



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TÍTULO

**GUÍA DE APLICACIÓN DE “CICLO DE MEJORA PERMANENTE” PARA EL
PERSONAL DE LA FABRICA AREDAN S.A.**

Autora: Rodríguez Burgos Sara Elizabeth

Tutor: Lcdo. Guerrero Rivera Absalón Wilberto, MSc.

MILAGRO, DICIEMBRE 2016
ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es “Guía de aplicación de “ciclo de mejora permanente” para el personal de la fábrica AREDAN S.A.” presentado por la estudiante Rodríguez Burgos Sara Elizabeth, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre del 2016.

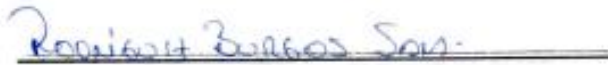


Lcdo. Absalón Guerrero R.
C.I. 0603274994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre del 2016



Sara Elizabeth Rodríguez Burgos

CI: 0927422048

DEDICATORIA

A mis padres por haberme apoyado siempre en cada paso de mi vida, a mi esposo Fausto, ya que sin él, hoy no hubiera sido posible llegar hasta este día, a mis hijos Leonardo y Doménica que son mi mayor bendición y a mis amigas por su apoyo y amistad.

Sara Elizabeth Rodríguez Burgos

AGRADECIMIENTO

A mi padre celestial por haberme guiado siempre en este gran paso por la vida, a mis padres, por todo su amor, confianza y esfuerzo que han dado por mí durante toda mi vida, a mí querido esposo por brindarme su amor incondicional y apoyarme en cada etapa de mi vida, a mis hermanas Jaqueline y Flor María por su apoyo y consejos.

A mis amigas "LAC`S" y compañeros, por la grata compañía, apoyo y amistad brindada en estos años de vida universitaria. A mis queridos docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales por sus enseñanzas, paciencia y apoyo. De forma especial a la Ing. Ligia Fajardo e Ing. Carlos Vásquez por todo su apoyo, aprecio y amistad. Al Lcdo. Absalón Guerrero por la orientación dada en la realización de este caso práctico.

Sara Elizabeth Rodríguez Burgos

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, MAE.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Guía de aplicación de ciclo de mejora permanente para el personal de la fábrica ARELAN S.A.”** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 06 de diciembre del 2016



Sara Elizabeth Rodríguez Burgos

CI: 0927422048

ABREVIATURAS

PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

ISO: Organización Internacional de Normalización.

S.A: Sociedad Anónima

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	v
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Delimitación.....	3
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos	3
CAPÍTULO II.....	4
2.1 Marco Teórico.....	4
Guía de aplicación.....	5
Mejora continua	5
Aplicación de la mejora continua en una organización	5
Técnicas de proceso de mejora continua	6
Principios de Mejora continua.....	6
Objetivos de Mejora Continua.....	7
Gestión de calidad según Edward Deming (P.H.V.A.)	7
La Estandarización	8
Capacitación del personal	9
Rotación de puesto de trabajo.....	9
2.2 Marco Referencial.....	9
2.3 Marco Metodológico.....	10
2.4 Población y Muestra	10

2.5 Métodos y técnicas	10
2.6 Resultados.....	11
CAPÍTULO III	20
3.1 Descripción de la Propuesta.....	20
3.2 Desarrollo de la Propuesta	20
3.3 Conclusiones	21
3.4 Recomendaciones	22
BIBLIOGRAFÍA	23
ANÁLISIS DEL PLAGIO.....	25
AUTORIZACION DE LA EMPRESA	26
APÉNDICE	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I Encuesta al personal de la fábrica AREDAN S.A.....	12
Tabla II Entrevista al gerente de la empresa AREDAN S.A.....	19

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico I Encuesta al personal	13
Gráfico II Conocimiento y cumplimiento de las obligaciones.....	14
Gráfico III Actitud de confianza en la empresa.....	14
Gráfico IV Contribución al trabajo.....	14
Gráfico V Resolución de problemas.....	15
Gráfico VI Trabajo en condiciones de presión.....	15
Gráfico VII Habilidades de comunicación.....	15
Gráfico VIII Identificación y Resolución de Problemas.....	16
Gráfico IX Conocimiento sobre un plan de mejora continua.....	16
Gráfico X Conocimiento sobre actualización y capacitación en la empresa.....	16
Gráfico XI Cumplimiento de obligaciones.....	17
Gráfico XII Motivación al realizar las labores diarias.....	17
Gráfico XIII Utilización de reportes diarios para un mejor control.....	17
Gráfico XIV Actividades de recreación para fomentar el trabajo en equipo.....	18
Gráfico XV Programa de reconocimiento para el mejor empleado.....	18

GUÍA DE APLICACIÓN DE “CICLO DE MEJORA PERMANENTE” PARA EL PERSONAL DE LA FABRICA AREDAN S.A.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación ha tenido como finalidad de determinar cómo se desarrolla el involucramiento del personal ante el surgimiento de medidas de mejora continua, lo cual guarda relación con la productividad de la empresa “ARELAN” S.A. ubicada en el Km 5 1/2 vía Durán – Yaguachi, cuyo propósito primordial es de desarrollar una guía de aplicación “Ciclo de mejora permanente” con el fin de establecer nuevas estrategias que ayudaran de una u otra forma en su crecimiento en la productividad. Lo cual se plantea que de acuerdo al compromiso que demuestre el personal los problemas se reducirían. De acuerdo al proceso investigado y metodológico se tomó en cuenta la teoría de Deming sobre el Ciclo de Mejora Continua, analizando los diversos factores que determinan la falta de un ciclo de mejora a corto, mediano y largo plazo y metodológicamente es de tipo deductivo, y portador de la tecnología para el buen desenvolvimiento de un modelo de mejora continua de acuerdo a la entrevista realizada al personal que labora en dicha empresa, lo cual se ha podido determinar que el personal necesita una capacitación, motivación, implementación, inversión y una revisión periódica para llevar a cabo el buen funcionamiento de esta empresa.

Palabras clave: Ciclo de Mejora Continua, Guía de Aplicación, personal.

ABSTRACT

The present research project has been aimed at determining how the personnel involvement develops in the face of the emergence of measures of continuous improvement, which is related to the productivity of the company "AREDAN" S.A. Located at Km 5 1/2 via Durán - Yaguachi, whose main purpose is to develop an application guide "Cycle of continuous or permanent improvement" in order to establish new strategies that will help in one way or another in its growth in the productivity. Which suggests that according to the commitment shown by the staff, the problems would be reduced. According to the investigated and methodological process, Deming's theory of the Continuous Improvement Cycle was taken into account, analyzing the various factors that determine the lack of a cycle of improvement in the long term and methodologically it is of the deductive type, and carrier of the technology For the good development of a model of continuous improvement according to the interview made to the personnel who work in said company, which has been able to determine that the personnel needs permanent training and a periodic review to carry out the proper functioning of this business.

Keywords: Continuous Improvement Cycle, Application Guide, personnel.

INTRODUCCIÓN

Las circunstancias que conforman actualmente el entorno de las empresas puede ser la globalización de mercados, nuevas tecnologías, están condicionando aspectos sustanciales como son su cultura, su funcionamiento, su organización interna y sus estrategias. Las empresas se ven con la necesidad de utilizar y aprovechar de una forma eficiente sus recursos. La rapidez y la intensidad de los cambios que acontecen en el entorno lleva a un perfil del trabajador sometido a modificaciones continuas, obligándolo a aportar no solo destrezas y conocimientos tradicionales, sino también cualidades personales y grupales, y al mismo tiempo, la capacitación permanente de su capital humano.

Es por ello que la fábrica “ARELAN S.A.”, es una empresa que canaliza las acciones de la cadena productiva en la fabricación de cubetas para huevos, la cual utiliza como materia prima el papel y cartón reciclado, beneficiando al sector avícola, ayudando al desarrollo y el crecimiento de la región y de Nuestro País, reconociendo su responsabilidad con la sociedad mediante la preservación del medio ambiente con el reciclaje y aporte activo y permanente al progreso del País; siendo una empresa con conciencia activa, proactiva y empática, lo cual se manifiesta en la capacidad de autocrítica, tolerancia y comprensión, y proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño, orientada a la mejora de la efectividad, eficiencia, economía y ética de la empresa.

De acuerdo a fuentes bibliográficas y al desarrollo de un cuestionario que ha sido aplicado al personal que labora en dicha empresa se ha procedido a efectuar un análisis para proceder con el desarrollo de una guía de aplicación de “Ciclo de mejora permanente” para el personal que se encuentra laborando en dicha empresa con el fin de contribuir al mejoramiento y estandarización de las labores que desempeña, para lo cual se obtuvo un informe final con conclusiones y recomendaciones en relación con los puntos específicos, que servirán como un instrumento administrativo para el logro de los objetivos de la empresa en mención.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

AREDAN S.A. inició sus actividades en el año 2005, en el cantón Duran, con la fabricación de cubetas para huevos iniciales siendo la materia prima el papel y el cartón reciclado el cual tuvo un éxito rotundo en el mercado y género que la empresa tenga la necesidad de implementar una segunda maquinaria con el apoyo de la banca privada para abastecer a los clientes del sector avícola a nivel nacional, por lo cual nuestra empresa cuenta con más de 10 años de presencia y trayectoria en el País.

