a su vez, mejorar la producción.

Todo lo anterior, tomando en cuenta las políticas, valores, misión y visión de la empresa.

Metodología utilizada

El modelo de intervención que se utilizó para llevar a cabo la consultoría fue el modelo de consulta, que consiste en una forma de intervención indirecta, se da entre dos profesionales, generalmente de dos campos distintos, uno es el consultor y otro es el consultante, quienes trabajan de forma colaborativa, principalmente para beneficio del cliente. Regularmente la iniciativa surge del consultante con el objetivo de resolver algún problema relacionado con su trabajo Kurb. M (2008).

En este caso la consultoría se estará realizado por iniciativa del consultor, para llevar a la práctica lo aprendido en la materia de consultoría psicopedagógica.

Una intervención socioeducativa es la manera por la cual un agente social atiende determinados aspectos educativos, para ayudar a satisfacer necesidades, dentro del trabajo social (Pérez C.M. 2000).

Por lo tanto, el tipo de diagnóstico que se realizó fue el diagnóstico socioeducativo, el cual forma parte de una de las fases del proceso de consultoría, se utilizó como una herramienta para la comprensión de la realidad de la empresa D'Eliseos y determinó los síntomas y las personas involucradas en las necesidades que presenta la empresa, así como también permitió analizar e interpretar la realidad.

Técnicas e instrumentos utilizados

A continuación, se presentarán todas las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información en la empresa D'Eliseos en las dos primeras fases del modelo de consultoría.

La primera fue la técnica de observación, en esta técnica el consultor debe mostrar sus facultades de visión y audición para escribir como se producen los acontecimientos y cómo es la relación de trabajo en la empresa donde se está realizando la consultoría. Kurb (2008).

El instrumento utilizado en la técnica de observación fue el diario de campo, en él se hicieron todas las anotaciones sobre las observaciones relevantes. En la empresa D'Eliseos se realizó observación en el departamento de Recursos Humanos (R.H) con el objetivo de identificar relaciones laborales entre compañeros y formas de organización, métodos de trabajo, etc.

El cuestionario fue otra de las técnicas utilizadas, sirvió para obtener información de una muestra representativa de los empleados de la empresa.

Se encuestó a un total de 10 empleados del área de producción, con el objetivo de saber cómo se sienten trabajando en la empresa.

Se elaboró un segundo cuestionario con la finalidad de que la consultante autoevaluara su desempeño dentro de la empresa.

Otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista, se entrevistó a la consultante (encargada de recursos humanos) con la finalidad de obtener información relacionada con el crecimiento y certificaciones de la empresa D'Eliseos.

Resultados

En los resultados obtenidos a partir del diagnóstico realizado se encontró como principal necesidad la inexistencia de un manual de instrucciones para que la encargada de R. H le dé seguimiento a la hora de capacitar el personal que contrate.

Se sugiere la elaboración de dicho manual para que se le dé seguimiento y se pueda apoyar en él cada que se vaya a contratar nuevo personal en la empresa D'Eliseos.

En el contenido del manual se considera que se deberá tomar en cuenta la motivación del personal de nuevo ingreso, así como también al personal que ya está dentro de la empresa, puesto que la motivación es importante para que los empleados irradian un clima laboral positivo y se trasmite a sus demás compañeros, así como también es importante para que su trabajo genere condiciones favorables en cuanto a su desempeño.

MANDATO 3: PLAN DE INTERVENCIÓN

Asunto: Informe del plan de intervención en la empresa D´Eliseos

Dirigido a: Lic. Elsy Korina Ramos Flores.

Justificación

Se elaborará un manual operativo para beneficio de la encargada del departamento de recursos humanos y de los empleados de nuevo ingreso, puesto que la empresa no cuenta con un manual y se requiere para tener un control de capacitación al personal de producción y para los administrativos.

Es importante la elaboración del manual para especificar las obligaciones de los empleados, que conozcan las funciones de cada uno de los departamentos y reconozcan su importancia para el logro de objetivos institucionales.

Se incluirá información del reglamento interno de la empresa para que el personal se familiarice con él, en beneficio de un buen desempeño laboral, esperando cumplir con los objetivos y metas, para mantener el nivel logrado y la empresa logre un notable crecimiento y sea reconocida en más países, hasta obtener un reconocimiento mundial con la colaboración de su equipo de trabajo. Todo lo anterior facilitará el trabajo de la Lic. de Recursos Humanos, ya que le ahorrará tiempo y hará fluida su curso de inducción, pes solo le dará seguimiento.

Objetivo general

Este manual representara una guía práctica que se utilizara como herramienta para la organización y comunicación de la empresa D´Eliseos que contendrá información en la cual se establecerán los objetivos, las normas, las políticas y el reglamento, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Objetivos específicos

- Fijar las políticas y reglamento para una buena organización
- Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para que realicen los labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios

- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo de los funcionarios.
- Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los nuevos lineamientos para el desempeño de sus actividades
- Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal
- Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes

Estrategias de solución.

Tabla 9. Actividades que se realizarán en la empresa D'Eliseos

Actividades	Objetivo	Tiempo
Posters o lonas	Que los trabajadores vean día con día sus responsabilidades y actividades a realizar, dentro de la empresa.	Las 24 horas del día está colocado en un lugar visible.
Trípticos con letras	Dar a los trabajadores que cuente con un nivel de escolaridad y sepan leer, el paso a paso de su capacitación para que desarrollen bien sus labores.	Cada que un empleado sea contratado
Trípticos con dibujos	Dar a los trabajadores que no cuente con un nivel de escolaridad, el paso a paso de su capacitación con dibujos para que desarrollen bien sus labores.	Cada que un empleado sea contratado.

Eficiencia Superior: ayudar a los trabajadores a obtener permanecía y conocimiento en los trabajos asignados de cada área, para que desarrolle aprendizajes, destacando de manera social y empresarial. Ser un trabajador competente en todos los sentidos y ámbitos durante la trayectoria laboral.

