



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE Ingeniera Comercial

TEMA:

Funciones Administrativas y su Influencia al Proceso de Producción en la Empresa

Jorge Pintado Confecciones

EGRESADA:

Genesis Eloysa Villegas Ponce

TUTOR:

Ing. Washington Pazmiño Gavilánez MAE.

AÑO 2017

Introducción

El siguiente documento contiene fragmentos teóricos de cómo se desarrollan las funciones administrativas, lo que necesita saber todo buen administrador y el óptimo funcionamiento de las empresas familiares, para poder generar utilidades y brindar productos de excelente calidad al segmento de mercado que está enfocado.

La Empresa Jorge Pintado Confecciones nace de un emprendimiento matrimonial al verse en la necesidad de generar ingresos a su nueva familia, a la iniciativa que tuvieron pudieron introducirse en el mercado, crecer a pequeños pasos hasta la actualidad que sigue aportando al mercado con sus confecciones, también es una fuente de aprendizaje para otros sastres, modistas que desean adquirir conocimientos sobre técnicas relacionadas al arte de confeccionar prendas.

El siguiente estudio de caso está enmarcado en la metodología cualitativa ya que se quiere determinar cómo influyen las dificultades dentro de la empresa al momento de generar utilidades.

Este caso de estudio tiene como finalidad dar a conocer al administrador de la empresa Jorge Pintado Confecciones los problemas que se detectan en la misma y brindar pautas, recomendaciones para que puedan ser solucionadas.

Desarrollo

Este caso de estudio tiene como objetivo principal determinar los problemas y sub problemas en la empresa Jorge Pintado Confecciones en la ciudad de Guayaquil, por consecuente también se desea dar recomendaciones que los ayuden a solucionar los mismos. Entonces la importancia de realizar este proceso radica en la evaluación de la empresa, reconocer sus problemas y dar pautas para poder solucionarlos.

Jorge Pintado Confecciones es una empresa de origen familiar en la ciudad de Guayaquil ubicado en las calles Escobedo N^a727 y Luis Urdaneta hace unos 20 años aproximadamente esta empresa tienen diferentes servicios a ofrecer que ha venido implementando al transcurso de los años, en la actualidad consta con los servicios de sastrería, capacitaciones, sublimaciones, confección de todo tipo de prendas, la publicidad que se le da a la empresa ha sido muy importante para el crecimiento de esta, a sus inicios el segmento de mercado eran demasiado pequeño ya que eran conocidos de la familia y moradores del sector, luego con ayuda de la tecnología, medios de comunicación, se han incrementado los ingresos.

El mercado que está dirigida la empresa, como su servicio potencial es la confección y reparación de ternos es hombres de entre 20 a 65 años, con los otros servicios que se ofrece no se delimita un rango en específico porque se confeccionan prendas para hombres y mujeres de diversas edades y los sublimados, también consta con varios contratos con diversas organizaciones tales como ZARA, Instituciones educativas entre otras.

A lo largo del ciclo de vida de la empresa se han tenido altos, medios pero las decisiones acertadas de su administrador han tenido resultados satisfactorios ya que aún se mantiene en el mercado, pero a pesar de los años que posee compitiendo en el mercado existen problemas con el funcionamiento administrativo y como influencia de la situación económica que atraviesa el país, el administrador ha tomado decisiones que traen consigo un mal ejercicio de su cargo.

La empresa Jorge Pintado Confecciones tiene como Misión “Fabricar y maquilar ternos entre otras prendas de vestir para damas, caballeros y niños con telas de excelente calidad, ofreciendo precios accesibles al público, creando duraderas relaciones con los clientes”.

La Visión “Somos una empresa familiar que oferta excelentes opciones en la confección de ropa para damas, caballeros y niños, con innovación constante en nuestros diseños, ofreciendo productos de buena calidad para llegar a tener cobertura a nivel nacional en los próximos años”.

El problema central de la empresa es que no existe un proceso administrativo adecuado por ende su producción se ve afectada y consigo sus utilidades, dándonos esto como punto de partida al tema central de este caso de estudio las funciones administrativas y su influencia en el área de producción.

Nos encontramos en una sociedad cambiante, los individuos tendemos a variar en nuestros gustos y preferencias es allí donde las funciones o procesos administrativos en una empresa deben ayudar al gerente a tomar decisiones planificando estrategias, organizando sus inventarios, controlando sus presupuestos, entre otras tareas claves al momento de llevar a cabo las tareas gerenciales.

Muchos estudiosos y gerentes han encontrado que la organización útil y clara del conocimiento facilita el análisis de la administración. Por tanto, al estudiar administración es necesario desglosarla en cinco funciones gerenciales (planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar), alrededor de las cuales puede organizarse el conocimiento que las subyace. (Anónimo, 2017).