En el momento la empresa posee falencias, debido a que no cuenta con un plan de mejora continua para el personal que labora en ella, lo que genera una disminución en la productividad de la empresa.

El desconocimiento sobre el manejo adecuado de las maquinarias en la empresa AREDAN S.A. en el periodo 2016 ocasiona que los empleados muestren una falta de interés al realizar las actividades asignadas. Además la falta de capacitación por parte de la alta dirección a los empleados de la empresa y el que no exista rotación de puesto de trabajo entre ellos, genera que estos no tengan la debida motivación para realizar sus tareas cotidianas con eficiencia y eficacia.

Sin embargo, la empresa para poder cumplir con sus objetivos planteados y la expectativa de crecimiento en el mercado, aparece el afán de mejorar los controles existentes e implementar un ciclo de mejora permanente para los empleados y así progresar día a día.

1.1.1 Delimitación

El presente trabajo investigativo se lo realizará en la empresa AREDAN S.A. la cual está ubicada Km 5 1/2 vía Durán – Yaguachi.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Región: Zona 5, Litoral

Cantón: Durán

Campo de estudio: Auditoría - Administración

Objeto de estudio: AREDAN S.A.

Periodo: 2016

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Elaborar una guía de aplicación de “ciclo de mejora permanente” para el personal de la fábrica AREDAN S.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el nivel de conocimiento sobre el uso y manejo de las maquinarias por parte de los empleados de la empresa AREDAN S.A.
- ✓ Establecer las diferentes modalidades de capacitación para el personal que labora en la empresa AREDAN S.A. en el periodo 2016.
- ✓ Analizar el compromiso y los mecanismos adecuados que se utilizan como fuente de comunicación entre la gerencia y el personal de la fábrica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico

En este apartado se tomará en cuenta la importancia de lo que representa establecer un ciclo de mejora continua para el personal que labora en la empresa AREDAN” S.A.” ubicada en el Km 5 1/2 vía Durán – Yaguachi, misma que ha estado presente en el mercado nacional por más de 10 años dedicada a la fabricación y comercialización de cubetas para huevos.

En el ámbito organizacional existen diversas guías asociadas al mejoramiento constantes de la calidad de los productos que fabrica una empresa, en ocasiones el cambio o mejoramiento de un proceso es adecuado si este contribuye al beneficio del mismo. De acuerdo al presente trabajo de investigación se consideraron diferentes esquemas de mejora para la empresa, entre los más importantes son:

- Programa de mejoramiento de la productividad.
- Sistema de gestión de calidad.
- Benchmarking.
- Total Quality.
- Y demás esquemas establecido en la ISO 9000.

La capacidad y la universalidad que existe entre las empresas en el mercado se debe a la forma en como ejecutan sus procesos, es por aquella razón que es de suma importancia establecer sistemas de mejoras continuas que permitan

neutralizar aquellos cambios a los que se enfrentan las empresas y contar con un personal altamente capacitado, el mismo que pueda adaptarse a los cambios y que tenga disposición para ayudar a lograr un mejor desarrollo en la organización, de acuerdo a las consideraciones dentro de las políticas de la entidad se ha tomado en cuenta la aportación de Deming con su teoría sobre el proceso de mejora continua, en el cual constituye compromisos que involucran a los clientes, a la sociedad y al personal que labora en la institución (GÚTIERREZ H. , 2010).

Guía de aplicación

De acuerdo a la Guía de aplicación se determina como un conjunto de buenas prácticas dentro de una empresa y de acuerdo a las normas que rigen dentro de ella, con el fin de dar paso al cumplimiento de las mismas.

Mejora continua

Actualmente lo que se entiende por mejora continua, es el desarrollo en el que se refleja la naturaleza y el giro del negocio, reflejando la competitividad y la productividad de las mismas. Las entidades deben establecer mecanismos de mejoramiento que permitan realizar cambios o mejoras en los procesos, con la finalidad de corregir errores que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades.

El modelo de mejoramiento marginal, el mismo que hablan los autores Hammer y Champy, indican que en este modelo se establecen diversos resultados, que para alcanzarlos se necesita de grandes deseos y el camino a seguir no es complicado, por lo que se implican procesos, los mismos que pueden ser tomados de manera prejuiciosa para la entidad y no comprenderían el funcionamiento del mismo (GÚTIERREZ M. , 2008).

Aplicación de la mejora continua en una organización

Para establecer un sistema de mejora continua, se debe determinar un ciclo que permita el mejoramiento de los procesos en base a la medición establecida, como mencionan DOMINGUEZ & YARTO (2007), en su frase “Medir para Controlar” por otro lado, TALLEY (1991) indica que “lo que no se mide, no se controla; y lo que no

se controla no se puede administrar” según lo establecido, podemos decir que las mediciones, a las cuales se hace referencia en el párrafo son representaciones que atrapan los gustos y preferencias de los clientes, siendo este un punto esencial en la organización.

Técnicas de proceso de mejora continua

A continuación se mencionan ciertas técnicas que son adecuadas dentro del proceso de mejora continua, que entre las cuales se destacan:

- **El ciclo de resolución de problemas.-** Se considera la forma o la manera de cómo llevar un proceso de manera de ciclo para de allí encontrar y solucionar los problemas.
- **Brainstorming.-** Consiste en la recopilación de ideas por parte de un grupo de trabajadores las cuales general círculos de calidad, y deben ser tomados en cuenta para la aplicación del funcionamiento o mejoras en los sistemas que rigen la productividad de la empresa.
- **Diagrama causa-efecto.-** Ayudara a identificar las posibles causas de un problema y así mismo cual es el efecto que surge. (espina de pescado).
- **Listas de revisión.-** Permite registrar y organizar los datos que componen la empresa.
- **Diagramas de flujo.-** Son utilizados para describir las actividades dentro de un proceso de gestión así como su evolución por los diferentes estados.
- **El desarrollo de la policita empresarial.-** Consiste en el desarrollo de mecanismos que ayudaran a desglosar los objetivos estratégicos y globales dentro de la empresa en diversas unidades de acuerdo a sus actividades de mejora continua durante un periodo sostenido.

Principios de Mejora continua.

De acuerdo a lo estipulado por el autor se determinan los siguientes principios:

- Liderazgo de la dirección
- Eliminar el despilfarro y mejorar la calidad
- Conciencia de calidad, procesos sin fallos (que, cuando y cuanto).

- Trabajar en equipo y en coordinación con el proceso.
- Colaboración y confianza mutua, capacidad y valores de todas las personas.
- Herramientas de mejora, procesos organizados. (Mejores resultados).
- Actitud de las personas (SUMANTH, 2007).

Objetivos de Mejora Continua.

- Objetivos:
- Control de procesos (los resultados).
- Análisis e identificación de fallos (causas).
- Planes de acciones correctivas y preventivas; reducción de costes de no calidad.
- Involucrar al personal: identificación con el trabajo, la formación, el reconocimiento, el trabajo en equipo.
- Trabajo más seguro y difícil, organización de los puestos de trabajo, eliminando las operaciones pesadas y peligrosas.
- Mantener los equipos y recursos en buenas condiciones.

Gestión de calidad según Edward Deming (P.H.V.A.)

Es un instrumento de ciclo de mejora continua y permanente establecido por el autor Edward Deming siendo aplicado en el Japón, y este ciclo no solamente es aplicativo para la Gestión de la Calidad dentro de la empresa sino también a las estrategias dentro de ella, obteniendo resultados positivos que ayudaran de una manera integral al desarrollo de la competitividad, del producto, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costes, optimizando la productividad, reduciendo los costos de producción e incrementando la participación en el mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa (DEMING, 1996). Lo cual se rige de acuerdo a las normas ISO, concretamente con la ISO 9001 que corresponde a los “Requisitos de los Sistemas de gestión de la calidad” donde se menciona como un principio necesario para la mejora continua de la calidad.

Lo cual sus siglas son: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar y en ingles seria “Plan, Do, Check y Act”, y conocido como el ciclo de mejora continua o circulo de Deming

por ser el mismo autor. Se identifica por cuatro pasos esenciales que se deberían llevar a cabo de forma sistemática para lograr como resultado una mejora continua, en la calidad es decir: la disminución de fallos, el aumento de la eficacia y la eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales lo cual se comprende por un ciclo y cuando vuelve a su primer paso deberá repetir el ciclo de nuevo de manera que las actividades son evaluadas periódicamente con la finalidad de ingresar nuevas mejoras, la aplicación de esta metodología se enfoca para ser aplicada en las empresas y organizaciones (CAMISÓN, 2007).

- **Planificar.-** Con el fin de buscar posibles mejoras dentro de la empresa se realizan actividades para detectar los objetivos que se pretende alcanzar, escuchando las diversas opiniones expresadas por los trabajadores de la empresa.
- **Hacer.-** Establecer mediante una prueba piloto la implementación de las propuestas que se estableció en la reunión con los trabajadores antes de elaborar los cambios que deben darse dentro de los procesos.
- **Controlar o verificar.-** una vez establecidos los puntos esenciales que se deben mejorar dentro del proceso de la empresa se debe determinar un cierto periodo de prueba con el fin de verificar si su funcionamiento es el adecuado, si se cumple o no con las expectativas y los objetivos propuestos por la empresa.
- **Actuar.-** Una vez finalizado el proceso de prueba se opta por estudiar los resultados arrojados y comparar con las actividades que se han venido desarrollando por parte del personal dentro de la empresa, si fueren satisfactorio; entonces, se implantara en forma definitiva y permanente o si hubiere que realizar cambios o anularla. Una vez procesado los cuatro pasos se regresa al primer paso con el fin de estudiar las nuevas mejoras que produzcan de acuerdo al ciclo de las actividades de la empresa.

