



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y desarrollo previa la
obtención del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA

Gestión administrativa - financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa muebles Metálicos Ardey, de la ciudad de Santo Domingo, Año 2015.

AUTORA

ING. ANDREA VIVIANA TERÁN CUEVA

DIRECTORA

ING. ELSYE COBO LITARDO, MBA

QUEVEDO - ECUADOR

2017



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y desarrollo previa la
obtención del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA “MUEBLES METÁLICOS
ARDEY”, DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2015.

AUTORA

ING. ANDREA VIVIANA TERÁN CUEVA

DIRECTORA

ING. ELSYE COBO LITARDO, MBA

QUEVEDO - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN

Ing. Elsy Cobo Litardo MBA, Directora del Proyecto de Investigación y Desarrollo previa a la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que la Ingeniera Andrea Viviana Terán Cueva, autora del Proyecto de Investigación y Desarrollo titulada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA “MUEBLES METÁLICOS ARDEY”, DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2015”**, investigación que ha sido revisada en todos sus componentes, por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, Noviembre de 2016



Ing. Elsy Cobo Litardo, MBA

DIRECTORA

AUTORÍA

Ing. Andrea Viviana Terán Cueva declaro que el presente Proyecto de Investigación y Desarrollo titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA “MUEBLES METÁLICOS ARDEY”, DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2015”**, es de exclusiva autoría y extendiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer uso del documento como material académico y de consulta.



Ing. Andrea Viviana Terán Cueva

AUTORA

DEDICATORIA

Este Proyecto de Investigación se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, brindarme las fuerzas necesarias para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a afrontar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres, hermanas, esposo e hija por su apoyo incondicional y total confianza en los proyectos profesionales, encaminados hacia la consecución de triunfos para mi enriquecimiento profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres, esposo e hija, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

De igual manera mi enorme gratitud a la Ing. Elsy Cobos Litardo MBA. Directora de la Tesis, a mis maestros, y la Universidad Estatal de Quevedo por su apoyo intelectual y profesional en la ejecución de este trabajo.

PRÓLOGO

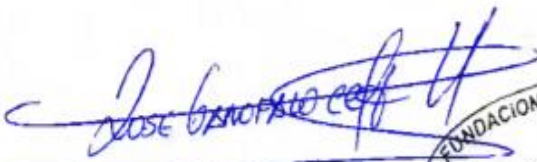
La gestión administrativa - financiera exige un manejo eficaz, eficiente y efectivo de las actividades que se desarrollan en ella, ya que constituye la fuente más preciada dentro de una organización y es la clave para superar los desafíos que presenta la economía actual.

En Ecuador, todas las empresas deben desenvolverse en un ambiente de alta complejidad, este ambiente influye directamente en todas sus actividades y en el equipo que conforma la empresa. Es por esto que se hace necesario diseñar modelos y procesos para lograr agilidad, efectividad, competitividad y sostenibilidad.

La responsabilidad social de las empresas exige que se estudie seriamente la repercusión de las acciones de su personal para que éstas resulten beneficiosas para sí mismas y para la sociedad.

La investigación sobre la gestión administrativa – financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Muebles Metálicos Ardey, durante el año 2015, determina las falencias en los procesos.

Mediante los resultados de la investigación se recomienda tomar nuevas estrategias en lo referente a estrategias que permitan incrementar la rentabilidad, direccionados a fomentar mayor efectividad en todos los procesos de la empresa, logrando así un crecimiento económico.


Ing. José Antonio Garófalo, MBA
Gerente de la Fundación Monseñor Emilio Sthele



RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó con la finalidad de evaluar la incidencia de la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, de la ciudad de Santo Domingo, año 2015, el estudio permitió brindar las perspectivas necesarias para que el administrador tome las medidas necesarias en beneficio del crecimiento económico de la entidad. Se plantearon tres objetivos para alcanzar el propósito deseado tales como; diagnosticar la Gestión Administrativa-Financiera que emplea la empresa para el manejo de los recursos, determinar el nivel de capacitación del personal en el desarrollo productivo y analizar la Gestión Administrativa-Financiera mediante la aplicación de indicadores financieros. En tanto que para sustentar el trabajo realizado fue indispensable citar autores que hacen referencia al tema en estudio, los mismos que fueron obtenidos de libros, tesis y páginas web, y presentados en la fundamentación conceptual y teórica. Para obtener la información primaria y secundaria fue necesario aplicar tipos, métodos, instrumentos, población y muestra de investigación. En la tercera parte se efectuaron los resultados de cada uno de los objetivos propuestos, de tal manera que permitieron aclarar dudas acerca de las decisiones que toman los directivos en favor de la organización. Los resultados demostraron que la empresa no dispone de un organigrama estructural y funcional, al igual que de políticas y procedimientos que estén plenamente documentadas, es decir que manejan una estructura empírica, por otra parte se incumple con la planificación presupuestaria por carece de supervisión y control. En cuanto a las capacitaciones, los resultados obtenidos demostraron que la entidad no proporciona este beneficio para el 96% de los empleados operativos, los únicos beneficiados son los jefes departamentales, es por ello que el nivel es bajo para el desarrollo empresarial. Los indicadores de Gestión Administrativa-Financiera demostraron que “Muebles Metálicos Ardey” tiene un nivel de control medio y que requieren de mayor atención, es por ello que los indicadores de rentabilidad demuestran que el patrimonio está comprometido en un 45,90% con respecto al pasivo total, por otra parte se estimó que el patrimonio alcanzó una utilidad neta de \$27,52. La empresa tiene el suficiente potencial para crecer en el mercado, lo que necesita para crecer es mejorar las bases organizacionales y enfocar mejor sus objetivos empresariales.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of evaluating the incidence of the Administrative-Financial Management in the profitability of the company "Muebles Metálicos Ardey", of the city of Santo Domingo, year 2015, the study allowed to provide the perspectives necessary for the Take the necessary measures to benefit the economic growth of the entity. Three objectives were set out to achieve the desired purpose such as; Diagnose the Administrative-Financial Management used by the company to manage resources, determine the level of training of staff in productive development and analyze the Administrative-Financial Management through the application of financial indicators. In order to support the work done, it was indispensable to cite authors who refer to the subject under study, the same ones that were obtained from books, theses and web pages, and presented in the conceptual and theoretical foundation. To obtain the primary and secondary information it was necessary to apply types, methods, instruments, population and research sample. In the third part, the results of each of the proposed objectives were carried out, in such a way as to clarify doubts about the decisions made by the managers in favor of the organization. The results showed that the company does not have a structural and functional organization chart, as well as policies and procedures that are fully documented, that is to say that they manage an empirical structure, on the other hand, it fails to comply with budgetary planning because it lacks supervision and control . As for the training, the results showed that the entity does not provide this benefit for 96% of the operational employees, the only beneficiaries are the department heads, which is why the level is low for business development. The indicators of Administrative and Financial Management showed that "Muebles Metálicos Ardey" has an average level of control and that they require more attention, that is why the profitability indicators show that the assets are compromised by 45.90% with respect to the Total liabilities, on the other hand it was estimated that equity reached a net income of \$27.52. The company has enough potential to grow in the market, what it needs to grow is to improve organizational bases and better focus its business objectives.