El proceso administrativo se entiende como el conjunto de operaciones directivas básicas, comunes a cualquier organización o actividad que incluye la planificación, es decir, la determinación de objetivos y los medios y las tareas que son necesarias para lograrlos; la

organización, que implica la adecuada combinación de los medios (humanos y materiales) y el tiempo para lograr la ejecución de las tareas planificadas; la regulación, dirección o mando, que está dada por la necesidad de dinamizar el sistema y; el control, o sea, la determinación del nivel de cumplimiento de lo planificado. Pérez (citado en Hernández, 2012, p. 15).

Estos conceptos nos dan a entender que cada empresa por pequeña, mediana o grande que sea debe tener un administrador, ya que este es el encargado de guiar a la misma hacia el éxito empresarial, mediante los procesos administrativos o funciones como también se las suele determinar estas brindan un método óptimo para establecer el conocimiento administrativo. No se puede llegar a un objetivo sin antes tener en cuenta todos los aspectos que se establecen mediante una investigación previa.

Se dice que el proceso de planificación sirve a los administradores para llevar un listado de las actividades que se deben realizar estas deben estar ligadas al cumplimiento de los objetivos empresariales para ello se deben crear estrategias de ataque y defensa. La fase de organización fija a los administradores al uso eficiente de los recursos que se poseen ya sean estos financieros, tecnológicos y talento humano, en esta fase también se menciona que el administrador debe contar con personal competente para cada área de la empresa es decir se debe poseer un manual de funciones para que de este modo se pueda contar con el capital humano necesario que se ajuste a las necesidades de la misma.

Los problemas administrativos que refleja esta empresa inciden en el funcionamiento general de la misma ya que si no se tiene una planificación, organización, dirección y control correcto los departamentos trabajan de manera equivocada. Por ende nos da a conocer un erróneo funcionamiento de los departamentos, se establece en la observación previa un control al finalizar un ciclo, esto provoca retraso, pérdidas, desperdicios y un distorsionado ratio financiero.

Así mismo “la planeación consiste en elegir misiones y objetivos, y en caminar acciones para materializarlos. Requiere tomar decisiones, lo que significa elegir líneas futuras de acción entre varias alternativas”. (Wehrich & Koontz, 2013, p. 23).

La planeación no solo consiste en programar actividades como mecanismo de procesos para una empresa, la planeación parte desde la idea inicial saber que, donde, porque, para quien brindar dicho producto, para así poder satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir los objetivos de la empresa.

Se reconoce que la falta de planificación produce fracasos en cualquier tipo de negocios, la empresa en estudio mantuvo una planificación óptima, pero al no contar con este proceso constantemente, no renueva sus objetivos estratégicos, planes de acción, tareas a desarrollarse y diversas actividades que conllevan este punto.

El estrés laboral, horarios descontrolados, desequilibrio en el personal, falta de normas son algunas de las características que se detectan dentro de la empresa, se dan de manera sigilosa ya que no existen registros de estos sucesos y el empleador no reconoce estos puntos que al transcurrir el tiempo desencadenan una serie de inconvenientes para la empresa.

El estrés laboral está asociado con la falta de productividad en las empresas, también es consecuencia de un mal ambiente de trabajo, en ciertas situaciones el estrés aparece por la falta de planificación ya que en este tipo de empresas llevar un horario definido por los procesos es de gran ayuda, establecer las funciones reduce el estrés dentro de los empleados.

Desde un punto de vista literal, organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como unidad productiva, una

organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base en un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno. (Franklin, 2009, p. 4).

La Organización dentro de las empresas consiste en como llevar a cabo o ejecutar lo planificado con anterioridad, por mencionar una de las actividades que se desean lograr tenemos:

- Los recursos que se necesitan para alcanzar los resultados esperados.
- Generar productos de excelente calidad.
- Manejar eficientemente los recursos tecnológicos.
- Retroalimentación en base a la producción.

Con el fin de demostrar las estructuras que comprenden la organización en las empresas hemos decidido separarlas en formal e informal, lo cual nos permitirá demostrar el conjunto de acciones o recursos que necesita llevar a cabo cualquier empresa para tener un ambiente laboral estable.

La organización formal se centra en las acciones que se llevan a cabo dentro la empresa, este tipo de organización busca estructurar una serie de pasos o ideas como un marco guía para tomar las mejores decisiones en conjunto con el capital humano que posee la empresa para una toma eficiente de acciones.