La Estandarización

Es lo que garantiza el cumplimiento de las normas que se apliquen dentro de un proceso en una empresa y deberá mantenerse bajo control, para ello el proceso de mejora continua establece una redefinición de aquellas normas para responder de

manera eficiente y dinámica a las exigencias de los clientes. Los ámbitos de la estandarización son las formas operativas del desarrollo del proceso y sistema de control (HERMOPLAS S.R.L, 2010).

Capacitación del personal

La capacitación del personal hace referencia a que las organizaciones realizan actividades dependiendo de las necesidades, con el objetivo de optimizar recursos, mejorar las actitudes, capacidades y habilidades del personal que labora en la empresa, así como de su comportamiento. Esta capacitación se la realiza por la necesidad de las diversas diferencias que se dan entre el personal y las funciones que realiza (FRIGO, 2011).

Rotación de puesto de trabajo

La rotación de puestos en las empresas se refiere a que el personal realice tareas diferentes de vez en cuando, es decir cambian periódicamente los puestos de trabajo, siempre y cuando sean tareas similares y que el personal lo pueda realizar de la mejor manera, evitando retrasos en las actividades empresariales (ARCONES, B, 2009).

2.2 Marco Referencial

Para el desarrollo de este proyecto se tomó como referencia los siguientes trabajos.

Las Ingenieras Cisneros T. y Ruiz B. de la Universidad Politécnica de Guayaquil en el periodo 2012, con el tema “Propuesta de un modelo de mejora continua de los procesos del laboratorio PROTAL-ESPOL, basado en la integración de un sistema ISO/ITEC 17025:2005 con un sistema ISO 9001:2008 en el año 2011”, indica que es necesario establecer un grupo de trabajo en la empresa, el mismo que pueda observar las áreas que tienen falencias y obtener evidencia sobre lo dicho anteriormente. Este grupo forma parte fundamental en la organización, debido a que será un soporte al realizar las actividades. Es necesario que el modelo de mejora continua que se pretenda ejecutar en una empresa cuente con mapas y hojas de procesos, su medición y los registros necesarios para el buen manejo de la información en la empresa (CISNEROS T. & RUIZ B., 2012).

Los ingenieros Carolina Z. & Sergio R. en su trabajo “Propuesta de un modelo de mejora continua de los procesos del laboratorio ambiental IPSOMARY S.A. basado en un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008” realizado en el año 2013, tiene como objetivo elaborar un proceso de mejora continua en las empresas, es poder aumentar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad, mediante el aseguramiento de satisfacer las necesidades de los clientes. Este proceso debe basarse en los ocho pasos de la ruta de calidad y el mapa de proceso, los mismo que le permitirán a la entidad conseguir sus objetivos y metas planteadas y conseguir una mejor permanecía en el mercado meta (ZAMBRANO & RODRÍGUEZ, 2013).

2.3 Marco Metodológico

La investigación que se desarrolla en el presente trabajo es de carácter cualitativo ya que parte del análisis de las diferentes variables de estudio, misma que hacen posible la determinación de las falencias de cada área de la empresa AREDAN S.A. para poder fijar los puntos a mejorar en la guía de mejora permanente propuesta.

2.4 Población y Muestra

Para el desarrollo del trabajo investigativo se tomó la muestra de 21 trabajadores de la empresa “ARELAN” S. A., la cual viene a ser la población total, esto hace referencia a que la muestra a utilizar es finita.

2.5 Métodos y técnicas

Para la ejecución de la propuesta de este trabajo se empleó el siguiente método:

- **método deductivo**, mismo que radica en elegir el lugar a investigar, en este caso es la empresa “ARELAN” S.A. ubicada en el Km 5 1/2 vía Durán – Yaguachi, para efectuar análisis sobre los conocimientos que posee el personal de la empresa para la deducción de problemas en el que se lleven a cabo procesos de mejoras continuas para luego desarrollar pruebas que permitan medir los conocimientos constituidos en cada una de las áreas.

En el trabajo investigativo se recogió información importante, para la cual se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

- **Entrevista** dirigidas a la gerencia de fábrica “AREDAN” S.A., en la cual obtendremos un alcance global de las actividades, naturaleza y giro del negocio, además de aspectos importante que nos permitirán desarrollar el presente trabajo de investigación.
- **Encuesta** dirigidas al todo el personal que labora en la empresa, donde los resultados obtenidos servirán para realizar un análisis profundo de la situación real de la entidad.

2.6 Resultados

De acuerdo a lo establecido anteriormente, se procedió a utilizar un instrumento de recolección de datos de escala tipo Likert conformada por cuatro alternativas de respuestas como: Siempre, Casi Siempre, Casi nunca y Nunca, dirigida al personal que labora en la empresa “AREDAN” S.A. y luego se realizó un análisis a través de un estadística descriptiva el adecuado mejoramiento continuo para el mencionado personal (LOZADA, 2013).

Para el desarrollo y de acuerdo a las encuestas el informe de los resultados fue a través de la herramienta tecnológica que es Excel teniendo muy en cuenta a la versión que se encuentra instalada en el momento del desarrollo del proyecto, el cual presenta a continuación en forma de barras y pasteles para el desarrollo porcentual de los resultados.

A través de la encuesta dirigida a cada área de la empresa, además de la entrevista al gerente general, se evaluó cada uno de los resultados obtenidos sean estos positivos o negativos, mediante la aplicación de los diferentes instrumento de recolección de datos.

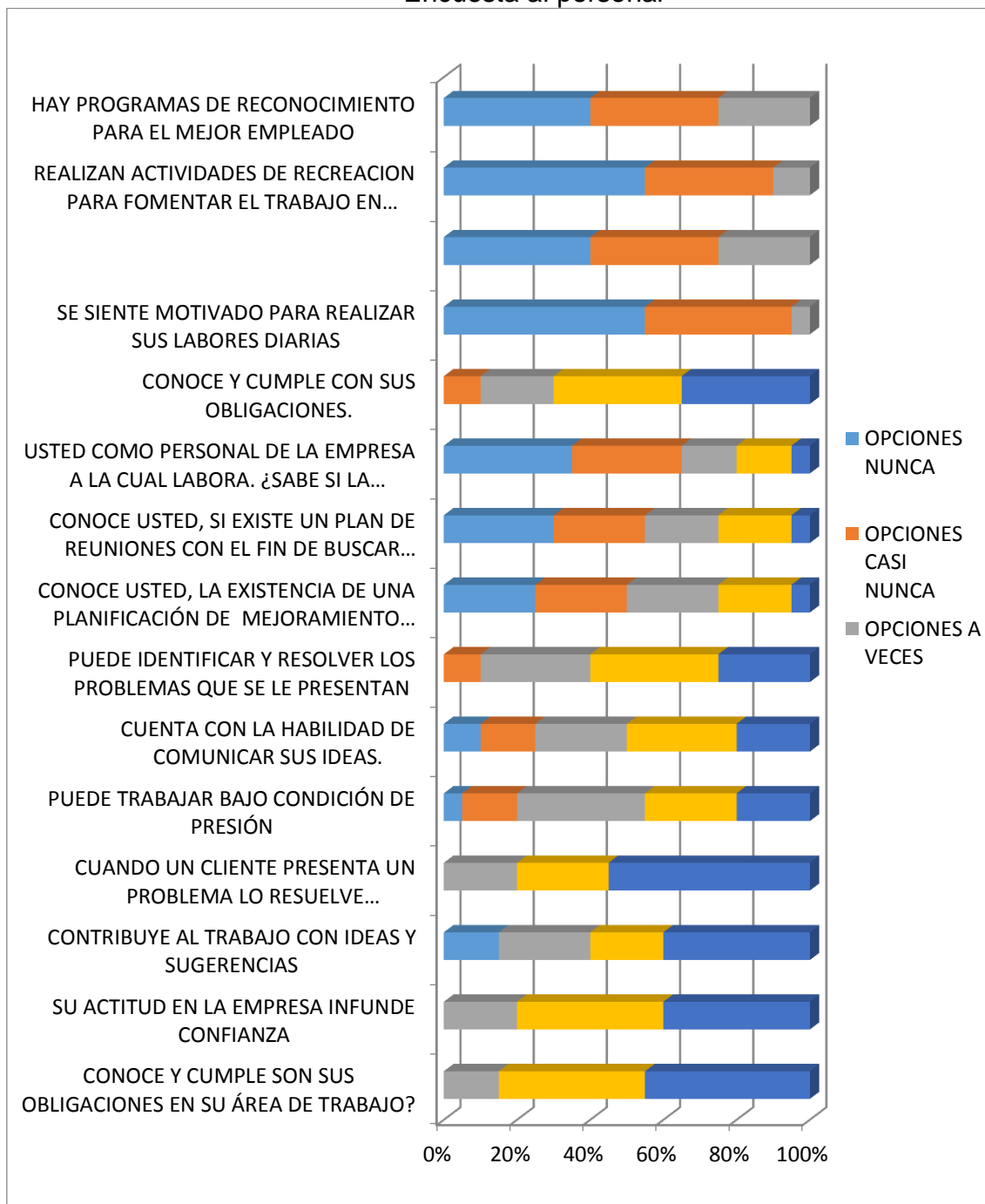
Resultados de la encuesta realizada al personal que labora en la fábrica de la empresa AREDAN S.A.