ÍNDICE

	Pág.
Portada.....	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de Portada.....	iii
Certificación.....	iv
Autoría.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Prólogo.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Índice.....	xi
Índice de cuadros.....	xv
Índice de gráficos.....	xvii
Introducción.....	xviii
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Ubicación y Contextualización de la Problemática.....	2
1.2. Situación Actual de la Problemática.....	3
1.3. Problema de Investigación.....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.1. Problemas derivados.....	4
1.4. Delimitación del Problema.....	4
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. General.....	5
1.5.2. Específicos.....	5
1.6. Justificación.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1. Fundamentación Conceptual.....	8
2.1.1. Gestión.....	8
2.1.2. Gestión administrativa.....	8
2.1.3. Gestión Financiera.....	8

2.1.3.1. Los objetivos de la función financiera.....	8
2.1.4. Administración.....	8
2.1.5. Proceso administrativo.....	9
2.1.6. Procedimiento administrativo.....	9
2.1.7. Inversión.....	10
2.1.8. Presupuesto.....	10
2.1.9. Patrimonio.....	10
2.1.10. Rentabilidad.....	11
2.1.11. Recursos económicos.....	11
2.1.12. Recursos materiales.....	11
2.1.13. Recursos tecnológicos.....	12
2.1.14. Recursos humanos.....	12
2.1.15. Capacitación.....	12
2.1.16. Empresa.....	12
2.1.17. Estructura organizacional.....	12
2.1.18. Organigrama.....	13
2.1.19. Comercialización.....	13
2.1.19.1. Características y funciones de la comercialización.....	13
2.1.20. Plan.....	15
2.1.21. Indicadores de gestión.....	15
2.1.22. Indicadores financieros.....	16
2.1.23. Gastos.....	18
2.1.24. Costos.....	18
2.1.25. Ingresos.....	18
2.1.26. Financiamiento.....	19
2.2.27. Producto.....	19
2.2.28. Precio.....	19
2.2.29. Ventas.....	19
2.2.30. Estados financieros.....	20
2.2.31. Estado de resultados.....	20
2.2.32. Balance general.....	20
2.2.33. Empresa de metal-mueble.....	20

2.2.34. Usos de metal.....	20
2.2.35. Matriz metálica.....	21
2.2.36. Medición del trabajo.....	21
2.2.37. Estudio de tiempos.....	21
2.2.38. Técnicas de medición.....	22
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	22
2.2.1. Administración.....	22
2.2.2. Gestión financiera.....	23
2.2.3. La función financiera.....	24
2.2.4. Imagen económico-financiera de la empresa.....	28
2.2.5. Objetivos de la función financiera.....	29
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. Tipo de Investigación.....	32
3.1.1. Investigación aplicada.....	32
3.1.2. Investigación descriptiva.....	32
3.1.3. Investigación bibliográfica.....	32
3.2. Método de Investigación.....	32
3.2.1. Método inductivo.....	32
3.2.2. Método deductivo.....	34
3.2.3. Método analítico.....	34
3.3. Población y Muestra.....	34
3.3.1. Población.....	34
3.3.2. Muestra.....	34
3.4. Fuentes de Recopilación de Información.....	35
3.4.1. Información Primaria.....	35
3.4.2. Información Secundaria.....	35
3.5. Instrumento de Investigación.....	35
3.5.1. Cuestionario de Preguntas.....	35
3.6. Procesamiento y Análisis.....	36
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	37
4.1. Resultado del objetivo 1. Diagnóstico a la gestión administrativa.....	38

financiera que emplea la empresa para el desarrollo de las actividades..	
4.1.1. Resultados de la entrevista realizada al Gerente General de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”	38
4.2. Resultado del objetivo 2. Nivel de capacitación del personal en del desarrollo productivo de la empresa.....	44
4.2.1. Resultados de las encuestas realizadas a los empleados del área administrativa de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”	44
4.2.2. Resultados de las encuestas realizadas a los empleados del área operativa de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”	59
4.3. Resultado del objetivo 3. Análisis de la gestión administrativa-financiera mediante la aplicación de indicadores financieros.....	74
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1. Conclusiones.....	80
5.2. Recomendaciones.....	81
Bibliografía.....	82
Anexos.....	85

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS	Pág.
1. Muestra de la población a entrevistar y a encuestar.....	35
2. Necesidad de la empresa por una estructura organizacional.....	44
3. Rotación del personal en la empresa.....	45
4. Procedimientos específicos documentados.....	46
5. Evaluación del desempeño laboral.....	47
6. Políticas documentadas para desarrollar las actividades.....	48
7. Sistema informático innovador.....	49
8. Capacitaciones.....	50
9. Frecuencia en las capacitaciones.....	51
10. Temas de las capacitaciones.....	52
11. Nivel de capacitación.....	53
12. Contribución de la capacitación al desarrollo empresarial.....	54
13. Misión y visión.....	55
14. Aspectos en qué debe mejorar la empresa.....	56
15. Valoración a la gestión administrativa-financiera.....	57
16. Cambios en la empresa.....	58
17. Tipo de muebles que elabora la empresa.....	59
18. Materia prima.....	60
19. Rotación del personal.....	61
20. Procedimientos específicos.....	62
21. Evaluación del desempeño laboral.....	63
22. Política documentadas.....	64
23. Tiempo para elaborar un mueble.....	65
24. Capacitaciones externas.....	66
25. Capacitación por el jefe de producción.....	67
26. Control durante el proceso de producción.....	68
27. Gasto en el departamento de producción.....	69
28. Misión y visión.....	70
29. Aspectos en qué debe mejorar la empresa.....	71
30. Valoración a la gestión administrativa-financiera.....	72

31. Cambios en la empresa.....	73
32. Estado de Resultados.....	74
33. Estado de Situación Financiero.....	75
34. Análisis Financiero.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	Pág.
1. Necesidad de la empresa por una estructura organizacional.....	44
2. Rotación del personal en la empresa.....	45
3. Procedimientos específicos documentados.....	46
4. Evaluación del desempeño laboral.....	47
5. Políticas documentadas para desarrollar las actividades.....	48
6. Sistema informático innovador.....	49
7. Capacitaciones.....	50
8. Frecuencia en las capacitaciones.....	51
9. Temas de las capacitaciones.....	52
10. Nivel de capacitación.....	53
11. Contribución de la capacitación al desarrollo empresarial.....	54
12. Misión y visión.....	55
13. Aspectos en qué debe mejorar la empresa.....	56
14. Valoración a la gestión administrativa-financiera.....	57
15. Cambios en la empresa.....	58
16. Tipo de muebles que elabora la empresa.....	59
17. Materia prima.....	60
18. Rotación del personal.....	61
19. Procedimientos específicos.....	62
20. Evaluación del desempeño laboral.....	63
21. Política documentadas.....	64
22. Tiempo para elaborar un mueble.....	65
23. Capacitaciones externas.....	66
24. Capacitación por el jefe de producción.....	67
25. Control durante el proceso de producción.....	68
26. Gasto en el departamento de producción.....	69
27. Misión y visión.....	70
28. Aspectos en qué debe mejorar la empresa.....	71
29. Valoración a la gestión administrativa-financiera.....	72
30. Cambios en la empresa.....	73

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación tuvo como finalidad analizar la incidencia que ha tenido la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de “Muebles Metálicos Ardey”, ya que depende de la calidad administrativa y de las decisiones que se tomen para brindar estabilidad económica a la empresa “Muebles Metálicos Ardey”.

La Gestión Administrativa-Financiera consiste también en la creación de estrategias específicas que permitan obtener resultados favorables, antes durante y después de efectuar las diversas actividades, pues los procedimientos y las políticas dependen del buen direccionamiento que tengan en cada área.

La empresa objeto del presente estudio no cuenta con un adecuado sistema administrativo financiero que ayude a la optimización de los recursos de la compañía, lo cual ha repercutido de una manera importante a su rentabilidad, tampoco dispone de un direccionamiento estratégico adecuado y de planificación acorde, además el personal desconoce todas las funciones de su puesto de trabajo; todos estos aspectos contribuyen a no alcanzar una rentabilidad optima de acuerdo a la actividad empresarial que desarrolla “Muebles Metálicos Ardey”.

La principal problemática que afecta a la rentabilidad de la empresa es la falta de control en los recursos, en especial de aquellos que tienen que ver con el área de producción de muebles metálicos, ya que no se respeta el tiempo de elaboración del producto, ocasionando retrasos.

Un adecuado proceso de planificación es lo que le hace falta a la empresa en donde se empiece por reformar las bases organizacionales sobre las cuales se creó “Muebles Metálicos Ardey”, con la finalidad de ajustar los objetivos, misión, visión, estrategias, organigrama estructural, etc. en función de las necesidades productivas y comerciales que tiene la entidad en la ciudad de Santo Domingo.

Para alcanzar el propósito deseado se llevaron a cabo los siguientes capítulos;

En el **Primer Capítulo**, se establece el marco contextual que define el presente proyecto de investigación, dando inicio a la ubicación y contextualización de la problemática, problema, problemas derivados y delimitación de la investigación, por supuesto de establecen los objetivos general y específicos y se realiza la justificación del tema del por qué y para qué.

