



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

TESIS DE GRADO

Análisis de la gestión administrativa en la calidad del proceso del área de empaque de la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024

Molina, W; Ramírez, I.

Tutor

Mtro Marvin Alejandro Díaz Gómez

Centro Universitario Regional de Estelí

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

**Centro Universitario Regional de Estelí
CUR-ESTELÍ**

Recinto Universitario “Leonel Rugama Rugama”

**Análisis de la gestión administrativa en la calidad del
proceso del área de empaque de la empresa AJ Fernández
de Estelí durante el año 2024**

Seminario de Graduación para optar al grado de Licenciado en la carrera de
Administración de Empresas

Autores

Wendy Vanessa Molina Escoto

Iris Junieth Ramírez Laguna

Tutor

Mtro. Marvin Alejandro Díaz Gómez

Estelí, 11 de diciembre de 2024



Dedicatoria

A Dios quien nos ha brindado fuerza de voluntad, sabiduría y resiliencia en cada paso de este camino académico.

A mi querida Madre por ser pilar fundamental en todo lo que soy, por inculcarme grandes valores que me han acompañado en todos los aspectos de mi vida, por su apoyo y sacrificio a usted dedico con amor cada éxito.

A mi esposo, gracias esposo mío por tu gran amor, dedicación y empeño por verme crecer profesionalmente, por ser los brazos que me brindan seguridad y apoyo. Sin duda este logro también es tuyo.

A mi hijo que es el motorcito de mi vida que me impulsa cada mañana para ser mejor persona y a crecer profesionalmente.

A mis hermanos Por estar siempre ahí cuando los necesito sin duda forman parte de esta bonita y nueva etapa de mi vida.

A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante.

Iris Junieth Ramírez Laguna

A Dios que me ha brindado fuerza, sabiduría y resiliencia en cada paso de este camino académico.

Mis padres que han sido apoyo incondicional en mi formación académica y crecimiento personal; por todo el amor y fuerza que me brindan y a mis hermanas que me han motivado constantemente para alcanzar mis metas.

Wendy Vanessa Molina Escoto

Agradecimiento

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me a dado la fortaleza para seguir adelante y a mi familia que siempre fueron la inspiración, apoyo y fortaleza.

Mi gratitud, también a la universidad CUR Estelí, que han hecho realidad este sueño, mi agradecimiento sincero al asesor de tesis M. Sc. Marvin Alejandro Díaz Gómez por su guía en este proceso de aprendizaje.

Wendy Vanessa Molina Escoto.

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

Gracias a la universidad CUR- Estelí por permitir poder convertirme en una profesional, gracia a cada maestro que hizo parte de este proceso de formación académica.

Agradezco a mi asesor de tesis M. Sc. Marvin Alejandro Díaz Gómez por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también haber tenido la paciencia para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

A la Ing. Yessica Rodríguez por sus consejos y compartirnos parte de sus conocimientos

A mi familia que son el pilar fundamental en mi vida sin ellos este camino hubiese sido más difícil de transitar, Gracias a mi madre, esposo, hermanos y a mi hijo por tanto amor y por tanta confianza en mí.

Iris Junieth Ramírez Laguna



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Estelí, 27 de enero de 2025.

CARTA AVAL DEL TUTOR

Por este medio estoy manifestando que la investigación: **Análisis de la gestión administrativa en la calidad del proceso del área de empaque de la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024**, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de **Licenciatura en Administración de Empresas**.

Los autores de este trabajo son las estudiantes: **WENDY VANESSA MOLINA ESCOTO e IRIS JUNIETH RAMIREZ LAGUNA**; fue realizado en el II semestre de 2024, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo con los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en el artículo 9 de la normativa, y que contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Atentamente,

Mtro. Marvin Alejandro Díaz Gómez
Tutor
CUR-Estelí, UNAN-Managua

Cc/Archivo

Resumen

La presente investigación analiza la gestión administrativa y su influencia en la calidad del proceso del área de empaque en la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024. Este estudio tiene como objetivo evaluar cómo las prácticas administrativas afectan la eficiencia y la calidad del empaque, un aspecto crucial para la competitividad y satisfacción del cliente. La gestión administrativa en AJ Fernández se centra en la planificación, organización, dirección y control de los procesos de empaque. Estos elementos son esenciales para asegurar que los productos sean empacados de manera eficiente y con altos estándares de calidad. El análisis revela que una gestión eficaz puede mejorar significativamente la productividad y reducir errores en el proceso de empaque. Los resultados indican que la implementación de prácticas administrativas innovadoras y el uso de tecnologías avanzadas han contribuido a optimizar los recursos y mejorar la calidad del empaque. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, como la necesidad de capacitación continua para el personal y la actualización de equipos y técnicas de empaque. Se destacan la creación de un ambiente laboral positivo como factores clave para mantener la eficiencia y calidad en el área de empaque. La propuesta de estrategias de gestión administrativa orientadas a la estandarización de los procesos ha demostrado ser una solución efectiva para mejorar la calidad y consistencia del empaque. La estandarización no solo asegura una producción homogénea y de alta calidad, sino que también facilita la capacitación del personal y la adopción de nuevas tecnologías.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad del proceso, área de empaque, AJ Fernández, eficiencia.

Summary

The present investigation analyzes administrative management and its influence on the quality of the packaging process in the company AJ Fernández de Estelí during 2024. This study aims to evaluate how administrative practices affect the efficiency and quality of packaging, a crucial aspect for competitiveness and customer satisfaction. Administrative management at AJ Fernández focuses on planning, organizing, directing, and controlling the packaging processes. These elements are essential to ensure that products are packaged efficiently and with high quality standards. The analysis reveals that effective management can significantly improve productivity and reduce errors in the packaging process. The results indicate that the implementation of innovative administrative practices and the use of advanced technologies have contributed to optimizing resources and improving packaging quality. However, areas for improvement have been identified, such as the need for continuous training for staff and updating packaging equipment and techniques. The creation of a positive work environment is highlighted as a key factor in maintaining efficiency and quality in the packaging area. The proposal of administrative management strategies aimed at standardizing processes has proven to be an effective solution to improve the quality and consistency of the packaging. Standardization not only ensures homogeneous, high-quality production, but also facilitates staff training and the adoption of new technologies.

Keywords: Administrative management, process quality, packaging area, AJ Fernández, efficiency

Índice

1. Introducción	1
2. Antecedentes	3
3. Planteamiento del Problema	5
3.1. Caracterización del problema	5
3.2. Preguntas problemas	8
4. Justificación	9
5. Objetivos.....	11
5.1. Objetivo General.....	11
5.2. Objetivos Específicos	11
6. Fundamentación teórica.....	12
6.1. Gestión administrativa	12
6.1.1. Importancia de la gestión administrativa.....	12
6.1.2. Características de la gestión administrativa	12
6.1.3. Funciones administrativas	13
6.1.4. Funciones de la Toma de decisiones	14
6.2. Gestión empresarial	14
6.3. Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.....	14
6.4. Pilares administrativos.....	15
6.4.1. Planeación	15
6.4.2. Organización	16
6.4.3. Dirección	16
6.4.4. Control	17
6.5. Prácticas administrativas	17
6.6. Decisiones administrativas	17
7. Supuesto de investigación.....	28
8. Matriz de Categorías	29

9. Diseño metodológico.....	31
9.1. Tipo de investigación.....	31
9.2. Área de estudio	31
9.3. Población y muestra / Sujetos participantes.....	32
9.3.1. Población	32
9.3.2. Muestra.....	32
9.3.3. Criterios de selección de muestra	33
9.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos	34
9.5. Observación	34
9.6. Encuesta	34
9.7. Entrevista	35
9.8. Etapas de la investigación.....	35
10. Análisis y discusión de resultados	37
10.1. Flujo de trabajo actual y prácticas administrativas implementadas en el área empaque	37
10.2. Asignación de recursos y la distribución de tareas en el área de empaque para la optimización de mano de obra materiales y equipos.....	56
10.3. Estrategias de gestión administrativa para la estandarización de los procesos.....	72
11. Conclusiones	82
12. Recomendaciones	83
13. Referencias bibliográficas	84
14. Anexos.....	88

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de categorías y subcategorías	29
Tabla 2 Fecha de planeación	38
Tabla 3 Actividades de planeación	38
Tabla 4 porcentaje de experiencia de los trabajadores	59
Tabla 5 Consumo de Recursos	67
Tabla 6 Plan de acciones Análisis PESTEL	73
Tabla 7 Factores Análisis PESTEL	74
Tabla 8 análisis FODA	76
Tabla 9 Capacitación Continua del Personal en gestión administrativa	79
Tabla 10 Optimización de Procesos.....	79
Tabla 11 Inversión en Tecnología.....	80
Tabla 12 Fomento de la Comunicación Interna e innovación.....	80
Tabla 13 Monitoreo y Análisis de Datos.....	81

Índice de gráficos

Gráfico 1 Prácticas administrativas	50
Gráfico 2 Porcentajes de la distribución de recursos	52
Gráfico 3 Nivel de productividad	52
Gráfico 4 Satisfacción con las políticas y procedimientos actuales	54
Gráfico 5 Calificación de la gestión de los recursos humanos y materias	55
Gráfico 6 Control de calidad adecuado.....	55
Gráfico 7 Distribución de mano de obra en el área de empaque	57
Gráfico 8 carga de trabajo.....	58
Gráfico 9 competencia y experiencia	59
Gráfico 10 edad de trabajadores de AJ Fernández	62
Gráfico 11 Genero de trabajadores de AJ Fernández.....	63
Gráfico 12 Descripción de flujo de trabajo.....	63
Gráfico 13 Prácticas efectivas	64
Gráfico 14 Asignación de recursos en el área de empaque de AJ Fernández	68
Gráfico 15 Distribución de tareas para el uso de recursos	69
Gráfico 16 Existencia de procedimientos estandarizados	70
Gráfico 17 Aseguramiento de calidad en el proceso de empaque.....	70
Gráfico 18 Satisfacción con la gestión administrativa del área de empaque de AJ Fernández	71

1. Introducción

En el competitivo entorno empresarial actual, la eficiencia y la optimización de los procesos son fundamentales para mantener la competitividad y rentabilidad. Un área a menudo subestimada pero crucial es la gestión administrativa del proceso de empaque. Este estudio se centra en el análisis de la gestión administrativa en el proceso de empaque de la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024.

AJ Fernández, conocida por su producción y distribución de diversos productos, experimentó dificultades en su proceso de empaque durante el primer y segundo semestre de 2024. A pesar de su éxito en el mercado, problemas en la eficiencia y eficacia del empaque resultaron en retrasos en la entrega de productos, aumento de costos de producción y una disminución en la satisfacción del cliente.

Las causas de estos problemas son variadas, incluyendo falta de coordinación entre departamentos, capacitación inadecuada del personal de empaque y supervisión inefectiva. Además, la empresa no ha implementado tecnologías modernas de empaque que podrían mejorar la eficiencia del proceso.

Este estudio tiene como objetivo realizar un análisis exhaustivo de la gestión administrativa del proceso de empaque para identificar áreas problemáticas y desarrollar soluciones efectivas. A través de este análisis, buscamos proporcionar una comprensión más profunda de los desafíos específicos que enfrenta AJ Fernández y ofrecer recomendaciones para mejorar la eficiencia y rentabilidad. Esperamos que los hallazgos de este estudio beneficien no solo a AJ Fernández, sino que también aporten conocimiento útil a otras empresas que enfrentan desafíos similares. En última instancia, nuestro objetivo es ayudar a las empresas a mejorar su competitividad mediante la optimización de sus procesos de empaque.

Este estudio propone una serie de estrategias específicas que contribuirán a mejorar la gestión administrativa y la calidad del proceso de empaque:

Capacitación Continua del Personal: Implementar programas para mejorar la gestión administrativa. Optimización de Procesos: Aplicar metodologías de mejora continua como Lean o Six Sigma. Inversión en Tecnología: Evaluar y seleccionar tecnologías adecuadas para el área de empaque. Fomento de la Comunicación Interna e Innovación: Establecer canales de comunicación efectivos y programas de incentivos. Monitoreo y Análisis de

Datos: Usar herramientas de análisis de datos para mejorar el rendimiento del proceso de empaque.

El estudio está organizado en varios capítulos que guiarán al lector a través del proceso de investigación:

Capítulo II: Se presentarán investigaciones previas sobre la rotación de personal y la productividad laboral en las empresas.

Capítulo III: Contiene el planteamiento del problema, su caracterización y las preguntas de investigación que surgieron.

Capítulo IV: Se exponen los motivos y la justificación de la investigación, describiendo la problemática a tratar.

Capítulo V: Define los objetivos generales y específicos de la investigación, permitiendo al lector razonar los alcances y limitaciones del estudio.

Capítulo VI: Proporciona la fundamentación teórica, describiendo conceptos necesarios para comprender el tema investigativo.

Capítulo VII: El supuesto en el que se basa la investigación.

Capítulo VIII: Presenta la operacionalización de los objetivos o variables, brindando una visión esquelética de los temas abordados.

Capítulo IX: Abarca el diseño metodológico utilizado para llevar a cabo la investigación.

Capítulo X: Contiene el análisis y discusión de los resultados obtenidos durante la investigación.

Capítulo XI: Resume los hallazgos más importantes y refleja su significado en el contexto del problema planteado.

Capítulo XII: Plantea recomendaciones para abordar los problemas identificados durante la investigación.

Capítulo XIII: Proporciona una lista de referencias organizadas de todos los materiales citados a lo largo del trabajo.

Capítulo XIV: Contiene los anexos, proporcionando materiales complementarios como entrevistas y fotografías.

El análisis de la gestión administrativa en la calidad del proceso del área de empaque de la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024 busca ofrecer soluciones prácticas y estrategias efectivas para mejorar la eficiencia y competitividad de la empresa.

2. Antecedentes

En este apartado se presentan los antecedentes que tienen relación con el tema de estudio, en el ámbito de la gestión empresarial y los procesos administrativos, diversas investigaciones han arrojado luz sobre áreas críticas que requieren atención y optimización.

Local

Según Orozco (2015) los resultados de la tesis de maestría de gerencia empresarial “Procesos Administrativo y gestión empresarial en COPROABAS”, se determinó que el proceso administrativo y la gestión empresarial de la cooperativa se llevaban a cabo de forma parcial. No hubo un buen funcionamiento de los procesos administrativos y la gestión empresarial, lo cual se observó de manera limitada debido a los escasos conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de algunos de ellos. Esto sugiere que la tesis no solo identificó las áreas de mejora, sino que también propuso soluciones para abordar estos desafíos.

Nacional

Explica Rivas(2018) En esta investigación sobre el análisis al inventario de material de empaque el cual posee un gran costo sobre el valor total de los activos totales de una organización y en adición representa un manejo y control complejo debido también a su volumen. El fin de llevar a cabo el siguiente análisis fue encontrar formas para la reducción del inventario de materiales de empaque en una empresa que fabrica productos cosméticos para lo cual se estudió el número de unidades reportadas al inicio y final de cada mes, junto con las compras, devoluciones y consumos por parte del área de manufactura. El inventario analizado presenta una relación cercana al 102% entre las unidades que ingresan al inventario cada mes respecto de las unidades salientes, de forma que durante los meses estudiados se observó que la cantidad de unidades que ingresan al inventario es semejante con las salidas de inventario de empaque, esto significa que se mantiene una base en el inventario y que por tanto no se da la disminución del inventario en general.

Internacional

Afirma Lozada (2020) que mejorar la Gestión Administrativa de la Compañía de Transportes en Tricótomos 19 de Mayo S.A., del Cantón La Maná, para esto se diseñó un Manual de funciones y procedimientos administrativos de la compañía para obtener

información real y fidedigna, se utilizó técnicas de investigación como son las encuestas realizadas a los directivos, colaboradores y usuarios de la compañía las mismas que contribuyen para el diagnóstico de la compañía y así colaborar con las falencias como: la falta de un organigrama estructural funcional de la entidad y la inadecuada administración. Esta investigación apporto significativamente para el mejoramiento del desarrollo de los servicios que oferta la compañía, ya que el manual contempla la estructura organizativa, el adecuado proceso administrativo del personal. Es de suma importancia que las compañías se caractericen por el alto nivel en la calidad de servicios que ofertan a los usuarios lamanenses que adquieren sus servicios, tomando en cuenta la consideración de la calidad de los mismos, esto depende de las actitudes que tenga el personal. Es de suma importancia que las compañías se caractericen por el alto nivel en la calidad de servicios que ofertan a los usuarios lamanenses que adquieren sus servicios, tomando en cuenta la consideración de la calidad de los mismos, esto depende de las actitudes que tenga el personal. La calidad se logra a través de todo el proceso de la adquisición de servicios, operación y evaluación de los mismos. Todos estos resultados se adquieren a través de instrumentos para evaluar la calidad de los servicios en los usuarios, operando con una muestra de 154 usuarios a encuestar

3. Planteamiento del Problema

3.1. Caracterización del problema

La empresa AJ Fernández de Estelí enfrenta desafíos significativos en la gestión administrativa del área de empaque, lo cual impacta directamente en la calidad y eficiencia de sus procesos. Durante el año 2024, se ha observado que la falta de estandarización y optimización en la asignación de recursos y distribución de tareas ha generado ineficiencias operativas y costos adicionales.

El flujo de trabajo actual y las prácticas administrativas implementadas en el área de empaque no han sido descritos ni evaluados de manera exhaustiva, lo que dificulta la identificación de fortalezas y debilidades en los procesos. Esta falta de análisis detallado impide la implementación de mejoras que podrían aumentar la eficiencia y reducir los costos operativos.

Además, la asignación de recursos y la distribución de tareas en el área de empaque no se han optimizado adecuadamente, lo que resulta en un uso ineficiente de materiales, equipos y mano de obra. Esta situación no solo afecta la productividad, sino que también compromete la sostenibilidad económica de la empresa.

Por último, la ausencia de estrategias de gestión administrativa para la estandarización de los procesos contribuye a la variabilidad en la calidad del producto final y dificulta la capacitación del personal. La falta de estandarización también aumenta la probabilidad de errores operativos, lo cual es crítico para mantener altos estándares de calidad y cumplir con las expectativas de los clientes.

En este contexto, es necesario realizar un análisis exhaustivo de la gestión administrativa en el área de empaque de la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024. Este análisis debe incluir la descripción del flujo de trabajo actual y las prácticas administrativas, la evaluación de la asignación de recursos y la distribución de tareas, y la propuesta de estrategias de gestión administrativa para la estandarización de los procesos. Solo a través de este enfoque integral se podrán identificar y abordar las áreas de mejora, optimizando así la calidad y eficiencia de los procesos en el área de empaque.

En un entorno empresarial altamente competitivo, la optimización de procesos, como el empaque, se vuelve crucial para mantener la eficiencia y la rentabilidad. Sin embargo, muchas empresas enfrentan desafíos en la gestión administrativa relacionada con el empaque, lo que puede resultar en costos adicionales, retrasos en la producción y disminución de la calidad del servicio.

El proceso de empaque desempeña un papel crucial en la cadena de suministro, garantizando la entrega eficiente y segura de productos al consumidor final. No obstante, su eficacia está estrechamente ligada a la calidad de la gestión administrativa que lo respalda. En muchas ocasiones, la falta de atención adecuada a esta gestión puede ocasionar retrasos, errores y costos adicionales que afectan tanto la productividad como la rentabilidad de las empresas.

En el entorno empresarial actual, el proceso de empaque se ha convertido en un componente crítico de la cadena de suministro, con implicaciones directas en la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la rentabilidad de las organizaciones. Aunque tradicionalmente se ha prestado atención al aspecto técnico y logístico del empaque, la gestión administrativa que lo respalda es igualmente fundamental para asegurar su éxito. Sin embargo, a pesar de su importancia, existe una falta de comprensión profunda y análisis exhaustivo de las gestiones administrativas específicas que enfrentan en la gestión administrativa del empaque, lo que puede resultar en ineficiencias, costos adicionales y, en última instancia, en una pérdida de competitividad en el mercado.

La empresa AJ Fernández de Estelí se dedica a la producción y distribución de diversos productos. A pesar de su éxito en el mercado, la empresa ha experimentado dificultades en su proceso de empaque durante el año 2024.

El análisis de la gestión administrativa revela que existen problemas significativos en la eficiencia y eficacia del proceso de empaque. Estos problemas se manifiestan en forma de retrasos en la entrega de productos, aumento de los costos de producción y disminución de la satisfacción del cliente.

Las causas subyacentes de estos problemas parecen ser multifacéticas, incluyendo la falta de coordinación entre los departamentos, la falta de capacitación adecuada para el personal de empaque, y la falta de una supervisión efectiva. Además, la empresa no ha

implementado tecnologías modernas de empaque que podrían mejorar la eficiencia del proceso.

Estos problemas en el proceso de empaque han tenido un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa y en su reputación en el mercado. Por lo tanto, es crucial realizar un análisis exhaustivo de la gestión administrativa involucradas en el proceso de empaque para identificar las áreas problemáticas y desarrollar soluciones efectivas.