Tabla 1
Encuesta al personal de la fábrica AREDAN S.A

N°	PREGUNTA	OPCIONES					TOTAL ENCUESTADOS
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
1	¿Conoce y cumple con sus obligaciones en su área de trabajo?			3	8	9	20
2	Su actitud en la empresa infunde confianza			4	8	8	20
3	Contribuye al trabajo con ideas y sugerencias	3		5	4	8	20
4	Cuando un cliente presenta un problema lo resuelve inmediatamente.			4	5	11	20
5	Puede trabajar bajo condición de presión	1	3	7	5	4	20
6	Cuenta con la habilidad de comunicar sus ideas.	2	3	5	6	4	20
7	Puede identificar y resolver los problemas que se le presentan		2	6	7	5	20
8	¿Conoce usted, la existencia de una planificación de mejoramiento continuo dentro de los procesos integradores de la empresa para la cual labora?	5	5	5	4	1	20
9	¿Conoce usted, si existe un plan de reuniones con el fin de buscar áreas de oportunidad?	6	5	4	4	1	20
10	Usted como personal de la empresa para la cual labora. ¿Sabe si la empresa se actualiza y capacita en su área de trabajo?	7	6	3	3	1	20
11	Conoce y cumple con sus obligaciones.		2	4	7	7	20
12	Se siente motivado para realizar sus labores diarias	11	8	1			20
13	Llenan reportes diarios con el fin de tener un mejor control de sus actividades	8	7	5			20
14	Realizan actividades de recreación para fomentar el trabajo en equipo	11	7	2			20
15	Hay programas de reconocimiento para el mejor empleado	8	7	5			20

Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A.

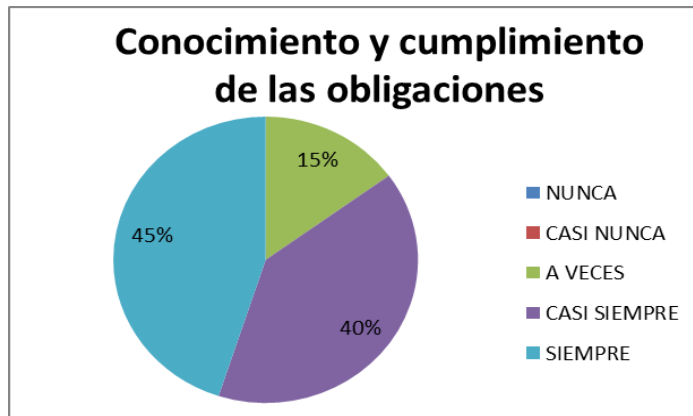
Gráfico 1
Encuesta al personal



Elaborado por: La autora.

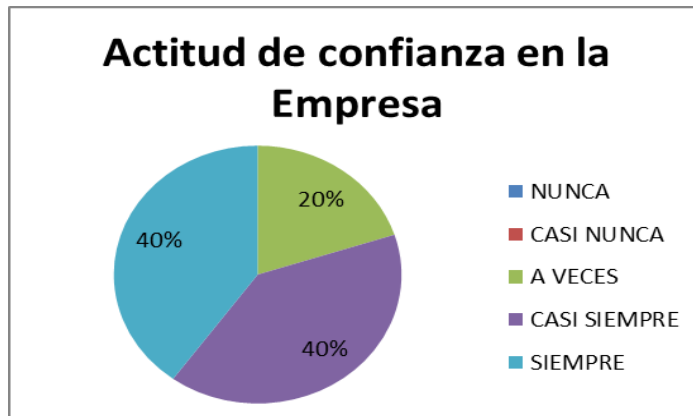
Fuente: AREDAN S.A.

Gráfico 2



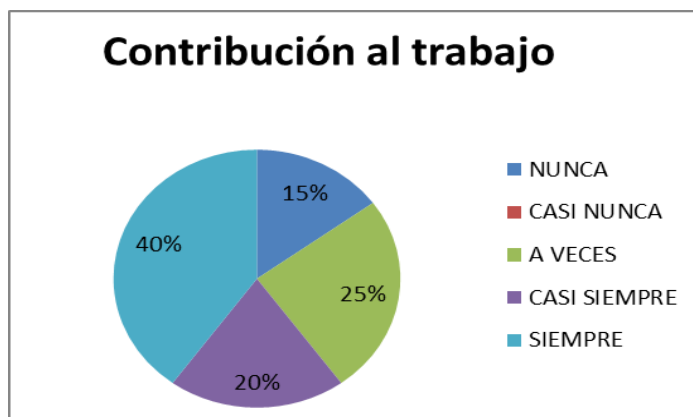
Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A

Gráfico 3



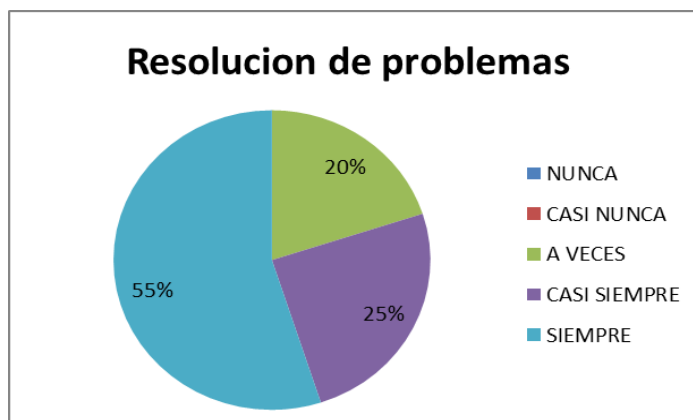
Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A.

Gráfico 4



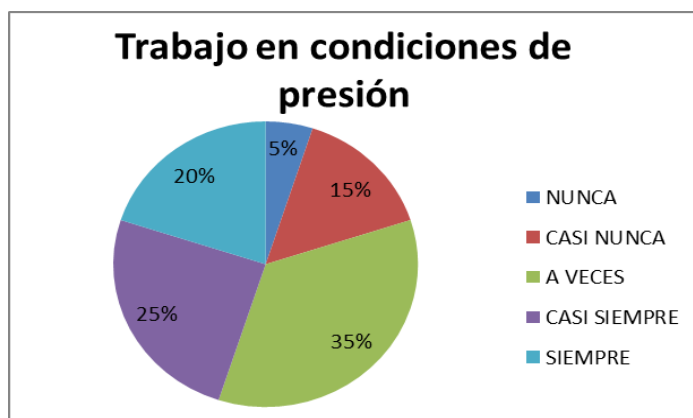
Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A.

Gráfico 5



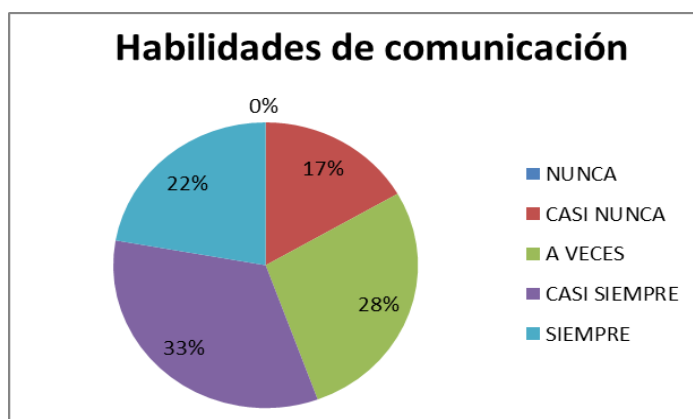
Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A.

Gráfico 6



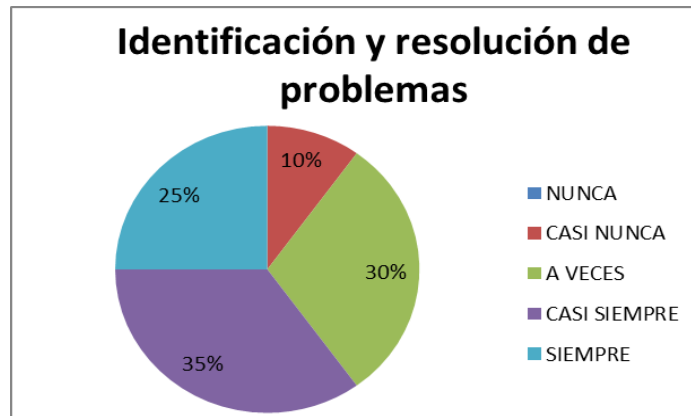
Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A.

Gráfico 7



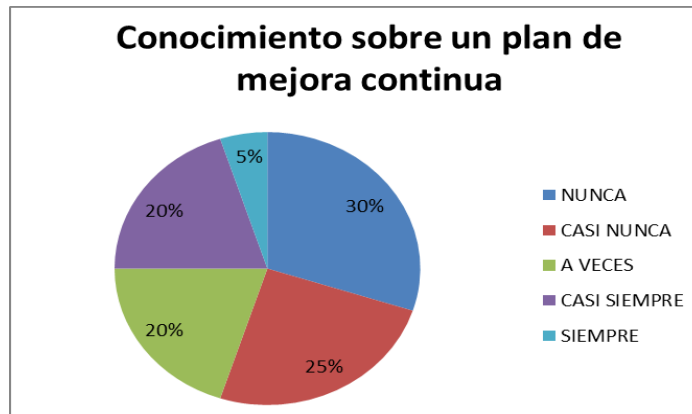
Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A.