En cambio la organización informal comprende acciones que no están totalmente bajo nuestro control ya que esta se centra en las influencias o conexiones que podamos obtener o ir cosechando a lo largo del tiempo, con el fin de obtener información que nos permita tomar las mejores decisiones de antemano gracias a la información recabada.

Dentro de la empresa Jorge Pintado Confecciones la organización es algo que poco se lleva a cabalidad sobre todo en el departamento de producción, ya que el fin es entregar el pedido en

el tiempo establecido sin importar los recursos que se deban emplear entre otras anomalías como los procesos de compra de materia prima, la adquisición de maquinaria y dentro de lo administrativo la rotación constante de empleados.

Se puede definir a “la dirección consiste en fluir en las personas de modo que contribuyan a las metas de las organizaciones y grupos. En particular se relaciona con el aspecto de trato personal de la administración”. (Weilrich & Koontz, 2013, p. 24).

La dirección comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo. Mediante la toma de decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos; a través de la comunicación se transmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, los planes y las actividades; con la motivación se obtiene compartimientos, actitudes y conductas del personal para trabajar eficientemente y de acuerdo con los objetivos de la empresa y, por último, el liderazgo se utiliza para influir, guiar o dirigir a un grupo de personas; este incluye el poder, la autoridad, supervisión, la delegación y el mando. (Münch, 2006, p.130).

En el periodo de Dirección o de liderar como se está cambiando el término para algunos autores como lo menciona Universidad Agraria (2008) (Citado en Serrano, 2013, p. 6) “El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda”. Aquí el administrador debe motivar a sus colaboradores, también su capacidad para darles una orden, saber llegar a ellos convirtiendo su ambiente de trabajo en un espacio agradable que mejore la capacidad del trabajador.

En la empresa en estudio la acción de dirigir no está definida por un líder en específico, ya que como se conoce es de concepto familiar cada uno desempeña un rol determinando, pasando por alto las recomendaciones o sugerencias que puede ser dadas por el gerente. La

comunicación en las organizaciones es de vital importancia. “Toda empresa necesita comunicarse interna o externamente con el fin de establecer relaciones, informar o comunicar determinados eventos, noticias, etc.” (Morueco, 2009, p. 92).

La falta de comunicación ocasiona conflictos dentro de las organizaciones y en estas muy en particular, puedo citar lo suscitado el día que se realizó la observación, se dictaron ciertas acciones a realizar aquel momento por uno de los encargados del departamento de producción pero pasando por alto las funciones que deben realizar los demás empleados de esta empresa.

Jorge Pintado Confecciones también carece de un organigrama funcional que delimite las actividades a realizar por cada trabajador, los organigramas dentro de una empresa facilitan las actividades ya que mediante estos creamos líneas de comunicación, se fijan las jerarquías y se detalla las tareas que cada miembro debe desempeñar.

La fase final del proceso administrativo es el control o monitoreo del progreso de la organización hacia sus metas, los gerentes deben monitorear el progreso para asegurarse de que se desempeñe de forma tal que llegue a su “destino” en el tiempo designado. (Griffin, 2011, p. 9).

El control de la empresa es fundamental para que pueda sobrevivir. Es evidente que, como confirman las estadísticas, una gran mayoría de empresas pequeñas y medianas mueren, bien por falta de control o bien por la existencia de un inadecuado sistema de control. (De Jaime, 2013, pp.).

Analizando lo citado el control define si una empresa tiene éxito o no, si se mantiene en su madurez o si decae hasta tener que ser liquidada, el control puede llegar a ser interno o externo depende desde que punto deba ser solicitado, el control externo se puede requerir cuando la empresa necesita una certificación como por ejemplo las ISO.

A mi criterio la fase de control se debe ejecutar constantemente en un rango diario en grandes empresas y así paulatinamente para las medianas y pequeñas empresas, este proceso nos deja ver las falencias, medir resultados, detectar de forma rápida los errores dentro de los diversos sistemas y así poder solucionarlos de forma rápida y eficiente.

Por ejemplo, en una inspección de rutina al departamento de producción para revisar los ternos a entregar a la empresa Introco S.A, el gerente descubre que los botones incorporados al mismo están cocidos de una manera inadecuada. Esto ocasiono que se realice una reunión de carácter urgente para frenar el proceso y rediseñar el modelo del producto, ya que este no cumplía con lo requerido por el cliente.

Las funciones administrativas ya mencionadas reflejan lo primordial que debe conocer un buen administrador y llevarlas a cabo para el correcto funcionamiento de la empresa en la que se está ejecutando, el progreso en el globo empresarial hace estas tareas menos complicadas con ayuda de los sistemas de información con los que se cuenta.