Calidad Superior: Mediante un manual pequeño, trípticos y posters, se colocarán los pasos a seguir para una buena capacitación, con el objetivo de que el trabajador aprenda sus labores y actividades en corto tiempo y sin la necesidad de acudir con la encargada de recursos humanos para la capacitación. El contenido de los documentos estará compuesto por la historia de la empresa, políticas, valores, reglamentos a seguir, misión, visión y las actividades a realizar de manera escrita y con dibujos.

Formando trabajadores de excelentes conocimientos, forjados con valores y estándares que implementa la empresa, para un buen rendimiento y desempeño laboral.

Adquirir las capacidades intelectuales de manera efectiva para que empleado logre un buen desempeño y obtenga sus beneficios en su momento y a futuro, además poder estrechar el vínculo con la realidad del entorno, cumpliendo su rol en la formación como trabajador de la empresa Avogados D'Eliseos

Funciones y tareas

Consultor

- Realización de entrevistas y encuestas para obtención de la información.
- Observación
- Dar nuevas ideas e innovar
- Ser creativos
- Tener iniciativa y liderazgo.
- Detectar necesidades en la empresa.
- Proponer alternativas de solución
- Señalar pros y contra de las diferentes alternativas de solución.
- Diseño de la propuesta de solución
- Relación positiva con la consultante

Consultante

- Proporcionar los objetivos y metas de la empresa
- Recibir nuevas ideas para la mejora de la empresa.
- Proporcionar la información necesaria para en consultor.
- Brindar los materiales necesarios al consultor.
- Tener buena disposición para trabajar con el consultor.
- Tener capacidad de apertura.

Cliente

- Proporcionar información real a la hora de ser encuestado

Cronograma

Tabla 10. Actividades realizadas en la empresa D'Eliseos

Fecha:	Actividad
18 de septiembre	Cita en la empresa D'Eliseos
21 de septiembre	Datos de la empresa D'Eliseos
03 de octubre	Contrato, Misión, Visión, políticas, normas, reseña histórica
10 de octubre	3 instrumentos Entrevista, encuesta y inventario de autoevaluación
11 de octubre	Recoger el inventario de autoevaluación
06 de noviembre	Platica sobre las necesidades que se encontraron en la empresa

Recursos

Son todos aquellos elementos que se requieren para que una empresa pueda lograr sus objetivos.

Se clasifican en:

- Recursos humanos
- Recursos financieros
- Recursos materiales
- Recursos técnicos o tecnológicos

Recursos humanos

Depende del manejo y funcionamiento de los demás recursos según la función que se desempeñe.

La licenciada de recursos humanos es la que se encarga de contratar y pagar a los trabajadores de la empresa.

Las tres consultoras, son quienes dirigen el proceso de consultoría y trabajarán directamente con la Lic. de R.H

Recursos financieros

Son los recursos de carácter económico y monetario que la empresa requiere para el desarrollo de las actividades.

Tablas 11. Recursos económicos necesarios para el proceso de consultoría

30 hojas blancas	\$ 30
10 Lapiceras	\$ 50
Transporte Taxi	\$1,200
10 Lápices	\$ 48
100 Impresiones para trípticos	\$ 100

1 Memoria USB	\$ 100
Total	\$1,528

Tabla 12. Recursos materiales y tecnológicos

Laptop	3
Cuadernos	3
Lapiceras	6
Correctores	3
Portafolio	1
Impresora	1

MANDATO 4: DE LA PROPUESTA DE EVALUACIÓN

Lugar y fecha: Ciudad Guzmán Jalisco, 05 de diciembre del 2018

Empresa D'Eliseos

Dirigido a: Lic. Elsy Korina Ramos Flores.

Empresa D'Eliseos ubicada en carretera Ciudad Guzmán- Guadalajara Km 3 margen Izquierdo

En el 2008, el señor Eliseo Chávez González se vio con la necesidad de construir un empaque que le permitiera comercializar su aguacate de una manera más competitiva y eficiente. Ofrece su servicio produciendo alimentos de Alta Calidad e Inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable. Y lo han logrado siendo congruentes, en la adquisición del Aguacate Certificado, libre de agroquímicos (respetando los intervalos de seguridad, basados en las listas de productos autorizados y capacitación BUMA),

En el 2020 D' ELISEOS se visiona como una empresa familiar exitosa impulsada por un espíritu innovador, sus sistemas vanguardistas y su responsabilidad social, con presencia en los mercados asiáticos, norteamericanos y europeos,

Se realizó la propuesta de evaluación para verificar los logros alcanzados por medio del manual que se efectuó en la empresa D'Eliseos. Ya que en este apartado lo que se pretende obtener es ver si al consultante le es factible dar una buena capacitación en un corto tiempo, con la suficiente información para que los empleados que laboren en la empresa desarrollen correctamente las actividades que les corresponden en su área de trabajo.

Obteniendo mayores beneficios en:

- Impedir una larga capacitación: dando las instrucciones de trabajo en los empleados en un corto tiempo.
- Evitar que los trabajadores no desempeñen buenas labores: por medio de una revisión cada fin de mes.
- Facilitar la información de la empresa de la que formaran parte: proporcionar lo que requieran conocer los empleados.

- Definir su trabajo de manera eficiente: explicar en qué consistirá la actividad que realizará cada uno de los empleados y conocer el reglamento interno de la empresa
- Confiabilidad de la información, tanto interna como externa: aclarar toda duda que tengan
- Haciendo más, con menos (recurso económico)
- Tomar en cuenta que el proyecto debe ser ejecutado dentro de los valores propuestos, siguiendo las políticas internas de la empresa.