El **Segundo Capítulo**, se basa en la descripción del marco teórico, el mismo que cita las principales fuentes bibliográficas, a través de la fundamentación conceptual de temas y subtemas que respaldan de manera secundaria la investigación en la empresa “Muebles Metálicos Ardey”.

En el **Tercer Capítulo**, se detalla la metodología de investigación, en donde además se citan tipos, métodos, instrumentos, fuentes y procesamiento y análisis que requiere la investigación para alcanzar los objetivos propuestos.

En el **Cuarto Capítulo**, se permite presentar de manera ordenada y coherente los resultados de cada uno de los objetivos propuestos en la investigación, con la finalidad de brindar mayor claridad a la situación actual que atraviesa la Gestión Administrativa-Financiera de la empresa.

En el **Quinto Capítulo**, se realizan las conclusiones de los resultados obtenidos en la investigación y de acuerdo a los objetivos propuestos, por lo tanto permitieron realizar las debidas recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Si no quieres perderte en el olvido tan pronto como hayas muerto, escribe cosas dignas de leerse, o haz cosas dignas de escribirse

Benjamín Franklin

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El proyecto de investigación se efectuó en “Muebles Metálicos Ardey”, empresa que se encuentra situada en la Avenida Esmeraldas y Pastaza de la ciudad de Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. La empresa inició sus operaciones en el año 1986, se encuentra dentro de las tres empresas de mayor preferencia por el consumidor de la zona del noroccidente del país a la hora de comprar muebles metálicos. El nombre de la mueblería nace de la combinación de su nombre y apellido Armando Deidan. “Ardey”.

La empresa se encuentra posicionada en el Noroccidente de Pichincha llegando a ser uno de los principales proveedores de muebles escolares para las diferentes instituciones educativas de las zonas de influencia, sus principales clientes de muebles de oficina son las Entidades Públicas como ministerios, municipios y prefecturas.

Actualmente la empresa tiene gran aceptación en la ciudad de Santo Domingo, se ocupa de la fabricación y comercialización de muebles metálicos de oficina, escolares y médicos, además de los productos antes descritos la entidad presta servicios de mantenimientos de estos artículos, dándole un valor agregado a los productos.

A nivel mundial el sector metal-mueble ha crecido en un 83% según la revista “Time” de EE.UU. porque las grandes compañías lo solicitan, debido a que son duraderos y a que tienen un precio muy conveniente para adquirirlos. Las principales industrias de este sector trabajan con material adaptable a las necesidades de los clientes, es decir que fabrican el producto en base a sugerencias del consumidor.

A nivel nacional existen muy pocas empresas que fabriquen muebles metálicos de calidad y que cumplan con todas las normas establecidas, la población que se dedica a esta actividad lo realiza de manera empírica, porque demandan de recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos. Sin duda alguna esta actividad aporta a la economía del país en un 13% del PIB, de acuerdo con el Censo Económico efectuado en el año 2010 a las Pequeñas y Medianas Empresas del Ecuador, de tal manera es un sector que está en crecimiento.

En el ámbito local el sector metal-mueble es fabricada por manos hábiles y técnicas al mismo tiempo, porque existen locales que capacitan a sus empleados, llegando incluso a ser reconocidos a nivel nacional, el problema también radica en la falta de recursos económicos que les permitan expandir sus horizontes y demostrar todo el potencial que tienen en la elaboración de muebles metálicos.

La Gestión Administrativa-Financiera que viene realizando la empresa “Muebles Metálicos Ardey” requiere ser mejorada, ya que los procedimientos que se realizan para el funcionamiento de las actividades no permiten obtener una adecuada rentabilidad, de tal manera que se deben tomar medidas inmediatas para resolver la problemática.

La entidad requiere de estrategias que le permitan mejorar los procesos administrativos, financieros, ya que la producción de muebles metálicos depende de las buenas decisiones que logren tomar los directivos, es sí que esta investigación proporcionará información de primer orden, la misma que permita aportar al desarrollo de las actividades internas y por supuesto a la rentabilidad que necesita la empresa para continuar en el mercado.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Muebles Metálicos Ardey cuenta con una cadena de problemas de tipo administrativo que inician en las actividades que se realizan de forma empírica, sin la apropiada planificación y organización de cada movimiento administrativo de la compañía.

La empresa no cuenta con una orientación filosófica constituida en visión, misión, valores y políticas corporativas, que se consideran para establecer el direccionamiento de la misma, aspectos necesarios para fortalecer la toma de decisiones de la empresa.

El personal desconoce de sus funciones, responsabilidades, lo que provoca pérdida de unos de los recursos más valiosos el tiempo; por ende la ineficiencia en las actividades desarrolladas, debido a que el recurso humano no cumple adecuadamente en su trabajo.

La inexistencia de un proceso de control de calidad provoca el incremento de los costos de producción y disminución en los niveles de rentabilidad. Hoy en día los mercados son más exigentes requieren productos de calidad a bajos costos; este factor constituye para la empresa una dificultad para competir en el mercado actual.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo incide la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, de la ciudad de Santo Domingo, año 2015?

1.3.2. Problemas Derivados

- ❖ ¿Cómo afecta la Gestión Administrativa - Financiera en el manejo de los recursos?
- ❖ ¿De qué forma la capacitación del personal repercute en el desarrollo productivo de la empresa?
- ❖ ¿Cómo la aplicación de indicadores financieros benefician la Gestión Administrativa-Financiera de la empresa?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El Proyecto tuvo como escenario principal la ciudad de Santo Domingo, en donde se llevó a cabo la investigación en la empresa “Muebles Metálicos Ardey”.

CAMPO:	Ciencias Administrativas
ÁREA:	Comercial
ASPECTO:	Gestión Administrativa-Financiera
SECTOR:	Empresa “Muebles Metálicos Ardey”
TIEMPO:	Año 2015

TEMA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA “MUEBLES METÁLICOS ARDEY”, DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2015.

PROBLEMA: ¿Cómo incide la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, de la ciudad de Santo Domingo, año 2015?

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la incidencia de la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, de la ciudad de Santo Domingo, año 2015.

1.5.2 Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la Gestión Administrativa-Financiera que emplea la empresa para el manejo de los recursos.
- ❖ Determinar el nivel de capacitación del personal en el desarrollo productivo de la empresa.
- ❖ Analizar la Gestión Administrativa-Financiera mediante la aplicación de indicadores financieros.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se justifica con la finalidad de evaluar la incidencia de la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, de la ciudad de Santo Domingo, año 2015, con el propósito de conocer la actual situación que rodea a la entidad tanto en su capacidad administrativa como en el desarrollo de procedimientos internos que permiten alcanzar una apropiada rentabilidad.

El proyecto de investigación tiene el objetivo de dejar en evidencia la importancia de los procedimientos de gestión, ya que se constituyen en elementos del proceso administrativo que permiten desarrollar adecuadamente las actividades productivas establecidas para garantizar eficiencia en las operaciones internas, de tal manera que faciliten a los administradores herramientas prácticas para tomar medidas que favorezcan a la empresa, generando así nuevas plazas de trabajo que contribuyan al crecimiento económico de “Muebles Metálicos Ardey” y con ello al desarrollo de la sociedad.

La empresa requiere de nuevas formas de administrar que permitan alcanzar altos niveles de competitividad en cada una de las áreas, ya que es de gran importancia que el administrador y los mismos empleados conozcan la manera cómo está repercutiendo la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la entidad, es por ello que la investigación ayudará a detectar si los procedimientos que se emplean son adecuados para el crecimiento económico, ya que de existir inconsistencias se deberán tomar las medidas necesarias en favor de “Muebles Metálicos Ardey”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

La ciencia no conoce país, porque el conocimiento pertenece a la humanidad, y es la antorcha que ilumina el mundo.

Louis Pasteur

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión

La gestión está considerada como un sistema, el cual cuenta con estrategias, objetivos, tecnología, procesos de organización y estructura, es decir es una total unificación que además dispone de personalidad y cultura empresarial que depende de los miembros que conforman la entidad, (Martínez R. , 2010).

2.1.2. Gestión administrativa

La gestión administrativa es un proceso que tiene que ver con la organización, ejecución, control, planificación, lograr objetivos y desarrollar tareas específicas, por medio de recursos disponibles a través de las personas, (Calix, 2012).

