



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA
CADENA DE SUMINISTROS DE DEMADERA SOCIEDAD COMERCIAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA, LIMA, 2022

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de
Licenciada en Administración con mención en Administración de Empresas

Autora:

Muente Vidal, Amparo Marabú

Asesor:

Aguero Arias, Tito Armando

ORCID: 0000-0002-9517-9431

Jurado:

Picón Chávez, Hernán

Montero Chepe, Jorge Enrique

Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú

2024



EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTROS DE DEMADERA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, LIMA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 repositorio.unfv.edu.pe 1%
Fuente de Internet

2 renati.sunedu.gob.pe 1%
Fuente de Internet

3 www.coursehero.com 1%
Fuente de Internet

4 www.unfv.edu.pe 1%
Fuente de Internet

5 Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal <1%
Trabajo del estudiante

6 repositorio.ucv.edu.pe <1%
Fuente de Internet

7 www.clubensayos.com <1%
Fuente de Internet

es.slideshare.net



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA
CADENA DE SUMINISTROS DE DEMADERA SOCIEDAD COMERCIAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA, LIMA, 2022

Línea de Investigación:
Desarrollo Empresarial

Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración de Empresas

Autora
Munte Vidal, Amparo Marabú

Asesor
Aguero Arias, Tito Armando
ORCID: 0009-0005-5003-1942

Jurado
Picón Chávez, Hernán
Montero Chepe, Jorge Enrique
Torres Suarez, Roberto

Lima, Perú

2024

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Resumen..... | 5 |
| Abstract..... | 6 |
| I. Introducción..... | 7 |
| 1.1 Trayectoria del autor..... | 13 |
| 1.2 Descripción de la Empresa..... | 14 |
| 1.3 Organigrama de la Empresa..... | 16 |
| 1.4 Áreas y funciones desempeñadas..... | 17 |
| II. Descripción de una actividad específica..... | 19 |
| III. Aportes más destacables a la Empresa..... | 21 |
| IV. Conclusiones..... | 23 |
| V. Recomendaciones..... | 24 |
| VI. Referencias..... | 25 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Mejoras de la gestión de fábrica y procesos..... | 21 |
| Tabla 2 Gestión del Recurso Humano actualmente..... | 22 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Ubicación DEMADERA..... | 15 |
| Figura 2 Organigrama de la Empresa..... | 17 |
| Figura 3 Proceso Administrativo..... | 19 |

RESUMEN

Este trabajo de suficiencia, está basado en mi experiencia laboral de más de 4 años como Administradora en la empresa DEMADERA SCRL, ubicada en el distrito de Surquillo en la ciudad de Lima, con una planta de producción, ventas y servicios de productos para la decoración en una planta de más de 400 m². El presente documento informa sobre las mejoras realizadas en DEMADERA SCRL con el objetivo de organizar a la empresa y optimizar los espacios y procesos de la producción además de las actividades realizadas a través del proceso administrativo para mejorar y hacer más eficiente la gestión. Se ha utilizado un enfoque cualitativo descriptivo, que a través de la observación directa y recolección de información se presentó a la Gerencia General para que esta sea revisada, sustentada y aprobada. Finalmente, se describen las mejoras desde la estructura organizacional, la gestión de fábrica y los métodos e incentivos establecidos para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo.

Palabras clave: proceso administrativo, herramienta de gestión, organización, planificación, dirección, control.

ABSTRACT

This work of sufficiency, is based on my working experience of more than 4 years as Administrator in DEMADERA SCRL company, it was located in Surquillo district, on the city of Lima, with a plant of production, sales and services of products for decoration in a space of more than 400 m². This document reports, the improvements made in DEMADERA SCRL with the objective of organizing the company and optimizing the spaces and processes of production in addition to the activities carried out through the administrative process to improve and make management more efficient. A descriptive qualitative approach has been used, which through direct observation and collection of information was presented to the General Management to be reviewed, supported and approved. Finally, improvements are described from the organizational structure, factory management and the methods and incentives established to improve internal and external customer satisfaction.

Keywords: administrative process, management tool, organization, planning, direction, control.