Por lo tanto, este estudio se propone realizar un análisis detallado y profundo de las gestiones administrativas involucradas en el proceso de empaque, con el objetivo de identificar las áreas críticas de mejora y proponer estrategias y prácticas recomendadas para optimizar la eficiencia, la efectividad y la competitividad de las empresas en este aspecto clave de su operación. Aunque existen investigaciones sobre la optimización del empaque desde diversas perspectivas, este estudio se enfoca en la gestión administrativa, un área que a menudo se pasa por alto pero que es fundamental para el éxito del proceso de empaque.

La empresa AJ Fernández de Estelí enfrenta varios desafíos en la gestión administrativa del área de empaque, los cuales afectan la calidad y eficiencia de sus procesos. Durante el año 2024, se ha identificado la necesidad de analizar y mejorar estos aspectos para optimizar los recursos y estandarizar los procesos, asegurando así la competitividad y satisfacción del mercado

Describir el flujo de trabajo actual y las prácticas administrativas implementadas en el área de empaque es esencial para identificar las fortalezas y debilidades de los procesos actuales. Sin una descripción detallada, es difícil comprender cómo se llevan a cabo las operaciones y qué prácticas pueden ser mejoradas o eliminadas para aumentar la eficiencia.

Evaluar la asignación de recursos y la distribución de tareas es crucial para asegurar que los materiales, equipos y mano de obra se utilicen de manera óptima. Actualmente, la falta de una evaluación detallada puede llevar a un uso ineficiente de estos recursos, afectando la productividad y la sostenibilidad económica de la empresa.

3.2. Preguntas problemas

Pregunta general

¿Cómo se gestiona administrativamente la calidad del proceso del área de empaque en la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024?

Pregunta específica

- ¿Cómo es el flujo de trabajo actual y cuáles son las prácticas administrativas implementadas en el área de empaque?
- ¿Cómo se asignan los recursos y se distribuyen las tareas en el área de empaque para la optimización de mano de obra, materiales y equipos?
- ¿Qué estrategias de gestión administrativa se pueden proponer para la estandarización de los procesos en el área de empaque?

4. Justificación

La gestión administrativa en el área de empaque de la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024 es fundamental para asegurar la calidad y eficiencia de sus procesos. Este estudio se centra en analizar y mejorar la gestión administrativa con el objetivo de optimizar los recursos y estandarizar los procesos, lo cual es esencial para mantener la competitividad y satisfacer las demandas del mercado.

Describir el flujo de trabajo actual y las prácticas administrativas implementadas en el área de empaque permitirá identificar las fortalezas y debilidades de los procesos actuales. Esto es crucial para comprender cómo se están llevando a cabo las operaciones y qué prácticas pueden ser mejoradas o eliminadas para aumentar la eficiencia.

Evaluar la asignación de recursos y la distribución de tareas es vital para asegurar que los materiales, equipos y mano de obra se utilicen de manera óptima. Una evaluación detallada ayudará a identificar áreas donde se pueden reducir costos y mejorar la productividad, lo cual es esencial para la sostenibilidad económica de la empresa.

La relevancia del tema y la disponibilidad de datos y recursos en la empresa AJ Fernández respaldan esta investigación. Además, el impacto potencial de mejorar la gestión administrativa en el proceso de empaque hace que este estudio sea altamente viable.

Tanto en el ámbito empresarial como en el social, una gestión administrativa eficiente puede reducir costos, mejorar la productividad y fortalecer la posición competitiva de la empresa. En el ámbito social, una mayor eficiencia en el proceso de empaque puede contribuir a la creación de empleo y al desarrollo económico local.

Por lo tanto, este estudio proporcionará una metodología sólida para evaluar y mejorar la gestión administrativa en el proceso de empaque. Esto incluye la identificación de indicadores clave de desempeño, la selección de herramientas de análisis y la implementación de estrategias de mejora.

Para ti como investigador, este estudio te brindará una comprensión profunda de la gestión administrativa en un contexto específico. Además, te permitirá aplicar tus conocimientos teóricos en un entorno empresarial real, enriqueciendo así tu experiencia profesional y disciplinaria.

Proponer estrategias de gestión administrativa para la estandarización de los procesos contribuirá a la creación de un marco de trabajo más coherente y eficiente. La estandarización no solo mejora la calidad del producto final, sino que también facilita la capacitación del personal y reduce los errores operativos, lo cual es crucial para mantener altos estándares de calidad y cumplir con las expectativas de los clientes

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Analizar la gestión administrativa en la calidad del proceso del área de empaque en la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024

5.2. Objetivos Específicos

- Describir el flujo de trabajo actual y prácticas administrativas implementadas en el área empaque.
- Evaluar la asignación de recursos y la distribución de tareas en el área de empaque para la optimización de mano de obra materiales y equipos.
- Proponer estrategias de gestión administrativa para la estandarización de los procesos.

6. Fundamentación teórica

El presente capítulo contiene los aspectos teóricos relacionados con el tema de investigación que servirán de base para el logro de los objetivos planteados.

6.1. Gestión administrativa

Afirma Jiménez (2014, Pág.23) que la gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Su objetivo principal es alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. En la gestión administrativa, se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales de la organización. Las funciones clave en la gestión administrativa incluyen la planificación, organización, dirección, coordinación y control

6.1.1. Importancia de la gestión administrativa

Es crucial para cualquier organización, ya que permite prevenir problemas, maximizar el uso de los recursos y en última instancia, alcanzar los objetivos de la empresa, administración de los recursos financieros, materiales y humanos de una empresa, para lograr los objetivos establecidos, cumpliendo con los estándares de calidad, controlando los costos y administrando el personal de manera eficiente (Gómez 2017. pág.12).

6.1.2. Características de la gestión administrativa

Desde el punto de vista de Orozco (2015 pág. 24) La gestión administrativa está a cargo del gerente administrativo, que supervisa las operaciones de la organización y se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente. Aportar valor agregado a la organización, dado que puede identificar prácticas obsoletas y desarrollar procesos que contribuyan a la mejora.

El gerente administrativo suele contar con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. El gerente administrativo y su equipo tienen varias responsabilidades que cumplir y dependiendo del rubro o especialidad en la que se desempeñen.

La gestión administrativa es fundamental para el funcionamiento eficiente de una organización. A continuación, te explico sus características principales:

Universalidad:

- La gestión administrativa se aplica en todas las áreas de una empresa, desde recursos humanos hasta finanzas y operaciones.
- Es esencial para coordinar y dirigir los esfuerzos hacia los objetivos comunes.

Flexibilidad:

- Los administradores deben adaptarse a cambios internos y externos.
- La flexibilidad permite ajustar estrategias y procesos según las circunstancias.

Interdisciplinariedad:

- La gestión administrativa combina conocimientos de diversas disciplinas: economía, psicología, derecho, entre otras.
- Los administradores deben comprender y aplicar conceptos multidisciplinarios.

Enfoque Sistemático:

- Se analiza la organización como un sistema interconectado.
- Las decisiones afectan a toda la empresa, por lo que se consideran las consecuencias a largo plazo.

6.1.3. Funciones administrativas

Afirma Romero (2014, Pàg.1) Corresponden en principio a actividades encomendadas al ejecutivo y dirigidas a la aplicación de la Constitución, de la ley, y de los ordenamientos inferiores. En un sentido más amplio y acorde con nuestra realidad institucional, por función administrativa se entiende aquella que se ejerce por parte de los agentes del Estado y los particulares expresamente autorizados por la ley, y que, excepto para las supremas autoridades administrativas, se caracteriza por la presencia de un poder

de instrucción. Entonces, el género es la función pública y una de sus especies es la función administrativa, de suerte que su primera característica es la de ser inherente al poder del Estado. Así las cosas, la función administrativa es siempre actividad del poder estatal, sea que se realice por órganos o autoridades públicas o por particulares, con la finalidad de materializar los derechos y principios consignados en la parte dogmática de la Constitución.

6.1.4. Funciones de la Toma de decisiones

Establece Chamorro (2021, pág 12) La toma de decisiones en una organización invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control. Funciones administrativas dentro de la organización al tomar decisiones: Planeación: Selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para cumplirlas. Esto implica "Toma de decisión". Organización: Establecimiento de la estructura que desempeñan los individuos dentro de la organización. Dirección: Esta función requiere que los administradores influyan en los individuos para el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

6.2. Gestión empresarial

Analiza Cantarero (2011, pág 16) que la gestión empresarial es, ante todo, una habilidad que se adquiere con el tiempo, a través de la experiencia y la dedicación constante por aprender sobre la industria en la que se desarrolla el negocio. La gestión empresarial es creativa, por lo que en el mundo se les denomina "talentos empresariales" a los gerentes capaces de hacer gestiones pioneras en el mercado. Esto ha llevado a que las empresas presenten atractivas ofertas laborales a profesionales talentosos en gestión de negocios. La gestión empresarial es la disciplina que estudia las relaciones entre la administración empresarial, los procesos productivos y los elementos de coste, calidad, logística y distribución, entre otros. Su objetivo es garantizar e incrementar de manera continua la efectividad y competitividad de una organización o una corporación determinada.

6.3. Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos

Desde el punto de vista de Franco (2020, pág 23) Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos es un proceso esencial en la gestión de cualquier organización.

Las políticas son directrices generales que guían la toma de decisiones y las acciones dentro de una organización. Las normas, por otro lado, son reglas específicas que deben seguirse para garantizar la coherencia y la eficiencia en las operaciones. Los procedimientos son los pasos detallados que se deben seguir para llevar a cabo una tarea o actividad específica. Proponer y elaborar estas directrices requiere un entendimiento profundo de la organización, su misión, sus objetivos y su entorno operativo.

- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados.
Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.
- Realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo.
- Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.
- Preparar planes y previsiones de ventas.
- Seleccionar estrategias de ventas.
- Diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados.

6.4. Pilares administrativos

Los pilares administrativos son los fundamentos esenciales sobre los cuales se construye la gestión efectiva de una organización. Estos pilares aseguran que los recursos se utilicen de manera eficiente y que la organización funcione de manera coherente y alineada con sus objetivos. Los cuatro pilares fundamentales de la administración son:

6.4.1. Planeación

Explica Cadena (2020) Que la planeación es la primera fase del proceso administrativo. En ella se fijan los objetivos y metas que se esperan alcanzar. Además, se

definen las políticas y los procedimientos que guiarán las actividades futuras de una organización. Es el proceso de decidir los cursos de acción para alcanzar los objetivos de una organización. En esta fase, se fijan metas y se definen políticas y procedimientos que guiarán las actividades futuras. La planeación busca establecer una estrategia eficiente para utilizar los recursos disponibles y lograr los resultados deseados.

La planeación es la determinación de lo que va a hacerse, incluye decisiones de importancia, como el establecimiento de políticas, objetivos, redacción de programas, definición de métodos específicos, procedimientos y el establecimiento de las células de trabajo y otras más.

6.4.2. Organización

De acuerdo con Leos (2018 pág 17) La organización Se refiere a la estructura y distribución de recursos, personas, tiempo, dinero, etc.) para lograr los objetivos de la empresa. Incluye la creación de departamentos, funciones y roles. es el proceso de planificar, controlar, dirigir y organizar los recursos propios de una empresa con el objetivo de alcanzar sus metas. En esta fase, se establecen las funciones a desempeñar, las relaciones jerárquicas y los niveles de autoridad.

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para lograr un objetivo común.

6.4.3. Dirección

Afirma Rodríguez (2018) Es una etapa crucial del proceso administrativo en la que se toman decisiones para guiar y coordinar los esfuerzos de los miembros de una organización. Su objetivo es lograr los objetivos de manera efectiva y eficiente. Implica liderar y motivar a los empleados para que trabajen hacia los objetivos establecidos. Incluye la toma de decisiones, la comunicación y la supervisión

Este pilar, sostiene firmemente a la materia, ya que es la acción de dirigir, liderar y motivar al equipo en base a los objetivos trazados, siempre que sea desarrollado de la manera correcta, esto ayuda a la integración del grupo y consecuentemente a que los logros sean más fáciles de conseguir.

6.4.4. Control

El control es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como a la identificación de desviaciones y posibles anomalías. Es el proceso de monitorear y evaluar el desempeño de la organización para asegurarse de que se alcancen los objetivos. Incluye la corrección de desviaciones si es necesario. (Gonzales, 2017, pág 54)

Es un pilar muy importante ya que este podría asegurar un éxito rotundo, consiste en verificar, revisar y prever todo tipo de falla que podría perjudicar a la institución. En el control se debe ser muy minucioso, debido a que se trata de verificar cifras, avances, progresos, crecimiento, etc. Es una acción que se debe realizar en todo momento y debe hacerse de manera correcta, así logrando un buen aval del éxito para la empresa y el equipo. (Ruiz Y. , 2018)

6.5. Prácticas administrativas

Comenta Ruíz (2019, Pág. 17) que las prácticas administrativas son actividades diarias que se realizan para mantener el funcionamiento eficiente de la empresa. Esto puede incluir la gestión de documentos, la atención al cliente y la coordinación de reuniones, son el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados en la gestión y organización de una empresa o institución. Estas prácticas son fundamentales para asegurar el buen funcionamiento y éxito de la organización. En esencia, abarcan actividades como la elaboración de presupuestos, la gestión del personal, el análisis de costos y la toma de decisiones estratégicas.

6.6. Decisiones administrativas

Citando a Lázaro (2017, pág. 45) Las decisiones administrativas son elecciones realizadas por líderes o gerentes de una organización con el objetivo de lograr metas específicas. Estas decisiones abarcan la asignación de recursos, la resolución de

problemas, la planificación estratégica y la implementación de políticas. Para tomar decisiones informadas, los gerentes recopilan datos relevantes, analizan tendencias y consideran posibles consecuencias. Existen varios tipos de decisiones administrativas:

6.6.1. Decisiones Estratégicas

Relacionadas con la dirección a largo plazo de la organización y afectan a toda la empresa, como la formulación de objetivos y la selección de mercados objetivo (Colmenares, 2013, pág 19).

6.6.2. Decisiones Tácticas

Se centran en la implementación de estrategias establecidas y en la optimización de procesos internos. Estas decisiones suelen tomarlas los gerentes del nivel medio y se refieren a cuestiones operativas a corto plazo. (Medina, 2017, pág 28)

6.6.3. Decisiones Operativas

Son cotidianas y afectan las actividades diarias de la organización, como la asignación de tareas, la gestión de inventarios y la programación de horarios. (Fuentes, 2019)

6.6.4. Decisiones Programadas y no Programadas

Las programadas son rutinarias y se toman en situaciones predefinidas, basadas en políticas y procedimientos establecidos, mientras que las no programadas son únicas, requieren enfoques específicos y no se pueden abordar con procesos estándares (Ruiz A. , 2016)

6.7. Recopilación de información

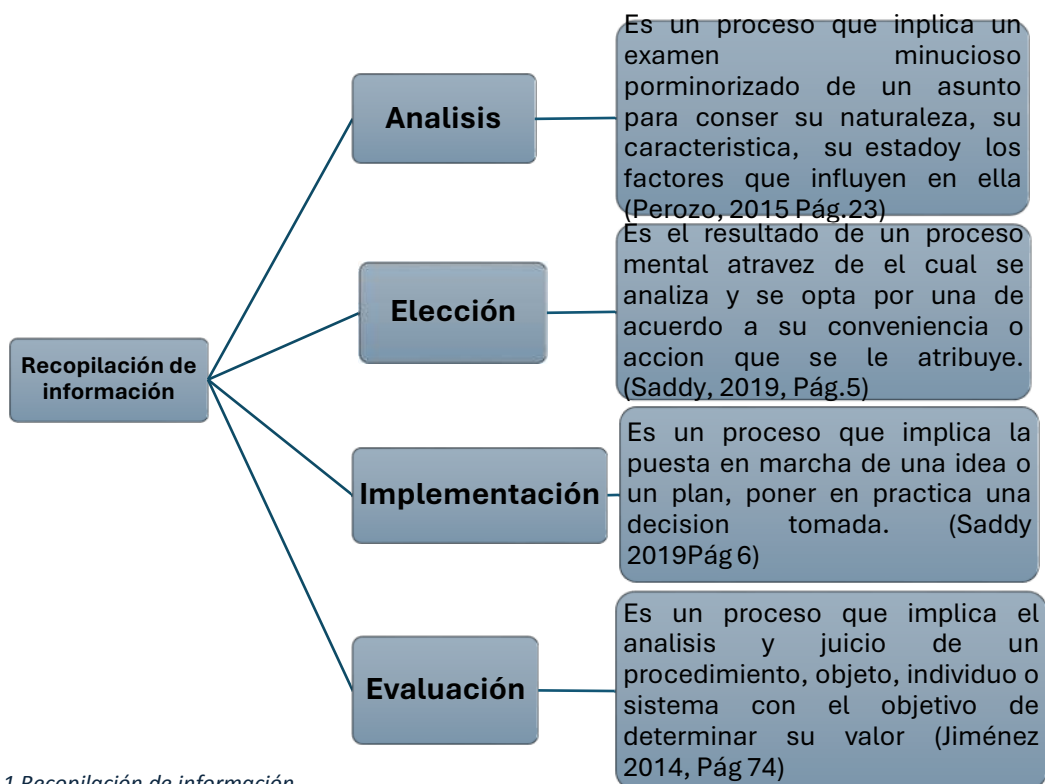


Ilustración 1 Recopilación de información

Fuente: (López, 2019)

6.8. Estrategias sostenibles

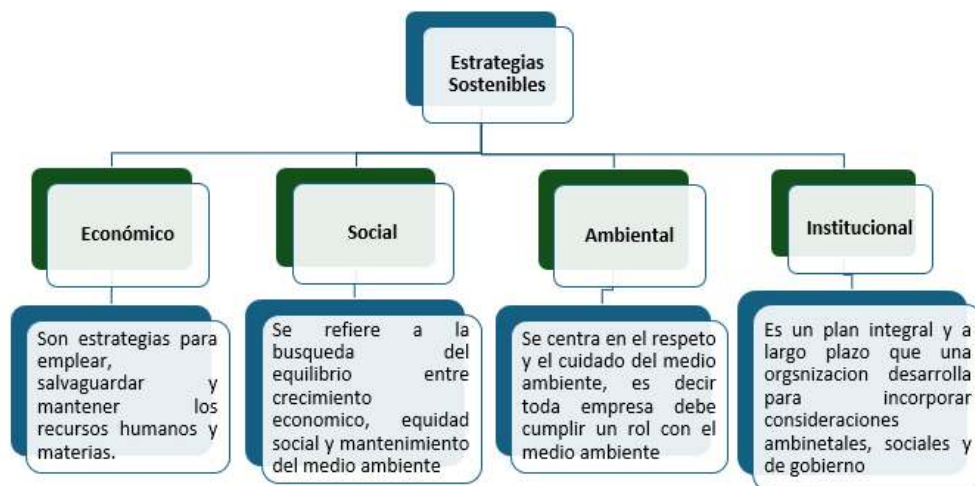


Ilustración 2 Estrategias sostenibles

Fuentes: (Prescott, 2017)

6.9. Flujo de trabajo

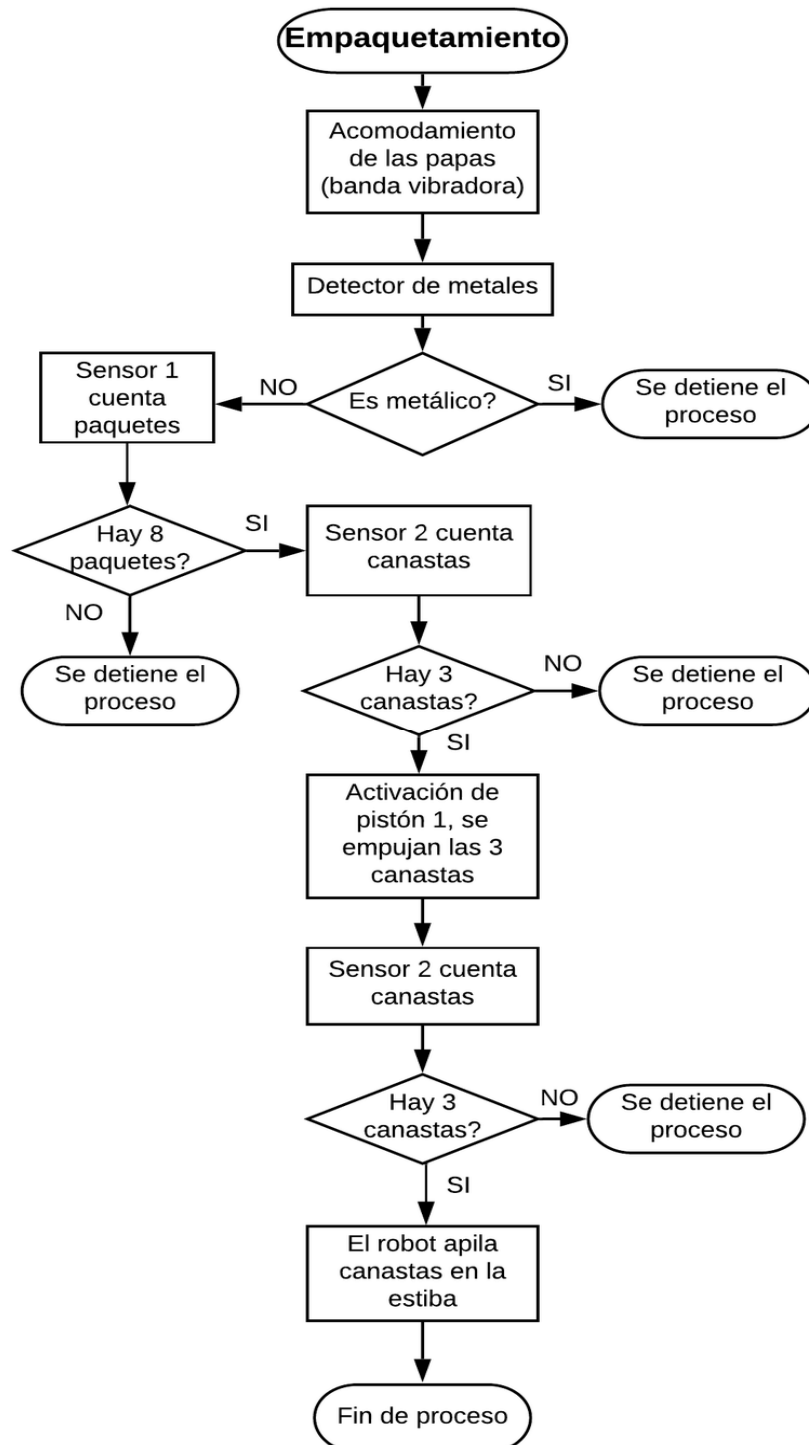


Ilustración 3 Diagrama de flujo

Fuente. (Gómez 2016, pág 12)

6.10. Empaque

El empaque es un concepto clave en el comercio y la industria. Se refiere a la presentación visual y física de un producto, que incluye su envoltura y contenedor, el diseño de cada empaque debe proteger al producto desde la fábrica hasta que llegue al consumidor. (Custodio, 2020)

6.11. Control de calidad

Es una forma de verificar el estándar de un producto o servicio durante su proceso de elaboración y sirve para reducir la probabilidad de insertar productos con fallas en el mercado¹. Su objetivo es controlar la calidad, entendiendo este último concepto como las condiciones que debe cumplir un producto para que sea consumido o utilizado por el usuario o cliente

6.12. Rendimiento de la producción

Se refiere a la eficiencia con la que se utilizan los recursos para obtener un producto o servicio. En otras palabras, el rendimiento mide cuánto ganas comparado con lo que invertiste.