Después de una observación directa en el lugar a estudiar se pueden definir ciertos problemas que influyen al equívoco funcionamiento de la misma, la empresa no posee un manual de funciones, rotación constante de personal, maquinarias defectuosas, compras innecesarias de materia prima y desorganización del área de producción como se ha venido detallando a lo largo del desarrollo de este estudio.

El manual de funciones dentro de una empresa cumple un papel fundamental, ya que es una herramienta que posee el conjunto de normas y tareas a desarrollar por cada empleador, detalla el perfil adecuado para cada puesto, sus responsabilidades se puede acudir a él cuándo se tengan dudas sobre las funciones es el apoyo ya que en él está descrito que se debe hacer como se debe hacer, cuando y donde.

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión. (Gonzalez, 2012, pp.).

Para una empresa no poseer un manual de funciones, es un error de principiantes ya que una pequeña empresa puede entender que por tener pocos empleados no necesita un manual pero esto trae consigo pérdidas para la misma, que se creen cuellos de botella, aglomeraciones en el trabajo ya que en el caso de Jorge Pintado Confecciones un maestro artesanal o sastre no siempre puede llevar a cabo las tareas administrativas o financieras por ende el trabajo de estos departamentos incluido el de producción se retrasa se crean inconsistencia, se producen desperdicios, conflictos y todos los pedidos se entregan después de la fecha pactada o se trabaja sobre el tiempo de entrega, se necesita personal capaz y competente para cada puesto en una pequeña empresa el administrador puede ser el que cree las prendas pero se deben definir funciones a realizar.

El manual de funciones se ha vuelto en una herramienta de suma importancia para las Grandes y pequeñas empresas esta crea gran relevancia en los procesos productivos, ya que facilita la toma de decisiones en las organizaciones y sin duda ayuda a los niveles jerárquicos como se lo mencionó con anterioridad, los manuales deben estar en constante revisión.

Nos encontramos en una sociedad de cambio por ende esto también nos dice que debemos ajustarnos a esto es decir los manuales de funciones deben actualizarse periódicamente, un ejemplo básico una secretaria de antaño no siempre puede manejar con facilidad un dispositivo tecnológico, o un sastre clásico si no se capacita no podrá operar una máquina de coser moderna.

Los manuales de funciones deben ser claros, específicos y fáciles de entender un manual que se extienda en su detalle se volverá tedioso para el colaborador y este no lo usara, debe ser claro en las tareas y perfiles para no cometer errores, esto ayudara al proceso de selección de empleados ya que en esta empresa se genera un problema a través de esto, rotación de personal en el área de producción.

La empresa posee como colaboradores estables a familiares directos pero estos a su vez desempeñan otras actividades laborales como se detalló con anterioridad, pero existen convenios con otras empresas cuando estas existen sus pedidos en masa Jorge Pintado gerente tiene la obligación de contratar nuevo personal para la fabricación del maquilado como se conoce a este tipo de pedidos.

Estas contrataciones traen consigo problemas en el departamento de producción ya que como es personal nuevo se lo debe capacitar o se generan pérdidas (desperdicios) esto reduce la utilidad para la empresa, el personal dentro de una empresa es uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento correcto de la misma, se generan una serie de sub problemas a raíz de esto, se aglomeran entregas, se dan fallas en las prendas esto a su vez crea

un desbalance en los gastos ya que se necesita materia prima adicional para cumplir con la entrega, e inclusive en algunas ocasiones se requiere tiempo extra para cubrir el pedido, y se siguen formando problemas ya que podemos llegar a perder al cliente para próximas contrataciones, ya que este no obtendrá el producto en las fechas acordadas.

La rotación de personal (o turnover) es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. Las organizaciones sufren un proceso continuo y dinámico de entropía negativa para mantener su integridad y sobrevivir. Esto significa que siempre pierden energía y recursos y que se deben alimentar de más energía y recursos para garantizar su equilibrio. (Chiavenato, 2009, p. 91).

La rotación de personal afecta directamente a la producción ya que esta empresa se dedica a brindar servicios de confeccionar prendas de vestir, ya que al salir personal que conoce el manejo de las maquinarias y los procesos que se deben realizar el nuevo talento humano contratado debe pasar por el proceso de aprendizaje, prueba que retrasa definitivamente la productividad de la empresa.

Para evitar la rotación excesiva de personal en las empresas se debe seguir un proceso de contratación fiable, esto consiste en seguir los procesos de reclutamiento, selección y contratación, pero antes de todo esto se debe definir la vacante que se desea llenar. Para ello tenemos el análisis de puesto Rodríguez (2013) menciona “proceso sistemático de recopilación de información sobre todos los parámetros de un empleo, sus responsabilidades básicas, las conductas, las habilidades y los requerimientos físicos y mentales de las personas que lo hacen”(pp.).