2.1.3. Gestión Financiera

En la gestión financiera se desarrollan los criterios, instrumentos y herramientas de gestión, ya que a través de ella se acumula la experiencia desempeñada en la actividad mercantil, (Pérez, 2015).

2.1.3.1. Los objetivos de la función financiera

Los objetivos de la función financiera en la empresa es de ser un apoyo y financiamiento para que la misma tenga un crecimiento que sea rentable, estableciendo un debido control del riesgo que esto representa, en ella se formulan objetivos, estableciendo como objetivo no un deseo sino más bien una meta para alcanzar, (Pérez, 2015).

2.1.4. Administración

La administración se da por medio del pensamiento del ser humano y tiene su naturaleza en el mismo, está presente en toda actividad que ejecuta el hombre, sea cual sea; esto es así

debido a que se emplean diversas estrategias y técnicas, las mismas que permiten obtener resultados importantes que favorezcan al crecimiento de una empresa. Es así que la administración agrupa una serie de características, bondades, tácticas, etc. para el bien común, tanto de los propietarios de la entidad de manera directa como para los clientes y los empleados de manera indirecta, (Hurtado, 2011).

2.1.5. Proceso administrativo

Según los estudios efectuados por el autor (Patiño, 2012), señala que dentro del proceso administrativo se puede considerar que el mismo está conformado por cinco funciones:

Organización: permite que se elabore la razón social y material de la entidad.

Planificación: consiste en visualizar el futuro de la empresa a través de un programa de ejecución.

Coordinación: en ella se encuentra el trabajo de todos quienes conforman la empresa para que de esta manera la misma salga adelante.

Dirección: consiste en guiar y orientar todas las actividades que se ejecuten dentro de la entidad.

Control: permite que en la empresa se cumplan las reglas y ordenas que se debe realizar dentro de la entidad.

2.1.6. Procedimiento administrativo

El proceso administrativo tiene que ver con el logro de resultados por medio de una secuencia de actuaciones que se deben desarrollar.

El procedimiento administrativo son las sucesiones administrativas que ordena el derecho de administración con la finalidad de obtener un acto resolutorio que permita desarrollar todas las actividades productivas que debe desarrollar una entidad, (Tardio, 2012).

2.1.7. Inversión

La inversión es una proyección que las personas o empresas realizan para que una empresa pueda desarrollar su actividad productiva con la finalidad de recuperar lo invertido y tener una rentabilidad.

De igual manera se puede decir que inversión es la importación de unos fondos propios para aportar a un proyecto el cual debe permitir obtener una ganancia.

La inversión tiene que ver con el empleo de recursos monetarios para poder desarrollar productos o bienes tangibles o intangibles, proyectando a que en el futuro se pueda disfrutar de unos recursos económicos, (Iborra, 2014).

2.1.8. Presupuesto

El presupuesto es el documento y recurso económico que permite guiar la política de la empresa, ya que en él se reflejan los planes de la entidad por medio de las unidades monetarias.

El presupuesto se plantea en términos financieros como un plan coordinado e integrado, en el que se establecen los recursos y las operaciones que tienen que ver con la empresa, dentro de un período determinado para de este modo poder lograr los objetivos que se plantearon en la entidad, (Aguilera, 2014).

2.1.9. Patrimonio

El patrimonio son los derechos, bienes y obligaciones que son atribuidas a una persona jurídica o física en un momento dado, con la finalidad de ejercer las actividades

empresariales de una manera efectiva, que ayude al crecimiento, desarrollo o expansión a nivel nacional e internacional. El patrimonio es el punto de partida para llevar a cabo un negocio o una actividad comercial que una persona desee emprender.

Para efectos del patrimonio, en el mismo se encuentran los activos e inversiones de la empresa, tiene que ver con los derechos y bienes de la misma, que se han obtenido por medio del desarrollo de sus actividades diarias, (Rey, 2012).

2.1.10. Rentabilidad

La rentabilidad tiene que ver con ganancia, beneficio y utilidad. Es el principal objetivo de una empresa, ya que por medio de esta, la entidad puede seguir creciendo siempre y cuando se cumpla con cada objetivo planteado y se lleve a cabo una correcta administración.

Bajo este parámetro la rentabilidad permite asegurar el presente de la empresa, el aquí y el ahora, lo que permite establecer su desarrollo as un futuro, (Faga, 2012).

2.1.11. Recursos económicos

Los recursos económicos ayudan a satisfacer ciertas necesidades ya sean materiales o inmateriales, y estos son indispensables dentro del proceso de producción dentro de toda la actividad comercial que se debe desarrollar dentro de una empresa, (Rivera, 2014).

2.1.12. Recursos materiales

Los recursos materiales son los que se necesitan para un correcto desarrollo de la actividad productiva y estos son los medios concretos y físicos que permiten lograr los objetivos propuestos, (Escomilla, 2011).

2.1.13. Recursos tecnológicos

Los recursos tecnológicos tienen que ver con el uso de la tecnología la misma que permita facilitar la producción dentro de la empresa, estos pueden ser tangibles o intangibles, (Rojas, 2014).

2.1.14. Recursos humanos

El recurso humano es el factor más importante dentro de la empresa ya que sin ellos no se desarrollan ninguna de las actividades que dan origen a la entidad, en ella se centra toda la capacidad física y mental de las personas, es el motor principal de toda entidad, (Wayne, 2010).

2.1.15. Capacitación

Según manifiesta el presente autor que la capacitación es el arte de obtener nuevos conocimientos como parte del proceso de estudio en diferentes áreas, cuyo propósito es contribuir al mejoramiento de la empresa en cualquiera de sus dimensiones, (Wayne, 2010).

2.1.16. Empresa

La empresa es toda entidad que se dedique a una actividad económica ya sea con la fabricación o producción de productos tangibles e intangibles, con la finalidad de satisfacer las necesidades de las personas, utilizando para ello recursos económicos, financieros, humanos, materiales y tecnológicos, (Rodríguez, 2010).

2.1.17. Estructura organizacional

La estructura organizacional es la encargada de distribuir la responsabilidad de cada área dentro de la empresa, en ella se realiza la distribución formal de cada empleado de acuerdo a la función que valla a desempeñar, la estructura organizacional se realiza con la finalidad de facilitar el logro de los objetivos.

Una estructura organizacional aparte de brindar una clara distribución de los departamentos existentes en una empresa, ayuda a describir las responsabilidades, el nivel jerárquico que tiene un funcionario y la línea de mando que se debe seguir para efectuar de manera ordenada las diversas actividades, de tal manera que se logren alcanzar los objetivos propuestos, (Horngren, 2011).

2.1.18. Organigrama

El organigrama permite representar de manera interna todas las funciones que se realizan dentro de la empresa a través de cada área, en ella se puede representar la estructura total de la entidad, o también de un departamento o sección, (Escudero, 2013).

En el organigrama se describe de forma esquemática la línea jerárquica de la entidad, la autoridad y las relaciones de responsabilidad, la división de funciones, la comunicación y las relaciones de los diferentes tipos de secciones o departamentos de la empresa, (García, 2014).

2.1.19. Comercialización

De acuerdo con los estudios efectuados por (Rivadeneira, 2015), manifiesta que la comercialización es el total de las acciones que se desarrollan con la finalidad de comercializar o vender, bienes, productos o servicios, estas actividades se realizan a través de organizaciones, grupos sociales o empresas.

2.1.19.1. Características y funciones de la comercialización

La comercialización se caracteriza por efectuar la actividad de compra y venta de productos de consumo primario, secundario, terciario, entre otros, las funciones se las representa mediante la transportación, capacidad productiva, búsqueda de fuentes de financiamiento, estrategias, creación de planes y emplear las técnicas necesarias para obtener una adecuada rentabilidad.

Dentro de las características están;

Compra.- es la acción de adquirir productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, la empresa debe buscar las mejores estrategias para impulsar esta característica de comercialización.

Venta.- desde el punto de vista de la empresa, la venta es la acción de proporcionar bienes o servicios a los clientes, para cubrir con las diversas necesidades que puedan tener los consumidores, por lo tanto el propósito que sigue toda entidad es impulsar el proceso de venta, con la finalidad de obtener ingresos adecuados que generen una rentabilidad apropiada para una nueva inversión.