Gráfico 8



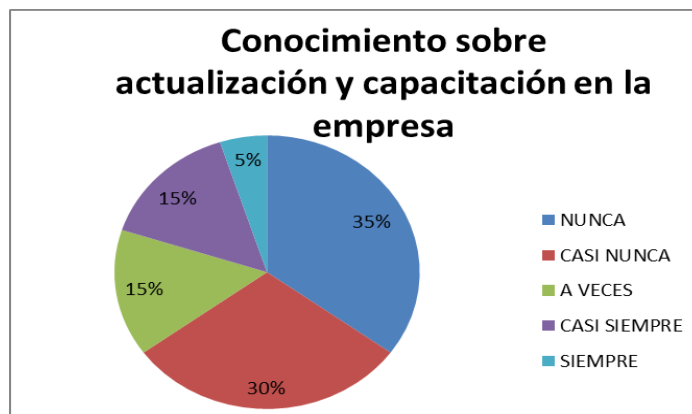
Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A.

Gráfico 9



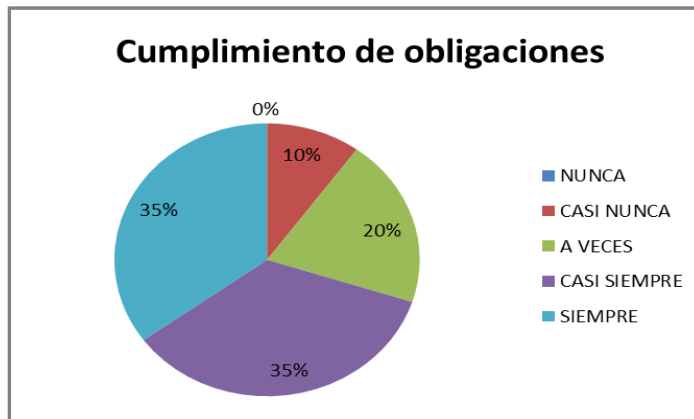
Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A.

Gráfico 10



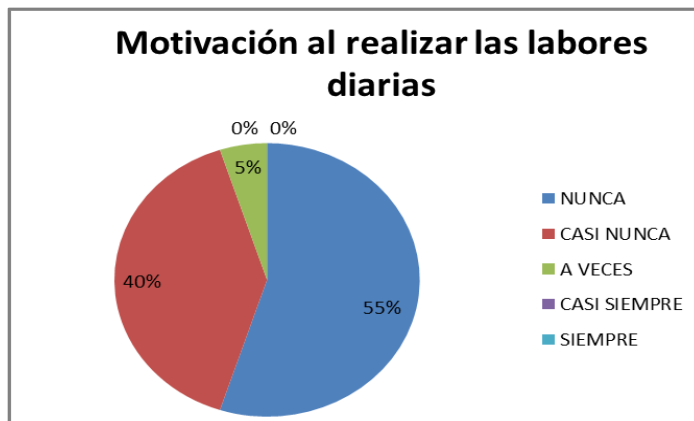
Elaborado por: La autora.
Fuente: AREDAN S.A.

Gráfico 11



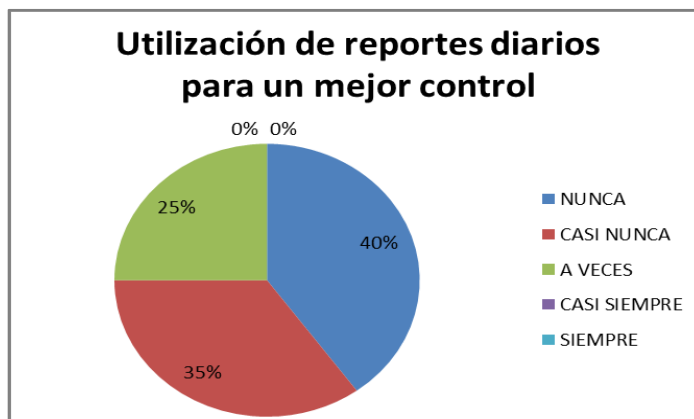
Elaborado por: La autora.
Fuente: ARELAN S.A.

Gráfico 12



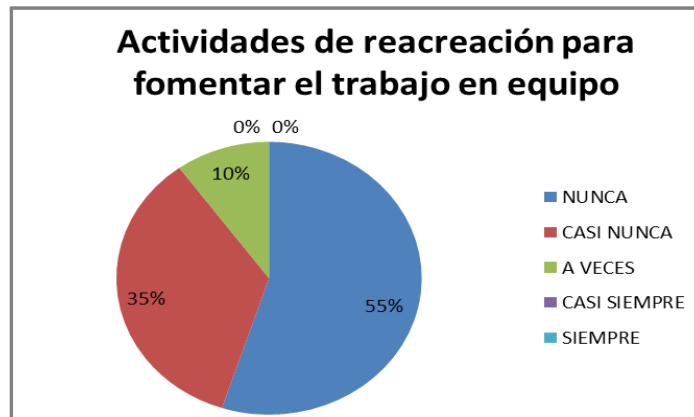
Elaborado por: La autora.
Fuente: ARELAN S.A.

Gráfico 13



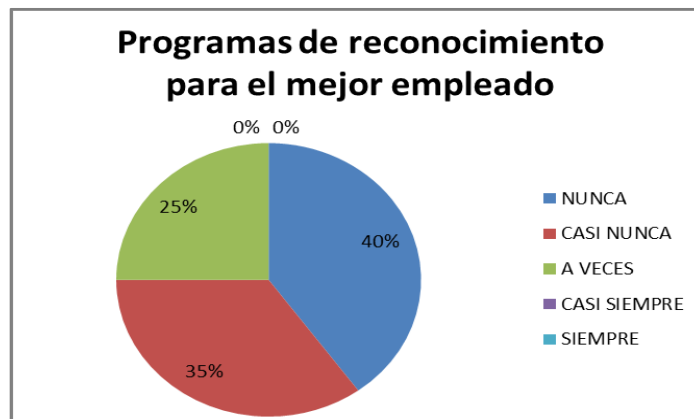
Elaborado por: La autora.
Fuente: ARELAN S.A.

Gráfico 14



Elaborado por: La autora.
Fuente: ARELAN S.A.

Gráfico 15



Elaborado por: La autora.
Fuente: ARELAN S.A.

Análisis:

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal que labora en la empresa, pudimos percibir que los trabajadores no se sienten motivados al realizar sus labores diarias, debido a que no se llevan a cabo actividades de recreación para fomentar el trabajo en equipo, ni hay programas de reconocimiento para el mejor empleado. Otro aspecto importante, es que en la empresa no se realizan reportes diarios con el fin de tener un mejor control de sus actividades, además de no actualizar y capacitar al personal del área.

Resultados de la entrevista dirigida al gerente general de la empresa AREDAN S.A.

Tabla 2
Entrevista al Gerente de la empresa AREDAN S.A.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Describa brevemente su empresa	La empresa AREDAN S.A., se dedica a la fabricación de cubetas para huevos, la cual tiene una experiencia de ocho años en el mercado.
2	¿Cómo es su relación con el personal que labora en la empresa?	La relación que existe entre el personal y mi persona es muy buena, siendo siempre respetuosos y que esta fluya constantemente.
3	¿Los canales de comunicación entre la gerencia y personal son adecuados?	Los canales de comunicación con los que contamos, son adecuando, debido a que permite que la información trasmitida sea clara, limpia y concisa.
4	¿Se le provee al personal la información necesaria para que ellos cumplan sus funciones con responsabilidad?	Simplemente al contratar al personal, se le dan las indicaciones necesarias, los procedimientos y funciones que debe realizar en el trabajo, pero todo de forma verbal
5	¿Está capacitado el personal que labora en la empresa para ejecutar las funciones establecidas?	El personal tiene claro las actividades y funciones que desempeña en el puesto de trabajo, aunque es necesario brindarles capacitaciones sobre el buen manejo de las maquinarias.
6	¿Existen planes y programas de recreación y reconocimiento para el mejor empleado, con el fin de motivar al personal a que cumplan sus actividades de manera eficiente?	Sinceramente no se han ejecutado planes ni programas que motiven a los trabajadores, además no se ha dado la oportunidad de dar reconocimientos por el mejor empleado del mes.
7	¿Existe una planificación adecuada sobre el mejoramiento continuo dentro de los procesos de la empresa?	Si hay un planificación establecida para el mejoramiento de los procesos en la empresa, pero que sea la adecuada, pues no.
8	¿Se llevan a cabo reuniones para buscar áreas de oportunidad?	Se llevan a cabo dichas reuniones cada 3 meses al año.
9	¿Se han establecido planes de contingencia en la fábrica de la empresa?	Si existen planes de contingencia como en toda empresa, pues estos nos permiten esta prevenido ante cualquier eventualidad
10	¿Considera que la competitividad de la empresa está disminuyendo en el mercado?	No creo que este perdiendo competitividad, pero si tenemos q cuidar mejor el talento humano que poseemos.

Elaborado por: La autora.