I. INTRODUCCIÓN

Este informe es basado en mi experiencia laboral obtenida en la empresa DEMADERA SCRL, donde me desempeñé inicialmente como asistente administrativo desde el 2010 hasta el 2015 y posteriormente como Administradora hasta el 2019, en el que propongo la alternativa de seguir contribuyendo con el crecimiento y gestiones administrativas de manera independiente.

En todo este tiempo, he aplicado los conocimientos y experiencias previas que han servido para contribuir al orden del que tanto carecía la empresa en mención, y de esta forma a través del proceso administrativo como base, se ha podido mejorar la toma de decisiones, consolidar el equipo de trabajo para evitar duplicidad de funciones, reducir costos por compras a escala y optimizar los recursos.

DEMADERA SCRL, pertenece al sector de las Pymes que en el Perú al igual que en todo el mundo promueven el desarrollo económico, la amplitud de los mercados, permiten generar más empleo y por ende una mayor distribución de la riqueza.

Finalmente, en el caso de la empresa en mención, puedo afirmar que establecer funciones y procesos teniendo como principal herramienta el proceso administrativo ha permitido que la organización logre posicionarse dentro del público objetivo con productos y servicios de calidad, además de un servicio de postventa como ventaja competitiva frente a nuestros competidores.

Los procesos administrativos como la gestión empresarial son esenciales para una empresa, ya que el primero permitirá asegurar la coordinación de los colaboradores, cumplimiento de tareas, gestión, así como la preparación para el cambio organizacional inmediatamente. Respecto a la gestión empresarial, permitirá iniciar la movilización de recursos aprovechando las ventajas del entorno. Estos dos aspectos son ampliamente discutidos en el actual trabajo de investigación, esencial para la supervivencia de la organización, especialmente considerando se tome en consideración que debido a la globalización se halla una tendencia a competir lo cual acelerará el proceso para las organizaciones inmersas.

El propósito de este estudio es analizar el proceso administrativo como aquella herramienta de gestión en la compañía de madera, con el objetivo de verificar su aplicación consistente y

Comprender plenamente sus conceptos permitiéndoles gestionar de manera eficaz y productiva. Esta gestión empresarial actualmente se enfrenta a una competencia muy dura y requiere una gestión adecuada utilizando herramientas clave de gestión empresarial, así como planificación, organización, liderazgo y control.

En un contexto internacional

Estudios como el de Saca (2022) cuyo objetivo en su trabajo de investigación fue desarrollar una propuesta de proceso administrativo para Jiménez & Jiménez del Cantón Zaruma, el cual inició con la fundamentación teórica de ambas variables como son el Proceso administrativo y la sostenibilidad, culminando con diseñar la propuesta del proceso administrativo. Además, se determinó que los directivos aplicaron procesos administrativos en cada etapa de forma parcial y empírica.

Respecto a la administración de la gestión como herramienta clave de gestión, López (2021) señaló que la gestión administrativa es relevante en las diferentes fases del proceso administrativo, métodos, objetivos, tareas y otras características del proceso administrativo, por lo que cada empresa debe ser capaz de ejecutar sus diferentes planes, organizaciones y procedimientos para producir resultados.

Del mismo modo, como comentaron Cárdenas y Escobar (2019) encontraron algunas inconsistencias en los procesos administrativos diagnosticados mediante la matriz FODA, incluyendo planificación, organización, liderazgo y control, lo que llevó a la pérdida de clientes.

Explicaron, Cedeño et al. (2019) que la gestión empresarial está orientada a la transformación de las estructuras organizacionales, donde se forman relaciones entre las personas y las herramientas para crear una comunicación e interacción efectiva para lograr las metas y objetivos establecidos. Por otro lado, la estrategia de gestión es una parte esencial de la implementación paulatina de su negocio.

Según Mullo (2018) es importante y necesario que cualquier organización cuente con procesos de gestión y que estos funcionen adecuadamente y sistematicen en cada proceso, como es el caso de estudio en el supermercado La Granja, fue necesario establecer procesos administrativos adecuados como planificación, organización, dirección y control en cada área administrativa de la empresa.

