



**INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
IPAE  
PROGRAMA DE ESTUDIO EN GESTIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA MEJORA DEL CLIMA  
LABORAL DEL AREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA  
“VITIVINICOLA ACUACHE”**

**Trabajo de aplicación profesional para obtener el título de  
Gestión de Recursos Humanos**

**ANGIE ANETTE BARRERA VASQUEZ  
(0000-0003-1804-2279)**

**MARÍA DE LOS ÁNGELES PACHECO HERNÁNDEZ  
(0000-0003-0054-5062)**

**ESTEFANY ELISABHET VALENCIA NAVARRO  
(0000-0002-0165-3527)**

**Ica-Perú  
2022**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En este presente trabajo se evidencia un análisis claro y real de la situación actual de la empresa Vitivinícola Acuache, en el cual se inició con el diagnóstico de la organización, desarrollando entre sí un análisis interno y externo de la misma, con ayuda del AMOFHIT donde pudimos evidenciar las principales fortalezas y debilidades, las cuales fueron plasmadas en una matriz MEFI y por otra parte desde un punto externo, con la aplicación del análisis PESTEL se identificó las principales amenazas y oportunidades que fueron plasmadas en una Matriz MEFE, en el cual a través de un correcto análisis se sigue afirmando que la empresa Acuache goza de una gran posicionamiento dentro del mercado. Posteriormente se desarrolla un plan de seguridad y salud en el trabajo, la implementación de este sistema se trabajó en concordancia con la ley 29783, se desarrolló una matriz IPERC en la cual se pudo identificar una serie de riesgos, peligros y de ese modo clasificarlos por su tipología como psicosociales, ergonómicos, químicos, entre otros. En lo que concierne al capítulo VI que hace mención a la medición del clima laboral, esta evaluación se desarrolló en torno a dos herramientas, las cuales fueron la entrevista y la encuesta, posteriormente se proponen acciones de mejora, dentro de los programas a implementarse se sugiere el reconocimiento por buen desempeño, la motivación y la posibilidad de participación, generando de este modo un mayor sentido de pertenencia en los colaboradores, para que así pueda fortalecerse el clima laboral.