Se trata de la relación entre los resultados obtenidos y los insumos utilizados para alcanzar esos resultados. Una mejora de la productividad significa que se está produciendo más con la misma cantidad de recursos o la misma cantidad con menos recursos

6.13. Eficiencia

Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. También se refiere a la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos. Existen varios indicadores y medidas que se utilizan para evaluar la eficiencia de producción de una empresa, entre ellos está la producción por horas o por turno, utilización de la capacidad de producción de una empresa, costos de producción, tiempo dedicado a completar el ciclo completo de producción, eficiencia en el uso de materiales, uso de la mano de obra e innovación y mejora continua.

Con lo que, la eficiencia de producción pretende lograr el máximo rendimiento y la mejor utilización posible de los recursos disponibles en el proceso de producción de una compañía, lo que a su vez puede contribuir a la rentabilidad y competitividad de una empresa en su industria. (Montenegro, 2023)

6.14. Eficacia

Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Se refiere a la capacidad que posee una persona para lograr sus objetivos o metas planteadas. (Quiroga, 2018)

Lo más importante dentro de este concepto es que estén terminados en el tiempo y forma indicados. Su prioridad es el resultado y no cómo se obtuvo, es decir: cuántos procesos, tiempo, herramientas, costos, ventas, recursos humanos y maquinaria intervinieron. (Cardenas, 2023)

6.15. Satisfacción del cliente

Es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico- Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan. (Custodio, 2020)

6.16. Control de consumo

Podemos definir el control del consumo como la acción por la cual medimos y analizamos la forma de consumir de nuestros productos o servicios. Para ello se debe monitorizar el consumo y así registrar y estudiar los datos obtenidos. (Montoya, 2017)

6.17. Monitoreo

Es la observación del curso de uno o más parámetros para detectar eventuales anomalías, facilitando la toma de decisiones informadas y la detección temprana de posibles problemas o desviaciones. (Custodio, 2020).

6.18. Proceso productivo

Es el conjunto de elementos, persona y acciones que transforman materia prima o brindan servicio de cualquier índole, es decir, que se agrega algún tipo de valor. Por lo tanto, resulta muy importante dominar el proceso a partir de sus componentes. Al no hacerlo, puede significar que el resultado final no sea el deseado. De acuerdo con el libro de (César Camisón, 2006).

6.19. Materia prima

Menciona Rodríguez (2020) que la materia prima es todo aquel elemento que se transforma e incorpora en un producto final. Un producto terminado tiene incluido una serie de elementos y subproductos, que mediante un proceso de transformación permitieron la confección del producto final.

Para poder lograr un producto y proceso de calidad no podemos pasar en alto la determinación del mismo; el significado de Calidad como el cumplimiento de la totalidad de las características y herramientas de un producto o servicio que tienen importancia en relación con su capacidad de satisfacer ciertas necesidades dadas, permanece como pilar de cualquier modelo de gestión que busque su total cumplimiento

6.19.1. Anillado

En el contexto de los puros, el anillado se refiere a la acción de colocar la anilla o etiqueta al puro en la fábrica. Esta anilla suele llevar el nombre de la marca y puede incluir otros detalles como el país de origen y la variedad del tabaco. (Abigail, 2020, pág.9)

6.19.2. Celofanado

Este proceso implica envolver los puros en celofán o un material similar. El celofanado no solo mejora la presentación del puro, sino que también preserva su frescura y aumenta el periodo de caducidad del producto (Quiroga, 2018)

6.19.3. Empacado

El empaque es un tipo de envoltorio cuya función principal es agrupar varias unidades de un mismo producto en una misma unidad (paquete). En el caso de los puros, esto podría

referirse a la colocación de los puros en cajas o tubos para su venta y distribución (Custodio, 2020)

6.19.4. Planchado

El planchado podría referirse a un proceso de acondicionamiento o preparación de los puros antes de su empaque. Sin embargo, este término no es comúnmente utilizado en la industria del tabaco y su significado exacto puede variar (Quiroga, 2018)

6.19.5. Embarque

El embarque se refiere al proceso de carga, estiba y aseguramiento de productos en un medio de transporte para su envío y entrega en un lugar específico. En el contexto de los puros, esto podría implicar la preparación de los puros empaquetados para su transporte a los puntos de venta o distribución (Abigail, 2020, pág.9)

6.20. Aseguramiento de la calidad en manufactura

Se enfoca en garantizar la calidad de manufactura está en el corazón del proceso de la administración de la calidad. Es en este punto, donde se produce un bien o servicio, donde se "ínter construye" o incorpora la calidad. La administración o Gerencia general, en las que están los grupos de finanzas y ventas, tiene la responsabilidad general de planear y ejecutar el programa de aseguramiento de la calidad (Franco, 2020).

Se enfoca en garantizar la calidad de manufactura está en el corazón del proceso de la administración de la calidad. Es en este punto, donde se produce un bien o servicio, donde se "ínter construye" o incorpora la calidad. (Blog Calidad ISO, s.f.) La administración o Gerencia general, en las que están los grupos de finanzas y ventas, tiene la responsabilidad general de planear y ejecutar el programa de aseguramiento de la calidad (Quiroga, 2018)

6.20.1. Calidad basada en el producto

Se sustenta exclusivamente en los aspectos técnicos y asume que todas sus características pueden ser medidas; se basa, principalmente, en que los productos son de calidad porque tiene "valor agregado" (un elemento o atributo extra). (Kaudman, 2016)

6.20.2. Calidad basada en los procesos

Kaudman (2016) La calidad basada en los procesos se centra casi exclusivamente en definir la calidad como “conformidad con las especificaciones” ejemplo: el enfoque “cero defectos”. Calidad basada en el valor Una descripción de este enfoque se podría resumir diciendo que “un producto tiene mayor valor y, en consecuencia, más calidad, cuando satisface las necesidades de los consumidores a un precio (o coste) inferior al de las ofertas de la competencia”.

6.20.3. Calidad basada en el consumidor

Este enfoque considera que el mejor crítico y único juez de la calidad de un producto es el consumidor. “las percepciones de los consumidores respecto a lo bien (o no) que un producto satisface sus deseos o necesidades constituyen el punto de referencia para la evaluación de la calidad (la calidad se logra como resultado del uso, no de la producción) (Montoya, 2017).

6.21. Herramientas de la calidad

6.21.1. Diagrama de flujo

Mondragón (2015) expresa que el diagrama de flujo, también conocido como flujograma, es una herramienta utilizada para representar la secuencia de las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica. Esta herramienta también expresa el flujo de la información, los materiales, las derivaciones del proceso y el número de pasos.

Su objetivo principal es asegurar la calidad y aumentar la productividad del equipo. El diagrama de flujo se puede utilizar para desarrollar y mejorar la presentación gráfica de un proceso y para identificar el costo de la calidad (COQ). Estos son sus beneficios para la gestión de calidad: Control de calidad: El diagrama de flujo se utiliza como una herramienta para identificar actividades sin valor agregado en la ejecución del proceso y, de ese modo, mejorar el rendimiento.

Visión transparente: El diagrama de flujo mejora la comprensión del proceso. La diagramación hace posible aprender el conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso, enfocándose en aspectos específicos del mismo.

Identificación de clientes: Gracias al diagrama de flujo, es más fácil conocer las necesidades de los clientes y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Comunicación eficaz: El diagrama introduce un lenguaje común que mejora la comunicación de todo el equipo. Para ello, se deben realizar capacitaciones a los profesionales que lo administrarán.

Mejora de tiempos y costes: El diagrama de flujo facilita la aplicación de acciones en la optimización del tiempo y los costes de actividad. De esta manera, mejora la eficacia y la eficiencia del proceso.

El uso de un diagrama de flujo ayudará a mejorar los resultados del negocio en varias áreas o departamentos. Es una herramienta genérica que puede adaptarse para una amplia variedad de propósitos y para describir varios procesos, como un proceso de fabricación, un proceso administrativo o de servicio, o un plan de proyecto.

6.21.2. Modelo EFQM

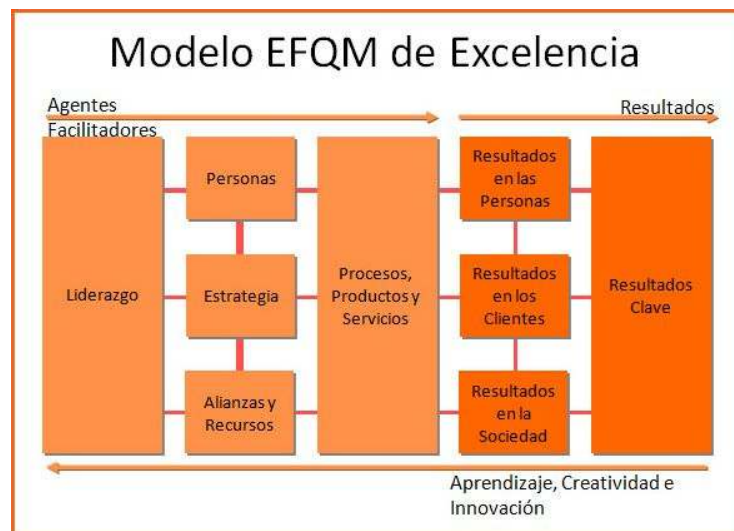


Ilustración 4 Modelo EFQM

Fuente: (Rodríguez, 2013)

Según Rodríguez (2017) El modelo EFQM es un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión apropiado, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia, identificando posibles carencias de la organización y definiendo acciones de mejora. Es un marco que las organizaciones pueden utilizar para ayudarse a desarrollar su visión y las metas para el futuro de una manera tangible. Es un instrumento que las organizaciones pueden utilizar para identificar y entender la naturaleza de su negocio, es decir, de las relaciones entre los distintos agentes presentes en la actividad, y de las relaciones causa-efecto.

7. Supuesto de investigación

El Análisis de la gestión administrativa en la calidad del proceso del área de empaque de la empresa AJ Fernández Estelí, permitirá posibles mejoras basadas en las prácticas de la industria y las últimas innovaciones tecnológica.

8. Matriz de Categorías

Tabla 1 Matriz de categorías y subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Ejes de Análisis	Fuentes de Información	Técnicas de Recolección de la Información
¿Cuál es el flujo de trabajo actual y prácticas administrativas implementadas en el área empaque?	Identificar las prácticas administrativas implementadas en el área de empaque y sus respectivos procesos	Prácticas Administrativas	Conjunto de actividades y procedimientos llevados a cabo en el área de empaque	Planificación Organización Dirección Control	Análisis de requisitos (Producto, cantidades, estándares de calidad, plazo de entrega.	Entrevistas con el personal de la empresa, documentos internos de la empresa.	Observación Entrevistas, revisión de documentos
¿Cómo evaluar la asignación de recursos y la distribución de tareas en el área de empaque para la optimización de mano de obra materiales y equipos	Evaluar la asignación de recursos y la distribución de tareas en el área de empaque para la optimización de mano de obra materiales y equipos.	Asignación de Recursos y Distribución de tareas en el Área de Empaque	Gestión estratégica y eficiente de los recursos disponibles productividad y efectividad en el área de empaque.	Mano de Obra Materiales Equipos Roles y Responsabilidades	Mano de Obra: Eficiencia laboral, carga de trabajo, capacitación. Materiales: Uso y desperdicio, inventario, calidad. Equipos: Utilización, mantenimiento, eficiencia.	Entrevistas con los administradores, informes de rendimiento de la empresa.	Entrevistas, análisis de informes.

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Ejes de Análisis	Fuentes de Información	Técnicas de Recolección de la Información
¿Qué estrategias de gestión administrativa se pueden proponer para la estandarización de los procesos?	Proponer estrategias de gestión administrativa para la estandarización de los procesos	Estrategias de gestiones administrativas	Propuestas para mejorar la gestión que son económicamente viables y ambientalmente amigables	Compromiso Coordinación Tareas Esfuerzos Recursos	Roles y Responsabilidades: Claridad en la asignación de tareas, balance de carga de trabajo, coordinación entre empleados.	Investigación de mejores prácticas en la industria, literatura académica sobre gestión de empaque.	Investigación en línea, revisión de literatura.

9. Diseño metodológico

9.1. Tipo de investigación

Según la (RAE, 2022. Pág. 22) La investigación cualitativa es un método de estudio y análisis que se propone evaluar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, memorias y registros documentales.

La investigación es cualitativa te permitirá explorar en profundidad los aspectos complejos y multifacéticos de la gestión administrativa y la calidad del proceso de empaque en la empresa AJ Fernández y es exploratoria porque se identificaron problemas o comprender situaciones que no están bien definidas. Es ideal para temas que no han sido ampliamente estudiados antes. Este tipo de análisis es vital para comprender cómo diferentes factores administrativos pueden influir en los resultados operativos y de calidad dentro de la empresa.

9.2. Área de estudio

Área de conocimiento:

- Ciencias Económicas y Administrativas

De acuerdo a la clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) 2013, la presente investigación corresponde a la clasificación 04 campo amplio de la carrera de Administración de Empresas y Derecho, el campo específico 041 Educación comercial y administración y el campo detallado 0413 Gestión y Administración.

Esta investigación se llevó a cabo en Estelí, Nicaragua. En particular, nos centraremos en la empresa AJ Fernández, una organización local que ha experimentado dificultades en su proceso de empaque durante el año 2024. Nuestro análisis y hallazgos estarán basados en el contexto y las condiciones específicas de esta empresa y su entorno.

Línea de Investigación

LÍNEA CEC-2: ORGANIZACIONES, GOBIERNO Y ECONOMÍA NACIONAL.

Sub línea

SUB LÍNEA CEC-2.3: ESTRATEGIA EMPRESARIAL, PRODUCCIÓN, MERCADOTECNIA, TALENTO HUMANO Y TOMA DE DECISIONES.

• Área geográfica



9.3. Población y muestra / Sujetos participantes

9.3.1. Población

Conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio. Para el desarrollo de la investigación la población de objeto de estudio son los 200 trabajadores del área del empaque.

Se consideró una población de Trabajadores los cuales corresponden al área del empaque esto con el objeto de tomar en cuenta a aquellos que forman parte del área y de cada proceso que es parte del estudio

9.3.2. Muestra

La muestra una parte de la población investigada para conocer cómo es el resto. Por razones de practicidad, puedes seleccionar sólo una porción o un número manejable de los

trabajadores para entrevistar o encuestar; ellos constituyen tu muestra, trabajamos con una muestra de 65 colaboradores.

Fórmula		
n=	$\frac{N * Z^2 * P * Q}{(D^2 * (N - 1) + (Z^2 * P * Q))}$	

APLICACIÓN		
n=	200*3.8416*0.5*0.5	
	(0.01*(199)	
	+(3.8416*0.5*0.5))	

Variables	Expresión	Valor
Tamaño de la población	N	200
Nivel de confianza	Z	1,96
Probabilidad de éxito	P	0,5
Probabilidad de fracaso	Q	0,5
Error máximo	D	0,1
Tamaño de la población	N	200
	N-1	199
Nivel de confianza	Z	1,96
Nivel de confianza al cuadrado	Z^2	3,8416
Probabilidad de éxito	P	0,5
Probabilidad de fracaso	Q	0,5
Error máximo	D	0,1
Error máximo al cuadrado	D^2	0,01

RESULTADOS		
n=	65	

9.3.3. Criterios de selección de muestra

- Que sean Trabajadores de la empresa AJ Fernández.
- Que trabajen directamente en el área del Empaque.

- Que esté directamente en contacto con las actividades realizadas en la empresa

9.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Las técnicas de recolección de datos se refieren a los métodos utilizados para recoger y analizar diferentes formas de datos. Las técnicas habituales de recogida de datos incluyen el examen de documentos relacionados con un tema, así como la realización de entrevistas y observaciones. Para obtención de datos se utilizaron técnicas como la observación, encuesta y entrevista que se llevaron a cabo con la formulación de preguntas. Esto con el objetivo de indagar sobre la temática planteada, lo que permitió obtener mayor veracidad al ser aplicadas en el área de empaque.

9.5. Observación

La observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. A través de ella se conoció situación actual del área del empaque, conducta y comportamiento de los trabajadores con respecto al objeto de estudio, al igual que se conoció el ambiente de trabajo y el desempeño de los trabajadores lo que permitió tener una mejor interpretación de los resultados. (Moreno, 2020)

9.6. Encuesta

Se define como un conjunto de preguntas cuyo fin será obtener información valiosa. Se utilizaron encuestas con preguntas cerradas ya que contienen alternativas de respuestas concretas, por lo que fue más fácil de procesar la información y realizar el análisis.

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos, utilizadas para obtener información de temas específicos que se deseen obtener. Las encuestas es uno de los instrumentos más conocidos y utilizados, consiste en la aplicación de interrogantes a una muestra de sujetos representativos de una población más amplia con la única finalidad de obtener información acertada y veraz con respecto a la realidad de los encuestados.

Se utilizaron encuestas con preguntas cerradas ya que contienen alternativas de respuestas concretas, por lo que fue más fácil de procesar la información y realizar el análisis, se aplicaron a una muestra de 65 Colaboradores.

9.7. Entrevista

La entrevista es un método de recolección de datos que consiste en preguntar a una o varias personas su opinión sobre una empresa, un producto o un tema.

Se realizaron entrevistas con preguntas estructuradas ya que contienen preguntas con un orden establecidos donde el entrevistado pudo hacer respuestas cortas y concretas, lo que permitió tener bases y mayor conocimiento sobre lo estudiado. (Rodríguez, 2013)

9.8. Etapas de la investigación

Las técnicas de recolección de datos se refieren a los métodos utilizados para recoger y analizar diferentes formas de datos. Las técnicas habituales de recogida de datos incluyen el examen de documentos relacionados con un tema, así como la realización de entrevistas y observaciones. Para obtención de datos se utilizaron técnicas como la observación, encuesta y entrevista que se llevaron a cabo con la formulación de preguntas. Esto con el objetivo de indagar sobre la temática planteada, lo que permitió obtener mayor veracidad al ser aplicadas en el área de empaque.

Etapas 1: Investigación Documental En esta etapa, se realizará una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre la gestión administrativa y el proceso de empaque. Esto incluirá la revisión de libros, artículos de revistas, informes de investigación y otros documentos relevantes. El objetivo de esta etapa es obtener una comprensión profunda del tema y establecer el marco teórico para la investigación.

Etapas 2: Elaboración de Instrumentos Una vez que se haya establecido el marco teórico, se procederá a la elaboración de los instrumentos de investigación. Esto puede incluir la creación de cuestionarios para entrevistas, guías de observación para el trabajo de campo y otros instrumentos necesarios para recopilar datos.