Como la actividad de la empresa es confeccionar ropa, y las rotaciones se dan en el area de producción se definira el puesto de sastre a quien cumpla con algunas características como :

- Conocimientos sobre cortado.
- Información básica sobre los patrones de modelos.
- Reconocer los materiales.
- Buen manejo y cuidado de las maquinarias.
- Creativo.
- Innovador.
- Paciente.

Luego de analizar el puesto se continua con la planeación, se menciona que la planeación de recursos humanos o talento humano “es el proceso de anticipar y hacer previsiones ante el ingreso de personas a una organización, su estancia en ella y su salida de misma.” (Rodríguez, 2013, pp.).

La contratación de personal no solo es la necesidad de ocupar una vacante, esto quiere decir que es un proceso, por lo tanto debe ser llevado a cabo paso a paso, tenemos la planificación es decir análisis del puesto de trabajo, después de esta fase tenemos el reclutamiento, es aquí donde se captan las hojas de vida de los aspirantes a la o las vacantes, en este punto existe una pre selección, luego se realiza una evaluación esta puede consistir en pruebas técnicas, pruebas psicológicas o ambas al finalizar este paso se genera un informe para que el personal de Talento Humano pueda tomar la decisión de contratar al mejor candidato posible, el proceso termina cuando la persona calificada se incorpora al grupo de colaboradores de la empresa.

La fase de reclutamiento en el proceso de contratación es la primordial por ende tiene un diseño especial.

Determinar la persona responsable de la realización (directivo de la organización o bien empresa de servicios de empleo). Establecer con claridad las etapas y plazos del proceso: a) elección de fuentes, b) difusión de información, c) contactos preliminares, d) confirmación de

candidaturas, e) preselección y f) presentación de la lista de candidatos; junto con las actividades a desarrollar y el alcance de cada una de ellas (costes, plazos de ejecución, fechas de finalización). Precisar la información que se va a proporcionar en cada momento del proceso a las personas contactadas. Estableciendo con claridad el grado de detalle. Determinar las fuentes de reclutamiento. Fijar el número de candidatos potencialmente válidos con que se cerrará la búsqueda. Verificar la competencia de los reclutadores. En caso de déficit, se debe proporcionar formación y entrenamiento específico en las actividades y desempeño de responsabilidades. Estipular las fechas y momentos adecuados para establecer los contactos. Prever e informar de las contingencias presumibles. (Castaño, López, & Prieto, 2011, p. 22).

El fin de poseer personal estable dentro de la empresa es de vital importancia como se describió con anterioridad uno de los problemas que genera esta rotación constante es los conflictos que pueden surgir con los clientes ya sean estos de consumo mayor o menor ya que la empresa maneja cartera compuesta de ciertas empresas y personas naturales.

Los clientes para una empresa representan ingresos, la cual repercute en su rentabilidad. Por eso se debe ver al cliente como el que generara los recursos económicos para cubrir las necesidades de la misma. Para ello se debe fidelizar a los clientes.

Las empresas no deben moverse por impulso, sino que deben actuar de forma racional, aunque puedan existir aceleraciones en función de diferentes tipos de catalizadores externos e internos, de tal forma que cada acción que realicen produzca resultados en sí misma y a su vez mejore todas las condiciones para que la acción siguiente produzca aún mejores resultados, entrando en un círculo virtuoso, del que saldrán reforzados todos los *stakeholders* y por supuesto se obtenga mejores rendimientos y beneficios. (R. Muñiz & V. Muñiz, 2016, pp.)

Analizando esta cita los autores hacen referencia al proceso de fidelidad de los clientes, que las empresas deben seguir al paso que los consumidores avancen, ya que un individuo no tiende

a cambiar sus gustos o preferencias de repente mantiene un formato de adquisición y cambia a medida que los mercadólogos generan nuevas necesidades.

La atención al cliente en las empresas debe ser bajo las normas de cordialidad, respeto, demostrándole un valor, esto ayuda a captar su interés por el producto o servicio que le ofertamos, esta atención es otra forma de fidelizar a un cliente.

Uno de los aspectos que actualmente contribuye a determinar la posición de la empresa a largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar “calidad del servicio”. (Londoño, 2011, p.81)

La calidad sin duda se convirtió en la actualidad en uno de los porque las personas eligen nuestros productos, la empresa en estudio no tiene problemas con este punto ya que utilizan materias de óptima calidad y el producto terminado se vende rápido ya que sus diseños son innovadores y con las recomendaciones el traje puede durar hasta veinte años.