Cuerpo del documento

Se realizó una propuesta de evaluación implementando algunas técnicas para recopilar información, estas fueron: la observación participante, guía de entrevista, dos escalas estimativas y una rúbrica, con el objetivo de verificar si el manual realizado dio los resultados que se pretendía lograr en un principio, si la información que contenía fue la adecuada y corroborar que esta, se haya comprendido correctamente, proporcionando los beneficios a la empresa y a sus empleados.

En la evaluación final se pretendió detectar si el proceso dio los resultados esperados y en caso de que o no fuese así, hacer las adecuaciones pertinentes para obtener un mayor beneficio y lograr el éxito en el proceso de consultoría.

La observación participante se dirigió hacia los empleados durante la capacitación y a la Lic. de R. H, consiste en “el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades” (Kawulich, 2005, p. 2).

Según SENSE (S.A) una rúbrica es una herramienta de evaluación que se emplea para medir el nivel y la calidad de una tarea. En la rúbrica se hace una descripción de los criterios utilizados para evaluar el trabajo del consultante.

En una escala estimativa se recaba menos información sobre un registro de datos, pero más pormenorizada; es muy útil cuando deseamos un estudio más detallado sobre determinadas conductas, según la Webscolar (2018) la escala estimativa es un rendimiento psicotécnico para apreciar algunos rasgos de conducta de los individuos sujetos a observación.



ANEXO 2

Universidad Pedagógica Nacional Unidad _144 Ciudad Guzmán

Cuestionario para empleados de producción de la empresa D'Eliseos

Objetivo: Saber cómo se sienten los empleados trabajando en la empresa D'Eliseos

Consigna: subraya la respuesta que corresponda a la pregunta planteada

1.- ¿Qué prestaciones de ley te proporciona la empresa?

- a) Seguro social b) Vacaciones c) Reparto de utilidades d) Cotización para infonavit
e) Seguro de vida

2.- ¿Te gusta el trabajo que realizas?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca

3.- ¿El horario de trabajo que tienes es acorde a tus necesidades?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca

4.- ¿Consideras que el ambiente laboral entre tus compañeros de trabajo es bueno?

- a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca

Qué sugieres para mejorar tus condiciones laborales:



ANEXO 3

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL UNIDAD 144 CIUDAD GUZMÁN



ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ENCARGADA DE R.H EMPRESA D'Eliseos

Objetivo: Obtener información relacionada con el crecimiento y certificaciones de la empresa D'Eliseos

Consigna: Conteste cada uno de los reactivos lo más sinceramente posible

1.- ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa?

2.- ¿Considera usted que D'Eliseos tiene algún tipo de necesidad?

- Servicios
- Relación entre empleados
- Producción
- Otros: _____

¿Por qué?

5.- ¿Con cuanto personal cuenta la empresa?

8.- ¿Con qué normas o reconocimientos de calidad cuenta su empresa?

9.- ¿Cuántos turnos de trabajo hay?

10.- ¿Cuáles son los horarios de trabajo?

11.- ¿Cómo fue que D'Eliseos ha crecido y evolucionado en los últimos años?

12.- ¿En qué año fue fundada la empresa D'Eliseos?



ANEXO 4.

Universidad Pedagógica Nacional

Unidad _144 Ciudad Guzmán

Inventario de autoevaluación del desempeño de los encargados del departamento de R.H

(el siguiente anexo se utilizó para que la encargada de R.H de la empresa D'Eliseos autoevaluara su desempeño)

INSTRUCCIONES

Este instrumento es un inventario de autoinforme. Significa que el instrumento contiene un conjunto de enunciados, cada uno de los cuales deberá ser considerado por la persona, quien responderá de acuerdo con su juicio de qué tan adecuadamente el enunciado lo describe.

Para responder a cada reactivo, se tienen cinco opciones numeradas con los dígitos: 1, 2, 3, 4 y 5. Dependiendo de la pregunta, el significado de cada dígito es uno de los siguientes:

1 de ninguna manera a típico de mi

Esta opción no necesariamente significa que el enunciado nunca lo describiría, sino que este sería aplicable a usted solo en raras ocasiones

2 no muy típico de mi

Esta opción significa que el enunciado es aplicable a usted aproximadamente 25% de las veces

3 algo típico de mi

Esta opción significa que el enunciado es aplicable a usted aproximadamente la mitad de las veces

4 bastante típico de mí

Esta opción significa que el enunciado es aplicable a usted aproximadamente el 75% de las veces

5 mucho muy típico de mí

Esta opción no necesariamente significa que el enunciado siempre lo describiría, sino que sería aplicable a usted la mayoría de las veces

Existe además una sexta opción señalada con la expresión Na- So. Tal expresión significa *no se aplica -sin opinión * y se incluye para marcar aquellos casos en los que el director (evaluándose así mismo) crea que el reactivo no es aplicable a su situación particular, o bien, cuando carece de una opinión sobre el reactivo, que le impide evaluarlo de acuerdo con la escala antes descrita.

Conforme usted lea los enunciados, trate de responder según que tan bien el enunciado lo describe, y no en términos de lo que usted piensa que debería ser o de lo que otros hacen. Para que este instrumento cumpla con su propósito, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