Etapas 3: Trabajo de Campo En esta etapa, se llevará a cabo la recopilación de datos. Esto puede implicar la realización de entrevistas con los empleados de AJ Fernández, la observación del proceso de empaque y la recopilación de cualquier otro dato relevante. El objetivo de esta etapa es obtener una comprensión detallada de cómo la gestión administrativa interviene en el proceso de empaque en AJ Fernández.

Etapas 4: Elaboración del Documento Final Se procederá a la elaboración del documento final. Esto implicará el análisis de los datos recopilados, la interpretación de los

resultados y la redacción del informe final. El documento final presentará los hallazgos de la investigación, las conclusiones y las recomendaciones para mejorar la gestión administrativa en el proceso de empaque en AJ Fernández.

10. Análisis y discusión de resultados

Este análisis se basa en la premisa de que una gestión administrativa eficiente es fundamental para garantizar la calidad y eficiencia en los procesos de empaque, lo cual es esencial para la competitividad y la satisfacción del cliente. En el contexto de AJ Fernández, la gestión administrativa abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades relacionadas con el empaque de productos. Estos aspectos son cruciales para asegurar que los productos cumplan con los estándares de calidad exigidos y se entreguen a tiempo.

10.1. Flujo de trabajo actual y prácticas administrativas implementadas en el área empaque

Trabajar en el área de empaque de una empresa como AJ Fernández requiere una serie de prácticas administrativas y operativas que aseguran la eficiencia y calidad del proceso. En primer lugar, la planeación es crucial, ya que implica definir objetivos claros, planificar los recursos necesarios y programar las tareas de manera detallada. La organización se centra en asignar roles específicos a los empleados, diseñar el espacio de trabajo para facilitar el flujo de trabajo y utilizar sistemas de gestión para monitorear el inventario y el progreso. La coordinación es esencial para mantener una comunicación efectiva entre departamentos, sincronizar actividades y resolver problemas rápidamente. En cuanto a la dirección, es importante motivar y guiar al equipo, proporcionar capacitación continua y supervisar el desempeño del personal. Finalmente, el control incluye monitorear la calidad mediante inspecciones regulares, evaluar el desempeño del equipo y realizar ajustes para optimizar el proceso de empaque. Estas prácticas aseguran que el área de empaque funcione de manera eficiente y cumpla con los estándares de calidad establecidos.

Planeación

La planeación en el área de empaque de AJ Fernández implica los siguientes pasos:

Definir objetivos claros: Establecer metas específicas para la producción y el empackado de productos. Esto incluye la cantidad de productos a empackar y los tiempos de entrega.

Planificar recursos: Identificar y adquirir los recursos necesarios, como materiales de empaque, maquinaria y personal. Asegurarse de que todo esté listo y disponible cuando sea necesario.

Programar tareas: Crear un cronograma detallado que incluya todas las actividades relacionadas con el proceso de empaque. Esto ayuda a coordinar el flujo de trabajo y a evitar retrasos.

En AJ Fernández, la planeación en el área de empaque se realiza utilizando varios formatos y herramientas específicas para asegurar una gestión eficiente y efectiva. Aquí tienes un ejemplo de cómo se estructuran estos planes:

Fecha	Objetivo de Producción	Cantidad de Productos a Empacar	Recursos Necesarios	Tiempos de Entrega	Responsable
1 de Septiembre	20,000 unidades	20,000 unidades	Materiales de empaque, maquinaria, personal	5 Días	Clàudia López

Tabla 2 Fecha de planeación

Actividad	Inicio	Fin	Duración	Responsable
Inspección de Materiales	28 Agosto	1 de Septiembre	1 día	Ana Chavarría
Preparación de Maquinaria	25 Agosto	2 de Septiembre	2 días	Pedro Hernández
Empaque de Productos	1 de Septiembre	3 Septiembre	5 días	Nazareth Dávila
Verificación Final	01 de Septiembre	01 de septiembre	1 día	Diana Ramírez

Tabla 3 Actividades de planeación

- **Eficiencia Mejorada:** La implementación de estos formatos ha permitido una mejor coordinación y gestión del tiempo, reduciendo los tiempos de entrega y mejorando la eficiencia operativa.

- **Reducción de Errores:** La planificación detallada ha ayudado a minimizar errores en el proceso de empaque, asegurando que los productos cumplan con los estándares de calidad.
- **Optimización de Recursos:** La identificación precisa de los recursos necesarios ha permitido una mejor utilización de materiales y personal, reduciendo costos y desperdicios.

Organización

La organización del área de empaque en AJ Fernández se enfoca en dos aspectos fundamentales:

Asignación de Roles:

Cada empleado tiene responsabilidades específicas asignadas de acuerdo con sus habilidades y experiencia. Este enfoque garantiza que todos comprendan claramente sus tareas y sepan cómo realizarlas de manera eficiente. La asignación precisa de roles optimiza el flujo de trabajo y mejora la productividad del equipo.

Diseño del Espacio de Trabajo:

El área de empaque está organizada de manera eficiente para facilitar el movimiento y el acceso a los materiales y equipos. La disposición de las máquinas, las estaciones de trabajo y las áreas de almacenamiento está cuidadosamente planificada para maximizar la eficiencia operativa. Este diseño permite una transición fluida entre las diferentes etapas del proceso de empaque, asegurando que cada paso se realice de manera efectiva y sin demoras innecesarias.

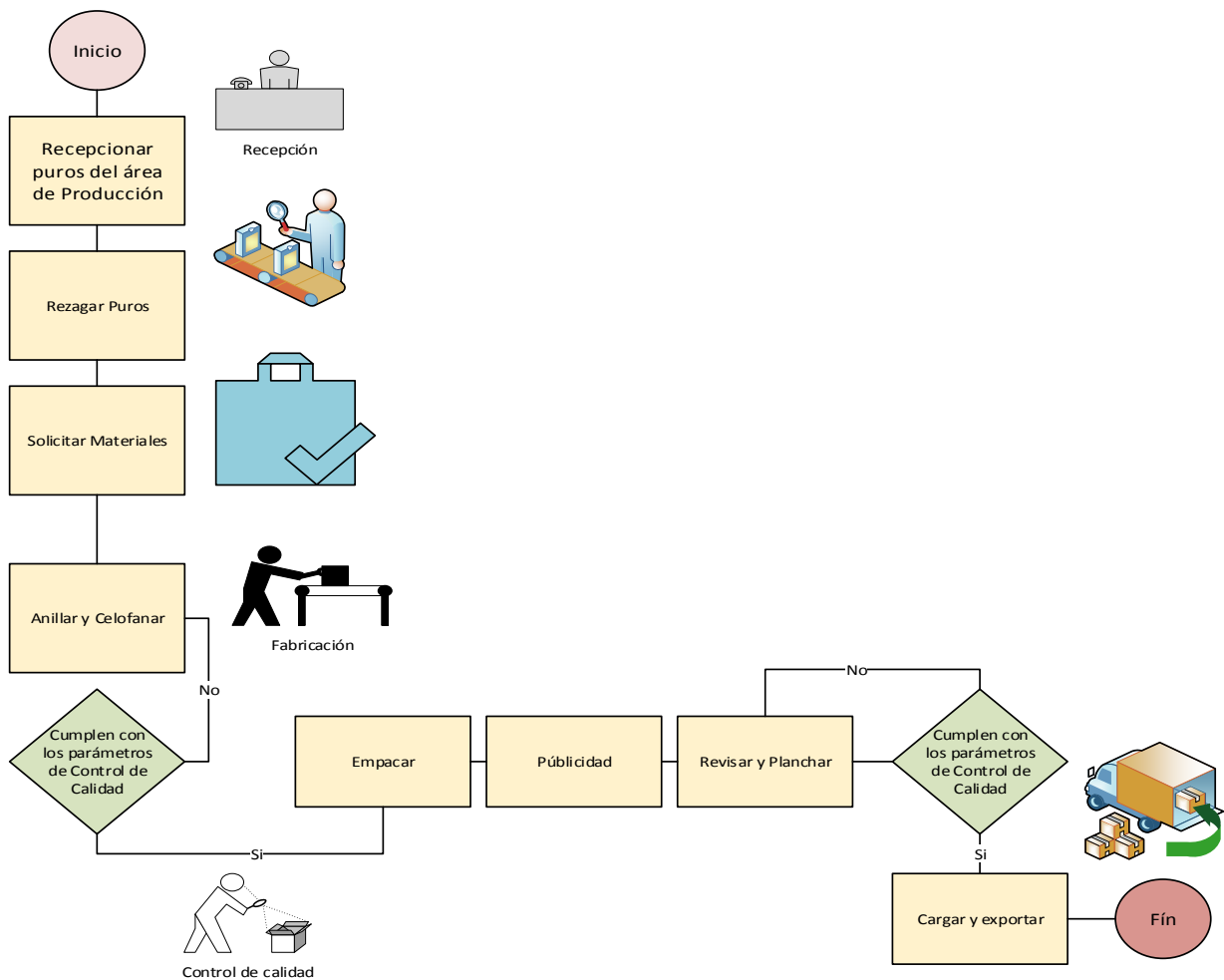
Coordinación

En AJ Fernández, la coordinación en el área de empaque es esencial para mantener la eficiencia y la calidad en la producción. La empresa implementa un proceso estructurado que asegura una gestión óptima en cada fase del empaque, desde la planificación hasta la ejecución final.

La coordinación comienza con el establecimiento de metas específicas para la producción y el empaque de productos, determinando la cantidad de productos a empacar

y los tiempos de entrega. Estos objetivos claros permiten a todos los miembros del equipo entender sus responsabilidades y metas comunes. Parte de la coordinación implica identificar y adquirir los recursos necesarios, como materiales de empaque, maquinaria y personal. Gracias a un sistema de inventario Justo a Tiempo (JIT), AJ Fernández asegura la disponibilidad de todos los insumos cuando se necesiten, minimizando el desperdicio y optimizando el uso de recursos.

Diagrama de Flujo del Proceso del Empaque de la AJ Fernández Estelí



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5 Diagrama del proceso de flujo de empaque de la empresa AJ Fernández

Recepción:

El proceso de recepción de puros en el área de empaque es crucial para asegurar la calidad y la integridad del producto antes de su distribución. Este proceso involucra varias etapas clave, desde la llegada de los puros hasta su preparación para el empaque final.

- **Llegada de la Entrega:** Los puros llegan al área de recepción en cajas, que deben ser verificados en cuanto a su estado físico.
- **Registro de Entrega:** Se procede a registrar la llegada de la mercancía en el sistema de gestión de inventarios. Esto incluye la entrada de información sobre el número de lote, y fecha de recepción.
- **Verificación de Documentación:** Se revisa la documentación que acompaña la entrega (facturas, albaranes, certificados de calidad) para asegurar que coincida con el pedido realizado.
- **Almacenamiento:** Los puros se almacenan en condiciones adecuadas de temperatura y humedad para mantener su calidad. Se desecha el embalaje secundario para evitar contaminaciones.

Rezago

- **Inspección Visual:** Los puros llegan a la planta de empaque y se evalúan según sus características organolépticas, como apariencia, olor, color, textura y sabor. También se revisan las etiquetas y su fecha de elaboración.

Chequeo pre – empaque: Antes de iniciar el empaque, se realiza una revisión final de los puros para confirmar que cumplen con todos los estándares de calidad y que están listos para el proceso de empaque.

Solicitud de materiales:

Revisa el inventario actual para determinar que materiales son necesarios para la cantidad de puros que se empacaran en el próximo periodo.

Elaboración de solicitud: Utilizan un formato estándar que incluye todos los detalles necesarios (datos básicos) con un personal asignado para esa tarea.

Revisión interna: La solicitud debe ser revisada y aprobada por el encargado del empaque.

Verificación de entrega: Al recibir los materiales, verifica que coincidan con lo solicitado en términos de cantidad y calidad. Este proceso asegura que todos los materiales necesarios para el empaque de puros se soliciten de manera eficiente y organizada, garantizando la calidad del producto final.

Anillado y celofanado

El anillado y celofanado de puros son etapas críticas en el proceso de empaque que garantizan la presentación adecuada del producto y preservan su frescura. Cada paso debe ser realizado con precisión para mantener la calidad y la integridad del producto final.

Preparación para el Anillado

- **Selección de Anillas:** Se eligen las anillas de acuerdo con el diseño y tamaño específicos de cada tipo de puro. Las anillas pueden tener distintos diseños que reflejan la marca y la calidad del puro.
- **Verificación del Puro:** Antes de proceder con el anillado, se verifica que cada puro esté en condiciones óptimas, sin daños ni imperfecciones que puedan afectar el proceso de anillado

Proceso de Anillado

- **Colocación Manual:** el anillado se hace de manera manual se anilla en la parte correcta del puro con cuidado para asegurar un ajuste perfecto.
- **Ajuste de la Anilla:** La anilla se ajusta cuidadosamente alrededor del puro, asegurando que quede centrada y no se deslice. Debe estar bien adherida para evitar que se desplace.

Inspección Post-Anillado

- **Revisión Visual:** Después de anillar, cada puro se inspecciona visualmente para confirmar que la anilla está correctamente colocada y no presenta defectos.

- **Corrección de Errores:** Cualquier error en el anillado, como anillas mal colocadas o defectuosas, se corrige inmediatamente para asegurar que el producto final cumpla con los estándares de calidad.

Celofanado de los Puros

Preparación para el Celofanado

- **Selección del Celofán:** Se elige el tipo de celofán adecuado, que debe ser de alta calidad para proteger el puro de la humedad y otros factores ambientales. El celofán debe ser transparente y libre de defectos.
- **Configuración del Equipo:** se preparan las hojas de celofán y se aseguran los instrumentos necesarios.

Proceso de Celofanado

- **Envuelto Inicial:** El puro se coloca en una hoja de celofán., los puros se envuelven en el celofán alrededor de cada uno.
- **Sellado del Celofán:** Se sellan los bordes del celofán para asegurar que el puro esté completamente envuelto y protegido. Esto puede realizarse mediante calor, pegamento o un sistema de presión, dependiendo del equipo y el método utilizado.
- **Revisión de Sellado:** Después del celofanado, cada puro se inspecciona para verificar que el celofán esté bien sellado y que no haya burbujas de aire ni pliegues que puedan afectar la presentación
- **Inspección Post-Celofanado**
- **Chequeo de Calidad:** Se realiza una inspección final para asegurar que todos los puros estén correctamente celofanados y que el celofán esté intacto y sin defectos.
- **Corrección de Defectos:** Cualquier defecto en el celofanado se corrige antes de que los puros sean preparados para el siguiente paso en el proceso de empaque.

Control de calidad

El control de calidad en el proceso de empaque es una disciplina crucial que asegura que los productos sean envasados de acuerdo con los estándares de calidad y requisitos específicos del mercado. Este proceso no solo garantiza la protección física del producto, sino que también preserva su integridad y cumple con las expectativas del cliente. La implementación rigurosa de controles de calidad a lo largo del proceso de empaque ayuda a minimizar errores, reducir desperdicios y mejorar la satisfacción del cliente.

En el control de calidad se debe garantizar la protección del producto, cumplir con las especificaciones del cliente, mantener la integridad del producto, reducir desperdicios y costo.

Empacado

- **Descripción:** Las cajas de cigarrillos son el empaque primario que contiene los puros en su forma final, y pueden ser de diferentes materiales como madera, cartón, o metal. Estas cajas pueden estar revestidas internamente con papel o celofán para proteger los puros de la humedad y el ambiente.
- **Funciones:**
 - **Protección:** Proporciona una barrera física que protege los puros de daños durante el transporte y almacenamiento.
 - **Preservación:** Mantiene condiciones controladas de humedad y temperatura en su interior, lo cual es crucial para la calidad del tabaco.
 - **Presentación:** Ofrece una primera impresión visual importante para el consumidor. Las cajas de madera, por ejemplo, son elegidas por su apariencia elegante y su capacidad de conservación.
- **Ventajas:**
 - **Durabilidad:** Las cajas de madera o metal son robustas y protegen bien el producto.

- **Estética:** Las cajas bien diseñadas y etiquetadas aumentan el valor percibido del producto.
- **Aplicaciones:** Se utilizan para empaques de lujo y para productos que se venden en unidades o en cantidades pequeñas.

Envoltorio de Celofán

- **Descripción:** El celofán es una película delgada y transparente que envuelve individualmente cada puro o grupo de puros dentro de una caja.
- **Funciones:**
 - **Protección Adicional:** Actúa como una capa adicional para mantener la humedad y proteger contra contaminantes.
 - **Visibilidad:** Permite a los consumidores ver el producto sin abrir el empaque.
- **Ventajas:**
 - **Sellado:** Ayuda a mantener la frescura del puro y puede prolongar su vida útil.
 - **Identificación:** Facilita la identificación y el seguimiento del producto en el punto de venta.
- **Aplicaciones:** Se usa comúnmente para puros de lujo y premium, y también en mercados donde la visibilidad del producto es importante.

Empaque Secundario

Caja de Cartón

- **Descripción:** Las cajas de cartón se utilizan para agrupar múltiples cajas de puros o puros individuales. Estas cajas están diseñadas para proteger los productos durante el transporte y almacenamiento a granel.
- **Funciones:**
 - **Agrupación:** Permite el transporte y manejo eficiente de grandes cantidades de producto.

- **Protección:** Asegura que las cajas individuales no sufran daños durante el transporte.
- **Ventajas:**
 - **Economía:** Generalmente son más económicas que las cajas de madera o metal.
 - **Ligereza:** Facilita el manejo y transporte de grandes volúmenes.
- **Aplicaciones:** Se utilizan para la distribución masiva y el almacenamiento en almacenes y centros de distribución.

Contenedores de Madera o Metal

- **Descripción:** Estos contenedores se utilizan para el transporte y almacenamiento a gran escala. Son robustos y pueden tener un diseño elegante para reforzar la imagen de la marca.
- **Funciones:**
 - **Durabilidad:** Proporciona protección robusta para los productos durante el transporte largo.
 - **Conservación:** Algunos contenedores pueden tener un diseño que ayuda a mantener condiciones óptimas para el tabaco.
- **Ventajas:**
 - **Protección Superior:** Ofrecen una mayor protección frente a daños físicos y condiciones ambientales.
 - **Imagen de Marca:** Refuerzan la percepción Premium de la marca.
 - **Aplicaciones:** Se utilizan para envíos internacionales, y para marcas de lujo que desean ofrecer una experiencia de empaque Premium.

Exportación

- Las cajas se agrupan en paquetes más grandes para facilitar el transporte, Documentación y Trámites
- Documentos Necesarios: Facturas comerciales, certificados de origen, y otros documentos aduaneros.
- Regulaciones: Cumplir con las normativas del país importador, como restricciones de cantidad y requisitos de etiquetado.

Políticas y Procedimientos

1. Políticas Administrativas Vigentes

- La empresa AJ Fernández de Estelí implementa políticas administrativas que aseguran la eficiencia y calidad en el área de empaque. Estas políticas incluyen la gestión de inventarios, la asignación de tareas y la supervisión continua del personal.
- Se promueve una cultura de mejora continua y cumplimiento de estándares de calidad, con políticas claras sobre la capacitación y desarrollo del personal.

2. Procedimientos Estándar

- Los procedimientos operativos estándar (SOP) detallan cada paso del proceso de empaque, desde la recepción de materiales hasta el envío del producto final.
- Estos procedimientos incluyen instrucciones específicas sobre el manejo de materiales, el uso de equipos y las medidas de seguridad a seguir.

3. Gestión de Recursos

Asignación de Tareas y Supervisión:

En AJ Fernández, las evaluaciones del desempeño se realizan cada trimestre. Este calendario permite un seguimiento constante y ajustes oportunos en las tareas y responsabilidades de los empleados. Los supervisores proporcionan retroalimentación continua después de cada evaluación, asegurando que los empleados puedan mejorar su eficiencia y calidad del trabajo de manera continua.

4. Gestión de Recursos Humanos y Materiales:

La gestión de recursos humanos incluye la capacitación regular del personal en nuevas técnicas y tecnologías de empaque. En AJ Fernández, la gestión de recursos humanos se enfoca en asegurar que el personal del área de empaque esté continuamente actualizado con las últimas técnicas y tecnologías a través de un programa de capacitación estructurado.

Este programa incluye varios componentes clave: evaluaciones periódicas, programas de capacitación, entrenamiento práctico en el lugar de trabajo:

- La gestión de materiales se realiza mediante un sistema de inventario que asegura la disponibilidad de los insumos necesarios y minimiza el desperdicio.
- El sistema de gestión de inventarios Justo a Tiempo (JIT) en AJ Fernández asegura una operación eficiente y económica, garantizando la disponibilidad de los insumos necesarios y minimizando el desperdicio.
- Este enfoque estratégico permite a la empresa mantener altos estándares de calidad y eficiencia en sus procesos de producción y empaque.