El proceso de producción dentro de esta empresa es el que se ha visto afectado por no llevar una buena gerencia, el proceso administrativo como se lo ha descrito es una cadena que aporta valor a las organizaciones, una etapa no está completa sino se realiza la anterior, se deben tomar mejores decisiones, estas son el punto de partida para la actividad que realiza Jorge Pintado Confecciones.

Se conoce que las tomas de decisiones son “un conjunto de hechos y circunstancias que, por sus características pueden agruparse con factores operativos y contextuales” (Franklin & Krieger, 2011, p.446), tomar decisiones ayuda a la empresa a fijar e identificar las necesidades, las ventajas o desventajas y oportunidades que se suscitan en el mercado comercial, esto se

puede definir en tres puntos claves, el primer punto se puede decir como un llamado de atención al gerente; es decir alerta algo no esta bien, segundo tenemos interpretar, luego de recaudar la información necesaria se debe analizar la misma, compararla para así tener mejor conocimiento sobre la situación real, como último punto se define incorporar las medidas resultar en el segundo punto ejecutar las decisiones o los planes de acción.

La empresa luego de reconocer los subproblemas que se generan por mal funcionamiento administrativo, tratara en lo posible de mejorar su situación, se recomienda rediseñar sus procesos administrativos, crear un nuevo manual de funciones y que esta adquiera personal de planta que no sea rotado en momentos que el trabajo baja, los ingresos de la empresa en comparación con sus gastos, dejan una utilidad bastante considerable a la empresa, con respecto a la producción como se detallo es un problema por las malas decisiones se sucito pero esto mejorara con las correcciones respectivas. La Empresa Jorge Pintado Confecciones se compromete a realizar una investigación exhaustiva para corregir sus fallas.

El método investigativo que se uso en el desarrollo de este trabajo es cualitativo ya que se dea conocer como afectan las funciones administrativas al proceso productivo, para determinar la información necesaria se realizó una encuesta y una observación directa en las instalaciones de la empresa.

Confecciones Pintado es una empresa que pese a los conflictos internos que posee ah sabido mantenerse en el mercado, el emprendimiento familiar ah seguido creciendo y con las sugerencias dadas en este proceso se mantendra con mejores oportunidades en la demanda de sus servicios.

Conclusión

El presente trabajo investigativo se realizó en la Empresa Jorge Pintado Confecciones, dedica al confeccionamiento de prendas de vestir, entre otros servicios que esta ofrece, en esta se controló, las falencias que se suscitan en la misma, se utilizó dos métodos para recolectar la información mediante encuesta y observación directa ambos dirigidos a los colaboradores de la empresa.

La encuesta nos ratificó el porque del estudio, un 75% de los empleados afirman que el proceso administrativo con el que se desarrolla la empresa no es el adecuado, que el departamento de producción carece de personal y este cambia constantemente. En la observación directa arrojó como conclusión un rediseño en la planta, redefinir tareas, mejorar los sistemas de producción.

El estudio de caso muestra lo relevante que son las funciones administrativas en las empresas y como un mal manejo de estas afecta al departamento de producción en este caso, por ende las decisiones que tome el gerente con la ayuda de su equipo de trabajo serán de suma importancia para la misma siguiendo los procesos completos, sin dejar de lado la calidad y cadena de valor para los clientes.

Bibliografía

- Anónimo. (19 de abril de 2017). *Blog sobre administración*. Obtenido de <http://blogsobreadministracion.blogspot.com/2017/04/administracion-ciencia-teoria-y-practica.html#more>
- Castaño, M. G., López, G. d., & Prieto, J. (Febrero de 2011). *Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid*. Obtenido de Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Web site: <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guia tecnicabuenas practicas.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- De Jaime, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Barcelona: ESIC Editorial.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas tercera edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México .
- Gonzalez, G. (Octubre de 2012). *Wordpress*. Obtenido de Wordpress Web site: <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
- Griffin, R. W. (2011). *ADMINISTRACIÓN*. México: CENGAGE Learning.
- Hernández. (2012). *Propuesta de Guía de Administración Educativa del Ejercicio*.
- Londoño, C. (2011). *Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones*. Madrid: Fundación CONFEMETAL.
- Morueco, R. (2009). *Manual Práctico de Administración*. Madrid: RA-MA.

Münch Galindo, L. (2006). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN. CASOS Y PRÁCTICAS*. México: Trillas, S. A. de C. V.

Muñiz, R., & Muñiz, V. (2016). *Marketing en el siglo XXI*. Madrid: Centro de Estudios Financieros.

Rodríguez, M. d. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: CENGAGE Learning.

Serrano Ledesma, F. (2013). *EL LIDERAZGO EN LA ADMINISTRACIÓN*. Bogotá.