Habilidades orientadas a la realización de la tarea

Planeación

1.	Establezco metas de trabajo congruentes con la misión de la empresa.	1	2	3	4	5	Na-So
2.	Establezco objetivos de trabajo claros, que pueden evaluarse objetivamente.	1	2	3	4	5	Na-So
3.	Procuró identificar los diversos escenarios, probables y deseables, en la planeación de la empresa.	1	2	3	4	5	Na-So
4.	Participó activamente en la definición de estrategias de desarrollo de la empresa.	1	2	3	4	5	Na-So
5.	Defino prioridades al jerarquizar los objetivos que debo alcanzar y las actividades que debo realizar.	1	2	3	4	5	Na-So
6.	Planeo el tiempo de mi equipo de trabajo en calendarios,	1	2	3	4		Na-So

	agendas y horarios bien definidos.						
7.	Trato de optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros al realizar la planeación de mi empresa.	1	2	3	4	5	Na-So
8.	Me gusta visualizar, de antemano, la secuencia de actividades asociadas con un evento o programa de la empresa.	1	2	3	4	5	Na-So
9.	En cualquier evento trato de clarificar las normas y políticas que deben seguir los trabajadores de la empresa.	1	2	3	4	5	Na-So
10.	Trato de apegarme a las normas y políticas de la empresa lo más posibles.	1	2	3	4	5	Na-So
11.	Reviso periódicamente las normas y políticas de la institución para evaluar su vigencia y congruencia con la misión de la empresa	1	2	3	4	5	Na-So
12.	Procuró ser flexible al interpretar y hacer cumplir las normas de la empresa	1	2	3	4	5	Na-So
	Realización						
13.	Procuró que el perfil y las funciones de cada puesto en mi empresa estén claramente especificados	1	2	3	4	5	Na-So
14.	Cuando se seleccionan los empleados, se seleccionan a aquellos que cumplan mejor con los requerimientos del trabajo	1	2	3	4	5	Na-So

15.	Asigno a cada trabajador aquellas tareas que son más acordes con sus competencias personales	1	2	3	4	5	Na-So
16.	Preveo los problemas que puede haber cuando una persona ocupa un cargo para el que no tiene las competencias necesarias	1	2	3	4	5	Na-So
17.	Identifico los recursos necesarios (humanos, materiales y financieros) para realizar una tarea específica	1	2	3	4	5	Na-So
18.	Aseguro la disponibilidad en la empresa de los recursos necesarios para hacer una tarea específica	1	2	3	4	5	Na-So
19.	Procuro que el espacio físico en el que elaboran mis trabajadores este siempre limpio	1	2	3	4	5	Na-So
20.	Cuido los detalles del ambiente físico de la empresa, de tal forma que el trabajo se realice de manera adecuada	1	2	3	4	5	Na-So
21.	Cuando asigno un trabajo, selecciono cuidadosamente a quien se lo voy a encargar	1	2	3	4	5	Na-So
22.	Establezco estándares de desempeño y defino como se va a medir el resultado de una tarea encargada	1	2	3	4	5	Na-So
23.	Cuando delego algún trabajo a un empleado, le explico cuidadosamente los detalles que considero fundamentales	1	2	3	4	5	Na-So
24.		1	2	3	4	5	Na-So

	Apoyo y ayudo a mis empleados en emergencias, pero no les permito que me pasen su trabajo						
25.	<i>Evaluación</i> Doy un seguimiento programado a las actividades que delego a mis empleados	1	2	3	4	5	Na-So
26.	Sé aconsejar a mis empleados para que mejoren su trabajo y corrijan los errores que cometen	1	2	3	4	5	Na-So
27.	Cuando ocurre un problema, le doy al empleado un tiempo razonable para que lo arregle por sí mismo	1	2	3	4	5	Na-So
28.	Verifico que las actividades que se realicen sean siempre congruentes con la misión de la empresa	1	2	3	4	5	Na- So
29.	Empleo procedimientos de evaluación que me proporcionen información útil para tomar decisiones	1	2	3	4	5	Na- So
30.	Reviso los procedimientos de evaluación que empleo, para asegurarme que son válidos y confiables	1	2	3	4	5	Na- So
31.	Al evaluar los objetivos de trabajo, involucro a los trabajadores en el proceso mismo de evaluación	1	2	3	4	5	Na-So
32.	Al evaluar al desempeño de los trabajadores, procuro que la evaluación sea justa y que no afecte la dignidad de sus personas	1	2	3	4	5	Na- So
33.		1	2	3	4	5	Na- So

34.	Soy cuidadoso al recolectar la información relevante de mi empresa	1	2	3	4	5	Na-So
35.	Archivo organizadamente los documentos relevantes de mi empresa	1	2	3	4	5	Na- So
36.	Mantengo un registro detallado de datos estadísticos de mi empresa	1	2	3	4	5	Na-So
	Procuró llevar un registro histórico de los acontecimientos más importantes que ocurren en mi empresa						
	Habilidades orientadas a la persona del trabajador						
	Comunicación						
37.	Soy claro y preciso al hacer un comunicado a la empresa en general	1	2	3	4	5	Na-So
38.	Tengo políticas claras de cuándo y cómo emplear formas de comunicación escrita	1	2	3	4	5	Na-So
39.	Creo que soy un buen orador	1	2	3	4	5	Na-So
40.	Quando tengo que dar información precisa, soy cuidadoso al recabar los datos que voy a comunicar	1	2	3	4	5	Na- So
41.	Trato de favorecer que los trabajadores expresen sus ideas en forma franca y honesta	1	2	3	4	5	Na-So
42.	Creo que sé escuchar a los demás	1	2	3	4	5	Na -So
43.	Procuró ser discreto y respetuoso con la información que me comunican las personas	1	2	3	4	5	Na-So
44.		1	2	3	4	5	Na- So

45.	Evito generar y reproducir chismes	1	2	3	4	5	Na-So
46.	Trato de ponerme en los zapatos del otro cuando una persona me plantea un problema	1	2	3	4	5	Na-So
47.	Procuro seguir una estrategia de ganar-ganar en cualquier negociación que emprendo	1	2	3	4	5	Na- So
48.	En cualquier negociación, trato de prever las implicaciones que tomo, tanto para las personas como para la institución.	1	2	3	4	5	Na-So
49.	Me gusta dejar claramente definidos los acuerdos a los que se llega en un proceso de negociación. Motivación	1	2	3	4	5	Na- so
50.	Inculco en los trabajadores una actitud positiva hacia el trabajo que realizan	1	2	3	4	5	Na- so
51.	Hago que los trabajadores valoren la actividad que realizan en pro de la empresa	1	2	3	4	5	Na- so
52.	Empleo diversas estrategias para dar incentivos a los trabajadores por la labor que desempeñan	1	2	3	4	5	Na- so
53.	Se reconoces y premiar el trabajo de aquellos trabajadores sobresalientes	1	2	3	4	5	Na-so
54.	Convenzo a os trabajadores de que tienen la capacidad de realizar bien un cierto trabajo	1	2	3	4	5	Na- so
	Estoy consciente de que muchas personas me ven como						

