

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE CORTOS TIRAJES EN LA
EMPRESA OFIXPRES S. A. S. EN LA PLANTA DE PRODUCCION DE
CANDELARIA, VALLE DEL CAUCA

GONZALEZ GOMEZ ARGENIS
TAMAYO CASTAÑO RUBEN ARIEL

FUNDACION UNIVERSIDAD SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI

2015

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE CORTOS TIRAJES EN LA
EMPRESA OFIXPRES S.A.S. EN LA PLANTA DE PRODUCCION DE
CANDELARIA, VALLE DEL CAUCA**

**GONZALEZ GOMEZ ARGENIS
TAMAYO CASTAÑO RUBEN ARIEL**

**FUNDACION UNIVERSIDAD SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2015**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE CORTOS TIRAJES EN LA
EMPRESA OFIXPRES S.A.S. EN LA PLANTA DE PRODUCCION DE
CANDELARIA, VALLE DEL CAUCA**

**GONZALEZ GOMEZ ARGENIS
TAMAYO CASTAÑO RUBEN ARIEL**

**Trabajo de grado para optar al título profesional de
Administrador de Empresas**

**Director:
JOSE RODRIGO OVIEDO TRUJILLO**

**FUNDACION UNIVERSIDAD SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2015**

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.3	SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	12
2	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	13
2.2	OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	13
3	JUSTIFICACIÓN	14
3.1	TEORICA.....	14
3.2	METODOLOGICA.....	14
3.3	PRÁCTICA.....	14
4	MARCO REFERENCIAL	16
4.1	MARCO TEORICO.....	16
4.2	MARCO CONCEPTUAL.....	18
4.3	MARCO CONTEXTUAL.....	19
4.3.1	Historia de la Empresa.....	19
4.3.2	Misión.....	21
4.3.3	Visión.....	21
4.3.4	Objetivos de Calidad.....	21
4.3.5	Políticas de Calidad.....	21
4.3.6	Organigrama.....	23
4.3.7	Distribución planta.....	24
5	DISEÑO METODOLOGICO	25
5.1	TIPO DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.....	25
5.2	METODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
5.3	FUENTES Y TECNICAS USADAS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN.....	26
5.3.1	Fuentes Primarias.....	26
5.3.2	Fuentes Secundarias.....	26
5.3.3	Técnicas para la recolección de la información.....	27
5.3.3.1	Encuesta.....	27

5.3.3.2	Diseño del cuestionario.....	27
5.3.3.3	La escala Likert.....	28
5.3.3.4	Instrumento de Medición de Clima en Organizaciones Colombianas (IMCOC).....	28
5.3.3.5	Variables del IMCOC	28
5.3.3.6	Calificación del instrumento	30
5.3.3.7	Escala de Medición.....	31
5.3.3.8	Análisis de la información	33
5.3.4	Universo	34
5.3.5	Población	34
5.3.6	Tamaño de la Muestra	35
5.3.7	Método de Análisis.....	35
6	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
6.1	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	55
6.1.1	Actividades del plan de mejoramiento.....	58
7	CONCLUSIONES.....	59
8	RECOMENDACIONES	60
	BIBLIOGRAFIA.....	61
	ANEXOS.....	62

INTRODUCCIÓN

Para la consecución de objetivos de una empresa se requiere de la planeación y coordinación de actividades, en donde se genera la interacción de las personas que la conforman implicando establecer relaciones laborales y determinar jerarquías para dirigir los esfuerzos hacia el logro de las metas. Es aquí donde juega un papel muy importante la coordinación de las personas de la organización y la administración adecuada de los recursos, todo en medio de una ambiente laboral de agrado y trabajo en equipo.

El clima organizacional es un aspecto determinante para el desarrollo, crecimiento y sostenimiento de las empresas, convirtiéndose en un tema tan importante como la generación de ventas y el capital económico, pues del agrado, bienestar o satisfacción de los empleados depende la imagen y desempeño de las actividades, además del interés de los empleados por estar en armonía con el desarrollo empresarial, considerando que la empresa les provee seguridad y bienestar para el logro de sus metas personales. Adicionalmente, no se debe dejar de lado el hecho de que el talento humano es el capital más importante dentro de toda organización, pues es el personal quien hace productivos los recursos invertidos y su comportamiento y bienestar se refleja en el éxito o fracaso de los objetivos propuestos.

El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En síntesis, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el trabajador se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras.

Se considera que la conducta de los empleados es causada por el comportamiento y por las condiciones Organizacionales que estos perciben, por sus informaciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores.

Lo mencionado permite pensar en unas posibles causas que han influido en los resultados de productividad de la planta de producción de la empresa OFIXPRES S.A.S. con sede en el municipio de Candelaria, Valle del Cauca, que durante los tres primeros trimestres del año 2015 no son satisfactorios y aunque probablemente son factores de tipo interno y externo, hace participe el talento humano. Al observar sus indicadores de cumplimiento de entrega, Calidad, Desperdicio y EGP es preocupante el constante incumplimiento de las metas

propuestas que desencadena incremento de costos laborales, posible alta rotación de personal lo que incrementa los costos de formación y disminuye la cantidad de trabajadores con experiencia e impacta la moral de los funcionarios.

La baja moral tiene un impacto directo en el servicio. Por lo general, disminuye la calidad del servicio hasta el punto en que los clientes huyen por la mala gestión de las empresas, hacia los brazos abiertos de la competencia.

La huida de los clientes, disminuye las ganancias. La fuente de dinero se seca y la empresa comienza a reducir los costos a fin de coincidir con la disminución de ingresos. En la mayoría de los casos, la primera opción que encuentran los Líderes para reducir costos, es el despido de los trabajadores. La gente se inquieta y el resto de los empleados se sientan nerviosos en sus puestos de trabajo, preguntándose si serán los próximos. La moral, en estos casos, se encuentra por el piso.

El mayor castigo que una organización paga por la mala gestión de sus Líderes, es la pérdida de capital. Los precios de las acciones caen, por lo que los inversores tienden a vender su participación en acciones de una organización plagada por la mala gestión. Las organizaciones privadas se marchitan por falta de financiamiento. Ningún inversor en su sano juicio va a invertir en cualquier organización que no sea estable. La calidad de la gestión es el primer criterio utilizado para evaluar opciones de inversión.

OFIXPRES S.A.S. es una empresa que por su actividad económica principal se clasifica como Comercial donde ofrece proveeduría en líneas de aseo, papelería y cafetería; servicio de Outsourcing Logístico; y produce formatos pre impresos, etiquetas autoadhesivas, servicios administrados de impresión. Esta última actividad considerada secundaria y se encuentra relacionada con el sector industrial porque transforma la materia prima en un tipo de producto terminado, lo que se conoce como manufactura.

Por su valor en activos totales se considera de Gran Tamaño pues superan los treinta mil (30.000) SMMLV; la planta de personal es superior a los 400 empleados. Según su origen de Capital es una empresa privada porque los recursos provienen de particulares. La planta de producción, objeto de estudio, se encuentra ubicada en el municipio de Candelaria, Departamento del Valle del Cauca, más exactamente en la dirección km 10 Vía Cali – Candelaria.

La metodología utilizada en la investigación permitió recurrir a la empresa para conocer sus falencias en clima laboral y su efecto en la productividad,



Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co