Wehrich & Koontz. (2013). *ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN. Un enfoque internacional y de innovación*. Colombia: Mc Graw Hill.

AMENOS

Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

¿Durante los últimos meses como se han desarrollado las funciones administrativas dentro de la empresa?

Excelente

Muy Buenas

Bueno

Regular

Malo

¿El administrador realiza las actividades de una manera eficaz y eficiente?

Si

No

¿La Empresa cuenta con una planificación?

Si

No

¿El sistema de contratación de personal se basa a un manual de funciones?

Si

No

¿El departamento de producción es el que posee mayor porcentaje de rotación de personal?

Si

No

¿Con que frecuencia se rota el personal?

Anual

Semestral

Trimestral

¿El departamento de producción tiene retraso al momento de entregar el producto?

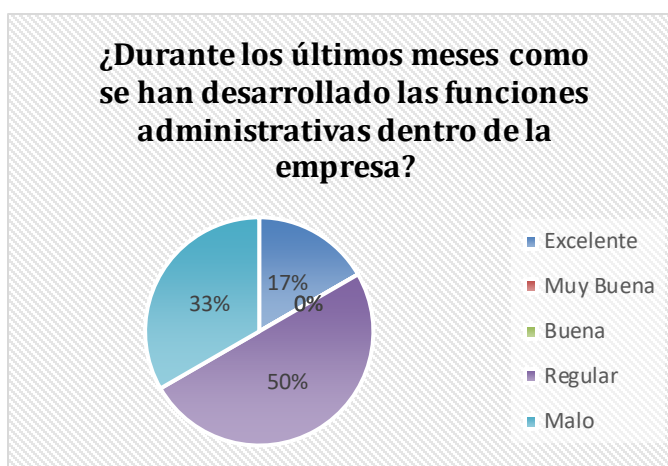
Si

No

Tabulaciones

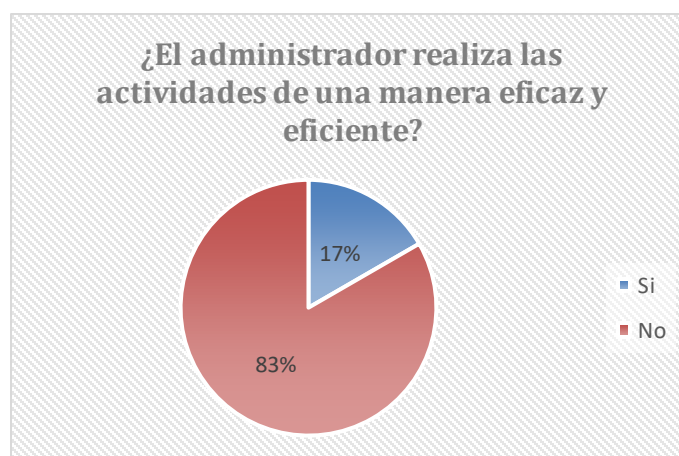
¿Durante los últimos meses como se han desarrollado las funciones administrativas dentro de la empresa?

Excelente	1	17%
Muy Buena	0	0%
Buena	0	0%
Regular	3	50%
Malo	2	33%
Total	6	100%



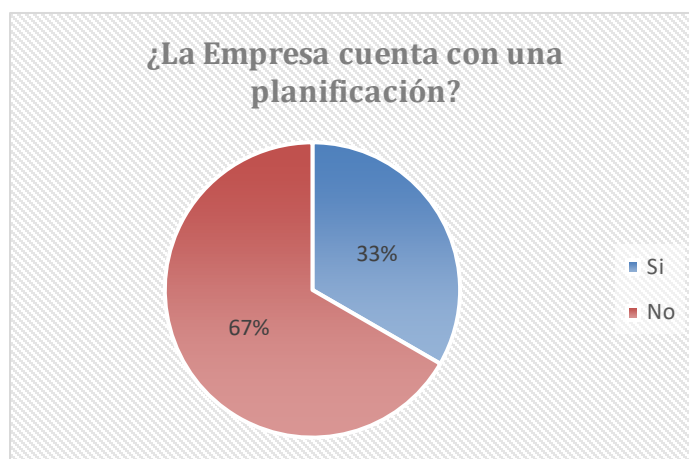
¿El administrador realiza las actividades de una manera eficaz y eficiente?

Si	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%



¿La Empresa cuenta con una planificación?

Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%



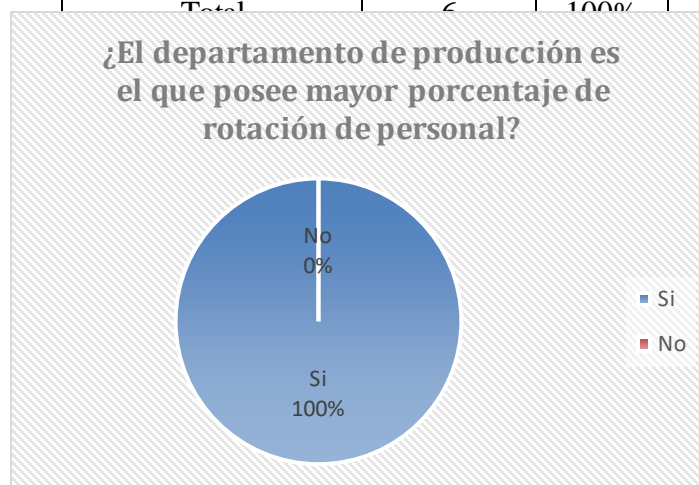
¿El sistema de contratación de personal se basa a un manual de funciones?

Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%



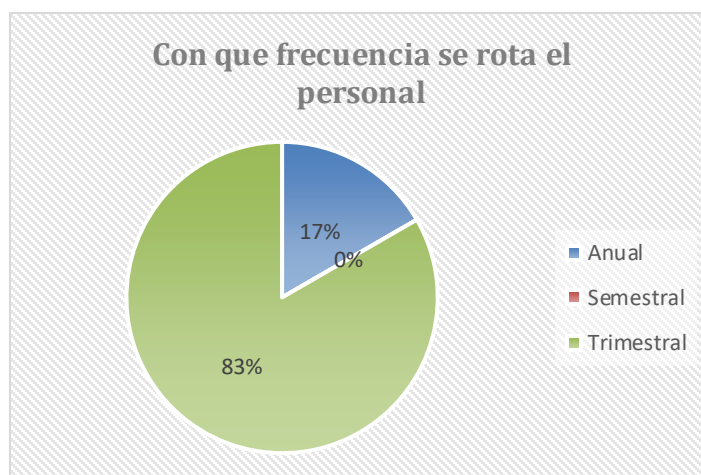
¿El departamento de producción es el que posee mayor porcentaje de rotación de personal?

Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%



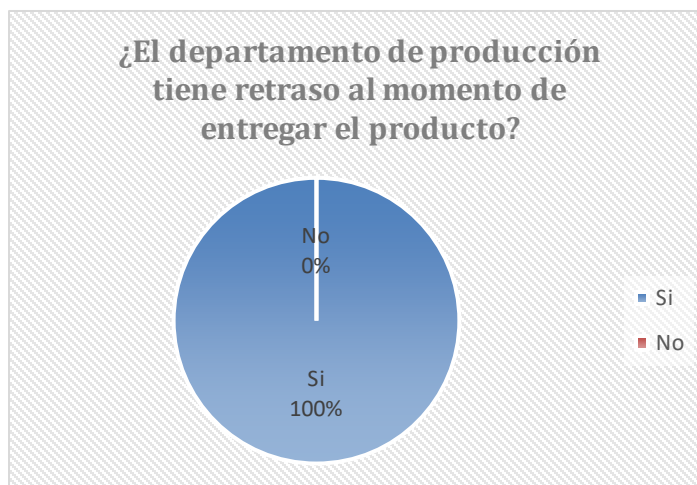
¿Con que frecuencia se rota el personal?

Anual	1	17%
Semestral	0	0%
Trimestral	5	83%
Total	6	100%



¿El departamento de producción tiene retraso al momento de entregar el producto?

Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

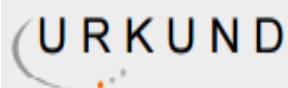


Guía de Observación

Nombre de la Empresa	Jorge Pintado Confecciones
Gerente	Jorge Pintado

OBJETIVO: observar y evaluar cómo se desarrolla la empresa.

No	Aspectos a Evaluar	Si	No	Tal vez	Observación
1	Existen lineamientos administrativos.				
2	Manual de funciones				
3	Se desarrolla un óptimo clima laboral				
4	Las actividades se dan en los tiempos establecidos				
5	Trabajo en equipo				
6	Estrategias competitivas				
7	Evaluación de desempeño				
8	Objetivos Organizacionales				
9	Maquinarias				
10	Personal				



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Villegas_Ponce_Genesis_Eloysa_Ingenieria_Comercial.docx
(D29221367)
Submitted: 2017-06-07 07:53:00
Submitted By: genesisvillegasponce@hotmail.com
Significance: 9 %

Sources included in the report:

<https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
<http://blogsobreadministracion.blogspot.com/2017/04/administracion-ciencia-teoria-y-practica.html>
<https://prezi.com/a-07lbyoebgt/copy-of-mexichelada/>

Instances where selected sources appear:

3