En el contexto nacional

El estudio de Chávez y Fasabi (2023) tuvo como objetivo determinar si existía una relación entre los procesos administrativos y la toma de decisiones, para lo que se administraron dos cuestionarios con un total de 31 preguntas a una muestra de 54 empleados y se probó su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. 0,854. Concluyeron que existe una relación

altamente negativa entre los procedimientos administrativos y la toma de decisiones con correlación de Pearson $r = -0.037$ y Sig. = 0,791

Mencionó Mucha (2022) en su investigación encontró que el coeficiente de Spearman es de 0.577, lo que demuestra que el liderazgo administrativo tiene una relación directa y moderada con la productividad laboral. Esto sugiere que al mejorar los procesos de gestión de la empresa se aumentará la productividad de los empleados

Según Abanto (2021) el objetivo general de su estudio es determinar el impacto de los procesos administrativos en la gestión del Municipio de San Pablo Provincia de Cajamarca. La entidad pública alberga un total de 88 empleados, entre directivos y subordinados, y por ende en su estudio encuestó solo a 37 socios comerciales, siendo estos su muestra. Finalmente, el 62% de los empleados confirmaron que los altos directivos no comunican políticas y estrategias de trabajo para lograr los objetivos organizacionales

La investigación de Ramírez et al. (2021) tuvo como objetivo, describir las condiciones administrativas de Ajeper del Oriente S. con 94 empleados. La conclusión es que existe una organización definida en áreas según el organigrama, además hay una comunicación fluida entre gerentes y asociados, los empleados también están adecuadamente representados en las instituciones de trabajo y se sienten representados por sus jefes

Finalmente, se menciona a Gutiérrez (2021) cuyo propósito de su estudio es determinar la relación entre los procesos administrativos y la gestión empresarial de la compañía JC STOCK S. Su resultado arrojó $Rho = 0,864$, valor $p = 0,000$, que es inferior a 0,05, lo que hace que los resultados sean estadísticamente aceptables. Se concluye que existe una correlación positiva y significativa entre los procesos administrativos de la empresa JC STOCK S y la gestión empresarial

Conceptos básicos

Proceso Administrativo

Explicó Plaza (2024) Que la gestión como ciencia requiere una manera de pensar sistemática para el desarrollo de su teoría y práctica lo cual debe ser como se muestra, teniendo una base sólida en la investigación y profundización de sus teorías, a diferencia de los sistemas tradicionales y la práctica de la improvisación. Estas son algunas de las características de las áreas administrativas cuyas herramientas de administración faciliten el uso a los administradores. Asimismo, los procesos administrativos pueden conceptualizarse como una serie de fases que consisten en la planificación, estructuración, organización, gestión y control de los recursos financieros, humanos y tecnológicos para la implementación empresarial, con el propósito de optimizar los recursos productivos de la organización. En contraste, se puede decir que dirigir una compañía se trata de obtener objetivos, gracias al esfuerzo de otros.

Planeación

Para Zarate (2023) Este plan, llamado proceso de gestión inicial, permite utilizar estrategias y planificar acciones en caso de emergencia. Asimismo, a la hora de planificar el logro de objetivos se deben considerar aspectos de rigor y aspectos que carecen de rigor. Por otro lado, la planificación debe orientarse hacia períodos progresivos que involucren varios procesos clave de gestión.

La planificación se puede conceptualizar como considerar lo que una organización necesita lograr para luego crear planes y herramientas. Por el contrario, también la planificación implica la implementación adecuada de las metas que la compañía debe lograr en un período de tiempo determinado mediante la aplicación adecuada de planes y métodos, incluida la toma de decisiones efectiva, el establecimiento de estándares y el seguimiento. funcionamiento según los planes previos de la empresa.

Organización

Manifestó Sierra (2023) Que se entiende por organización la definición y delegación de responsabilidades de cada individuo, laminando puestos y etapas de la compañía, lo que permite mapear el cronograma de tareas mediante un organigrama. Cada empresa tiene un sistema jerárquico de objetivos. Al consolidar cada objetivo se debe considerar el pronunciamiento más amplio del mismo objetivo principal, para no perder la unidad de la organización y no emplear mal la energía. Y es que los directivos o encargados de la dirección son responsables de liderar al resto de empleados de la empresa para lograr la uniformidad con la finalidad de perfeccionar y mejorar los recursos. Por tanto, las herramientas utilizadas por la dirección deben estar enfocadas a los intereses de cada empleado de la empresa, en su motivación, gestión y también comunicación.