55.	un modelo por seguir que ejemplifica si algo se puede hacer o no	1	2	3	4	5	Na- so
56.	Valoro el esfuerzo personal que cada trabajador pone al realizar sus funciones	1	2	3	4	5	Na- so
57.	Fomento un ambiente de responsabilidad en los trabajadores, destacando su poder de determinación	1	2	3	4	5	Na- so
58.	Procuro que mis trabajadores no se sientan nerviosos o angustiados con las actividades que realizan	1	2	3	4	5	Na- so
59.	Procuro que mis trabajadores no se sientan aburridos al desempeñar sus funciones	1	2	3	4	5	Na- so
60.	Normalmente estoy alerta sobre los cambios en los estados de ánimo de los trabajadores	1	2	3	4	5	Na- so
	Trato de entender como los estados de ánimo de los trabajadores influyen en el desempeño de su trabajo						Na- so
61.	<i>Equipos de trabajo</i> Soy capaz de identificar las fortalezas y debilidades de mis equipos de trabajo	1	2	3	4	5	Na- so
62.	Promuevo que mis equipos de trabajo trabajen realmente en equipo	1	2	3	4	5	Na- so
63.	Promuevo un espíritu de servicio y cooperación mutua dentro del trabajo	1	2	3	4	5	Na- so
64.		1	2	3	4	5	Na-so

65.	Se identificar los valores trascendentes en una cultura de equipos de trabajo	1	2	3	4	5	Na-so
66.	Soy cuidadoso al planear las agendas de mis juntas de trabajo	1	2	3	4	5	Na-so
67.	Promuevo la participación activa de todos los asistentes a las juntas de trabajo, escuchando con apertura sus opiniones y sugerencias	1	2	3	4	5	Na- so
68.	Se moderar eficientemente una junta de trabajo	1	2	3	4	5	Na- so
69.	Llevo un registro detallado de los acuerdos a los que se llega en las juntas de trabajo	1	2	3	4	5	Na- so
70.	Trato de evaluar periódicamente el clima laboral existente en la empresa	1	2	3	4	5	Na- so
71.	Procuró observar las formas en que los estados de ánimo de los trabajadores influyen en la de los encargados y viceversa	1	2	3	4	5	Na- so
72.	Promuevo un espíritu de cordialidad y respeto entre los trabajadores de la empresa	1	2	3	4	5	Na- so
73.	Procuró estar yo mismo con un buen estado de ánimo que pueda contagiar a los que me rodean	1	2	3	4	5	Na- so
	<i>Habilidades orientadas a la persona del director</i>						
	<i>Inteligencia (poder)</i>						
	Antes de emitir un juicio crítico, trato de entender y clarificar lo que me quieren decir	1	2	3	4	5	Na- so

74.	Me gusta analizar los argumentos que leo y escucho para determinar el grado de credibilidad de los mismos	1	2	3	4	5	Na- so
75.	Procuro que la critica que hago sea a las cosas o a las acciones, y no a las personas	1	2	3	4	5	Na- so
76.	Trato de que mi critica siempre vaya acompañada de una sugerencia para mejorar	1	2	3	4	5	Na- so
77.	Antes de tratar de resolver un problema, trato de identificar las causas que lo originaron	1	2	3	4	5	Na- so
78.	Cuando tengo un problema, procuro buscar información relevante que me permita vislumbrar una posible solución al mismo	1	2	3	4	5	Na- so
79.	Tengo la habilidad de dividir un problema complejo en subproblemas más fácilmente manejables	1	2	3	4	5	Na- so
80.	Empleo estrategias de creatividad para buscar varias posibles soluciones a un problema	1	2	3	4	5	Na- so
81.	Cuando tengo que tomar decisiones, evalué todas las posibles alternativas y sus posibles efectos para las personas y para la empresa	1	2	3	4	5	Na- so
82.	Procuro tomar decisiones con base en información valida y confiable	1	2	3	4	5	Na- so
83.	Se tomar decisiones bajo presión, sin que la ansiedad nuble mi juicio	1	2	3	4	5	Na- so

84.	Trato de ser justo en las decisiones que tomo	1	2	3	4	5	Na- so
	Motivación (querer)						
85.	Creo que el trabajo que estoy realizando, es muy trascendente	1	2	3	4	5	Na- so
86.	Soy congruente al creer que mi trabajo compagina con mis metas personales	1	2	3	4	5	Na- so
87.	Trabajo más por convicción que por la remuneración económica que recibo	1	2	3	4	5	Na- so
88.	Encuentro en mi diario quehacer retos interesantes que me impulsan a seguir mejorando	1	2	3	4	5	Na- so
89.	Me siento capaz para realizar las funciones que tengo a mi cargo	1	2	3	4	5	Na- so
90.	Creo tener la libertad para realizar mi trabajo como yo lo deseo	1	2	3	4	5	Na- so
91.	Busco y le doy la bienvenida a mayores responsabilidades	1	2	3	4	5	Na- so
92.	Creo que mucho del éxito que pueda tener como director, se deberá al esfuerzo que yo ponga en mi trabajo	1	2	3	3	5	Na- so
93.	Me siento tranquilo y satisfecho con las responsabilidades que tengo a mi cargo	1	2	3	4	5	Na- so
94.	Sé cómo controlar el estrés asociado con el cargo que tengo	1	2	3	4	5	Na- so
95.	Evito el aburrimiento y el tedio buscando nuevos retos	1	2	3	4	5	Na- so

