



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TELAS DE LA EMPRESA TECMAH S.A.C., LIMA, 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Angella Roosmery Dionicio Vargas

Lady Lorena Collazos Yáñez

Asesor:

Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago

Lima - Perú

2020

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA..... | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | 6 |
| RESUMEN EJECUTIVO | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 21 |
| CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA | 42 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS | 67 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES..... | 79 |
| REFERENCIAS | 81 |
| ANEXOS | 85 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Factores FODA..... | 13 |
| Tabla 2: Funciones administrativas..... | 28 |
| Tabla 3: Clasificación de organigramas..... | 32 |
| Tabla 4: Ficha de observación de problemas del área tela..... | 43 |
| Tabla 5: Diagrama de Gantt para el desarrollo del objetivo 1..... | 49 |
| Tabla 6: Diagrama de Gantt para el desarrollo del objetivo 2..... | 49 |
| Tabla 7: Diagrama de Gantt para el desarrollo del objetivo 3..... | 49 |
| Tabla 8: Formato de entrevista a los trabajadores del área de telas | 51 |
| Tabla 9: Preguntas realizadas..... | 53 |
| Tabla 10: Actividades Generales del Personal de TECMAH SAC..... | 55 |
| Tabla 11: Actividades específicas de los trabajadores del área de telas..... | 58 |
| Tabla 12: Frecuencia de problemas en el área de telas..... | 61 |
| Tabla 13: Problemas que afectan la productividad..... | 62 |
| Tabla 14 Cantidad de productos con la selladora anterior..... | 76 |
| Tabla 15 Cantidad de productos empacados con la selladora actual..... | 76 |
| Tabla 16: Ventas de los productos empacados con la selladora anterior..... | 77 |
| Tabla 17: Ventas de los productos empacados con la selladora actual..... | 77 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Plano de distribución del área telas 3er piso | 10 |
| Figura 2: Plano de distribución área de telas 4to piso | 11 |
| Figura 3: Organigrama implícito | 14 |
| Figura 4: Recipiente descartable 7.6 Lt. | 14 |
| Figura 5: Recipiente descartable 1 Lt. | 15 |
| Figura 6: Recipiente para toma de muestras de orina..... | 15 |
| Figura 7: Recipiente para toma de muestras de heces. | 15 |
| Figura 8: Mandil Quirúrgico..... | 16 |
| Figura 9: Trajes Tivex. | 16 |
| Figura 10: Chaquetas Descartables..... | 16 |
| Figura 11: Pantalón Descartable..... | 17 |
| Figura 12: Habilidades necesarias en los distintos niveles jerárquicos | 29 |
| Figura 13: Organización formal e informal que existen en todas las organizaciones. | 30 |
| Figura 14: Símbolos de la norma ASME para elaborar diagramas de flujo..... | 37 |
| Figura 15: Etapas del Design Thinking | 39 |
| Figura 16: Diagrama de Ishikawa de la empresa TECMAH S.A.C..... | 44 |
| Figura 17: Diagrama de Pareto del área de telas de TECMAH SAC..... | 45 |
| Figura 18: Gráfico de preguntas realizadas en la encuesta | 52 |
| Figura 19 Frecuencia de Problemas del área de Tela | 60 |
| Figura 20 Gráfico de problemas que afectan la productividad..... | 61 |
| Figura 21 Diagrama de operaciones anterior..... | 63 |
| Figura 22 Diagrama analítico de operaciones | 64 |
| Figura 23 Máquina selladora antigua | 65 |
| Figura 24: Comparativo de precios de máquinas selladoras | 66 |
| Figura 25 Organigrama de TECMAH SAC | 67 |
| Figura 26: Caratula del MOF elaborado..... | 68 |
| Figura 27: Fotografía del ambiente de costura anterior..... | 72 |
| Figura 28 : Fotografía del ambiente de costura actual..... | 72 |
| Figura 29 Almacén de insumos dentro del área | 73 |

| | |
|--|----|
| Figura 30 Operario de empaque en condiciones anteriores..... | 73 |
| Figura 31 Operario de empaque en condiciones actuales..... | 74 |
| Figura 32 Selladora Actual importada..... | 74 |
| Figura 33 Diagrama de operaciones actual..... | 77 |
| Figura 34 Diagrama analítico de operaciones | 78 |