Dentro de las funciones que se debe realizar en la comercialización de productos o servicios tenemos;

Transportación: en toda empresa se necesita de esta función para trasladar los productos o el servicio de un lugar a otro, porque permite llegar de manera directa al consumidor final.

Capacidad productiva: sin duda alguna esta característica es indispensables porque permite cuantificar el nivel productivo y la capacidad de las instalaciones que tiene disponible la empresa, especialmente cuando se trata de producir o almacenar algún tipo de producto.

Fuentes de financiamiento: para el crecimiento empresarial, se requiere contar con fuentes de financiamiento como; socios, proveedores, capital propio o créditos bancarios, con la finalidad de inyectar de capital a la actividad comercial, claro está que se deben tomar los riesgos a corto o a largo plazo, con la finalidad de generar ingresos suficientes y equilibrar con los gastos y los costos para obtener una buena rentabilidad que permita cubrir las deudas.

Estrategias y planes: la comercialización ya sea de bienes o servicios necesita tener estrategias y planes, porque permiten direccionar los objetivos hacia la meta deseada, encamina cada acción y cada proceso hacia el éxito esperado, (Rivadeneira, 2015).

2.1.20. Plan

Un plan es un documento en el que se plasma todas las acciones a desarrollarse dentro de la empresa, es la ruta que especifica todas las acciones que la empresa deberá seguir durante su actividad económica, claro que dentro del proceso esta puede ser revisa y reestructurada para beneficio de la entidad, el plan especifica el norte que debe tomar la empresa para su prosperidad, (Sainz, 2010).

2.1.21. Indicadores de gestión

Dentro de los indicadores de gestión se encuentran los siguientes: (Lara, J. 2010)

a) Economía.- tiene que ver con el uso adecuado de los recursos idóneos tanto en cantidad como en calidad de manera correcta en el momento oportuno, en el lugar indicado, tiene que ver con la producción o adquisición de productos al menor costo, respecto de los programas que allá establecido la organización.

b) Eficiencia.- tiene que ver con los recursos que se consumen y la producción de los bienes y servicios, se establece porcentualmente comparando la relación que existe entre insumo y producto sea de bienes o servicios, la eficiencia se expresa cuando aumenta la producción de unidades con la misma cantidad de insumos.

c) Eficacia.- es el logro de los objetivos o metas propuestas en tiempo y cantidad.

d) Ecología.- tiene que ver con el medio ambiente y el impacto que ocasiona la producción de un bien o servicio, esto debe ser reconocido y evaluado en el desarrollo de un proyecto.

e) Ética.- tiene que ver con la moral y conducta de los individuos, esto es básico en la gestión institucional, en ella se establecen los deberes y derechos de quienes conforma una empresa, (Sainz, 2010).

2.1.22. Indicadores financieros

De acuerdo con los estudios realizados por el autor, el fin que persiguen los indicadores financieros es mostrar la realidad económica de la empresa, con la finalidad de que al finalizar el período fiscal tomen las medidas respectivas si los resultados no son favorables para el crecimiento empresarial. Los indicadores financieros brindan un panorama más claro acerca de las gestiones que han hecho los directivos durante todo el año, tanto en el área administrativa como en la financiera, porque es ahí en donde se planifican todas las estrategias para poner en marcha la actividad económica que realiza una entidad, (Briseño, 2010),.

Para medir los riesgos que tiene la empresa, es indispensable utilizar los indicadores financieros, ya que dependiendo de cada caso se emplean los análisis horizontales o verticales para mayor apreciación como:

- a) Indicadores de liquidez.-** ayudan a conocer los niveles económicos en los cuales la empresa tiene la disponibilidad de pagar sus obligaciones en un tiempo prudencial.
- b) Indicadores de apalancamiento.-** contribuyen a medir el nivel de endeudamiento que la empresa está en capacidad de asimilar, con la finalidad de generar estabilidad a su actividad económica.
- c) Indicadores de gestión.-** permiten conocer el tipo de estrategias que ha realizado la empresa en favor de su desempeño, dentro de los indicadores de gestión tenemos a la eficiencia, eficacia y la efectividad como medidores de crecimiento empresarial.
- d) Indicadores de rentabilidad.-** estos son los indicadores que más se utilizan en una empresa, ya que permiten medir el nivel de rentabilidad alcanzado durante el año,

además ayudan a cuantificar el equilibrio que existe entre los ingresos, egresos y los costos.

En la investigación solo se utilizará la fórmula de la rentabilidad del patrimonio porque se desea conocer cuan rentable ha sido la actividad de la empresa, además de determinar el crecimiento que ha tenido a lo largo de estos años.

Es entonces que la empresa demanda de la formular que se describe a continuación para obtener la información esperada, de tal manera que se pueda analizar cada uno de los datos obtenidos.

✓ Rentabilidad del patrimonio

Su fórmula es;

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

✓ Margen operacional de la utilidad

Su fórmula permite conocer lo siguiente;

$$\text{Margen operacional de utilidad} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}}$$

✓ Gastos de administración y ventas a ventas

Su fórmula es;

$$\text{Gastos de administración y ventas a ventas} = \frac{\text{Gastos de administración y ventas}}{\text{Ventas netas}}$$

- ✓ Margen bruto de utilidad

La fórmula permite determinar lo siguiente;

$$\text{Margen bruto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

- ✓ Margen neto de utilidad

Su fórmula es;

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

2.1.23. Gastos

El gasto tiene que ver con la utilización de recursos económicos, financieros y materiales para la producción de bienes o servicios, es el decremento en el patrimonio de la entidad durante un periodo dado, (Calix, 2012).

2.1.24. Costos

Los costos corresponden a la inversión que la empresa realiza para la producción especialmente cuando se trata de fabricar o sub-fabricar algún tipo de producto, de tal forma que se estima un valor equilibrando con los gastos y los ingresos para que no afecten a la rentabilidad al finalizar el período fiscal, (Calix, 2012).

2.1.25. Ingresos

El ingreso se da por la venta de los bienes o servicios que crea la empresa y esto lo establece el mercado, la empresa obtendrá beneficios deduciendo los gastos de producción

y el valor de venta del producto, la empresa requiere obtener suficientes ingresos para pagar los costos y los gastos producto de la fabricación o elaboración generada en el mes, trimestre o año, el ingreso también debe ser consecuente con la realidad económica del país y deberá ser equitativo, (Horngren, 2011).

2.1.26. Financiamiento

Las empresas utilizan el financiamiento para inyectarse de capital que aporte al desarrollo de la empresa, forma parte del patrimonio y necesariamente deberá ser cancelada en un lapso de tiempo pactado para evitar futuros inconvenientes que afecten el buen desarrollo de la entidad, el financiamiento son los recursos que aportan los socios de la entidad y estos están en primer lugar, después vienen las entidades financieras, trasladándolas a cuentas de obligación financiera y bancaria.

El financiamiento tiene que ver con la consecución de recursos financieros para el desarrollo de las actividades de producción de la empresa, (Faga, 2012).

2.2.27. Producto

El producto es lo que se ofrece al mercado con el propósito de satisfacer las necesidades de los consumidores, para esto los productos pueden ser físicos o de servicios, (Baena, 2010).

2.2.28. Precio

El precio es el valor que se le da a un producto o servicios para que el consumidor lo adquiera dependiendo de su necesidad, el mercado fija el precio y el consumidor establece si lo adquiere o no, (Baena, 2010).

2.2.29. Ventas

Es aquel proceso en el que el vendedor identifica, anima y satisface las necesidades y expectativas del comprador, con el consiguiente beneficio mutuo, la actividad de la venta

es la razón de ser de toda empresa ya que se produce para vender y se compra para producir, (Verdú, 2013).

2.2.30. Estados financieros

El estado financiero refleja la situación financiera de la empresa dependiendo de la circunstancia en la que este, existen formas en las que se preparan y presentan los estados financieros. Los estados financieros que se presentan habitualmente en casi todas las empresas son el estado de resultados y el balance general, (Griffin, 2011).

2.2.31. Estado de resultados

El estado de resultados resume el desempeño financiero durante un período, por lo general un año. El estado de resultados resume los ingresos de la empresa menos sus gastos para reportar la utilidad neta (utilidad o pérdida) por el período, (Griffin, 2011).