96.	Me siento feliz con mi carrera y estilo de vida	1	2	3	4	5	Na- so
	<i>Ética (deber)</i>						
97.	Cumplo cabalmente con todos los acuerdos hechos con mi gente, sean estos escritos u orales	1	2	3	4	5	Na- so
98.	Evito tener conductas discriminatorias con mi personal	1	2	3	4	5	Na- so
99.	Evito tener conductas que impliquen abuso de poder	1	2	3	4	5	Na- so
100.	Evito hacer insinuaciones o presiones que impliquen acoso sexual	1	2	3	4	5	Na- so
101.	Nunca oculto mis propios errores	1	2	3	4	5	Na- so
102.	Soy humilde al reconocer mis limitaciones	1	2	3	4	5	Na- so
103.	Evito mezclar asuntos personales con asuntos de trabajo	1	2	3	4	5	Na- so
104.	Lucho contra el nepotismo y la oligarquía	1	2	3	4	5	Na- so
105.	Procuro definir altos estándares de calidad para mi persona	1	2	3	4	5	Na- so
106.	Mantengo consistentemente una línea de disciplina personal	1	2	3	4	5	Na- so
107.	En todo lo que hago, trato de hacer las cosas bien y a la primera	1	2	3	4	5	Na- so
108.		1	2	3	4	5	Na- so

	Procuro siempre leer nuevos libros, asistir a nuevos cursos, aprender cosas nuevas.		
--	---	--	--

Empresa D'Eliseos



**MANUAL
OPERATIVO**

Universidad Pedagógica Nacional
Unidad 144
Licenciatura en Intervención Educativa



MANUAL OPERATIVO
MEDIANTE LA CONSULTORÍA PSICOPEDAGÓGICA

Presenta:

Janeth Elisalma García Martínez,

Ciudad Guzmán, Municipio de Zapotlán el Grande, Jalisco, 2021

Manual para capacitación del personal en el área de Recursos Humanos

El objetivo del manual es para fortalecer el trabajo que se está llevando en el área de recursos humanos, ayudando a las personas de nuevo ingreso a que conozcan con mayor claridad el reglamento interno para que tengan un buen rendimiento laboral.

Empresa D'Eliseos Ciudad Guzmán

Reseña histórica

En el 2008, el señor Eliseo Chávez González se vio con la necesidad de construir un empaque que le permitiera comercializar su aguacate de una manera más competitiva y eficiente. Por lo que tuvo la tarea de construir la Empacadora D'Eliseos la cual opera todo el año, dando empleo a una gran cantidad de personas en la región. Actualmente nuestra empacadora es una de las más importantes de la región comercializando Aguacate a nivel nacional e internacional.

Misión

Somos una empresa familiar mexicana fundada bajo firmes valores humanos; regidos por certificaciones internacionales, producimos aguacates de alta calidad, los cuales son empacados y comercializados por un equipo de personas comprometidas para brindar a nuestros clientes la certeza de recibir: Frescura, Sabor, Nutrición y confianza.

Visión

En el 2020 D'Eliseos se visiona como una empresa familiar exitosa impulsada por un espíritu innovador, sus sistemas vanguardistas y su responsabilidad social, con presencia en los mercados asiáticos, norteamericanos y europeos, reconocida como una marca líder por su calidad, seriedad y la frescura brindada a sus clientes.

Objetivo

Uno de nuestros objetivos en Aguacates D'Eliseos es cubrir la demanda del mercado nacional e internacional, por lo tanto, tenemos la gran preocupación de llevar un producto de alta calidad a cada hogar.

Valores

- *Respeto
- *Confianza
- *Honestidad
- *Certeza
- *Transparencia

Certificados y distribución

Aguacates D'Eliseos somos una empresa de calidad mundial por lo que hemos logrado llegar a países como: Canadá, Guatemala, Costa Rica, El Salvador, Panamá España, Alemania, Francia, Bélgica, Holanda, Inglaterra, Dubái, Japón, Singapur, Hong Kong y seguimos trabajando para ampliar nuestro mercado internacional.

Además, contamos con las normatividades, certificaciones y reglamentos que cada país indica para la correcta exportación de nuestros aguacates.

Política de Inocuidad Alimentaria

Nuestra política de Inocuidad Alimentaria, es producir alimentos de Alta calidad e Inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable. Para lograr esto debemos ser congruentes, en la adquisición del Aguacate certificado, libre de agroquímicos (respetando los intervalos de seguridad, basados en la lista de productos autorizados, uso adecuado de dosis, fertilizantes autorizados y capacitación BUMA), diseñar e implementar programas de Inocuidad Alimentaria (capacitaciones a nuestro personal en temas de manipulación de alimentos,

prácticas de higiene, cosecha, embalaje y empaçado, transporte, microbiología, limpieza y desinfección, B.P.A.,B.P.M.), Supervisión y verificación de empaque; así como la gestión de recursos para cumplir con el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, esto facilita el proceso de alimentos seguros, y minimiza la contaminación de nuestro producto a lo largo de la cadena productiva.

Política de Bioseguridad

Nuestra política de Bioseguridad es producir alimentos de alta calidad e inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable y seguro. Para lograr esto debemos de implementar la seguridad física (restricción del ingreso de personas no autorizadas, registros, rondines de instalaciones, supervisión de cámara) capacitación del personal (C-TPAT, Supply Chain Security, Amenazas potenciales, tráfico ilegal).

Restricción de Área a personal operativo, se restringe el ingreso de objetos personales al área de producción (área de objetos personales /área de batas).

Contrataciones formación del expediente laboral (carta de recomendación laboral y personal, acta de nacimiento, CURP, carta de no antecedentes penales, Antidoping, Estudio médico, comprobante de domicilio, identificación con fotografía, examen psicométrico, entrevistas) con la finalidad de contratar a personas honestas. Se evalúan periódicamente los puestos críticos o posiciones sensibles.