Gestión de Recursos Humanos y Materiales en AJ Fernández

En AJ Fernández, la gestión de recursos humanos se centra en mantener al personal del área de empaque constantemente actualizado con las últimas técnicas y tecnologías. Esto se logra a través de un programa de capacitación estructurado que incluye varios componentes clave:

- **Evaluaciones Periódicas:** Se realizan evaluaciones periódicas para identificar las necesidades de capacitación específicas de los empleados.
- **Programas de Capacitación Regulares:** Se planifican y ejecutan programas de capacitación continuos, abarcando nuevas técnicas de empaque y el uso de tecnologías avanzadas.
- **Entrenamiento Práctico en el Lugar de Trabajo:** El personal recibe formación práctica directamente en el área de empaque, permitiendo aplicar las nuevas habilidades y tecnologías en su entorno laboral real, bajo la supervisión de expertos.

Gestión de Materiales:

La gestión de materiales en AJ Fernández se realiza mediante el sistema de inventario Justo a Tiempo (JIT), que asegura una operación eficiente y económica. Este sistema garantiza la disponibilidad de los insumos necesarios mientras minimiza el desperdicio. El enfoque estratégico del sistema JIT permite a la empresa mantener altos estándares de calidad y eficiencia en sus procesos de producción y empaque.

- **Disponibilidad de Insumos:** El sistema JIT asegura que los materiales estén disponibles justo cuando se necesitan, evitando excesos y escasez.
- **Minimización del Desperdicio:** Al mantener solo el inventario necesario para el corto plazo, se reduce el desperdicio de materiales y se optimiza el uso de recursos.
- **Eficiencia y Calidad:** Este sistema contribuye a mantener altos estándares de calidad y eficiencia en los procesos de producción y empaque, garantizando que los productos finales cumplan con las expectativas de los clientes.

5. Control de Calidad

Prácticas de Control de Calidad Implementadas:

- Se implementan controles de calidad en cada etapa del proceso de empaque para asegurar que los productos cumplan con los estándares establecidos como integridad del producto, precisión del etiquetado, consistencia del empaque, higiene y seguridad.
- Estos controles incluyen inspecciones visuales, pruebas de resistencia y verificaciones de etiquetado.

Aseguramiento de la Calidad del Producto:

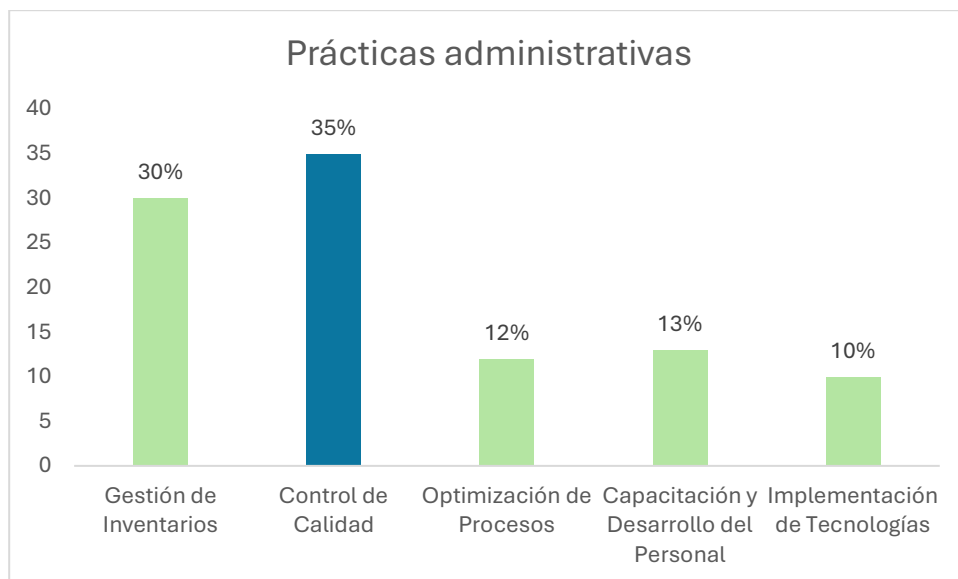
- El proceso de auditoría en AJ Fernández es integral y sistemático, utilizando herramientas como listas de verificación y auditorías internas para garantizar que se mantengan los más altos estándares de calidad en el área de empaque. Este enfoque permite identificar y corregir problemas de manera oportuna, asegurando la entrega de productos de alta calidad a los clientes.

- Cualquier desviación de los estándares de calidad se documenta y se toman medidas correctivas inmediatas.

Prácticas administrativas

Las prácticas administrativas se refieren al conjunto de actividades, procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro de una organización con el fin de garantizar su funcionamiento eficiente y el logro de sus objetivos. Estas prácticas incluyen tanto la gestión de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos como la toma de decisiones estratégicas, la planificación, la organización y el control de las operaciones diarias. Esto sugiere que la empresa prioriza el manejo eficiente de sus recursos y la garantía de calidad en sus productos, mientras que también reconoce la importancia de mejorar continuamente los procesos y el desarrollo de sus empleados.

Gráfico 1 Prácticas administrativas



Gestión de Inventarios

El 30% de los colaboradores que la gestión eficiente de inventarios es crucial para reducir costos y mejorar la eficiencia operativa.

Control de Calidad:

El 35% de los empleados opina que el control de calidad es la práctica más implementada, lo que indica que las empresas están muy enfocadas en asegurar la calidad

de sus productos y servicios. Mantener altos estándares de calidad puede llevar a una mayor satisfacción del cliente y fidelización.

Optimización de Procesos:

El 12% de los colaboradores dicen que la práctica tiene un número más bajo de implementaciones. Esto podría sugerir que, aunque es importante, puede que no sea una prioridad inmediata para muchas empresas, o quizás que es más desafiante de implementar.

Capacitación y Desarrollo del Personal

13% los empleados del área del empaque opinan que la optimización de procesos, esta práctica también tiene un número bajo de implementaciones. La capacitación y desarrollo del personal es vital para la mejora continua y la adaptación a nuevas tecnologías y métodos, pero puede requerir tiempo y recursos significativos.

Implementación de Tecnologías

10% de los colaboradores expresa que la práctica menos implementada. Esto podría indicar que la adopción de nuevas tecnologías aún enfrenta resistencias o desafíos, como altos costos, falta de conocimientos técnicos, o la necesidad de cambios en la infraestructura.

Distribución de los recursos

La distribución de los recursos es un proceso clave dentro de la gestión administrativa y organizacional que se refiere a cómo se asignan y distribuyen los recursos disponibles humanos, financieros, materiales, tecnológicos. entre las diferentes áreas, actividades o proyectos dentro de una organización, con el fin de optimizar su uso y asegurar el logro de los objetivos organizacionales.

Gráfico 2 Porcentajes de la distribución de recursos

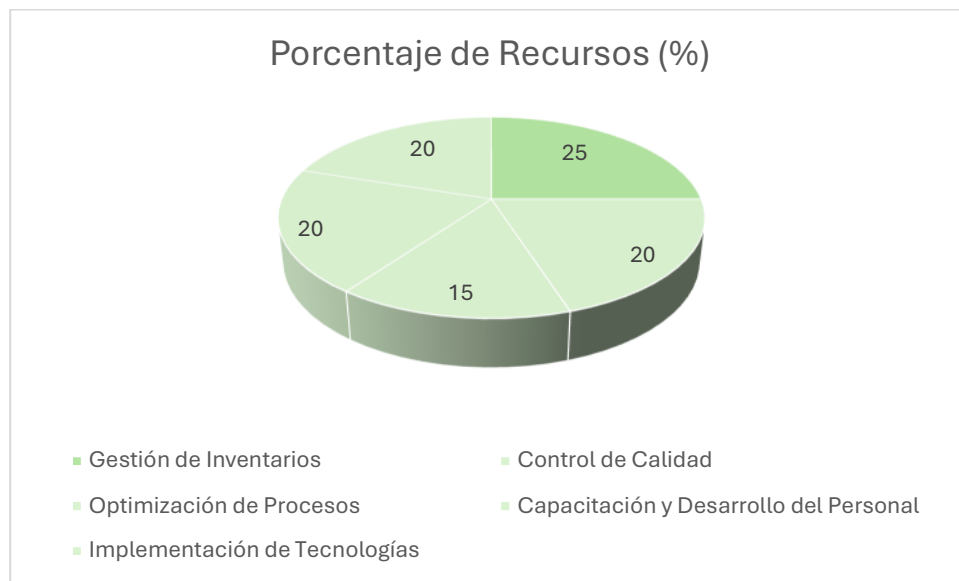


Gráfico 3 Nivel de productividad



El gráfico de línea muestra el impacto de las prácticas administrativas en la productividad del área de empaque a lo largo del primer semestre de 2024. La tendencia ascendente indica una mejora constante en la productividad, alcanzando un incremento del 25% de enero a junio. Esta mejora puede atribuirse a la efectiva implementación de prácticas administrativas como la gestión de inventarios y el control de calidad, así como al desarrollo del personal y la adopción de nuevas tecnologías. La capacitación continua y la

optimización de procesos también contribuyen significativamente a este crecimiento, proporcionando un ambiente de trabajo más eficiente y con menos errores.

Los datos recopilados a través de observaciones directas, entrevistas y revisión de documentación respaldan estas observaciones, mostrando patrones de ineficiencia y áreas de mejora.

Políticas y procedimientos actuales

Las políticas y procedimientos de la empresa en el área de empaque definen cómo se gestionan los recursos y se mantienen los estándares de calidad en todo el proceso. Este análisis debe identificar las siguientes áreas relevantes:

a) Política de Calidad en el Área de Empaque

Objetivo: Asegurar que los productos sean empaquetados de manera adecuada, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos y garantizando la satisfacción del cliente.

Elementos clave:

- Control de calidad en cada etapa del proceso.
- Cumplimiento con normas nacionales e internacionales.
- Capacitación continua del personal de empaque.
- Inspección constante de los materiales de empaque (cajas, etiquetas, etc.).

b) Procedimientos Operativos Estándar (POE) en Empaque

Objetivo: Establecer una secuencia clara y detallada de acciones para asegurar que todos los productos sean empaquetados según las especificaciones.

Elementos clave:

- Procedimiento de recepción de productos a empacar.
- Procedimiento de verificación de materiales de empaque.
- Instrucciones de embalaje según el tipo de producto.
- Control de inventarios de materiales de empaque.
- Verificación de calidad final antes del despacho.

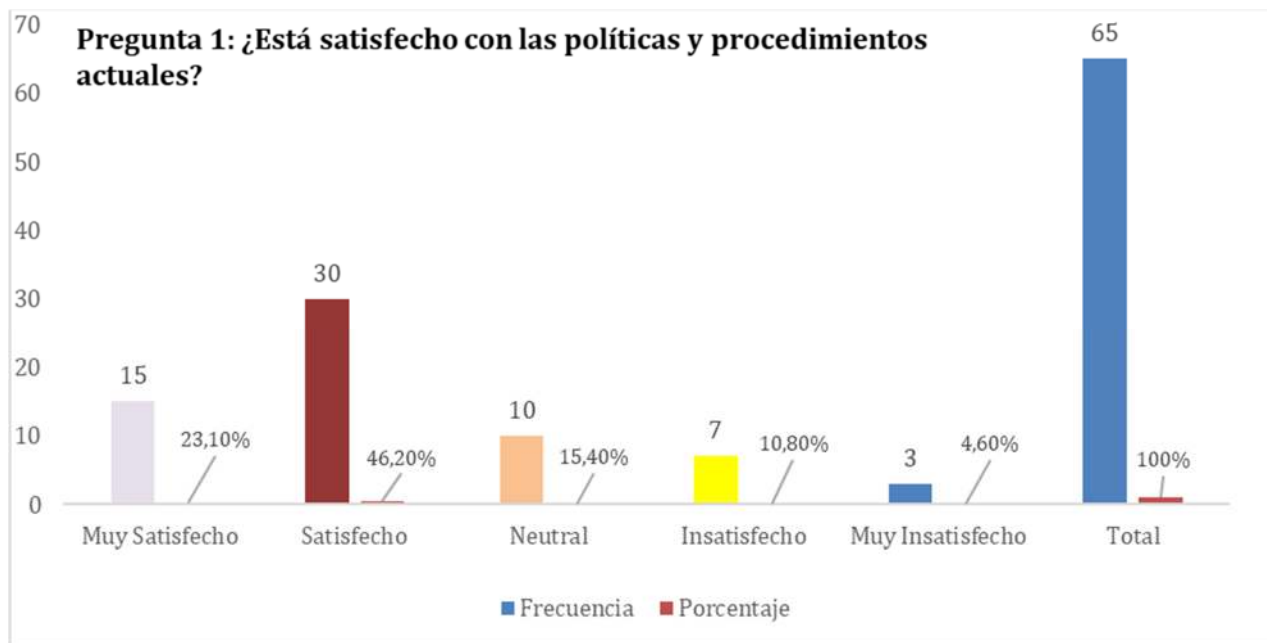
c) Política de Mejora Continua

Objetivo: Mejorar constantemente la eficiencia y calidad del proceso de empaque.

Elementos clave:

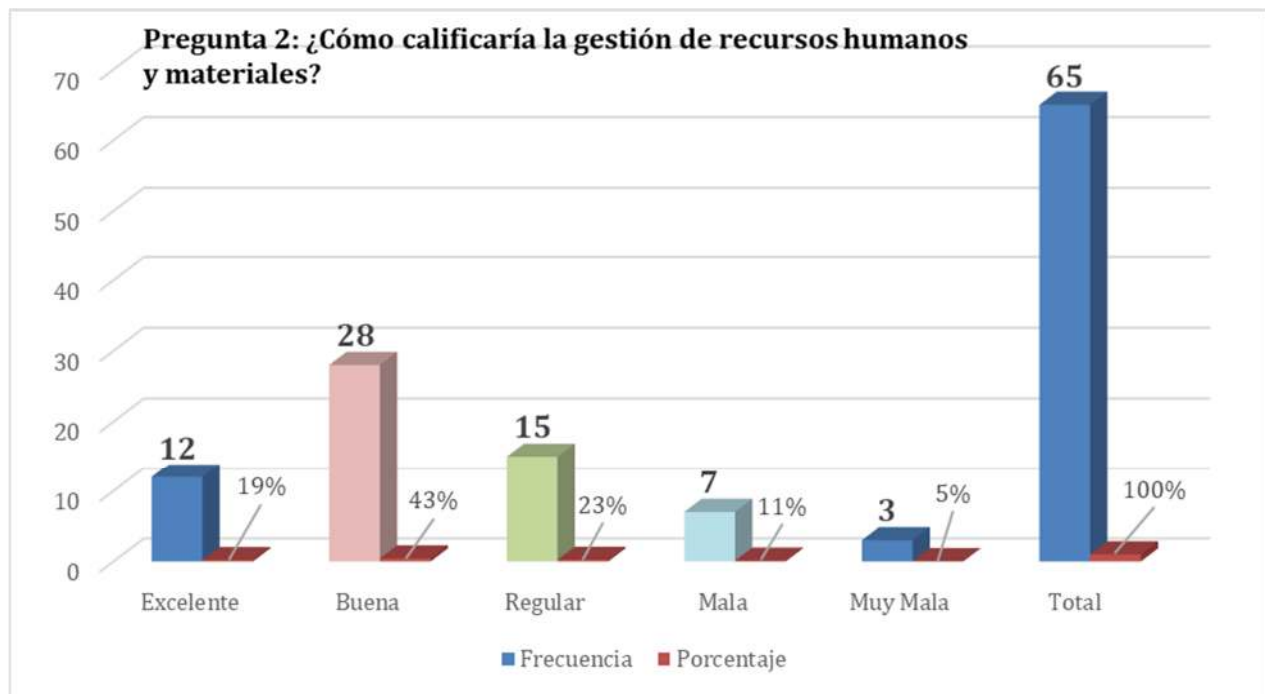
- Implementación de metodologías como Lean Manufacturing o Kaizen para la mejora de procesos.
- Retroalimentación del personal y análisis de problemas recurrentes.
- Revisión de indicadores clave de rendimiento (KPI) relacionados con el empaque, tales como la tasa de defectos o el tiempo de empaque.

Gráfico 4 Satisfacción con las políticas y procedimientos actuales



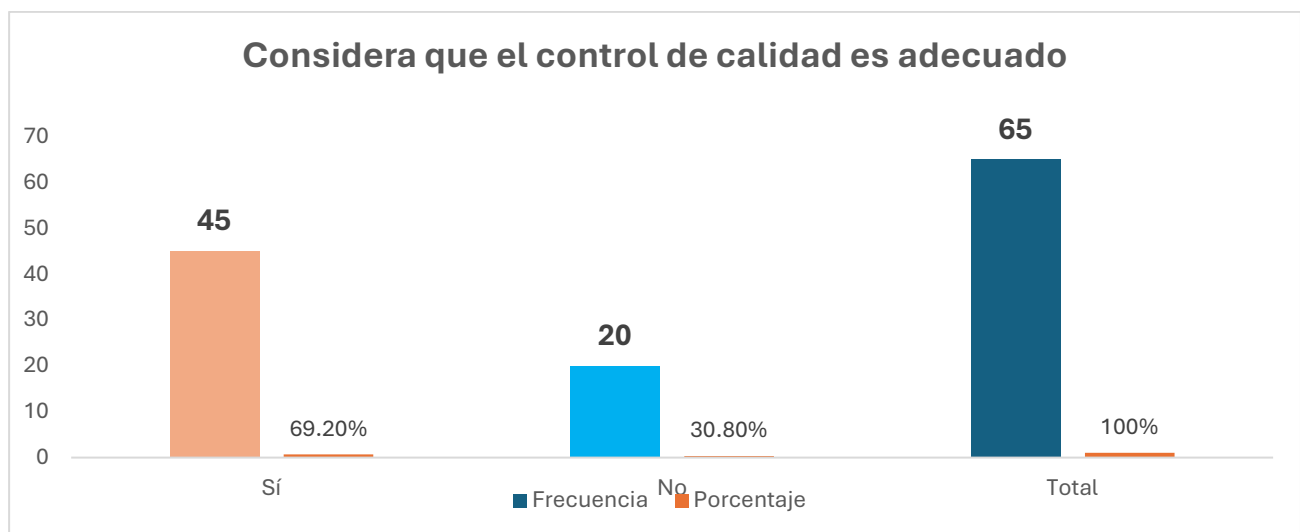
Se observa que la mayoría de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos. Sumando las categorías “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”, tenemos un 69.30% de satisfacción, Un 15.40% de los encuestados se sienten neutrales, lo que indica que no tienen una opinión fuerte ni positiva ni negativa. Un 15.40% de los encuestados están insatisfechos o muy insatisfechos. Esto es un área que podría necesitar atención para mejorar.

Gráfico 5 Calificación de la gestión de los recursos humanos y materias



La mayoría de los encuestados (62%) tuvo una experiencia positiva, mientras que un 23% tuvo una experiencia neutral y un 16% tuvo una experiencia negativa. Esto sugiere que, en general, la percepción es favorable, aunque hay áreas que podrían mejorarse para reducir las experiencias negativas.

Gráfico 6 Control de calidad adecuado



La mayoría de los encuestados (69.20%) considera que el control de calidad es adecuado. Esto sugiere una percepción positiva generalizada sobre las prácticas de control

de calidad actuales. Un 30.80% de los encuestados no está satisfecho con el control de calidad. Aunque es una minoría, es importante considerar sus opiniones para identificar posibles áreas de mejora.

10.2. Asignación de recursos y la distribución de tareas en el área de empaque para la optimización de mano de obra materiales y equipos.

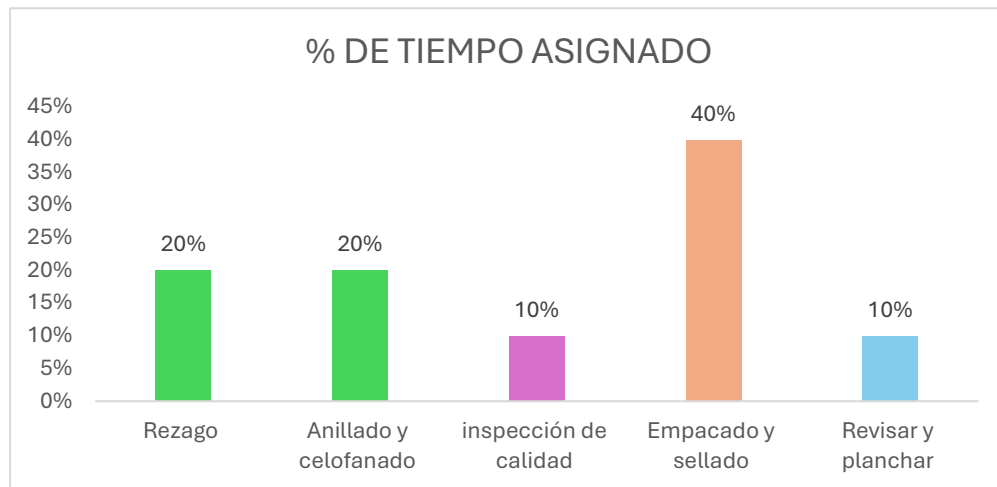
La asignación de los recursos y la distribución de tareas en el área del empaque para la optimización de mano de obra materiales y equipos se realizó a través del proceso de mapeo mediante la utilización de diagramas de flujo, lo cual facilitó una mejor visualización y comprensión de las operaciones involucradas. Este mapeo detallado reveló la importancia de evaluar los recursos disponibles, asegurando un balance adecuado entre mano de obra, materiales y equipo. Durante esta evaluación, se identificaron posibles cuellos de botella que podrían afectar la eficiencia del proceso.