2.2.32. Balance general

El balance general se presenta el último día del año fiscal, es un resumen de la condición financiera de la empresa hasta el 31 de diciembre, (Griffin, 2011).

2.2.33. Empresa de metal-mueble

Se consideran empresas de metal-muebles a todas aquellas que se dedican a la fabricación de muebles utilizando para ello el metal, el mismo que es procesado y debidamente tratado para mayor confort del consumidor final, (Careballo, 2015).

2.2.34. Usos del metal

El metal es utilizado para la elaboración de diferentes cosas tales como; aretes, figuras, estructuras de casas y claro está para la elaboración de muebles para el hogar y para las

oficinas, pues es una nueva alternativa de producción, de tal manera que es más duradero y en cierto sentido más moderno que la misma madera, (Careballo, 2015).

2.2.35. Matriz metálica

La matriz metálica es lo principal que se requiere para la construcción de muebles metálicos, ya que las empresas trabajan justamente con el molde para optimizar costos, gastos, mano de obra, tiempo, material y dinero, es decir que optimiza los recursos de la empresa, (Careballo, 2015).

2.2.36. Medición del Trabajo

Un aspecto relacionado con la materia, es la medición del trabajo y se refiere en términos generales, a la evaluación de todos los tipos de trabajo humano en un medio industrial, hasta que mejore notoriamente la productividad, se emplea para calcular, en unidades de tiempo, el contenido laboral de tareas ejecutadas por trabajadores capacitados y cualificados que empleen métodos o procedimientos específicos.

Esta es una herramienta muy importante pues se constituye en un reto para la actual industria; ya que el gran problema del mueble no es el producto en si, sino los plazos de entrega que se incumplen, hecho preocupante si se considera que las empresas ineficientes no sobrevivirán en el mercado y no serán competitivas frente al exigente consumidor, (Careballo, 2015).

2.2.37. Estudio de Tiempos

Los estudios de tiempos se usan para calcular el valor o contenido de las operaciones manuales en una pequeña empresa de fabricación de muebles, mediante el registro de tiempos y ritmos de trabajo en condiciones determinadas.

El resultado final es una valoración pragmática del contenido productivo de una actividad, en esto consiste esencialmente la técnica de los estudios de tiempos, que para aplicar en las actividades que, por proceso se repiten, (Careballo, 2015).

2.2.38. Técnicas de medición

La medición del trabajo, cuando se usa para evaluar determinadas actividades humanas en una empresa, por lo general, viene después de seleccionar una tarea, del trabajo general, para su examen.

La empresa puede utilizar varias técnicas de medición pero la elección dependerá de los objetivos del estudio y estos son:

- Determinar y cuantificar las actividades no productivas y
- Determinar los tiempos normalizados necesarios para ejecutar las actividades de fabricación seleccionadas, (Careballo, 2015).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Administración

Se considera a la administración como el arte de transformar una acción en éxitos, ya que administrar conlleva a un sinnúmero de responsabilidades que los responsables de la administración de poner en marcha, ya que la eficiencia y la efectividad de las actividades internas recaen en ellos.

Para tener una buena administración, se debe respetar el ciclo administrativo, la misma que conlleva a planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar cada una de las actividades y/ procesos que realice una empresa para alcanzar los objetivos propuestos, ya sea a corto o a largo plazo.

El buen administrador no solo se encarga de delegar funciones y responsabilidades a sus subordinados, sino que también se encarga de monitorear las necesidades que existen dentro del entorno laboral, que puede estar de una u otra manera afectando el buen desempeño de los trabajadores. Esta supervisión ayudará a mejorar las condiciones ambientales y laborales, permitiendo así fortalecer las bases organizacionales y logrando la consolidación laboral.

Para obtener buenos resultados y lograr la consolidación de la empresa en el mercado, es necesario emprender gestiones, estrategias, planes, técnicas, en fin tomar decisiones que aporten al desarrollo de la empresa, ya que si es necesario una reestructuración organizacional bien se lo puede hacer con los justificativos necesarios y evidenciando su modificación, es decir administrar consiste en tomar las mejores decisiones en el mejor tiempo, tomando siempre en consideración que el éxito o el fracaso de la entidad dependen de estas decisiones, (Stephen, 2013).

2.2.2. Gestión financiera

La gestión financiera tiene que con el tratamiento del estado económico financiero de una organización con el propósito de analizar, controlar y evaluar todas las actividades desarrolladas en la entidad durante el proceso de creación de valor de la misma.

La gestión financiera busca estudiar las actuaciones tanto en el nivel de decisiones como de operaciones, estableciendo un juicio mediante la evaluación de resultados y objetivos, contando con técnicas que ayuden en la toma de decisiones.

Por este motivo la gestión financiera para poder desarrollarse lo hace bajo dos parámetros:

Evaluar, proponer y aconsejar sobre las alternativas y acciones más convenientes para el futuro. De esta forma, aspectos tales como la gestión de recursos humanos, control de calidad, investigación y desarrollo... tienen, en última instancia, repercusión sobre el beneficio y serán objeto de tratamiento desde la gestión financiera, (Ferraz, 2013).

2.2.3. La función financiera

Dentro del proceso administrativo la función financiera en particular es una de las más esenciales, porque ayuda a inyectar de capital a la empresa, es entonces que la finalidad del administrador es tomar buenas decisiones para gestionar los recursos hacia el propósito deseado. Depende de la función financiera la obtención de buenos resultados económicos favorables para el desarrollo de la entidad y de la sociedad como veedor del crecimiento empresarial.

Las decisiones que el administrador tome deben estar basadas en la planificación presupuestaria, ya que así se evitarán los gastos excesivos y desmesurados en las diversas áreas, por lo que suele suceder que hay departamentos que tienen más presupuesto que otros y que los mismos no influyen de manera directa en el crecimiento empresarial, en cambio otros como el de recursos humanos demandan de mayor recursos porque se genera más actividad.

El administrador tiene el deber y la responsabilidad de ejercer una correcta función financiera, ya que si su empresa se encuentra carente de liquidez, recae en él la función de buscar las fuentes necesarias que ayuden a reactivar la actividad comercial, de tal manera que genere estabilidad económica.

Como parte de la función financiera está la planificación presupuestaria, porque prevé este tipo de situaciones, en donde la empresa requiere de capital para efectuar las actividades correctamente, por lo que de no disponer de una adecuada planificación, difícilmente se obtendrán resultados acorde a los objetivos planteados.

En fin la función financiera es parte esencial para el crecimiento empresarial, porque es allí en donde se toman todas las acciones necesarias que permitan crecer a la empresa, brindando seguridad, estabilidad y una nueva oportunidad para tomar buenas decisiones, sin que afecte la rentabilidad o el patrimonio de la entidad.

Las diversas gestiones que se realicen deben ser eficientes, efectivas y eficaces, tomando siempre en consideración una correcta distribución de los recursos, económicos, humanos, materiales y tecnológicos, que al fin y al cabo son en los cuales se deben fijar los administradores cuando realicen la planificación presupuestaria, y son la base principal para el buen funcionamiento de cada una de las actividades que se lleven a cabo en la entidad.

Por ejemplo, el primer tratado de contabilidad conocido para llevar las cuentas se publicó en 1494. Su autor, el fraile toscano Luca Pacioli, expone cómo registraban los mercaderes venecianos de la época los números de sus negocios.

Desde entonces, la técnica contable ha mejorado considerablemente para cubrir las necesidades de la siempre cambiante actividad empresarial, aunque el método básico de la partida doble descrito en ese tratado de hace más de medio milenio sigue todavía en vigor.

La mejora de las herramientas para recoger, procesar, distribuir y analizar la información económica-financiera ha sido revolucionaria, sobre todo con la aparición y continuo progreso de los ordenadores, las telecomunicaciones y el software de gestión.

También lo ha sido en áreas tan importantes como los instrumentos de financiación, los servicios prestados por las entidades financieras, los medios de cobro y pago y los sistemas de información en tiempo real capaces de informar sobre los productos y los mercados financieros internacionales.

En particular, cabe resaltar la mejora experimentada en los productos para gestionar el riesgo. Regresando a los tiempos de Pacioli, se recuerda como Antonio, en el Mercader de Venecia, se arruina de repente con el hundimiento de su mercante a causa de una tormenta. Debería sorprender, aunque a veces ocurra, que en la actualidad le suceda esto a una empresa razonablemente gestionada, dada la innovación experimentada por los métodos para gestionar el riesgo.