Fuente: AREDAN S.A.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

Para el desarrollo del trabajo se debe conocer las falencias que existen en la empresa AREDAN S.A., a través de la aplicación de una encuesta y entrevista, las cuales servirán de base para realizar la guía de mejora continua para el personal de la entidad, mismas que serán llevadas a cabo de la siguiente manera:

1. Elaborar una encuesta para determinar las posibles falencias que pueda haber en las áreas de trabajo, las mismas que me servirán de base para la preparación de la guía de mejora permanente.
2. Entrevistar al gerente general con la finalidad de conocer un poco más sobre las novedades que hay en la empresa con relación a sus trabajadores.
3. Realización de una guía que sirva como medio de motivación, capacitación, reconocimiento a los logros alcanzados por el empleado entre otros.

3.2 Desarrollo de la Propuesta

Proponer la implementación de una guía de aplicación del ciclo de mejora permanente para el personal de la fábrica AREDAN S.A., le permite a la organización corregir las falencias que presenta y poder cumplir sus metas y objetivos planteados de manera óptima.

El desarrollo de la guía se la presenta en anexos, debido a la magnitud de la misma.
(Véase anexo IV)

3.3 Conclusiones

De acuerdo al desarrollo para la implementación de un Guía de Aplicación de “Mejora Permanente y continua” se ha procedido a las siguientes conclusiones:

- La empresa AREDAN S.A. en el periodo 2016, no cuenta con un plan adecuado de mejora continua que le permita alcanzar los objetivos y el buen funcionamiento de la entidad.
- El personal de la empresa no se encuentra capacitado, debido a que no conocen cual es el manejo adecuado de las maquinarias que posee la entidad, generando desmotivación al realizar las actividades diarias.
- Se pudo detectar la falta de compromiso por parte de los miembros que conforman la empresa y es así como se produjo el deterioro de sus actividades ya que no se establecía una adecuada comunicación para que exista un buen desarrollo y su funcionamiento eficaz del sistema de gestión que se rige en la empresa.

3.4 Recomendaciones

De acuerdo al desarrollo de una Guía de Aplicación para disponer de la aplicación de mejoras permanentes se ha procedido a establecer las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda la implementación de la guía de ciclo de mejora permanente para el personal de la fábrica AREDAN S.A., y dentro de un periodo de tiempo de un año de la aplicación de esta propuesta realizar evaluaciones sobre la misma, que permitan actualizaciones necesarias para un mejor control.
- Capacitar al personal que labora en la empresa AREDAN S.A., mediante la cual se podrá lograr una mejora continua y permanente a largo plazo y corregir ciertos tiempos de trabajos y actitudes.
- Se debería analizar en forma periódica la competitividad de la empresa y los cambios que se deberían cambiar dentro de los procesos que la rige.
- Llevar a cabo un control o seguimiento a la respectiva Guía de Aplicación de Ciclo de Mejora Permanente y continua el cual fue creado por los miembros del Comité a partir del comienzo de cada año, para analizar los correctivos necesarios.

BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Apizaco, I. T. (17 de Noviembre de 2016). "*Herramientas de Anàlisis para un Mejorameinto de Calidad*". Obtenido de <http://abyperez.weebly.com/122-deming.html>.
- ✚ Arcones, B. (12 de Noviembre de 2009). *IMF Business School*. Obtenido de <http://www.imf-información.com>.
- ✚ Camisón, C. (2007). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Pearson.
- ✚ Cisneros T., B., & RUIZ B., W. (2012). *Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>.
- ✚ Corujo, M. (2007). "*Como lograr apoyo Gerencial en la Administración de Documentos en una Empresa. Departamento de Administracion de Oficinas*". Puerto Rico: Rio Piedras.
- ✚ Deming, E. (1996). *Calidad Total*. Estados Unidos: Diaz de Santos S.A.
- ✚ Dominguez, M., & YARTO, M. (2007). *Seminario: Metodología de Aplicación de los conceptos Corrugator mejoremos IDK efectando IIP*. Mèxico.
- ✚ Frigo, E. (2011). *Foro de seguridad*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de <https://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- ✚ García, E. (2010). *Clima y compromiso organizacional*. Madrid.
- ✚ Gútierrez, H. (2010). *Calidad Total y productividad*. Mèxico: Mc GrawHill.
- ✚ Gútierrez, M. (2008). *Administrar para la calidad conceptos administrativos del control total de la calidad*. Mèxico: Limisa S.A.
- ✚ Hermoplas S.R.L. (2 de Marzo de 2010). *Página Web Oficial*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2016, de www.hermoplas.s.r.l

- ✚ Instituto Tecnológico Apizaco. (s.f.). *Herramientas de Análisis para un Mejoramiento de Calidad*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2016, de <http://abyperez.weebly.com/122-deming.html>
- ✚ Iñiqui de la Peña. (s.f.). *Plan de implementación y Seguimiento de Acciones de Mejora: Guía Metodológica*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2016, de www.ehu.es
- ✚ Jimenez, D. (2013). *Revisión del Autodiagnóstico y Diseño del Plan de Mejora del Ministerio de Administración Pública, basado en la metodología CAF*. República Dominicana.
- ✚ Jimenez, D. (2013). *Revisión del Autodiagnóstico y diseño del Plan de Mejora del Ministerio de Administración Pública*. República Dominicana.
- ✚ Kotler, P. (2012). *8 maneras de crecer*. Barcelona: Daniela Solana.
- ✚ Landeta, J. M. (2012). *Calidad y Mejora Continua*. España: Accion Empresarial.
- ✚ Lozada, M. (2013). *Análisis del mejoramiento continuo de los procesos de una empresa*. España.
- ✚ Sumanth, D. (2007). *Administración para la productividad total*. Mexico: McGraw-Hill.
- ✚ Talley, D. (1991). *Total Quality Management. Performance cost Measures: the strategy for Economic Survival*. Winstonsin: ASQC Quality Press.
- ✚ V., N. (2005). Estrategias para Implantar la Norma de Calidad para la Mejora Continua. *ISO 9000:2000*, 32.
- ✚ Zambrano, C., & RODRÍGUEZ, S. (2013). *Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4293/1/UPS-GT000367.pdf>.

ANALISIS DEL PLAGIO

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: AREDAN SA.docx (D24384061)
Submitted: 2016-12-15 18:32:00
Submitted By: lfajardov@unemi.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0



AUTORIZACION DE LA EMPRESA

AREDAN S.A.

KM 5 1/2 VÍA DURÁN-YAGUACHI

Lunes, 07 de noviembre del 2016

CARTA DE AUTORIZACION

A quien corresponda.

Yo, **FAUSTO ANDRADE VELA**, Gerente General de la Compañía **AREDAN S.A.** con RUC# **0992405260001**, por medio de la presente autorizo a la Srta. **SARA ELIZABETH RODRIGUEZ BURGOS** con CI **0927422048**, utilice el nombre de mi empresa y la información que considere necesaria para la realización de su trabajo de titulación.

La interesada puede hacer uso de esta autorización como ha bien tuviere.

Atentamente;



FAUSTO ANDRADE VELA
Representante Legal
RUC #0992405260001

APÉNDICES

Apéndice 1
Modelo de la encuesta aplicada

ARE DAN S.A.

KM 5 1/2 VÍA DURÁN-YAGUACHI, FRENTE A LA FERIA GANADERA
0999614267 E-MAIL: aredan.fa@hotmail.com
R.U.C. 0992405260001

Fecha: _____
Cargo: _____

Elaborado por: Sara Rodríguez

N°	PREGUNTA	OPCIONES					TOTAL ENCUESTADOS
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
1	¿Conoce y cumple con sus obligaciones en su área de trabajo?						
2	Su actitud en la empresa infunde confianza						
3	Contribuye al trabajo con ideas y sugerencias						
4	Cuando un cliente presenta un problema lo resuelve inmediatamente.						
5	Puede trabajar bajo condición de presión						
6	Cuenta con la habilidad de comunicar sus ideas.						
7	Puede identificar y resolver los problemas que se le presentan						
8	¿Conoce usted, la existencia de una planificación de mejoramiento continuo dentro de los procesos integradores de la empresa para la cual labora?						
9	¿Conoce usted, si existe un plan de reuniones con el fin de buscar áreas de oportunidad?						
10	Usted como personal de la empresa para la cual labora. ¿sabe si la empresa se actualiza y capacita en su área de trabajo?						
11	Conoce y cumple con sus obligaciones.						
12	Se siente motivado para realizar sus labores diarias						
13	Llenan reportes diarios con el fin de tener un mejor control de sus actividades						
14	Realizan actividades de recreación para fomentar el trabajo en equipo						
15	Hay programas de reconocimiento para el mejor empleado						

Apéndice 2
Modelo de la entrevista aplicada

AREDAN S.A. KM 5 1/2 VÍA DURÁN-YAGUACHI, FRENTE A LA FERIA GANADERA 0999614267 E-MAIL: aredan.fa@hotmail.com R.U.C. 0992405260001		
Fecha: _____ Cargo: _____		Elaborado por: Sara Rodríguez
ENTREVISTA		
N°	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Describa brevemente su empresa	
2	¿Cómo es su relación con el personal que labora en la empresa?	
3	¿Los canales de comunicación entre la gerencia y personal es adecuado?	
4	¿Se le provee al personal la información necesaria para que ellos cumplan sus funciones con responsabilidad?	
5	¿Está capacitado el personal que labora en la empresa para ejecutar las funciones establecidas?	
6	¿Existen planes y programas de recreación y reconocimiento para el mejor empleado, con el fin de motivar al personal a que cumplan sus actividades de manera eficiente?	
7	¿Existe una planificación adecuada sobre el mejoramiento continuo dentro de los procesos integradores de la empresa?	
8	¿Se llevan a cabo reuniones para buscar áreas de oportunidad?	
9	¿Se han establecido planes de contingencia en la fábrica de la empresa?	
10	¿Considera que la competitividad de la empresa está disminuyendo en el mercado?	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

2016

GUÍA DE APLICACIÓN DE “CICLO DE MEJORA PERMANENTE” PARA EL PERSONAL DE LA FÁBRICA AREDAN S.A.