Política de Calidad

Nuestra política de calidad es producir alimentos de alta calidad e inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable. Los consumidores esperan: Aguacates de buena calidad, con buena apariencia, sabor y madurez. Aguacates limpios, sin contaminantes (residuo de agroquímicos, microorganismos que causen enfermedades, u objetos físicos).

La calidad no mejora después de la cosecha, solo se mantiene o se disminuye, por esta razón se capacita y entrena a nuestro personal en cada una de las etapas de nuestra cadena de producción, para disminuir las malas prácticas que pongan en riesgo la calidad del Aguacate.

Durante el mercado, la fruta es seleccionada mecánica y manual, de acuerdo a los requerimientos del cliente. Esto lo hacemos para cumplir las expectativas de cada uno de nuestros clientes y mantener la marca D'Eliseos, como preferida.

Política de sustentabilidad

Nuestra política de sustentabilidad es producir alimentos de alta calidad e inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable. No solo se trata de producir alimentos seguros, se trata de producir con el menor impacto negativo para el ambiente en que nos desarrollamos como empresa, para decir que somos sustentables debemos de generar un impacto positivo, en lo económicos, social y ambiental.

Como empresa queremos alinearnos a los objetivos sustentables planteados por los cuales son:

1 Reciclaje de agro plásticos, 2 uso y calidad del agua 3 Reciclar plástico, cartón, madera, basura.

Que logramos con esto, ser una empresa competitiva, responsable y sustentable, ya que no solo estamos ofreciendo alimentos seguros y de calidad, sino un producto que es amigable con el ambiente, que nos enseña administrar nuestros recursos garantizando que las generaciones futuras gozarán de la misma calidad o mejor de los recursos existenciales.

Política iniciativa de comercio ético (Ethical Trading Initiative)

Es consolidar una Empresa Ética y responsable. Para lograr esto es necesario empezar con el cumplimiento de la normativa mexicana y la implementación gradual de las normas acordadas internacionalmente a los códigos de prácticas laborales.

A continuación, se describe todas las prácticas que contribuyen al objetivo de ser una Empresa Ética y Responsable.

Tabla 13. Esquema de políticas

<p>Implementación de ETI en cadena de suministro</p> <p>Identificar todos los puntos básicos de ETI Aplicables para proveedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dar a conocer. - Realizar evaluaciones a cada uno de nuestros proveedores. <p>Reclutamiento de personal</p> <p>El proceso de contratación será realizado de manera coherente con las políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> -No discriminación - No trabajo infantil - Respetar las prestaciones por ley -Salarios dignos -Jornada laboral -Trabajo no Forzado -Disciplina <p>Libertad de Asociaciones</p> <p>La empresa otorga la libertad de Asociaciones colectivas o sindicales.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se forma la comisión de Seguridad e Higiene -Elegida por partes equitativas Empresa-Trabajador 	<p>Libertad de Asociaciones</p> <p>La empresa implementa condiciones de seguridad e higiene logrando la mejora continua como:</p> <p>Mejores instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Físicamente diferenciadas <p>Seguridad laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones de incendios -Sistema de alarmas -Rutas de evacuación -Evaluación de ruido -Evaluación de iluminación -Evaluación de maquinaria -Evaluación de EPP <p>Desarrollo de Habilidades del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ético -Inocuidad -Calidad -Seguridad -C-TPAT <p>Programa de limpieza:</p>
--	--

Fuente: página oficial de la empresa D'Eliseos (2018)

Tipo de institución y servicios que oferta

D'Eliseos, ofrece su servicio produciendo alimentos de Alta Calidad e Inocuidad Alimentaria en un entorno sustentable. Y lo ha logrado siendo congruentes en la adquisición del Aguacate Certificado, libre de agroquímicos (respetando los intervalos de seguridad, basados en las listas de productos autorizados y capacitación BUMA), diseñando e implementando programas de Inocuidad Alimentaria (capacitaciones a su personal en temas de manipulación de alimentos, prácticas de higiene, cosecha, embalaje y empacado, transporte, microbiología, limpieza y desinfección, B.P.A.,B.P.M.), supervisión y verificación de empaque; así como gestión de recursos para cumplir con el sistema de gestión de Inocuidad Alimentaria, esto facilita el proceso de alimentos seguros y minimiza la contaminación de nuestro producto a lo largo de la cadena productiva.

Las exportaciones que realiza son a nivel mundial en los países: Canadá, Guatemala, Costa Rica, El Salvador, Panamá, España, Alemania, Francia, Bélgica, Holanda, Inglaterra, Dubái, Japón, Singapur, Hong Kong y siguen trabajando para el mercado internacional.

Tríptico

Departamentos en los que se divide la empresa:

**EMPRESA
D'ELISEOS**

**Reglamento
interno :**



Dirección de la empresa:
Carretera libre Ciudad
Guzmán- Guadalajara Km
3 margen izquierdo, Ciudad
Guzmán Jalisco, México



Tel.: 341-412-1454
341-13-30-606

Figura 2: tríptico D'Eliseos (2018)

Fuente: página oficial de la empresa D'Eliseos (2018)

Información general de la empresa

Director general:

Eliseo Chávez González

Año de fundación: 2008

Misión

Somos una empresa familiar mexicana fundada bajo firmes valores humanos; regidos por certificaciones internacionales, producimos aguacates de alta calidad, los cuales son empacados y comercializados por un equipo de personas comprometidas para brindar a nuestros clientes la certeza de recibir: Frescura, Sabor, Nutrición y confianza.



Visión

En el 2020 D' ELISEOS se visiona como una empresa familiar exitosa impulsada por un espíritu innovador, sus sistemas vanguardistas y su responsabilidad social, con presencia en los mercados asiáticos, norteamericanos y europeos, reconocida como una marca líder por su calidad, seriedad y la frescura brindada a sus clientes.