Dirección

Explicó Manzanilla (2023) Que el entorno operativo de la empresa debe cambiar. Respecto a los procesos de producción, las normas y las políticas de la compañía, no es posible planificar en su totalidad la dotación de personal. El capital humano no puede considerarse al mismo nivel que las máquinas porque necesitan personas para operar, así como un coche necesita un conductor, un grupo de trabajo necesita un coordinador. También se considera a la dirección como una fase que forma parte de la gestión, ejecución o implementación.

Control

Finalmente, mencionó Gutiérrez (2021) Que el control es una pieza importante del sistema de gestión, ya que permitirá a la compañía regularse según los planes y mantener su progreso de la forma requerida. Y es que, sin control, no podría garantizarse el sistema de calidad de productos y servicios de la empresa. Las funciones de control administrativo se realizan con la ayuda de procesos administrativos. Responsable de supervisar y monitorear que elementos de procedimientos administrativos anteriores se hayan implementado exitosamente

y de realizar ajustes en cualquier momento para evitar y corregir desviaciones de los planes desarrollados. Y es que es fundamental, ya que no solamente conecta los diversos aspectos y funciones de los directivos con el trabajo de la compañía, sino también aporta una base sólida al proceso propuesto para el logro fundamental de sus objetivos.

Gestión Empresarial

Según López (2021) Se define como energía y actividades encaminadas al logro de una buena productividad y competitividad de un negocio o empresa. Y es que el propósito de la simplificación de la gestión organizacional no es sólo mejorar las cosas, sino también realizar las tareas correctamente e identificar instintivamente las condiciones que influyen en el éxito o los resultados que benefician directamente a la organización. La gestión empresarial se esfuerza por garantizar que los descuentos satisfagan las necesidades de las diversas operaciones o inventario de la organización, desarrollen programas a menores costos y beneficien a los consumidores, generando así crecimiento.

Afirman que la gestión empresarial es una actividad que los profesionales examinan para mejorar la productividad y competitividad de un negocio o empresa. Cabe precisar que toda gestión administrativa es la más estratégica de cualquier negocio y al hacerlo bien esta mejorará.

La gestión tiene tres funciones principales: crear un entorno exitoso, resolver dificultades o problemas cuando surgen, aprovechar oportunidades y utilizar diversas herramientas, pero algunas están diseñadas para controlar y mejorar los procesos, otras para secuenciarlos, recopilando información siendo capaz de tomar decisiones en base a ella.

1.1 Trayectoria del autor

Profesional con experiencia en el ámbito administrativo, algo más de 17 años. Actualmente me desempeño como asistente senior en el Vicerrectorado Académico de la

Universidad César Vallejo desde mayo del 2019, con experiencia previa a tiempo completo durante 9 años en la empresa DEMADERA SCRL, y posteriormente de manera independiente en la misma empresa. Asimismo, previamente a la adquisición del grado de Bachiller he contribuido en la asistencia de labores administrativas en empresas del sector público y privada como Figueroa y Asociados cumpliendo funciones de administrador, Mercantil SA con funciones de asistencia al área de Contabilidad, Universidad Nacional Agraria La Molina funciones de asistencia al jefe del Órgano de control Interno.

1.2 Descripción de la Empresa

DEMADERA SCRL con Registro Único de Contribuyente (RUC) 20508277807, con el Gerente General Juan Crisóstomo Rojas Mendoza; cuya actividad principal registrada es la producción de partes y piezas de carpintería; está especializada en el desarrollo de artículos decorativos en madera, principalmente para el recubrimiento de ventanas.

Además de la fabricación de muebles exclusivos, y otros servicios como el mantenimiento y venta de herramientas (serruchos, sierras cinta, discos, fresas) y el servicio de corte láser, ruteado y torno CNC.