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se desarrolló en la empresa TECMAH SAC, dedicada al rubro de la manufactura, específicamente se aplicó la experiencia en el área de telas, en donde se identificaron problemas de baja productividad, reclamos y devoluciones de productos. Es así que en búsqueda de solucionar dicha problemática, se utilizaron herramientas de análisis como el diagrama de Ishikawa y de Pareto, también se aplicó la metodología del Design Thinking, logrando desarrollar un organigrama y manual de funciones y organización para la empresa, lo que permitió que el personal identifique sus funciones y responsabilidades, coordinando apropiadamente, también se logró una nueva redistribución del área de telas, mejorando la rapidez en la identificación de los materiales e insumos y el flujo de trabajo, finalmente se estableció un DOP con el cual se logró reducir actividades innecesarias, lo que se complementó con la adquisición de un equipo sellador con lo que se consiguió la optimización en las tareas de empaqueo. El logro de todos estos objetivos, tuvieron como resultado el incremento de las ventas en 8.4%, mejorando la productividad de la empresa. Se concluye que una adecuada gestión administrativa contribuye a mejorar la productividad.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Andina de noticias. (08 de Agosto de 2019). <https://www.andina.pe/agencia/inicio>. Obtenido de <https://www.andina.pe/agencia/noticia-exportaciones-textiles-y-confecciones-crecen-16-primer-semester-2019-762734.aspx>
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2009). *organizacion de empresas*. Mexico D.F: Mc Graw gil.
- Blandez Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- Daros, W. (2002). ¿Qué es un marco teórico? *Enfoques XIV*, 73-112.
- Diario Gestión. (13 de Marzo de 2019). <https://gestion.pe/>. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/bcr-exportaciones-productos-textiles-crecieron-22-enero-nndc-261317-noticia/>
- Echegaray Eizaguirre, L., Urbano Ortega, I., & Barrutiela Anduiza, G. (2017). *Desing Thinking Un modelo para la aplicación en la Administración Pública*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Flores Murrieta, J. M. (2017). Mejora de la gestión administrativa en los servicios educativos virtuales del área de gestión académica de IPAE en el periodo 2014-2015. Lima, Perú.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. México: Mc Graw Hill .
- García Criollo, R. (2005). *Estudio del trabajo: Ingeniería de métodos y medición del trabajo*. Mc Graw Hill Interamericana.

- Guerra, G. (1998). *Manual de administración de empresas agropecuarias*. San José Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la agricultura.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores SA de CV.
- Lara Ocaña, J. C. (Diciembre de 2017). Impacto de gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-cantón Manta. *Revista ECA Sinergia*, 144-157.
- Leopoldo, P. (2017). Consideraciones acerca del Desing Thinking y Procesos. *Revista de Gestión y Tecnología*, 312-332.
- López, P. A., & Mariño Arévalo, A. (2010). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones. *Revista Facultad de Ciencia Económica: Investigación y REflexión*, 75-93.
- Magretta, J. (2013). *Para entender a Michael Porter*. México: Grupo Editorial Patria.
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en la Organizaciones*. Buenos Aires Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2008). *Informe V: CALificaciones para la mejora de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (14 de Diciembre de 2015). <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>. Obtenido de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Paredes Muñoz, D. M. (2011). Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la productividad de la mecánica de transmisiones Solís de la ciudad Ambato. Ambato, Ecuador.

Prokopenko, J. (1989).

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=la+gesti%C3%B3n+de+la+productividad&btnG=. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38639804/Libro-Productividad-Prokopenko.pdf?1441160724=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_de_la_productividad.pdf&Expires=1601100175&Signature=YcNED3bHEGhY-o0POPbqL7w3SQ1X2eu4SuI8g~~nL1uz2VxGb3

Quinto Mora, G. V. (2016). *Repositorio Universidad Técnica Estatal de Quevedo*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1726>

Ramírez Cardona, C. (2013). *Fundamentos de administración*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Revista digital La Cámara. (2019). La Cámara de CCL. Obtenido de <https://lacamara.pe/confecciones-peruanas-cerrarian-en-positivo-en-2019/?print=print>

Ríos Ramos, F. (20 de Abril de 2010). *Blog.pucp.edu.pe*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>

Rivera, P. (1998). Marco teórico, elemento fundamental el proceso de investigación científica. *Tópicos de Investigación y Posgrado*, 233-240.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.

Serrano Ortega, M., & Blázquez Ceballos, P. (2014). *Desing thinking Lidera el presente. Crea el futuro*. Madrid: ESIC Editorial.

Tam, F. (2019). <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21849>. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21849/Tam%20Cuba%20F%20c3%a9lix%20Luciano%20Junior.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tórrez, M. F. (06 de Setiembre de 2017). *Repositorio Institucional UNAN - Managua*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/1801/1/5332.pdf>

Tubay, Peña, Cedeño, & Chang. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilida y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Revista Ciencia e Investigación*, 36-41.