Objetivo:

Uno de nuestros objetivos es cubrir la demanda del mercado nacional e internacional, por lo tanto tenemos la gran preocupación de llevar un producto de alta calidad a cada hogar

Valores:

- *Respeto
- *Confianza
- *Honestidad
- *Certeza
- *Transparencia



Figura 3: tríptico D'Eliseos (2018)

Fuente: página oficial de la empresa D'Eliseos (2018)

Empresa D'Eliseos



MISIÓN

Somos una empresa familiar mexicana fundada bajo firmes valores humanos; regidos por certificaciones internacionales, producimos aguacates de alta calidad, los cuales son empacados y comercializados por un equipo de personas comprometidas para brindar a nuestros clientes la certeza de recibir: Frescura, Sabor, Nutrición y confianza.

Figura 4: poster de la misión D'Eliseos (2018)

Fuente: página oficial de la empresa D'Eliseos (2018)

Empresa D'Eliseos



VISIÓN

En el 2020 D'Eliseos se visiona como una empresa familiar exitosa impulsada por un espíritu innovador, sus sistemas vanguardistas y su responsabilidad social, con presencia en los mercados asiáticos, norteamericanos y europeos, reconocida como una marca líder por su calidad, seriedad y la frescura brindada a sus clientes.

Figura 5: poster de la misión D'Eliseos (2018)

Fuente: página oficial de la empresa D'Eliseos (2018)

Empresa D'Eliseos



OBJETIVO

Uno de nuestros objetivos en aguacates D'Eliseos es cubrir la demanda del mercado nacional e internacional, por lo tanto, tenemos la gran preocupación de llevar un producto de alta calidad a cada hogar.

VALORES

- *Respeto
- * Confianza
- *Honestidad
- *Certeza
- *Transparencia

Figura 6: poster de la misión D'Eliseos (2018)

Fuente: página oficial de la empresa D'Eliseos (2018)

ANEXO 6

Guía de entrevista para los empleados de la empresa D'Eliseos

Objetivo de la entrevista

Verificar si al finalizar la capacitación, los empleados captaron la información de manera correcta o si la información recibida fue escasa y surgieron dudas.

1. ¿Cuál es la misión de D'Eliseos Avocados?
2. ¿Cuál es la principal actividad económica de la empresa?
3. ¿A cuántos países exporta aguacates la empresa?
4. ¿Te quedo alguna duda sobre el trabajo que realizarás en D'Eliseos?

Si tu respuesta fue si, menciona cual

5. ¿Te resulto difícil comprender la información que te presentó la Lic. de R H durante la capacitación?

¿Por qué?

ANEXO 7

Tabla 14. Rubrica para evaluar el logro de los temas

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			
	Necesita mejorar (1)	Adecuado (2)	Bueno (3)	Excelente (4)
Contenido organización		.		
Uso del lenguaje (vocabulario)			.	
Pronunciación			.	.
Comunicación de ideas		.		.
Uso de materia de apoyo			.	.
Comprensión de los temas				
Conocimiento de los derechos y obligaciones				
Como defender los derechos como trabajador				
Cumplimiento de los deberes laborales en tiempo y forma				
Conocimiento de infra estructura				
Facilidad de Información acerca de la empresa.				

SENCE, (2015). *Instrumentos de evaluación.*

ANEXO 8

Tabla 15. Escala estimativa para calificar un proyecto

INDICADORES DE PROCESO Y DE PRODUCTO	R	B	MB	E
Participa activamente en la elección del tema sobre el que va versar el proyecto				
Colabora con su equipo en las distintas tareas que implica la puesta en marcha de las actividades derivadas del proyecto.				
Busca información relevante y la comparte con su equipo				
Muestra satisfacción al trabajar con su equipo				
El proyecto toma un tema de interés para los trabajadores				
Todos los participantes del equipo tienen conocimiento amplio de la investigación realizada.				
La información que se presenta es de actualidad y relevancia				
Las evidencias que se presentan dan cuenta de un trabajo en equipo				
La comunicación de los resultados fue clara, amplia y comprensiva				
R=REGULAR B= BIEN MB= MUY BIEN E= EXCELENTE				

Fuente: Webscolar, (2018). ESCALA ESTIMATIVA.

ANEXO 9

Tabla 16. Pauta para la evaluación del PEI

Preguntas de evaluación	Logrado	Medianamente logrado	No logrado	Sin información
1.- ¿El proyecto fue elaborado a partir de una evaluación de necesidades del establecimiento (FODA)?				
2.- ¿Fue construido con la participación de los distintos componentes de la comunidad?				
3.- ¿Tiene una base filosófica definida (Misión, Visión Y Valores compartidos)?				
4.- ¿Expresa la identidad de la institución?				
5.- ¿Se formularon objetivos estratégicos y metas a alcanzar?				
6.- ¿El proyecto contiene un plan de acción?				
7.- ¿Esta bien definido y especificado?				
8.- ¿Se definieron áreas de trabajo a partir del diagnóstico?				
9.- ¿Se definieron áreas o dimensiones (pedagógico-curricular, administrativo-financiera, comunicaría y organizativo-operativa) en PEI?				
10.- ¿Se construyeron equipos de trabajo por área?				
11.- ¿Existe información acerca del potencial del aporte a la gestión del establecimiento?				
12.- ¿Existe datos sobre el impacto de su nivel de implementación?				
13.- ¿Completa un diseño de evaluación y seguimiento del proyecto educativo?				
14.- ¿Integra, articulan los proyectos y programas del establecimiento con el PEI?				
15.- ¿Integra el componente o dimensión curricular?				
16.- ¿El PEI es coherente con las políticas educacionales, el curriculum nacional y las necesidades locales ¿				
Observaciones o comentarios acerca de algún aspecto que llame la atención				

Fuente: Valerama, A., Gramacho, A., & Melo, C. (2006). Programa de enriquecimiento instrumental(PEI)