Además, se hizo evidente la necesidad de revisar la asignación de tareas para distribuir equitativamente la carga de trabajo. Este análisis consideró quién realiza cada tarea y cuánto tiempo se requiere para completarla, permitiendo identificar áreas de mejora en la distribución de las actividades. Otro aspecto crucial identificado fue la importancia de asegurar que el equipo tenga la capacitación y las herramientas necesarias para trabajar de manera eficiente, lo cual es fundamental para el desempeño óptimo del proceso.

Basado en el análisis realizado, se implementaron una serie de cambios orientados a mejorar la eficiencia y eliminar los cuellos de botella detectados. Estos cambios incluyen la redistribución de tareas, la capacitación adicional del personal y la actualización de equipos y herramientas. Finalmente, se estableció un sistema de monitoreo continuo del rendimiento para evaluar el impacto de los cambios implementados y realizar ajustes adicionales según sea necesario, asegurando una mejora continua en el proceso.

Distribución de Mano de Obra en el Área de Empaque

Gráfico 7 Distribución de mano de obra en el área de empaque

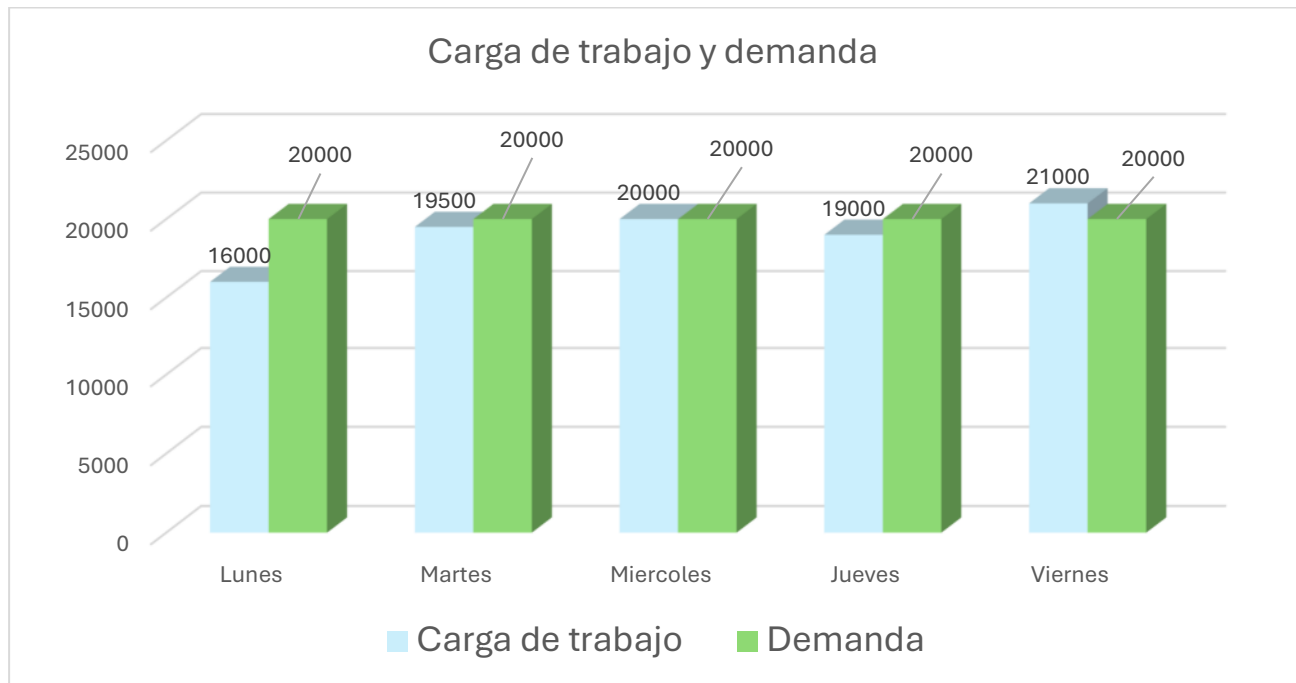


Este gráfico indica en el proceso de empaque el porcentaje del tiempo asignado es 20% en anillado y celofanado es del 20%, inspección de calidad es del 10% que la mayor parte del tiempo de la mano de obra se dedica al empackado y sellado (40%) y el revisado y planchado (10%), ya que en la distribución de la mano de obra hay porcentaje de porcentaje de asignación de tiempo menor al del resto de actividades ya que se utilizan herramientas y máquinas para trabajar.

Carga de Trabajo y Demanda

La carga de trabajo y la demanda son dos conceptos estrechamente relacionados en cualquier proceso de producción o empaque. La carga de trabajo mide las tareas necesarias para cumplir con la demanda de productos, mientras que la demanda es el volumen de productos que se debe producir o empaquetar en un periodo determinado. La clave para una operación eficiente es equilibrar ambos aspectos para asegurar que los recursos sean utilizados de manera óptima y que los plazos de entrega sean cumplidos.

Gráfico 8 carga de trabajo



En este gráfico, podemos ver cómo varía la carga de trabajo y la demanda de un día a otro. En algunos días, como el lunes y el martes y jueves, la carga de trabajo es menor que la demanda, lo que puede generar tiempos ociosos, o también puede indicar que hay una sobrecarga de tareas que puede afectar la eficiencia. Por otro lado, los días miércoles y viernes la carga de trabajo y la demanda coinciden y repasan la demanda, lo que indica un equilibrio óptimo.

Distribución de Mano de Obra: Análisis de Ubicación por Competencias y Experiencia

La distribución de mano de obra en el área de empaque de la empresa es un proceso clave para optimizar la eficiencia operativa. Al ubicar a los empleados según sus competencias y experiencia, se asegura que cada trabajador realice las tareas en las que tiene mayor habilidad y, por lo tanto, pueda ser más productivo. Además, la rotación de personal y la asignación de turnos juegan un papel esencial en la optimización de la carga de trabajo y en la prevención de la fatiga, asegurando que siempre haya personal capacitado en cada etapa crítica del proceso de empaque.

Gráfico 9 competencia y experiencia

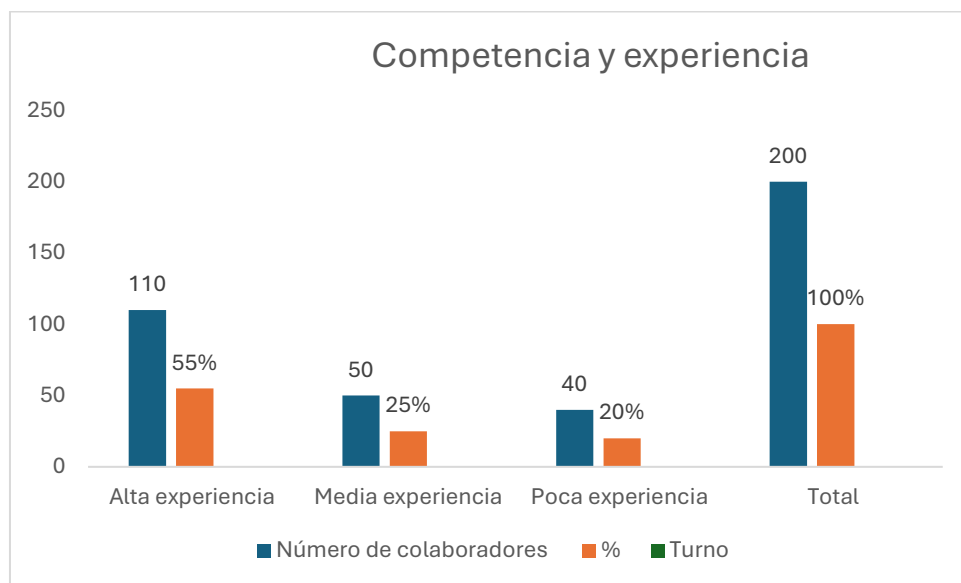


Tabla 4 porcentaje de experiencia de los trabajadores

Descripción	Número de colaboradores	%	Turno
Alta experiencia	110	55	A
Media experiencia	50	25	B
Poca experiencia	40	20	C
Total	200	100	

1. Alta experiencia

- Número de colaboradores: Hay 110 empleados con alta experiencia en el área.
- Porcentaje: Este grupo representa el 55% del total de los trabajadores.
- Turno: Estos trabajadores están asignados al turno A.

El grupo con mayor experiencia (alta experiencia) es el más numeroso, lo que podría indicar que son los que desempeñan las tareas más complejas o críticas del proceso de empaque, donde se requiere mayor habilidad, precisión o conocimiento.

2. Media experiencia

- Número de colaboradores: Hay 50 empleados con media experiencia.
- Porcentaje: Este grupo representa el 25% del total de los trabajadores.
- Turno: Estos trabajadores están asignados al turno B.

El grupo con experiencia media es más pequeño que el de alta experiencia. Estos empleados probablemente estén en un nivel intermedio de habilidades y podrían estar desempeñando tareas menos complejas que los de alta experiencia, pero aún requieren cierta supervisión o formación continua.

3. Poca experiencia

- Número de colaboradores: Hay 40 empleados con poca experiencia.
- Porcentaje: Este grupo representa el 20% del total de los trabajadores.
- Turno: Estos trabajadores están asignados al turno C

Este grupo tiene la menor proporción, lo que podría sugerir que se asignan a tareas más simples o repetitivas dentro del proceso de empaque. Es posible que estos empleados estén en un período de capacitación o formación para desarrollar habilidades adicionales.

Capacitación en el Área de Empaque de la Empresa AJ Fernández de Estelí

La capacitación en el área de empaque es crucial para asegurar que los empleados puedan realizar sus tareas de manera eficiente, mantener altos estándares de calidad y adaptarse a las demandas cambiantes del proceso de producción. En el contexto de la gestión administrativa de la calidad del proceso de empaque, la capacitación no solo mejora la productividad, sino que también contribuye a la mejora continua, el bienestar del empleado y la reducción de errores. A continuación, describo los tipos de capacitación que se implementan en el área de empaque, considerando las necesidades operativas y los objetivos de calidad para el año 2024.

- **Capacitación en Seguridad y Higiene Laboral:** Se enfoca en enseñar a los empleados las prácticas seguras y las medidas de higiene necesarias para prevenir accidentes y enfermedades en el lugar de trabajo.

- **Uso de Equipos y Herramientas:** Los empleados reciben formación sobre el manejo adecuado de los equipos y herramientas utilizados en el proceso de empaque, asegurando que se utilicen de manera correcta y segura.
- **Procedimientos de Empaque:** Se proporciona capacitación específica sobre los procedimientos de empaque, incluyendo técnicas de embalaje, etiquetado y manejo de materiales.
- **Capacitación en Calidad:** Los empleados aprenden sobre los estándares de calidad que deben cumplir los productos empaquetados, así como las prácticas para garantizar que se mantenga la calidad en todo momento.
- **Capacitación en Productividad:** Se ofrecen talleres y sesiones de formación para mejorar la productividad y eficiencia en el área de empaque, incluyendo la optimización de procesos y la reducción de tiempos de ciclo.

Plan de Capacitación en el Área de Empaque para 2024

En 2024, el plan de capacitación de la empresa AJ Fernández de Estelí se centrará en los siguientes objetivos:

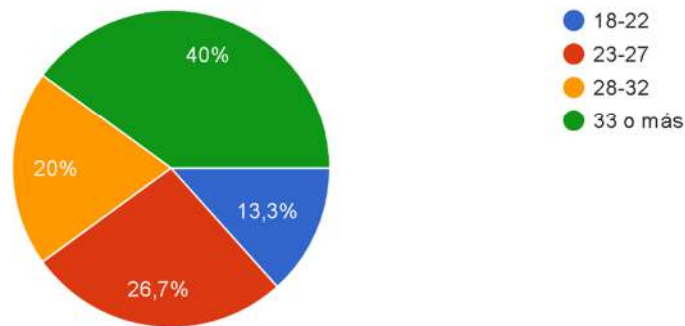
1. Mejorar la eficiencia operativa mediante la capacitación en el uso de nuevas tecnologías y maquinaria en el área de empaque.
2. Asegurar la calidad constante de los productos empaquetados, a través de capacitación continua en estándares de calidad y control de procesos.
3. Optimizar el trabajo en equipo y la comunicación entre turnos, asegurando que todos los empleados estén alineados en los objetivos del día a día y en la resolución de problemas.
4. Fortalecer la seguridad laboral para minimizar riesgos y mejorar las condiciones de trabajo para todos los empleados.

5. Fomentar la mejora continua en el área de empaque, empoderando a los empleados para que propongan mejoras en los procesos y sean parte activa en la optimización del flujo de trabajo.

Gráfico 10 edad de trabajadores de AJ Fernández

Datos personales Edad

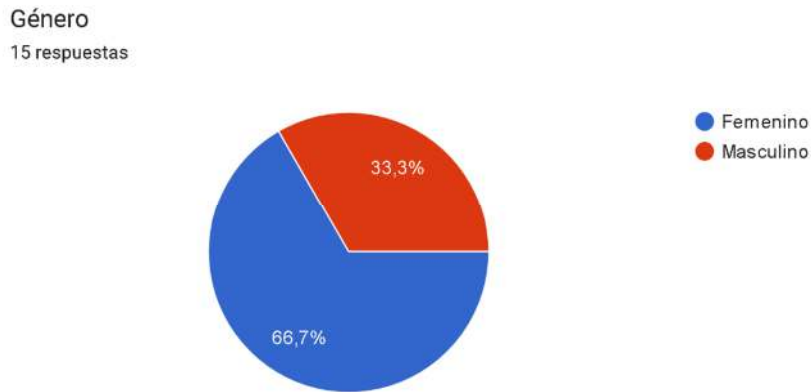
15 respuestas



El análisis de la edad de los colaboradores en el área de empaque de AJ Fernández revela una distribución diversa:

- **33 años o más:** Constituyen la mayoría, representando el 40% del total de los colaboradores encuestados. Este grupo aporta una significativa experiencia y conocimientos acumulados, esenciales para la operación y gestión del área.
- **23 a 27 años:** Representan el 26.7% de los colaboradores. Este grupo suele estar en una etapa de consolidación de sus habilidades y desarrollo profesional, contribuyendo con nuevas perspectivas y energía al equipo.
- **28 a 32 años:** Forman el 20% de los colaboradores. Este grupo se encuentra en una fase intermedia de sus carreras, combinando la experiencia adquirida con una continua aspiración de crecimiento y desarrollo profesional.
- **16 a 22 años:** Representan el 13.3% de los colaboradores. Los integrantes de este grupo suelen estar en las etapas iniciales de sus carreras, aportando entusiasmo y una disposición para aprender y adaptarse a las dinámicas del área.

Gráfico 11 Genero de trabajadores de AJ Fernández

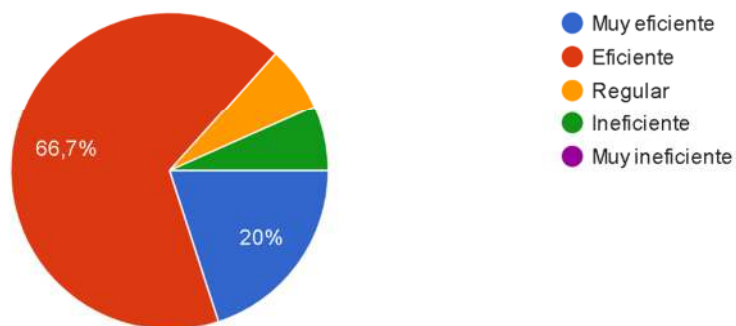


En la empresa AJ Fernández, específicamente en el área de empaque, los datos indican que el 33.3% de los colaboradores son de género masculino, mientras que el 66.7% son de género femenino. Este análisis busca interpretar estos datos para entender mejor la dinámica de género en esta área de la empresa.

Gráfico 12 Descripción de flujo de trabajo

1. ¿Cómo describirías el flujo de trabajo en el área de empaque?

15 respuestas



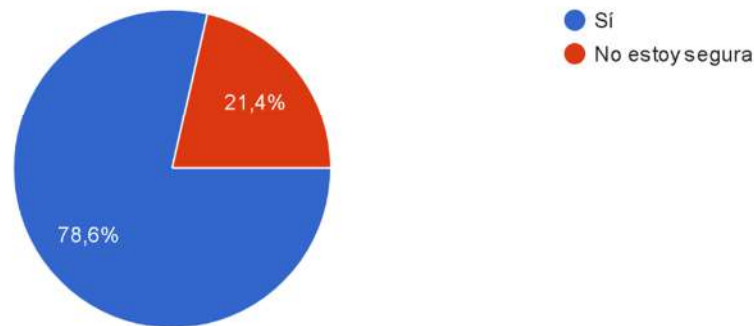
En el área de empaque de la empresa AJ Fernández, el flujo de trabajo es considerado eficiente por la mayoría de los colaboradores. Un 67.7% de los empleados opina que las prácticas actuales son eficientes, mientras que un 20% las considera muy eficientes. Esto refleja una percepción positiva general sobre la organización y los procesos implementados.

Sin embargo, existe un 12.3% de los trabajadores que indica que hay áreas con margen para mejoras significativas. Estos empleados han expresado que sería beneficioso

Gráfico 13 Prácticas efectivas

2. ¿Consideras que estas prácticas son efectivas?

14 respuestas



Implementar nuevas estrategias que permitan aumentar la calidad y eficiencia del flujo de trabajo. Las sugerencias incluyen la adopción de tecnologías avanzadas, mejores prácticas de gestión y formación continua del personal.

En la empresa AJ Fernández, una gran mayoría de los colaboradores, representando el **78.6%**, considera que las prácticas implementadas en sus áreas de trabajo son efectivas. Esta percepción positiva sugiere que los procesos actuales cumplen con los objetivos operativos y contribuyen a un flujo de trabajo eficiente.

Sin embargo, un **21.4%** de los colaboradores expresa incertidumbre acerca de la seguridad y efectividad de estas prácticas. Las preocupaciones principales de este grupo se centran en la necesidad de un mayor orden y organización en los procesos. Este feedback indica que, aunque las prácticas son en general efectivas, hay espacio para mejoras significativas en la estructuración y sistematización de los procedimientos.

Optimización de Flujos y Espacio

En 2024, AJ Fernández de Estelí debe considerar revisar y mejorar el diseño del layout del área de empaque, asegurando que los flujos sean óptimos y que el espacio se utilice de manera eficiente.

- **Implementación de Tecnología:** La automatización del flujo de materiales y la digitalización de la gestión de inventarios son herramientas clave para optimizar tanto los flujos como el uso del espacio.
- **Capacitación Continua:** El personal debe ser capacitado en nuevas tecnologías y en técnicas de organización del espacio para asegurar que los cambios en los flujos de trabajo sean efectivos.
- **Monitoreo y Mejora Continua:** Se recomienda establecer indicadores de desempeño para monitorear los flujos de trabajo y el uso del espacio, implementando cambios conforme sea necesario.