DEMADERA está ubicada en una zona céntrica para su público objetivo; exactamente en Jirón Contralmirante Montero 1159 – Surquillo; entre las cuadras 45 y 46 de la Av. República de Panamá. Esta empresa fue constituida desde el 2004, contando con una previa experiencia obtenida por el señor Crisóstomo, quien es el dueño y fundador y que, en 1975, llegó a formar un taller pequeño en el distrito de Surquillo.

Figura 1*Ubicación DEMADERA*

Durante los 40 años de existencia; el cumplimiento, garantía y calidad han sido plasmadas en cada uno de los trabajos; actualmente el uso de maquinarias de tecnología CNC para los trabajos y servicios de ruteo, corte láser y tallado en 3D, y acabados de primera garantizan las entregas de los productos que el cliente merece.

Tiene como principal público objetivo a distribuidores de cortinas, decorador de interiores, arquitectos.

1.2.1 Los productos y servicios

- Muebles exclusivos (diseño del mueble, selección del material, elaboración e instalación).
- Mantenimiento de herramientas de carpintería en general (Sierras cinta, cuchillas de garlopa, fresas de router, brocas, discos diamantados, formones, serruchos, entre otros).
- Venta de herramientas (Sierras cinta, cuchillas de garlopa, fresas de router, brocas, discos diamantados)
- Artículos decorativos para cortinas (Barras de madera, terminales, argollas, cenefas, ménsulas, etc.).

- Cornisas y zócalos.
- Artículos corporativos (cofres, marcos para fotos, porta tarjetas, platos decorativos, entre otros).
- CNC – Torno y tallado 3D y corte láser

1.2.2 *La misión*

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindándoles un producto, accesorio o servicio con la calidad deseada y en el tiempo indicado.

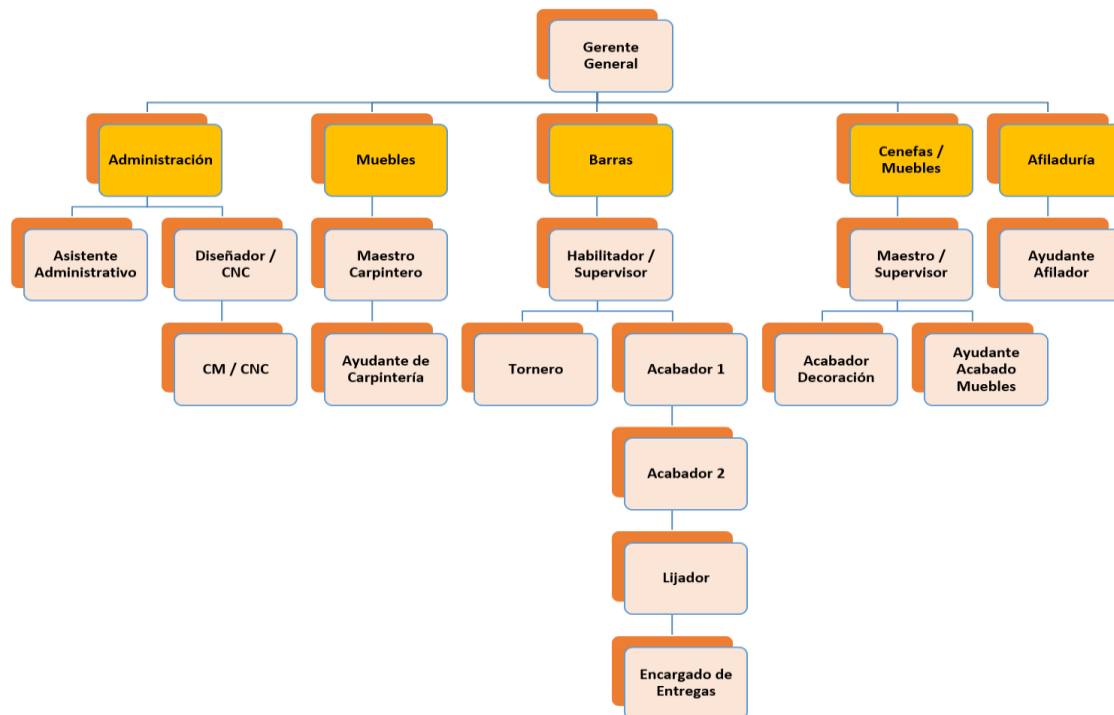
1.2.3 *La visión*

Consolidarnos como líderes de nuestros productos y servicios en territorio nacional.