También ha sido notable el desarrollo del conocimiento financiero. Aunque las finanzas se hallan todavía en su primer paradigma, formulado a partir de la primera mitad del siglo XX, el conocimiento de esta disciplina ha progresado muy satisfactoriamente.

Este conocimiento, además, se ha extendido ampliamente y por medios muy diversos entre la comunidad empresarial –también entre la opinión pública, donde de la cultura financiera ha encontrado buen acomodo-.

Digamos que el financiero de hoy está enormemente mejor preparado que los antiguos mercaderes venecianos. Incluso, puede ser que alguno se encuentre superado por la ingente información y la potente tecnología disponible.

Sin embargo, las reiteradas crisis, con desastrosas consecuencias para el tejido empresarial y el bienestar ciudadano, repiten de otra manera lo sucedido al bondadoso personaje shakesperiano.

En la crisis de toda empresa se precisa, en general, un detonante –sea la tormenta en el mar o en la economía- y una situación interna débil –sea la debilidad de la nave o la impericia de su navegante-.

La incidencia del detonante sobre la situación interna desencadena la crisis. Así lo atestiguan los errores cometidos en numerosas ocasiones, y también en torno a los comienzos del siglo XXI, cuando se olvidaron varias veces, no solo en España y con pocos años de diferencia, los principios básicos de la gestión financiera: primero con la burbuja tecnológica (1997-2001), luego con la inmobiliaria (hasta el 2007) y, por último, con la crisis de la deuda soberana europea (2010-2013).

El análisis de esta crisis, así como de otras anteriores, y de su impacto sobre la empresa permiten identificar unos patrones de comportamiento de los que conviene vacunarse.

En esas ocasiones se cometieron errores de manual en el sentido de que se vulneraron las buenas prácticas empresariales, nacidas de la experiencia y que recogen los libros de

management y finanzas, incluso los más clásicos, y se explican en cualquier escuela de negocios solvente.

Entre estos errores destacan los siguientes:

- **Formular expectativas desorbitadas** de mejora de la productividad y de crecimiento del mercado, que promueven inversiones y gastos sobredimensionados y que resultan superfluos una vez desinfladas dichas expectativas.
- **Menospreciar la incidencia del entorno**, siempre fuente de oportunidades pero también de amenazas, e ignorar la existencia de los hasta ahora recurrentes ciclos económicos.
- **No diversificar** adecuadamente las actividades, las tecnologías, lo territorios y los clientes.
- **Utilizar alquimias financieras** para mejorar transitoriamente el beneficio.

Como una alquimia financiera es un mecanismo no sostenible de mejora de los resultados a corto plazo, su efecto es variable: cuando las circunstancias se dan la vuelta, el beneficio obtenido anteriormente se torna en pérdida.

- **Aceptar riesgos catastróficos**, consciente o inconscientemente, que en muchos casos se terminan materializando. Un riesgo catastrófico es el que, de producirse, el suceso asociado hace desaparecer a la empresa.

- **No controlar la codicia** de algunos gestores y la falta de rigor de algunos reguladores y supervisores.

- **Mantener sistemas de alerta y control** incapaces de identificar situaciones peligrosas. La sofisticación y la abundancia de datos que suministra la tecnología actual no aseguran que el control sea efectivo, como demuestran las periódicas crisis de las entidades financieras, originadas por menospreciar el riesgo.

Pero la gestión financiera no solo puede y debe contribuir a evitar este tipo de situaciones, sino también a fomentar, en sentido positivo, el crecimiento rentable de la empresa, con el nivel de riesgo deseado, (Careballo, 2015).

2.2.4. Imagen económico-financiera de la empresa

La imagen económica de la empresa viene dada por las características de la inversión realizada. Desde esta perspectiva, la empresa se compone del conjunto de bienes y derechos que posee en cada momento. La suma de los valores monetarios de todas sus propiedades representa el importe de la inversión realizada que mantiene un instante dado y se denomina activo. Estos bienes pueden ser:

- **Materiales**, como los terrenos, los edificios, la maquinaria, los vehículos y las existencias de productos.

- **Inmateriales**, como las patentes que amparan un proceso de fabricación o la titularidad exclusiva sobre un producto.

- **Derechos de cobro frente a terceros**, es decir, los deudores de la empresa, como la inversión mantenida en financiar las compras a sus clientes y que le otorga el derecho a cobrar las cuentas pendientes a su vencimiento. Esta financiación concedida es:

1. Una propiedad o activo, pues otorga el derecho a cobrar un importe en un momento dado.

Una inversión porque, en su día, se renunció a cobrar la venta y se decidió invertir su importe hasta el vencimiento de la factura.

Por ejemplo, si la venta diaria de una empresa asciende en promedio a 1.000 euros y concede un plazo a sus clientes de 60 días (es el periodo medio de cobro, PMC), la inversión que mantiene en cuentas a cobrar es de 60.000 euros.

- **Financieros** o monetarios, como la participación societaria en una filial o el saldo disponible en una cuenta bancaria o en la caja.

Es mediante la gestión coordinada de estos bienes y derechos como la empresa desarrolla sus operaciones en los mercados de productos y servicios, para generar unas ventas cuyo objetivo es obtener un excedente.

El beneficio de un periodo se calcula por la diferencia entre los ingresos y los gastos del periodo.

$$\text{Beneficio} = \text{ingresos} - \text{gastos}$$

Mientras el activo es el de un momento determinado, el beneficio es el generado durante un periodo. Por eso:

- **El activo** es una variable fondo, que se acumula desde el origen de la empresa. Las magnitudes fondo equivalen al nivel de agua en un depósito o a la riqueza de una persona, y se miden por un saldo referido necesariamente a un momento preciso.

- **El beneficio** es una variable flujo, que se reinicia al comienzo de cada periodo. Por su comportamiento de flujo, estas magnitudes se asemejan a los caudales de entrada y salida de agua de un depósito o al salario de un trabajador.

Estas magnitudes flujo corresponden siempre a un periodo y se miden por un importe por periodo, como, por ejemplo, la inversión o un salario de 50.000 euros al año, (Careballo, 2015).

2.2.5. Objetivos de la función financiera

La misión general de la gestión financiera en la empresa de apoyar y financiar su crecimiento rentable, controlando su riesgo, comprende la formulación de objetivos, denominando como objetivos no un deseo sino un compromiso para alcanzarlo. En

cualquier organización las principales áreas económico-financieras que exigen fijar objetivos son:

El crecimiento

Este es uno de los objetivos prioritarios de cualquier organización porque, en general, se considera que el tamaño:

- Mejora la rentabilidad por:

1. La economía de escala, que permite reducir el coste unitario al aumentar el volumen. Algunas de las causas son: la dilución ya comentada de los costos fijos, el mayor poder de negociación con los suministradores o la mejora de la productividad por posibilitar el acceso a tecnologías más avanzadas.

2. La economía de sinergia, que permite compartir recursos entre varias actividades, lo que reduce el coste por unidad de producto o servicio. Por ejemplo, usar el mismo canal para distribuir distintos productos.

3. El aumento de la capacidad utilizada, que permite diluir entre más unidades de los costes fijos.

La reducción del coste del producto o del servicio por un mayor tamaño o una mayor utilización de la capacidad instalada es un mecanismo de especial importancia cuando la entidad de los gastos fijos es elevada.

Esta reducción se produce porque esos gastos se reparten entre un mayor número de unidades.

4. Refuerza la posición financiera de la empresa por la posibilidad de acceder a fuentes de financiación más amplias y especializadas y por la mayor exigencia y credibilidad que conlleva la visibilidad que da el tamaño.

5. Reduce el riesgo por la mayor diversificación que favorece el tamaño.

Como contrapartida, cabe señalar que una mayor dimensión:

- **Aumenta la complejidad** y dificulta la gestión.
- **Incrementa el riesgo** de que el deterioro de una parte de la empresa pueda arrastrar al resto al fracaso colectivo en un frecuente afecto dominó.