Distribución de planta del área del empaque empresa AJ Fernández Estelí

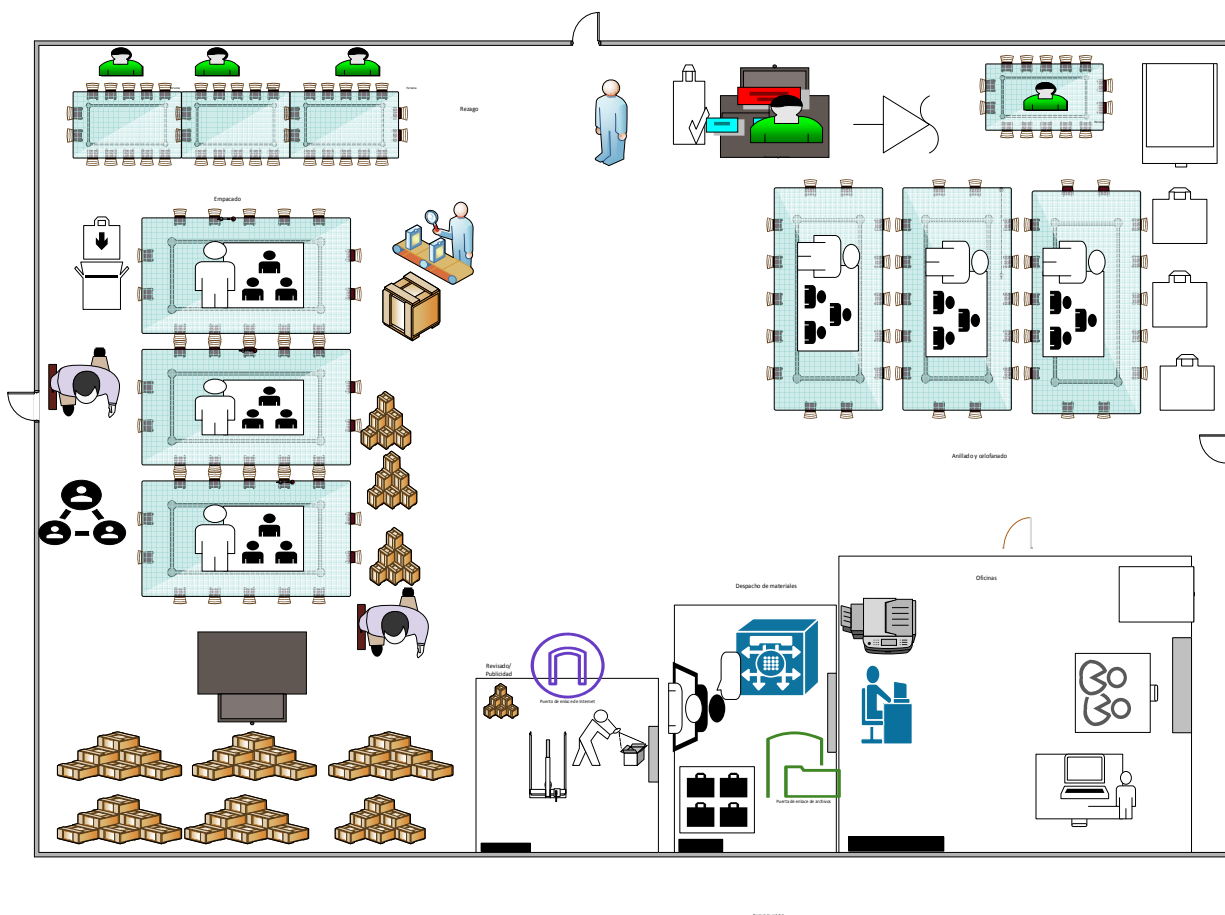


Ilustración 6 Distribución de empaque

La distribución de planta es un aspecto crucial en la gestión de operaciones y producción de cualquier empresa. Aquí se detallan las razones por las cuales es tan importante:

1. Optimización del Espacio: Una distribución de planta bien planificada permite utilizar el espacio disponible de manera eficiente. Esto ayuda a maximizar la capacidad de producción y almacenamiento, reduciendo el desperdicio de espacio y mejorando la organización general de la planta.

2. Mejora de la Eficiencia Operativa: La disposición adecuada de equipos y estaciones de trabajo minimiza el tiempo y el esfuerzo necesarios para mover materiales y productos entre diferentes etapas del proceso de producción. Esto reduce los tiempos de ciclo y aumenta la eficiencia operativa.

3. Reducción de Costos: Una distribución de planta eficiente puede reducir los costos operativos al minimizar el movimiento innecesario de materiales y productos, lo que disminuye el desgaste de equipos y la necesidad de transporte interno. Además, una mejor organización puede reducir los costos de inventario y almacenamiento.

4. Mejora de la Seguridad: La distribución adecuada de la planta contribuye a un entorno de trabajo más seguro. Al organizar el espacio de manera que se minimicen los riesgos de accidentes y se faciliten las rutas de evacuación, se protege la salud y seguridad de los empleados.

5. Aumento de la Productividad: Una planta bien distribuida facilita el flujo de trabajo y la comunicación entre los empleados, lo que puede aumentar la productividad. Los trabajadores pueden realizar sus tareas de manera más eficiente y con menos interrupciones.

6. Flexibilidad y Adaptabilidad: Una buena distribución de planta permite una mayor flexibilidad para adaptarse a cambios en la producción, como la introducción de nuevos productos o la modificación de procesos existentes. Esto es crucial para mantener la competitividad en un mercado en constante cambio.

7. Mejora de la Calidad: Al reducir el tiempo de manejo y transporte de materiales, se disminuye la probabilidad de daños y errores, lo que mejora la calidad del producto final.

Una distribución eficiente también facilita la implementación de controles de calidad en cada etapa del proceso.

8. Satisfacción del Personal: Un entorno de trabajo bien organizado y seguro mejora la moral y la satisfacción de los empleados. Cuando los trabajadores tienen un espacio de trabajo cómodo y bien diseñado, es más probable que estén motivados y comprometidos con su trabajo.

Tabla 5 Consumo de Recursos

Muestra la cantidad de recursos asignados a cada tarea a lo largo del tiempo.

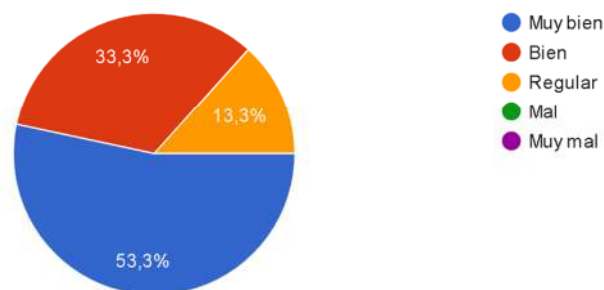
Descripción	empleados	herramientas	mobiliarios	Maquinas	Equipos	Medio de transporte
Bodega de puros	6	0	15 estantes	0	0	5 carretas de carga
Rezago	6	0	3 mesas	0	0	0
			6 sillas			
Bodega de materiales	13	0	6 estantes	0	1 computadora	0
			3 mesas			
			8 silla			
empaques	130	130 anilladores	130 silla	0	0	0
		130 moldes	15 mesas			
		130 dispensador de tape				
		130 tijeras				

Publicidad	10	1 codificador	1 mesa	1 envolvente de caja	0	0
			1 silla			
Bodega de caja	10	2 escalera	4 estantes	0	0	2 carretas de carga
Embalaje	20	0	0	0	0	0
Talento humano	5	0	5 mesas	0	5 computadoras	0
			5 sillas		1 impresora	
Total	200	523	202	1	7	7

Gráfico 14 Asignación de recursos en el área de empaque de AJ Fernández

3. ¿Cómo se asignan los recursos (mano de obra, materiales, equipos) en el área de empaque?

15 respuestas



En el área de empaque de la empresa AJ Fernández, la percepción de los colaboradores sobre la asignación de recursos, tales como mano de obra, materiales y equipos, es mayoritariamente positiva:

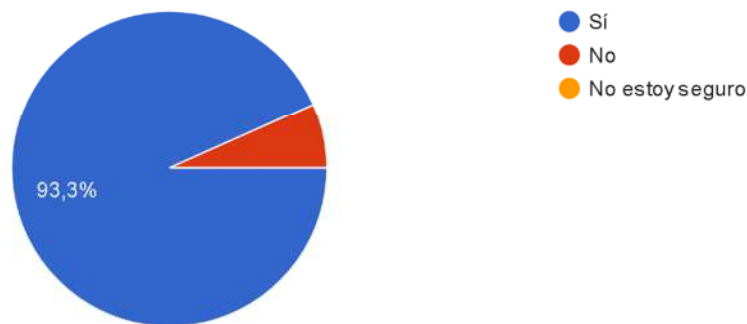
- 53.3% de los colaboradores considera que la asignación de recursos se realiza muy bien. Este grupo valora que la empresa distribuye eficientemente los recursos necesarios para sus tareas diarias, permitiendo un flujo de trabajo adecuado y una alta productividad.

- 33.3% de los colaboradores opina que la asignación de recursos es buena. Aunque no la califican como excelente, reconocen que en general la empresa realiza un buen trabajo en la distribución de recursos, lo cual contribuye a un entorno laboral satisfactorio.
- 13.3% de los colaboradores cree que la asignación de recursos es regular. Este grupo ha identificado áreas de mejora en la distribución de mano de obra, materiales y equipos, sugiriendo que, con algunos ajustes, la eficiencia y la calidad del trabajo podrían incrementarse.

Gráfico 15 Distribución de tareas para el uso de recursos

4. ¿Crees que la distribución de tareas es adecuada para optimizar el uso de recursos?

15 respuestas



En el área de empaque de la empresa AJ Fernández, una gran mayoría de los colaboradores, representando el 93.3%, considera que la distribución de tareas es adecuada para optimizar el uso de recursos. Esta percepción positiva indica que los empleados sienten que las tareas están asignadas de manera efectiva, permitiendo una utilización eficiente de los recursos disponibles, lo que contribuye a un flujo de trabajo organizado y productivo. Oportunidades de Mejora (6.7%): Aunque no especificado directamente en el porcentaje restante, es razonable considerar que un pequeño grupo de colaboradores podría tener observaciones o sugerencias para perfeccionar la distribución de tareas. Abordar estas posibles áreas de mejora podría llevar a una optimización adicional de los recursos.

Gráfico 16 Existencia de procedimientos estandarizados

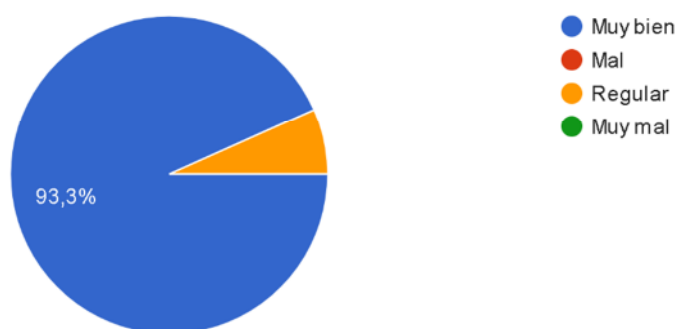


En la empresa AJ Fernández, la percepción de los procesos estandarizados en los puestos de trabajo en el área de empaque varía entre los colaboradores:

- 53.3% de los empleados considera que sí existen procesos estandarizados en el área de trabajo. Este grupo reconoce la presencia de procedimientos bien definidos y consistentes, lo cual puede contribuir a una mayor eficiencia y calidad en las operaciones diarias.
- 40% de los colaboradores no está seguro de la existencia de procesos estandarizados. Esta incertidumbre puede indicar la necesidad de una mejor comunicación y formación sobre los procedimientos establecidos para asegurar que todos los empleados estén al tanto de las prácticas y estándares operativos.

Gráfico 17 Aseguramiento de calidad en el proceso de empaque

6. ¿Cómo se asegura la calidad en el proceso de empaque?
15 respuestas

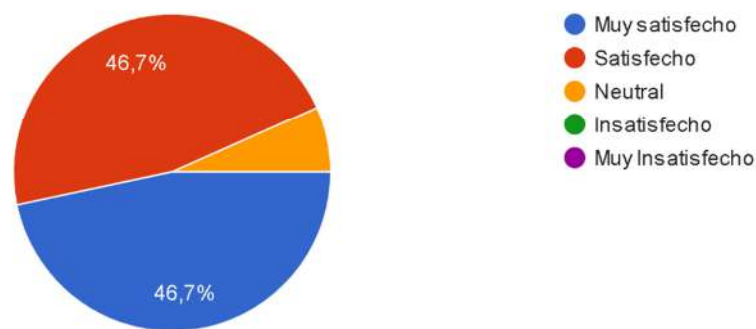


En el área de empaque de la empresa AJ Fernández, una abrumadora mayoría de los colaboradores, un **93.3%**, considera que se asegura la calidad en el proceso de empaque. Esta alta cifra refleja una fuerte confianza en los procedimientos y prácticas de control de calidad implementados en la empresa. Los colaboradores perciben que las medidas de calidad son efectivas y garantizan que los productos cumplan con los estándares requeridos.

Margen de Mejora (6.7%): Aunque no especificado directamente, se puede inferir que el porcentaje restante de empleados podría tener recomendaciones o detectar áreas donde se podrían realizar mejoras adicionales para asegurar aún más la calidad.

Gráfico 18 Satisfacción con la gestión administrativa del área de empaque de AJ Fernández

7. ¿Te sientes satisfecho con la gestión administrativa actual en el área de empaque?
15 respuestas



En el área de empaque de la empresa AJ Fernández, la percepción sobre la gestión administrativa es mayormente positiva entre los colaboradores:

- 46.7% de los colaboradores indicaron que se sienten satisfechos con la gestión administrativa actual en el área de empaque. Este grupo aprecia los esfuerzos y las decisiones administrativas que facilitan un entorno de trabajo organizado y eficiente.
- 46.7% de los colaboradores se sienten muy satisfechos con la gestión administrativa. Esta alta satisfacción refleja un reconocimiento significativo a las políticas y prácticas de gestión implementadas, que aparentemente han contribuido a un ambiente de trabajo favorable y productivo.

La percepción general de los colaboradores del área de empaque de AJ Fernández sobre la gestión administrativa es muy positiva. Mantener y mejorar las prácticas administrativas actuales puede asegurar un ambiente de trabajo aún más eficiente y satisfactorio para todos los empleados.

10.3. Estrategias de gestión administrativa para la estandarización de los procesos

Análisis Pestel

Plan acciones

N°	AMBITO PESTEL	ASPECTOS PRIORITARIOS	ACCIONES
1	Política	Cambios en políticas gubernamentales y regulaciones que afectan la industria del tabaco y empaque	Monitorear y adaptarse a las políticas y regulaciones gubernamentales para asegurar el cumplimiento
2	Economía	Fluctuaciones en los costos de materiales y recursos necesarios para el empaque	Implementar estrategias de compra a largo plazo, diversificar proveedores y optimizar el uso de materiales para reducir costos y mitigar el impacto de las fluctuaciones.
3	Social	Preferencias cambiantes de los consumidores hacia productos mejor empaquetados y ecológicos	Desarrollar y promover productos empaquetados ecológicos que respondan a las preferencias de los consumidores y mejoren la imagen de marca.
4	Tecnológica	Avances en tecnología de empaque que pueden mejorar la eficiencia y calidad	Fomentar una cultura de innovación que incentive la búsqueda constante de nuevas tecnologías para mejorar los procesos

5	Ecológica	Regulaciones ambientales que afectan los materiales y métodos utilizados en el empaque, y la presión para adoptar prácticas de producción y empaque sostenibles	Adoptar prácticas de producción y empaque sostenibles, utilizando materiales reciclables y reduciendo la huella ambiental de los procesos de empaque.
6	Legal	Cumplimiento de leyes y normativas internacionales relacionadas con el empaque y la industria tabacalera, y obligaciones legales relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo	Buscar certificaciones ambientales para los productos y procesos de empaque, lo cual puede mejorar la reputación de la empresa

Tabla 6 Plan de acciones Análisis PESTEL

Análisis PESTEL

Factores políticos	Factores económicos
Monitorear y adaptarse a las políticas y regulaciones gubernamentales para asegurar el cumplimiento	Realizar análisis de mercado regulares para identificar tendencias y ajustar las estrategias de compra en consecuencia.
Participar en grupos de la industria para influir en la formulación de políticas que puedan afectar la empresa.	Implementar estrategias de compra a largo plazo, diversificar proveedores y optimizar el uso de materiales para reducir costos y mitigar el impacto de las fluctuaciones.
Factores sociales	Factores Tecnológicos
Preferencias cambiantes de los consumidores hacia productos mejor empaquetados y ecológicos.	Avances en tecnología de empaque que pueden ser implementados para mejorar eficiencia y calidad.

Mayor conciencia sobre la importancia de prácticas de empaque sostenibles y responsables.	Disponibilidad de software y sistemas avanzados para la gestión administrativa y optimización de procesos. Integrar sistemas avanzados de gestión administrativa y de producción para optimizar los procesos y mejorar la eficiencia
Llevar a cabo estudios de mercado para comprender mejor las preferencias de los consumidores y adaptar los productos en consecuencia, implementar programas de responsabilidad social corporativa que promuevan prácticas de empaque sostenibles y ecológicas.	Fomentar una cultura de innovación que incentive la búsqueda constante de nuevas tecnologías para mejorar los procesos.
Factores Ecológicos	Factores Legales
Regulaciones ambientales que afectan los materiales y métodos utilizados en el empaque. Implementar prácticas para reducir los residuos y maximizar el uso de materiales reciclables.	Cumplimiento de leyes y normativas internacionales en relación al empaque y la industria tabacalera.
Presión para adoptar prácticas de producción y empaque sostenibles.	Proporcionar capacitación continua a los empleados sobre las leyes y normativas aplicables para asegurar el cumplimiento.
Buscar certificaciones ambientales para los productos y procesos de empaque, lo cual puede mejorar la reputación de la empresa.	Realizar auditorías internas y externas de manera regular para garantizar que se cumplan todas las normativas y se mantengan altos estándares de seguridad y salud laboral.

Tabla 7 Factores Análisis PESTEL

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
Reputación y Experiencia La empresa AJ Fernández tiene una reputación consolidada en la industria tabacalera, lo cual aporta confianza y estabilidad en sus procesos de empaque.	Implementación de Nuevas Tecnologías La adopción de tecnologías avanzadas en los procesos de empaque y administración puede optimizar el desempeño y reducir los costos.
Personal Capacitado Cuenta con un equipo de personal capacitado y experimentado en el área de empaque, lo que asegura un alto nivel de calidad en sus productos.	Expansión a Nuevos Mercados La posibilidad de expandir su presencia en mercados nacionales e internacionales ofrece oportunidades de crecimiento y diversificación.
Materiales de empaque a disposición inmediata. La disposición de materiales inmediata es fundamental para llevar a cabo este proceso y así cumplir en tiempo y forma con las ordenes de pedido.	Creciente Demanda de Productos de Alta Calidad La creciente demanda de productos bien empaquetados y de alta calidad justifica inversiones en mejoras tecnológicas y capacitación.
Control de Calidad Rigurosos La implementación de estrictas prácticas de control de calidad garantiza que los productos cumplan con los estándares requeridos.	Programas de Capacitación y Desarrollo Invertir en programas continuos de capacitación y desarrollo profesional puede aumentar la satisfacción y retención del personal.
Debilidades	Amenazas
Dependencia de Personal Clave Alta dependencia de ciertos empleados clave cuya salida podría afectar significativamente el proceso de empaque.	Modificaciones Regulatorias Las actualizaciones en las normativas y regulaciones pueden aumentar la presión sobre los empleados y la empresa.

Falta de Estandarización La ausencia de estandarización en algunos procesos administrativos puede provocar inconsistencias y disminuir la eficiencia.	Competencia Aumentada El incremento de competidores en el sector del empaque y tabaco puede hacer difícil retener al personal, ya que otras empresas podrían ofrecer mejores condiciones laborales.
Asignación Subóptima de Recursos La distribución y uso inadecuado de recursos puede impactar negativamente en la productividad y la calidad del empaque.	Variabilidad Económica Las fluctuaciones económicas pueden afectar la demanda del mercado y la estabilidad laboral, lo cual podría incrementar los costos operativos.
Resistencia al Cambio La aversión al cambio por parte de algunos empleados puede dificultar la implementación de nuevas estrategias y tecnologías.	Competencia Intensa Alta competencia en el mercado que puede afectar la cuota de mercado y los márgenes de beneficio.

Tabla 8 análisis FODA

Basado en el análisis PESTEL y el análisis FODA, esta es la propuesta de estrategias de gestión administrativa para la estandarización de los procesos en la empresa AJ Fernández de Estelí

1. Estrategia Política:

- **Monitoreo Continuo de Regulaciones:** Implementar un sistema de monitoreo continuo para las políticas y regulaciones gubernamentales que afectan la industria del tabaco y el empaque. Esto garantizará que la empresa se mantenga en cumplimiento y pueda aprovechar cualquier incentivo disponible.
- **Participación Activa:** Involucrarse en grupos de la industria para influir en la formulación de políticas y regulaciones que afecten al sector del tabaco y empaque, promoviendo un entorno favorable para la empresa.

2. Estrategia Económica:

- **Gestión Financiera Eficiente:** Implementar estrategias de compra a largo plazo, diversificar proveedores y optimizar el uso de materiales para reducir costos y mitigar el impacto de las fluctuaciones económicas. Esto ayudará a estabilizar los costos operativos y mantener la competitividad.
- **Análisis de Mercado Regular:** Realizar análisis de mercado frecuentes para identificar tendencias y ajustar las estrategias de compra y producción en consecuencia.

3. Estrategia Social:

- **Adaptación a Preferencias del Consumidor:** Desarrollar y promover productos empaquetados ecológicos que respondan a las preferencias cambiantes de los consumidores. Esto mejorará la imagen de marca y atraerá a un público más amplio.
- **Responsabilidad Social Corporativa:** Implementar programas de responsabilidad social corporativa que promuevan prácticas de empaque sostenibles y ecológicas, aumentando así la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca.

4. Estrategia Tecnológica:

- **Innovación Continua:** Fomentar una cultura de innovación que incentive la búsqueda constante de nuevas tecnologías para mejorar los procesos. Invertir en tecnologías modernas de empaque y administración, y ofrecer capacitación continua para el personal.
- **Integración de Sistemas Avanzados:** Integrar sistemas avanzados de gestión administrativa y de producción para optimizar los procesos y mejorar la eficiencia.