Ing. Sara Rodríguez Burgos. ©
ARELAN S.A.
29/11/2016

CONTENIDO

Guía de Aplicación de “Ciclo de Mejora Permanente” para el Personal de la Fábrica AREDAN S.A.....	3
Objetivo.....	4
Componente 1	
Capacitación de Área Gerencial, Administrativa y Operativa.....	5
Conformación del equipo de mejoramiento.....	5
Cronograma de charlas y capacitación.....	6
Componente 2	
Seguridad industrial.....	7
Componente 3	
Reconocimiento al mejor empleado del mes.....	12
Componente 4	
Actividades grupales.....	13
Componente 5	
Formatos.....	14
Componente 6	
Entrega de reportes de actividades semanales al superior.....	17

GUÍA DE APLICACIÓN DE “CICLO DE MEJORA PERMANENTE” PARA EL PERSONAL DE LA FÁBRICA AREDAN S.A.

INTRODUCCIÓN

La empresa AREDAN S.A. cada vez se ve más comprometida a elaborar productos de calidad y atender los requerimientos del mercado. Contar con un personal capaz de realizar dichas actividades de manera eficiente y eficaz, es de suma importancia, de ahí es de donde surge la necesidad de que la empresa implemente una guía de ciclo de mejora permanente para el personal de la fábrica.

Por tal motivo se ha diseñado esta Guía de Aplicación de “Ciclo de Mejora Permanente” para el personal de la fábrica AREDAN S.A., donde se define claramente en que consiste el plan de mejora y sus componentes, además de que esta guía fue desarrollada con la finalidad de mejorar de forma permanente todos aquellos procesos en los cuales la empresa AREDAN S.A se ve involucrada constantemente, en ella se van a establecer nuevas estrategias que ayudaran de una u otra forma en el crecimiento de la misma.

La guía comprende dar los lineamientos para aplicación de mejora continua en la cual le permita programar las charlas tomando en cuenta las tres áreas: gerencial, administrativo y operativo.

GUÍA DE APLICACIÓN DE “CICLO DE MEJORA PERMANENTE” PARA EL PERSONAL DE LA FÁBRICA AREDAN S.A.

OBJETIVO

Proporcionar a la empresa AREDAN S.A. un instrumento que les permita fortalecer la capacidad del personal de la fábrica mediante la implementación de esta guía de “ciclo de mejora permanente”.

Impulsar a la organización a realizar un proceso de cambio en el personal de la fábrica, basado en procesos de mejora continua, es decir incentivando al personal de la empresa, con el fin de mejorar el ánimo de los jefes, subordinados e incentivar el compromiso hacia la empresa, para lo cual se propone seguir con un cronograma establecido en la que detalla las fechas específicas, lugar y responsables de impartir las charlas.

COMPONENTE 1

CAPACITACIÓN

AREA GERENCIAL, ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

Conformación del equipo de mejoramiento

Se debe de conocer cuál es el personal objeto de capacitación para lo cual se enumerarán en la siguiente tabla.

Tabla 3. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL A CAPACITAR
Elaborado por: La autora.

No	PERSONAL A CAPACITAR	AREA	CARGO
1	Cap. Fausto David Andrade Vela	GERENCIAL	Gerente General
2	Ec. Enrique Vásquez Arias	AMINISTRATIVO	Contador
3	Mónica Elizabeth Andrade Barco		Asistente Contable
4	Andrea Brenda Gonzabay León		Asistente Contable
5	Ana Rosa Heredia Balda		Secretaria
6	Aguirre Murillo José Luis		OPERATIVO
7	Bustamante Pérez Wimper Gonzalo	Molinero	
8	Haro Romero Ítalo Alcides	Molinero	
9	Herrera Fernández Jaime Ovidio	Formador	
10	Morales López Jorge Moisés	Cubetero	
11	Redrovan Merchán Carlos Gabriel	Cubetero	
12	Tiguaro Espinoza José Ignacio	Empacador	
13	Tumbaco Pibaque Olger	Bodeguero	
14	Calderón Navarrete Cesar Patricio	Supervisor	
15	Ladines Galán Wellington Humberto	Molinero	
16	Medina Chévez Luis Enrique	Molinero	
17	Redrovan Pérez Orlando Raúl	Formador	
18	Sánchez Quinde Narciso Evaristo	Cubetero	
19	Salazar Pineda Alejandro Agustín	Cubetero	
20	Tuarez Haro Michael Francisco	Empacador	
21	Tiguaro Espinoza Jaime David	Bodeguero	

CRONOGRAMA DE CHARLAS Y CAPACITACIÓN

Las charlas y capacitaciones están enfocadas en motivar a los miembros de la empresa, para eliminar paradigmas obsoletos que prevalecen en la entidad, lo cual retrasan su crecimiento, es por ello que el gerente y personal deberán capacitarse constantemente.

Para ello se propone establecer cronogramas de capacitación a todas las áreas con el objetivo de desarrollar una visión amplia de las necesidades de la empresa y poder brindar a los empleados el conocimiento necesario para el logro de los objetivos.

En las primeras charlas y capacitaciones unificaremos el área gerencial con el área administrativa

Tabla 4 PROGRAMA DE CHARLAS CAPACITACION
Elaborado por: La autora.

No	TEMAS	RESPONSABLE	FEBRERO					LUGAR
			1	5	12	19	26	
1	Motivación	Cap. Fausto Andrade						INSTALACIONES DE LA EMPRESA
2	Uso y manejo de equipos de oficina	Ing. Alberto Junco						
3	Uso de documentos y archivos	Ec. Enrique Vásquez						
4	Manejo adecuado de cobranzas	Ec. Enrique Vásquez						
5	Manejo adecuado de ventas	Ec. Enrique Vásquez						
6	Servicio al cliente	Ing. Alberto Rodríguez						
7	Manejo del personal	Ing. Alberto Rodríguez						

Área Operativa

Tabla 5. PROGRAMA DE CHARLAS Y CAPACITACIÓN
FUENTE: Elaboración del autor

No	TEMAS	RESPONSABLE	FEBRERO			LUGAR
			1	5	12	
1	Motivación	Cap. Fausto Andrade				INSTALACIONES DE LA EMPRESA
2	Seguridad industrial	Ing. Polo González				
3	Seguridad ocupacional	Ing. Cristian Crespo				

COMPONENTE 2

SEGURIDAD INDUSTRIAL

La protección del talento humano que posee la entidad es una obligación social y moral, la misma que es irrenunciable, Es así que mediante el control o prevención de riesgos laborales, se podrá preservar la integridad del personal en la realización de sus actividades

Es de vital importancia que la empresa le sumiste al área producción los Equipos de Seguridad Industrial, para evitar en todo momento algún riesgo involuntario que se ocasionen en el área.

Para lo cual se dejara indicado cuáles serán los equipos de seguridad industrial apropiados para el área.

Kit Básico de Seguridad Industrial

1. **Guantes de seguridad.**- tienen como función proteger las manos de los empleados de los posibles riesgos que puedan ocurrir al manipular herramientas, maquinaria entre otros.

Imagen 1. GUANTES DE PROTECCIÓN



2. **Gafas de protección.**- sirven para protegen los ojos de materiales volátiles o ambientales tales como la pelusa, astillas etc.

Imagen 2. GAFAS DE PROTECCIÓN



3. **Tapones auditivos.**- estos implementos ayudaran a proteger la capacidad de audición de quien los use, disminuyendo los efectos del ruido al cual están expuestos.

Imagen 3. TAPONES AUDITIVOS



4. **Overol.**- permite que el empleado este protegido en la mayor parte del cuerpo, evitando cualquier riesgo que se pueda generar en su trabajo.

Imagen 4. OVEROL INDUSTRIAL



5. **Calzado de protección.-** este tipo de calzado protegerá los pies de los trabajadores así como también evitara contaminación de agentes químicos, descargas eléctricas u otros riesgos.

Imagen 5. CALZADO DE SEGURIDAD



6. **Protección respiratoria.-** ayudara a reducir las concentraciones en la zona de respiración de los empleados, protegiéndolos de los diferentes contaminantes presentes en el ambiente laboral.

Imagen 6. MASCARILLA RESPIRADOR



7. **Casco.-** brindan protección en caso de impactos o penetración de objetos que pueden llegar a caer sobre la cabeza del trabajador.

Imagen 7. CASCO INDUSTRIAL



8. **Señalización vertical.-** brindara a los empleados indicación apropiada u obligación con respecto a la seguridad o salud en el trabajo, indicando los puntos de encuentro, rutas de evacuación entre otras.

Imagen 8. SENALIZACION VERTICAL



9. **Sistema contra incendio.-** brindara seguridad y cuidara de la integridad de los trabajadores así como de las instalaciones de la empresa.