1.2.4 *Las características*

- Cumplimiento
- Garantía
- Calidad
- Confianza
- Atención rápida
- Limpieza

1.3 Organigrama de la empresa

Figura 2*Organigrama de la Empresa*

1.4 Áreas y funciones desempeñadas

El profesional de administración, se puede desenvolver en las distintas áreas de una organización, en ese sentido DEMADERA SCRL me ha permitido intervenir y aportar en las 3 áreas que tiene, adquiriendo experiencia en:

1.4.1 La administración

- Buscar, seleccionar y evaluar proveedores
- Coordinar con los clientes internos y externos
- Recepcionar los requerimientos
- Manejar la caja diaria
- Emitir comprobantes de pago
- Registrar las compras y ventas
- Gestionar los pagos mensuales

- Evaluar las jornadas laborales

1.4.2 Las ventas y proyectos

- Atender clientes potenciales
- Brindar el servicio post venta
- Elaborar presupuestos y costos

1.4.3 La producción

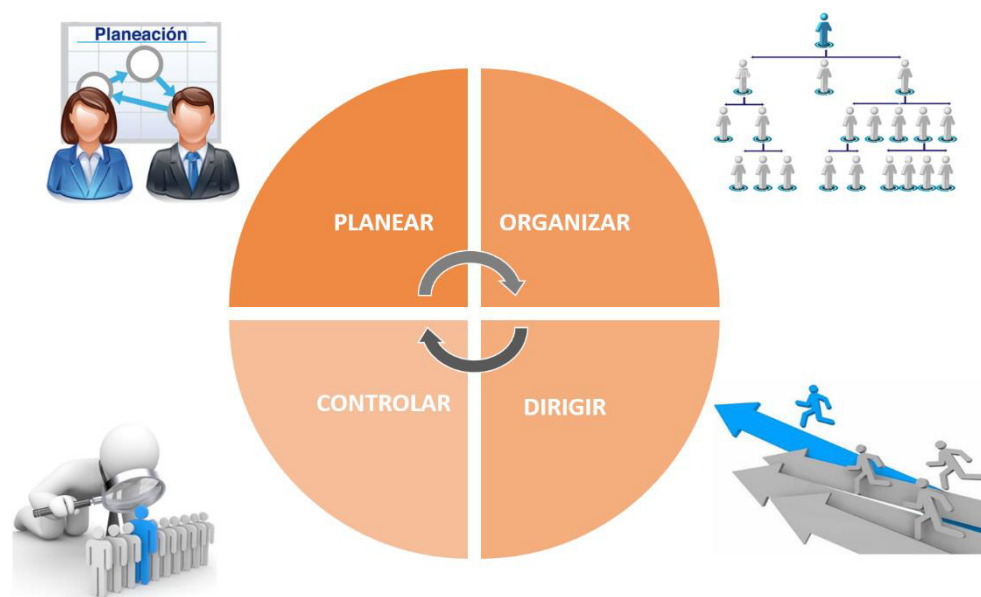
- Establecer y monitorear las jornadas laborales
- Control de calidad del producto o servicio
- Establecer estándares en la calidad de productos
- Optimizar los recursos

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

Como administradora en la Empresa DEMADERA pude ser testigo de cómo el proceso administrativo en cualquier proceso puede ser nuestro mejor aliado, identificando las 4 etapas interrelacionadas de las que este proceso es parte: planear, organizar, dirigir y controlar; forman un proceso cíclico que contribuye a la gestión de la empresa; siendo la planificación y la organización la fase estructural mientras que la dirección y el control son parte de la fase operacional.