5. Estrategia Ecológica:

- **Prácticas Sostenibles:** Adoptar prácticas de producción y empaque sostenibles, utilizando materiales reciclables y reduciendo la huella ambiental de los procesos de empaque. Esto incluye la implementación de prácticas para reducir los residuos y maximizar el uso de materiales reciclables.
- **Certificaciones Ambientales:** Buscar certificaciones ambientales para los productos y procesos de empaque, lo cual puede mejorar la reputación de la empresa y asegurar el cumplimiento de las regulaciones ambientales.

6. Estrategia Legal:

- **Cumplimiento de Normativas:** Asegurar el cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables, tanto nacionales como internacionales, relacionadas con el empaque y la industria tabacalera.
- **Capacitación Continua y Auditorías:** Proporcionar formación continua en seguridad y salud laboral, y realizar auditorías internas y externas de manera regular para garantizar que se cumplan todas las normativas y se mantengan altos estándares de seguridad y salud laboral.

Propuesta de estrategia que contribuirán en el análisis de la gestión administrativa en la calidad del proceso del área de empaque en la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024.

Estrategia 1	
Nombre	Capacitación Continua del Personal en gestión administrativa
Objetivo	Implementar programas de capacitación continua para los empleados del área de empaque sobre gestión administrativa

Actividad	• Evaluar inicialmente las áreas específicas donde los empleados del área de empaque necesitan capacitación en gestión administrativa. • Desarrollar un Plan de Capacitación. • Proveer seguimiento y apoyo continuo a los empleados después de las sesiones de capacitación • Asegurar la actualización y adecuación de los procedimientos administrativos vigentes a través de revisiones y ajustes realizados semestralmente, tomando en cuenta las mejores prácticas y las normativas actuales. • Fortalecer las competencias en gestión de proyectos mediante la participación en simulaciones prácticas que permiten a los empleados del área de empaque aplicar técnicas administrativas en escenarios controlados.
-----------	--

Tabla 9 Capacitación Continua del Personal en gestión administrativa

Estrategia 2	
Nombre	Optimización de Procesos
Objetivo	Implementar metodologías de mejora continua como Lean o Six Sigma para optimizar los flujos de trabajo, reducir el desperdicio y aumentar la eficiencia operativa.
Actividad	• Inversión en tecnología avanzada para el área de empaque, incluyendo maquinaria automatizada y software de gestión de inventarios. • Uso de herramientas de análisis de datos y control estadístico de procesos para monitorear y controlar la variabilidad en el proceso de empaque, facilitando la identificación de tendencias, la detección de problemas y la toma de decisiones basadas en datos.

Tabla 10 Optimización de Procesos

Estrategia 3	
Nombre	Inversión en Tecnología
Objetivo	Investigar y seleccionar las tecnologías más adecuadas para el área de empaque, considerando factores como costo, compatibilidad, facilidad de uso y beneficios potenciales.
Actividad	- Planificación y enfoque integral. - Monitoreo y evaluación del desempeño de las nuevas tecnologías implementadas. - Aseguramiento del cumplimiento de los objetivos establecidos por las inversiones tecnológicas, con ajustes según sea necesario. - Establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPI) para medir la eficiencia y productividad. - Realización de auditorías periódicas del rendimiento de los equipos. - Recopilación y análisis de datos para identificar áreas de mejora.

Tabla 11 Inversión en Tecnología

Estrategia 4	
Nombre	Fomento de la Comunicación Interna e innovación
Objetivo	Establecer canales de comunicación e innovación claros y efectivos entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos.
Actividad	- Establecimiento de programas de sugerencias para mejorar el proceso de empaque. - Recompensa de ideas innovadoras que optimicen los procesos. - Actualización constante con las tendencias tecnológicas del sector.

Tabla 12 Fomento de la Comunicación Interna e innovación

Estrategia 5	
Nombre	Monitoreo y Análisis de Datos
Objetivo	Utilizar herramientas de análisis de datos para monitorear el rendimiento del proceso de empaque.
Actividad	• Análisis de métricas clave como tiempos de ciclo, tasas de error y niveles de productividad para identificar tendencias y tomar decisiones informadas que mejoren el desempeño general. • Realización de reuniones con el equipo para definir los KPI, tales como tiempo de ciclo, tasa de error, productividad, y eficiencia operativa. • Documentación de los KPI y establecimiento de metas específicas para cada uno.

Tabla 13 Monitoreo y Análisis de Datos

11. Conclusiones

El análisis de la gestión administrativa en la calidad del proceso del área de empaque en la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024 ha demostrado ser crucial para mantener y mejorar los estándares de calidad. Una administración eficiente y adaptativa es esencial para asegurar una producción de alta calidad y una operación sin contratiempos. La revisión detallada del flujo de trabajo y las prácticas administrativas actuales ha permitido identificar áreas críticas que requieren optimización.

La correcta asignación de recursos, la implementación de estrategias de compra a largo plazo y la adopción de tecnologías avanzadas son fundamentales no solo para asegurar la calidad del empaque, sino también para incrementar la productividad y reducir los costos operativos. La gestión eficiente de la mano de obra, los materiales y los equipos es esencial para maximizar la productividad y minimizar los costos. Las estrategias adecuadas pueden llevar a una utilización óptima de los recursos disponibles.

Además, la adaptación a las preferencias cambiantes de los consumidores y la implementación de prácticas sostenibles son claves para mejorar la imagen de marca y asegurar la lealtad del cliente. La responsabilidad social corporativa y la búsqueda de certificaciones ambientales reforzarán aún más la reputación de la empresa.

La propuesta de estrategias de gestión administrativa orientadas a la estandarización de los procesos ha demostrado ser una solución efectiva para mejorar la calidad y consistencia del empaque. La estandarización no solo asegura una producción homogénea y de alta calidad, sino que también facilita la capacitación del personal y la adopción de nuevas tecnologías.

Finalmente, el cumplimiento riguroso de las normativas legales y la formación continua en seguridad y salud laboral son imperativos para mantener altos estándares operativos y asegurar la conformidad con las regulaciones vigentes. Estas prácticas garantizarán una operación sostenible y competitiva en el mercado.

12. Recomendaciones

- Implementar un sistema de monitoreo continuo para las políticas y regulaciones gubernamentales que afectan la industria del tabaco y el empaque.
- Desarrollar estrategias de compra a largo plazo, diversificar proveedores y optimizar el uso de materiales para reducir costos y mitigar el impacto de las fluctuaciones económicas.
- Desarrollar y promover productos empaquetados ecológicos que respondan a las preferencias cambiantes de los consumidores.
- Implementar programas de responsabilidad social corporativa que promuevan prácticas de empaque sostenibles y ecológicas, mejorando así la imagen de marca y la lealtad del cliente.
- Fomentar una cultura de innovación que incentive la búsqueda constante de nuevas tecnologías para mejorar los procesos de empaque y administración.
- Adoptar prácticas de producción y empaque sostenibles, utilizando materiales reciclables y reduciendo la huella ambiental de los procesos de empaque.
- Buscar certificaciones ambientales para los productos y procesos de empaque, lo cual mejorará la reputación de la empresa y asegurará el cumplimiento de las regulaciones ambientales.
- Asegurar el cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables, tanto nacionales como internacionales, relacionadas con el empaque y la industria tabacalera.
- Proporcionar formación continua en seguridad y salud laboral, y realizar auditorías internas y externas de manera regular para mantener altos estándares de seguridad y asegurar el cumplimiento normativo

13. Referencias bibliográficas

- Abigail, N. (2020, pág.9). *Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio A Los Usuarios De La Compañía De Transportes En Tricimotos 19 de mayo S.A Del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi. Año 2020*. Ecuador : La Maná : Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).
doi:<https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6894>
- Cardenas, F. (20 de 01 de 2023). *HubSpot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia#:~:text=La%20eficacia%20se%20refiere%20a,recursos%20humanos%20y%20maquinaria%20intervinieron>.
- Castillo, M. A. (2009). *Dirección de empresas* . Ecobook.
doi:https://www.google.com/books/edition/Diccionario_de_Direcci%C3%B3n_de_Empresas_y_M/aA0rAwAAQBAJ?hl=es&kptab=editions&sa=X&ved=2ahUKEwieheS38NuGAXV_kIQIHTk2Au4QmBZ6BAgLEAg
- Colmenares, D. M. (2013). Desiciones administrativas . En D. M. Colmenares, *Desiciones administrativas* (pág. 12). <https://www.ceupe.com/blog/decisiones-administrativas.html>.
- Conexion Esan. (19 de Noviembre de 2019). *Conexion Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad>
- Custodio, C. E. (2020). *Planeación*. Primera edición.
doi:<https://www.google.com/nl/books/edition/Planeaci%C3%B3n/yKzpDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0>
- Franco, J. (2020). *Diseño de Políticas*. Primera edición .
- Fuentes, M. (2019). Desiciones Operativas . En M. Fuentes, *Desiciones Operativos* (pág. 12). <https://negocioiq.com/toma-de-decisiones-en-la-administracion-procesos-y-tecnicas/>.
- Gonzales, S. (13 de Marzo de 2017). *Pílares de la administración* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/principios-de-la-administracion/>
<https://www.gestiopolis.com/principios-de-la-administracion/>
- Jiménez, B. (2014, pág.8). *Gestión administrativa*. Primera edición.
doi:<https://www.elejandria.com/libro/gestion-administrativa/batet-jimenez-m-pilar/21>

- Kaudman, R. (2016). *Guía práctica para la planeación estratégica*. Segunda edición.
doi:<https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32363/1/Fundamentos%20de%20planificaci%C3%B3n.pdf>
- López, P. (2019). Recopilación de la información . En P. López, *Recopilación de la información* (pág. 7).
<https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-recoleccion-de-datos/>.
- Maradiaga, J. R. (2015, pág.48). *Técnicas de Investigación Documental*. Primera edición.
doi:<https://www.bing.com/search?q=recopilaci%C3%B3n+de+informaci%C3%B3n+pdf&qs=UT&pq=recopilaci%C3%B3n+de+informaci%C3%B3n+&sk=HS2SS1LT1UT1&sc=10-28&cvid=37CF0DEF7A774F9ABF2A4A21C3380D4F&FORM=QBRE&sp=6&lq=0>
- Medina, J. F. (2017). Dirección de la producción y de operaciones Decisiones tácticas. En J. F. Medina, *Dirección de la producción y de operaciones Decisiones tácticas* (pág. 10).
https://www.academia.edu/40314187/Direcci%C3%B3n_de_la_producci%C3%B3n_y_de_operaciones_Decisiones_t%C3%A1cticas_Otro_libro_de_inter%C3%A9s_Heizer_Render.
- Montenegro, K. (12 de Junio de 2023). *Wautechnologies*. Obtenido de
<https://wautechnologies.com/noticias/calcular-y-optimizar-eficiencia-de-produccion/#:~:text=Se%20trata%20de%20la%20relaci%C3%B3n,misma%20cantidad%20con%20m%C3%A9nimos%20recursos.>
- Montoya, A. L. (2017). *El comportamiento administrativo*. Aguilar.
doi:<https://www.bing.com/search?q=El+comportamiento+administrativo&qs=n&form=QBRE&sp=-1&ghc=1&lq=0&pq=el+comportamiento+administrativo&sc=11-32&sk=&cvid=22B42ABA57144842BE5A1F4FF34A7FE6&ghsh=0&ghacc=0&ghpl=>
- Moreno, B. (2020). *Herramientas de investigación*. Perú: Investigación.
- Orozco, E. (2015). *Procesos Administrativos y Gestión Empresarial en COPROABAS*. Primera edición.
- Orozco, S. E. (2015). *Procesos administrativos y gestión empresarial*. Primera edición .
- Perel, V. L. (2008, Pág.5). *Organización y Control de Empresas*. Ediciones Macchi.
doi:https://www.google.com.ni/books/edition/Organizaci%C3%B3n_y_control_de_empresas/57BYAAAAMAAJ?hl=es&gbpv=0&bsq=Control%20de%20administraci%C3%B3n%20de%20empresa

- Perozo, Y. (2015, Pág 13). *Analisis y desempeño de la gestión administrativa*. GRIN Verlag.
doi:https://www.google.com/books/edition/An%C3%A1lisis_del_desempe%C3%B1o_en_la_gesti%C3%B3n_con/txqhzWEACAAJ?hl=es&kptab=editions&sa=X&ved=2ahUKEwiYze-KpdyGAxVEq4QIHWTFKAQmBZ6BAGNEAk
- Prescott, R. (2017). Estrategias Sostenibles . En R. Prescott, *Estrategias Sostenibles* (pág. 2).
https://environmental-mainstreaming.org/nssd/pdf/resource_book/sdstrat_prel_sp.pdf.
- Quiroga, G. (2018). *ORganización y Métodos en Administración*. Primera edición.
doi:<https://www.bing.com/images/search?q=libro%20de%20administraci%C3%B3n%20donde%20habla%20de%20organizaci%C3%B3n&q=n&form=QBIR&sp=-1&lq=0&pq=libro%20de%20administraci%C3%B3n%20donde%20habla%20de%20organizaci%C3%B3n&sc=0-51&cvid=99776CBF4E1D4BDD8EE55BB0D3B9>
- Ramirez, J. I. (2023). *Gestión administrativa e innovación*. Costa-Amic Editores.
doi:https://www.google.com.ni/books/edition/Gesti%C3%B3n_administrativa_e_innovaci%C3%B3n/16fREAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Rivas, L. P. (2018). *ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE MATERIALES DE EMPAQUE EN UNA*. Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia Logística Integral.
doi:<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20575/Rodr%C3%ADguez%20Rivas%20Leidy%20Paola.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Rodriguez, D. (2013). *Entrevista como medio social*. Honduras: Investigaciones diarias.
- Romero, L. M. (Tres de Junio de 2014). *Consejo del Estado*. Obtenido de consejo del Estado:
<https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/228/11001-03-06-000-2019-00051-00.pdf>
- Roz, A. L. (2017). *El comportamiento administrativo, Estudio de los procesos decisorios en la organizacion administrativa*. Aguilar.
doi:https://www.google.com/books/edition/El_comportamiento_administrativo/slKxEAAAQBAJ?hl=es&kptab=editions&sa=X&ved=2ahUKEwj3tOI9duGAxVdTTABHcV4AogQmBZ6BAGMEAg
- Roz, A. L. (2017). *El comportamiento administrativo, Estudio de los procesos decisorios en la organizacion administrativa*. Aguilar.

doi:https://www.google.com/books/edition/El_comportamiento_administrativo/slkxEAAQBAJ?hl=es&kptab=editions&sa=X&ved=2ahUKEwj3tOI9duGAxVdTTABHcV4AogQmBZ6BAgMEAg

Ruiz, A. (2016). Decisiones programas y no programas . En A. Ruiz, *Decisiones programas y no programas Pilares de administrativos* (pág. 14). <https://negocioiq.com/toma-de-decisiones-en-la-administracion-procesos-y-tecnicas/>.

Ruiz, E. (2019). *Prácticas administrativas* . Cuarta edición .

doi:<https://www.bing.com/search?q=pr%c3%a1cticas+administrativas+&FORM=HDRSC1>

Ruiz, Y. (8 de Junio de 2018). Obtenido de <https://labes-unizar.es/la-administracion-como-ciencia-principios-y-fundamentos-que-la-sustentan/>: <https://labes-unizar.es/la-administracion-como-ciencia-principios-y-fundamentos-que-la-sustentan/>

Saddy, A. (2019, Pág.5). *El concepto de apreciatividad en el derecho administrativo*. Primera edicion.

doi:https://www.google.com/books/edition/El_concepto_de_apreciatividad_en_el_Dere/KcKpEAAQBAJ?kptab=editions&sa=X&ved=2ahUKEwiGvZKqm6WGAX8QTABHe_EDLcQmBZ6BAgJEAg

14. Anexos

Instrumentos y otros tipos de anexos

9.2. Instrumentos 1

Entrevista dirigida a colaboradores de la AJ Fernández Estelí



Estimada/o colaboradores

Somos estudiantes de V año de la carrera de Licenciatura de Administración de empresas del Centro Universitario Regional CUR-ESTELÍ para ello se está llevando a cabo la aplicación de encuestas y entrevistas que permita recolectar información para Analizar la gestión administrativa en la calidad del proceso del área de empaque en la empresa AJ Fernández de Estelí durante el año 2024.

Solicitamos su valiosa colaboración, que permita identificar posibles áreas de mejora.

1. Flujo de Trabajo y Prácticas Administrativas:

¿Podrías describir el flujo de trabajo típico en el área de empaque?

¿Qué prácticas administrativas se implementan actualmente en tu área?

¿Cómo afectan estas prácticas a tu trabajo diario?

2. Asignación de Recursos y Distribución de Tareas:

¿Cómo se asignan los recursos (mano de obra, materiales, equipos) en el área de empaque?

¿Consideras que la distribución de tareas es eficiente? ¿Por qué?

¿Qué cambios propondrías para mejorar la asignación de recursos y la distribución de tareas?

3. Estandarización de Procesos:

¿Existen procedimientos estandarizados en tu área de trabajo? Si es así, ¿cuáles?

¿Qué beneficios crees que traería la estandarización de los procesos en el área de empaque?

¿Qué estrategias propondrías para lograr una mejor estandarización de los procesos?

4. Calidad del Proceso:

¿Cómo se asegura la calidad en el proceso de empaque?

¿Qué papel juega la gestión administrativa en mantener y mejorar la calidad del proceso?

¿Has identificado áreas donde la calidad podría mejorarse? ¿Cómo?

5. Satisfacción y Sugerencias:

¿Te sientes satisfecho con la gestión administrativa actual en el área de empaque?

¿Qué sugerencias tienes para mejorar la gestión administrativa en tu área?

¿Hay algún recurso o herramienta que crees que podría ayudarte a mejorar tu desempeño?

Encuesta dirigida a colaboradores de la AJ Fernández Estelí

Agradeceremos su colaboración.

1. Información Demográfica

2. Edad:

- ☐ 18-22
- ☐ 23-27
- ☐ 28-32
- ☐ 33 o más

3. Género:

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

4. ¿Cómo describirías el flujo de trabajo en el área de empaque?

- Muy eficiente
- Eficiente
- Regular
- Ineficiente
- Muy ineficiente

5. ¿Consideras que estas prácticas son efectivas?

- Sí
- No
- No estoy seguro

Asignación de Recursos y Distribución de Tareas:

- ¿Cómo se asignan los recursos (mano de obra, materiales, equipos) en el área de empaque?
 - Muy bien
 - Bien
 - Regular
 - Mal
 - Muy mal
- - ¿Crees que la distribución de tareas es adecuada para optimizar el uso de recursos?
 - Sí
 - No
 - No estoy seguro
 - ¿Qué cambios propondrías para mejorar la asignación de recursos y la distribución de tareas?
 - _____
- **Estandarización de Procesos:**
 - ¿Existen procedimientos estandarizados en tu área de trabajo?
 - Sí
 - No
 - No estoy seguro
 - ¿Qué beneficios crees que traería la estandarización de los procesos en el área de empaque?
 - _____
 - ¿Qué estrategias propondrías para lograr una mejor estandarización de los procesos?
 - _____

Calidad del Proceso:

- ¿Cómo se asegura la calidad en el proceso de empaque?
 - Muy bien
 - Bien

- Regular
- Mal
- Muy mal
- ¿Qué papel juega la gestión administrativa en mantener y mejorar la calidad del proceso?
 - _____
- ¿Has identificado áreas donde la calidad podría mejorarse? ¿Cómo?
 - _____
- **Satisfacción y Sugerencias:**
 - ¿Te sientes satisfecho con la gestión administrativa actual en el área de empaque?
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
 - ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la gestión administrativa en tu área?
 - _____
 - ¿Hay algún recurso o herramienta que crees que podría ayudarte a mejorar tu desempeño?

Formato para la Planificación y Programación de Empaque

cliente	Código Q	Código P	Código box	SKU	marca	Vitola	Capa	medida	paquete	U/M	Puros pend	Inventario de puros	Inventario de cajas	Paquetes programados	Puros programados

Cronograma de actividades

Etapa	Actividades	Semanas				
		Semana 1 4	semana 2 semana 5	semana 3	semana	
Investigación Documental	Búsqueda y revisión de literatura existente sobre la gestión administrativa	x				
	Revisión de literatura existente sobre el proceso de empaque.		x			
	Síntesis de la literatura revisada y establecimiento del marco teórico.		x			
	Redacción del capítulo de revisión de literatura y marco teórico.			x		
Elaboración Instrumental	Diseño de cuestionarios para entrevistas.			x		
	guías de observación para el trabajo de campo				x	
	Prueba y ajuste de los instrumentos de investigación.				x	
Trabajo de Campo	Realización de entrevistas con los					

	empleados de AJ Fernández					
	Observación del proceso de empaquetado				x	
	Recopilación y organización de los datos recopilados				x	
	Análisis preliminar de los datos.				x	
Elaboración del Documento Final	Análisis detallado de los datos recopilados.				x	
	Interpretación de los resultados y redacción del capítulo de resultados.				x	
	Redacción del capítulo de conclusiones y recomendaciones.					X
	Elaboración de manual de proceso					X

Recepción de puros



Revisión y publicidad



Evidencia trabajo de campo.





¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