Imagen 9. SISTEMA CONTRA INCENDIO



10. **Extintores.-** necesarios para combatir los principios de incendios, ya que estos pueden ser dominados o a su vez extinguidos de forma rápida.

Imagen 10. EXTINTORES



COMPONENTE 3

RECONOCIMIENTO AL MEJOR EMPLEADO DEL MES

Se propone implementar este procedimiento en la empresa, con la finalidad de incentivar de forma mensual el desempeño de los trabajadores no solo del área operativa sino que también puedan participar los del área administrativa, teniendo un mejor empleado por cada área, con el propósito de lograr una mejor producción laboral que sea constante, eficaz y consistente, lo cual proporcionara a la empresa grandes beneficios, a la vez que sus empleados se sientan contentos y comprometidos con la entidad.

Los trabajadores para alcanzar tal reconocimiento por parte de la empresa deberán de cumplir con los siguientes lineamientos para que sean elegidos como mejores empleados del mes:

1. Responsabilidad y Productividad

Esto corresponderá a la cantidad de tareas realizadas por el empleado dentro del tiempo establecido.

2. Calidad de Trabajo

Se tendrá en cuenta el esmero del trabajo ejecutado por el empleado, así como también la complejidad del mismo.

3. Disciplina

Se tomara en cuenta el comportamiento del trabajador ante el cumplimiento de las políticas y reglamentos establecidos por la empresa.

4. Iniciativa e interés

Aportación de posibles soluciones antes los diferentes problemas, ideas para mejorar en el trabajo.

5. Relaciones Interpersonales

La actitud del trabajador hacia los jefes, compañeros de labores y terceros (clientes).

6. Cooperación

Grado de disposición que muestre el trabajador ante alguno eventualidad.

El trabajador que logre cumplir con cada uno de los lineamientos y haya sido selecto como mejor empleado del área operativa y administrativa del mes, podrán recibir uno de los siguientes incentivos:

- Un día libre
- Una capacitación
- Un bono en dinero

Además del debido reconocimiento por parte de sus superiores ante todos sus compañeros de trabajo, para exaltar su esfuerzo y dedicación durante el mes.

COMPONENTE 4

ACTIVIDADES GRUPALES

Realizar actividades grupales que permitan integrar al personal de la empresa, estas estrategias mejoraran la calidad de vida en el ámbito laboral, lo cual suministrara sentido de pertenencia, orgullo, agradecimiento por el lugar donde se trabaja.

Haciendo empleados más felices y comprometidos con la entidad ya que tendrán mayor motivación para dar todo de sí mismos por el hecho de ser

reconocidos positivamente, fomentaran el compañerismo y habrá un mejor equipo de trabajo en la empresa.

Para lo cual se prevé que los empleados tengan sus días festivos en el siguiente cronograma:

Tabla 6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES GRUPALES
Elaborado por: La autora.

No	MES	DIA	CELEBRACION	ACTIVIDAD
1	Enero	Viernes 6	Día de Reyes	Lunch (rosca de reyes - chocolate)
2	Enero a Diciembre	Todos los últimos sábados de cada mes	-	Mañanas deportivas
3	Diciembre	Lunes 24	Vísperas de navidad	Agasajo a todo el personal de la empresa acompañado de entregas de canastas navideñas
4	Diciembre	Viernes 28	Vísperas de año nuevo	Quema de año viejo por parte de todo el personal de la empresa
5	-	-	Cumpleaños	Celebración sorpresa al cumpleaños por parte de sus compañeros y superiores

COMPONENTE 5

FORMATOS

Implementar la estandarización de formatos para las diferentes actividades que se llevan a cabo en la empresa, ya que a través de estos formatos puedan agilizar los procesos en la entrega de documentos, almacenamiento y dar así seguimientos de forma adecuada, ahorrando tiempo en la realización de los mismos.

Propongo un modelo de formato estándar el cual puede ser modificado acorde a la necesidad y requerimiento de la empresa.

Formato 1. REFERENCIA LABORAL

Elaborado por: La autora.

AREDAN S.A.

KM 5 1/2 VÍA DURÁN-YAGUACHI, FRENTE A LA FERIA GANADERA
0999614267 E-MAIL: aredan.fa@hotmail.com
R.U.C. 0992405260001

Fecha: Lugar/día/mes/año

REFERENCIA LABORAL

Yo, **FAUSTO ANDRADE VELA**, Gerente General de la Compañía **AREDAN S.A.** con **RUC# 0992405260001**, por medio de la presente certifico que el Sr. (a) **Nombre del empleado o empresa** con CI o RUC # 0999999999, ha prestado sus servicios profesionales, durante el lapso de **Tiempo de trabajo**, demostrado su responsabilidad y eficiencia en cada uno de los trabajos realizados para mi empresa.

El Sr(a) **Nombre del empleado o empresa** puede hacer uso de este certificado sin que este represente valor económico alguno.

Atentamente,

Fausto Andrade Vela
Gerente General
AREDAN S.A.

Formato 2. SOLICITUD DE VACACIONES
Elaborado por: La autora.

AREDAN S.A.

KM 5 1/2 VÍA DURÁN-YAGUACHI, FRENTE A LA FERIA GANADERA
0999614267 E-MAIL: aredan.fa@hotmail.com
R.U.C. 0992405260001

Fecha: Lugar/día/mes/año

SOLICITUD DE VACACIONES

Yo, **Nombre del empleado** con C.I. 0999999999, en mi calidad de trabajador de la empresa AREDAN S.A. en la cual desempeño el cargo de _____ respetuosamente digo y solicito:

Antecedentes: Ingresé a la Compañía AREDAN S.A., a prestar mis servicios personales y lícitos, desde el _____ en calidad de _____.

Por el período de labor correspondiente al año 2015-2016 tengo derecho a ____ días de vacaciones.

PETICIÓN: Por las consideraciones expuestas solicito, se me conceda ____ días de vacaciones correspondientes al año ____, y que las haré uso desde la **fecha de inicio y finalización**. Reintegrándome por lo tanto a mi puesto de trabajo el día **fecha de reintegro**.

Nombre del empleado
C.I. 0999999999

APROBACIÓN:

Fausto Andrade Vela
Gerente General

COMPONENTE 6

ENTREGA DE REPORTES DE ACTIVIDADES SEMANALES AL SUPERIOR

Se propone la entrega de reportes semanales de todas las actividades realizadas por el trabajador, esto le permitirá a la alta gerencia tomar las medidas necesarias para una mejor optimización de recursos así como también emitir las mejores decisiones dentro de la empresa.

Para lo cual se tomara en consideración algunos de los modelos que el empleador podrá incluir en sus reportes semanales con el fin de conocer el avance de cada una de las tareas realizadas por el empleado.

Formato 3. GASTOS DE MENSAJERIA
Elaborado por: La autora.

AREDAN S.A.
R.U.C. 0992405260001

Gastos diarios de mensajería

Fecha: _____

Efectivo Entregado	
Gastos con factura	
Gastos sin factura	
Total gastos	
Efectivo devuelto	
Total vale de caja	

Mensajero

Responsable caja chica

Firma _____

Firma _____

Nombre _____

Nombre _____

Formato 4. REPORTE DE PRODUCCIÓN
Elaborado por: La autora.

INFORME DE PRODUCCION Y CONSUMO DE MATERIA PRIMA

	PRODUCCION DE CUBETAS (UNIDADES)											
	LINEA 2			LINEA 3			COLOR			SEGUNDA		
	P	M	G	P	M	G	P	M	G	P	M	G
RECIBIDO												
(+) PRODUC. HOY												
(=) STOCK PARCIAL												
(-) VENDIDAS												
(=) TOTAL												

	CONTROL DE COMBUSTIBLES						
	TANQUE #1		TANQUE #2		RESERVORIO		TOTAL DIESEL USADO
	CM	GALONES	CM	GALONES	CM	GALONES	GALONES
RECIBIDO							
ENTREGADO							
(-) UTILIZADO							
(+) COMPRA							

	CONTROL DE QUIMICOS					
	AKD	SULFATO	CLORO	SILICATO	COLORANTE	Otros
UNIDAD DE MEDIDA	Kg.	Kg.	Kg.	Kg.	Kg.	
RECIBI DE SUPERVISOR						
RECIBI DE BODEGA						
(-) UTILIZADO						
ENTREGADO						

	CONTROL DE PAPEL
UNIDAD DE MEDIDA	KG.
UTILIADO	
COMPRADO	

	CONTROL DE AGUA
UNIDAD DE MEDIDA	M ³
UTILIZADO	

	PLASTICO
UNIDAD DE MEDIDA	Unidad
UTILIZADO	

IMPORTANTE PARA EL SUPERVISOR:

Es responsabilidad del supervisor presentar un informe diario, completo y detallado de lo que suceda dentro de su turno de trabajo, así mismo de las decisiones tomadas para resolver inconvenientes y el tiempo que se tomó para resolverlos y continuar la producción.

NOTA: El supervisor encargado al firmar este informe está aceptando su responsabilidad en el manejo y las decisiones tomadas.

¿HUBO PROBLEMAS EN EL TURNO?				TURNO:	DIA	
SI		NO			NOCHE	

SI SU RESPUESTA FUE SI, dé un informe detallado de lo sucedido:

YO, Como supervisor encargado acepto mi responsabilidad de llevar este informe diario con toda la información que se me solicite.

Elaborado por:
Supervisor
Nombre:

FECHA