Figura 3

Proceso Administrativo



El proceso administrativo es la herramienta esencial en la gestión de la cadena de suministros, ya que permitirá planificar, organizar, dirigir y controlar aquellas actividades que se relacionan con el flujo de productos, información y dinero desde los proveedores hasta los clientes. El proceso administrativo aplicado a la cadena de suministros, se puede definir:

La Planificación: En esta etapa, se fundan los objetivos, definiendo las estrategias y determinando las acciones necesarias para alcanzarlos. En el contexto de la cadena de suministros, se planifica la demanda, la producción, los inventarios, entre otros.

La Organización: Se refiere a la estructura de todos los recursos de la organización: humanos, físicos y tecnológicos que se requieren para llevar a cabo dichas actividades de la cadena de suministros de manera eficiente y efectiva. Lo que significa, definir los roles y responsabilidades, crear los equipos de trabajo, asignar los recursos e implementar los sistemas con información adecuada que permita tomar decisiones de manera más asertiva.

La Dirección: En esta etapa, en DEMADERA se buscó guiar y motivar a los miembros del equipo para que logren los objetivos fundados. Esto comprende la comunicación efectiva, la recomendación de tareas, la resolución de conflictos y el liderazgo. En el contexto de la cadena de suministros, la dirección implica coordinar y sincronizar las diferentes etapas y actores involucrados en el proceso.

El Control: En DEMADERA, el monitoreo permanente y evaluación del desempeño de la cadena de suministros con el fin de identificar desviaciones permitió tomar decisiones para las acciones correctivas necesarias. Esto implicó la medición de indicadores clave de desempeño como el nivel de producción por proceso de cada línea de negocio, el análisis de datos, la implementación de sistemas de seguimiento y la mejora continua dentro de cada proceso determinado y del área en general.

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA EMPRESA

- **Se estableció una estructura organizacional**

La empresa cuenta con una organización lineal, donde el gerente no es un jefe es un líder pues acompaña a todos los colaboradores en el proceso de ejecución de sus funciones y de inducción para el personal nuevo. En la Gerencia General, se toman las decisiones finales, para cualquier tipo de procedimiento y proceso a establecer

- **Se estandarizó la asignación de puestos de acuerdo al perfil requerido**

Previamente el personal contratado era por recomendación, con ningún conocimiento previo, lo que implicaba un gran costo de tiempo para el adaptarse al sistema y metodología de trabajo por lo que ahora, la empresa recluta y selecciona el personal utilizando herramientas de reclutamiento en línea, publicando una convocatoria y pre-seleccionando los más indicados al puesto. El personal es contratado luego de evaluar sus habilidades y capacidades.

- **Se mejoró la gestión de fábrica y procesos**, según lo detallado en la siguiente Tabla:

Tabla 1

Mejoras de la gestión de fábrica y procesos

| ANTES | AHORA |
|---|--|
| Máquinas en desuso que no es reparada ni utilizada. | Venta de máquina en desuso para mejorar los espacios y distribución de las áreas. |
| Producción sin metas, producían lo que venderán en algún momento. | Producción en base a la proyección de ventas. |
| Demasiada merma | Elaborar juegos didácticos a bajo costo con material que se considera desperdicio y vender la viruta a granjas |
| Falta de control en horas hombre | Se estableció un control de horas hombre para organizar y distribuir mejor al personal de planta |

- **Se implementó métodos de incentivos, motivación y reconocimiento**

La motivación y los incentivos son importantes en toda organización por ellos se establecieron fechas para compartir y reconocer la labor del personal; siendo estas: marzo (previo al inicio de clases), julio (almuerzo por fiestas patrias), diciembre (navidad y año nuevo). En tal sentido, la gestión del recurso humano, que actualmente se mantiene y trabaja, es la que se detalla a continuación:

Tabla 2

Gestión del Recurso Humano actualmente

| ANTES | AHORA |
|--|---|
| Se contrataba personal sin experiencia o conocimientos | Se contrata personal con conocimientos o experiencia previa |
| Falta de supervisión | Se designó un “encargado” de área que sea responsable por el grupo de trabajo y labores encomendadas |
| Falta de compromiso | Se motiva al personal y se les hace sentir agradecidos por su aporte en la empresa, esto a través de incentivos, recompensas y reconocimientos. |
| Falta de capacitación | Talleres y cursos con el Centro de Innovación Tecnológica de la Madera (CITE). Capacitación con socios estratégicos sobre nuevas tendencias y métodos de acabados de la madera. |
| Falta de orientación y monitoreo | El “encargado” responsable debe monitorear las actividades y motivarlos para obtener mayor eficiencia en los procesos. |
| Falta de fidelización al personal | Capacitación, motivación y reconocimientos periódicos. Almuerzos de camaradería, bonificaciones por cumpleaños. Sala de almuerzo y descanso. |

IV. CONCLUSIONES

- a. La empresa objeto de estudio carecía de una estructura organizacional establecida, los colaboradores no tenían definida las funciones, la línea jerárquica o la división de trabajo.
- b. El proceso administrativo es una herramienta esencial en la gestión de cualquier empresa, puesto que proporcionan una estructura y un enfoque sistemático para planificar, organizar, dirigir y controlar las diversas actividades y los recursos de la empresa.
- c. El capital humano es la principal herramienta de la organización y su adecuado manejo se verá reflejado en el compromiso que ellos tengan con la empresa, delimitar las funciones mejoró la eficiencia en el uso de los recursos.
- d. La motivación cumple un rol fundamental en el desempeño individual y colectivo dentro de los equipos de trabajo, en este sentido la motivación puede fortalecerse a través de reconocimientos, recompensas.

V. RECOMENDACIONES

- a. Revisar de manera periódica el funcionamiento de la estructura organizacional para evitar conflictos de líneas de mando, duplicidad de funciones o división del trabajo.
- b. Mantener las pautas establecidas en el proceso administrativo para de esta forma se cumplan con los objetivos institucionales.
- c. Controlar los procesos de selección y mantener las estrategias establecidas para mejorar el empleo de los recursos de la compañía.

VI. REFERENCIAS

- Abanto, P. (2021). *Procesos Administrativos y su influencia en la Gestión de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio institucional de la Universidad Alas Peruanas. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10153/Tesis_ProcesosAdministrativos_Gesti%C3%B3n.Municipio_San%20Pablo_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, M. (2019). *Propuesta de formalización de procesos administrativos y contables para el Minimarket "Joselito"*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42528>
- Cedeño, A. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 11(5), 191-200. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Chávez, H. (2023). *Los Procesos Administrativos y la toma de decisiones en la empresa Llamagas Pucallpa S.A. 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad de Ucayali]. Repositorio Universidad de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6454/B7_2023_UNU_CONTABILIDAD_2023_T_%20ANGELLO-CHAVEZ_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, B. (2021). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Empresa JC STOCK S.A.C. Arequipa*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Universidad Católica de Santa María.

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c0e08616-c8c1-4ca2-b81b-cb779c6a960a/content>

López, C. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Revista Gaceta Científica*, ISSN:2617-4332. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102/1112>

Mucha, L. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf

Mullo, F. (2018). *Propuesta de mejora de procesos administrativos de Supermercados “La Granja”*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27545>

Plaza, V. (04 de enero de 2024) *¿Qué es el Proceso Administrativo de la empresa?* Blog Escuela de Posgrado. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-proceso-administrativo-de-la-empresa>

Ramírez, M. (2021). *Factores de la gestión administrativa en la empresa Ajeper del Oriente S.A., del distrito de Callería, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4995/B70_UNU_CONTABILIDAD_2021_T_JESUS-RAMIREZ_DANIELLA-RICOPA_ERICK-RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saca, E. (2022). *El Proceso Administrativo para la Sostenibilidad de la Empresa Jiménez & Jiménez del Cantón Zaruma* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja].

[https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24535/1/GloriaElizabeth_%20Sa
caEspinosa.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24535/1/GloriaElizabeth_%20Sa%20caEspinosa.pdf)

Sierra, Y. (19 de octubre de 2023) *Proceso Administrativo de una empresa: etapas, ejemplos y funciones*. Lemontech Blog. <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>

Zarate, D. (01 de marzo de 2023) *Proceso Administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo*. Blog Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>