Los gestores son proclives a favorecer el crecimiento porque aumenta su retribución y notoriedad, lo que favorece su carrera profesional y el acceso a nuevos puestos de mayor envergadura, a veces incluso habiendo propiciado un crecimiento de ida y vuelta que termina en una situación de pérdidas.

Por eso, una gestión financiera eficaz debe promover un crecimiento que satisfaga las siguientes leyes:

- **Duradero**, porque se basa en la realidad del mercado y se apoya en la creación y mantenimiento de ventajas competitivas sostenibles.
- **Rentable**, con una perspectiva de largo plazo.
- **Financiable**, de manera que los fondos que genere el crecimiento sean capaces de cubrir los desembolsos de la financiación.
- **Gestionable**, de modo que se evite un crecimiento desordenado o un exceso de complejidad.
- **Seguro**, para evitar riesgos excesivos que cuestionen la continuidad de la empresa.

El crecimiento, desde la perspectiva financiera, se mide fundamentalmente por los de las ventas, el activo o el beneficio y se refiere a un periodo como un mes, un año o un trienio (Calix, 2012).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En tanto todas las preguntas sean respondidas con la palabra “dios”, la investigación científica es simplemente imposible.

Robert Ingersoll

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación aplicada

La investigación aplicada permitió hacer un diagnóstico a la Gestión Administrativa-Financiera que emplea la empresa para el desarrollo de las actividades, es especial de aquellas que permiten obtener una adecuada rentabilidad, esta información se logró obtener a través de cuestionarios de entrevistas y encuestas.

3.1.2. Investigación descriptiva

Mediante este tipo de investigación se logró describir la información primaria obtenida directamente de la empresa, con el propósito de describir los procedimientos internos que se utilizan para el manejo administrativo, tratando de crear precedentes que ayuden a tener una mejor perspectiva del propósito que persigue “Muebles Metálicos Ardey”.

3.1.3. Investigación bibliográfica

Para tener un sustento teórico y conceptual se empleó la investigación bibliográfica, cuyo propósito fue fundamentar el tema propuesto, es así que se buscaron teorías y conceptos que respaldan el estudio de la Gestión Administrativa Financiera, para lo cual se precisó en el estudio.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método inductivo

Sin duda alguna este método ayudó a determinar mediante indicadores financieros el nivel de rentabilidad que ha alcanzado la empresa “Muebles Metálicos Ardey” en el año 2015, además permitió analizar el desarrollo que ha tenido a lo largo de este tiempo.

3.2.2. Método deductivo

A partir de estudios realizados acerca de temas relacionados con la gestión administrativa-financiera los cuales están debidamente fundamentados en el documento se llegó a conclusiones a través de la identificación de indicadores administrativos y financieros los mismos que reflejan la situación actual de la empresa objeto de este estudio.

3.2.3. Método analítico

Este método ayudó a analizar la información obtenida de la población involucrada en la investigación, facilitando la búsqueda de resultados que permitieron dar a conocer la actual situación de la Gestión Administrativa-Financiera de la empresa, permitiendo cumplir con los objetivos propuestos en el proyecto.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Para efectuar la investigación se tomó en consideración al Gerente General y a 56 empleados que laboran en la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, de la ciudad de Santo Domingo, con el propósito de obtener resultados acorde a las necesidades del objetivo general como analizar la incidencia de la Gestión Administrativo Financiero.

3.3.2. Muestra

La investigación está compuesta por el Gerente y los empleados de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, es por ello que al no sobrepasar más de 100 personas, las encuestas se las aplicarán a la población total establecida en el siguiente cuadro;

Cuadro 1. Muestra de la población a entrevistar y a encuestar

PERSONAL A ENTREVISTAR Y A ENCUESTAR	MUESTRA
Gerente General	1
Departamento Administrativo	3
Departamento de Ventas	3
Departamento Producción	50
TOTAL	57

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

3.4.1. Información Primaria

En esta investigación se utilizó como información primaria los cuestionarios de preguntas dirigidos a la población en estudio, cuya finalidad fue obtener datos que permitan alcanzar los objetivos propuestos, y así resolver la problemática planteada.

3.4.2. Información Secundaria

La información secundaria fue aplicada en esta investigación porque permitió sustentar el tema en estudio, permitiendo de tal manera obtener conceptos y teorías de libros, tesis, páginas Web y artículos científicos, tanto para describir la gestión, como la administración y las finanzas que realiza una empresa.

3.5. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. Cuestionario de preguntas

Los cuestionarios de preguntas ayudaron a obtener información primaria directamente de la fuente de investigación, que en este caso fue el punto de vista del Gerente General a través de una entrevista y la apreciación de los empleados de la empresa “Muebles

Metálicos Ardey”, mediante encuesta, en donde se logró analizar la incidencia de la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para realizar el estudio se establecieron tipos, métodos y fuentes investigación que más se ajustaron a las necesidades del tema, de tal manera que permitieron alcanzar el objetivo general propuesto y así resolver la problemática planteada.

El siguiente paso consistió en plantear un cuestionario de preguntas dirigido al Gerente General de la empresa, con la finalidad de hacer un diagnóstico a la Gestión Administrativa-Financiera que emplea para el desarrollo de las actividades.

En lo posterior se plantearon preguntas a los empleados de la empresa en sus diferentes áreas, cuya finalidad consistió en hacer un diagnóstico a los procedimientos internos que se utilizan para el manejo administrativo de la empresa.

Luego de haber planteado las preguntas se procedió a aplicar las encuestas y la entrevista a cada uno de los involucrados en la investigación, para procesarla y presentarla mediante cuadros y gráficos, de tal manera que permitió obtener los resultados esperados y así poder efectuar las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados.

También se analizaron los indicadores financieros, información que fue proporcionada por la empresa para determinar el nivel de rentabilidad que ha alcanzado en el año 2015, y así poder conocer la situación actual de la Gestión Administrativa-Financiera de “Muebles Metálicos Ardey”.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

“Los obstáculos son esas cosas espantosas que ves cuando apartas los ojos de tu meta”.

Henry Ford

4.1. RESULTADO DEL OBJETIVO 1. DIAGNÓSTICO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA QUE EMPLEA LA EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

4.1.1. Resultados de la entrevista realizada al Gerente General de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”

Pregunta 1. ¿La estructura organizacional está adecuada a las necesidades de la empresa? ¿Explique?

De acuerdo con la entrevista realizada al Gerente General de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, señaló que la estructura organizacional no está adecuada a las necesidades que demanda la entidad, ya que en los últimos años ha venido creciendo en infraestructura y en capacidad productiva, por lo tanto debe ser mejorada.

Análisis

La estructura organizacional de la empresa demanda de una reestructuración porque se requiere impulsar el desarrollo de las actividades administrativas, financieras y productivas de “Muebles Metálicos Ardey”, a fin de obtener mejores resultados que contribuyan al crecimiento empresarial.

Pregunta 2. ¿Tienen los empleados pleno conocimiento acerca de las funciones que deben cumplir? ¿Existe rotación del personal?

El Gerente General respondió que los empleados no tienen pleno conocimiento respecto de las funciones que deben cumplir, ya que son de nuevo ingreso y aún no se han acoplado al trabajo que se efectúa en la empresa, además no se les ha capacitado suficiente para obtener adecuados resultados, por otra parte se necesita de un manual de funciones que respalde las exigencias laborales, de tal manera que permita desarrollar las actividades eficientemente. En cuanto a la rotación del personal si se lo realiza aunque no de manera frecuente.

Análisis

Los empleados desconocen las funciones que deben cumplir y eso se debe a factores como; falta de un manual de funciones y capacitaciones permanentes, lo cual impide un buen desarrollo de las actividades internas, provocando el ejercicio de dobles funciones, es decir provocando un choque en las funciones.

Pregunta 3. ¿Existen procedimientos específicos en algún tipo de documento? ¿Por qué?

De acuerdo con la opinión del Gerente General de “Muebles Metálicos Ardey”, la empresa no dispone de un documento en donde se especifiquen los procedimientos a seguir antes, durante y después del procesamiento de muebles metálicos, porque no se ha creado la necesidad, ya que las actividades se han venido desarrollando de manera empírica.

Análisis

Los procedimientos permiten efectuar las actividades de manera adecuada, desde el comienzo hasta el final, creando así una cultura organizacional idónea para el crecimiento empresarial, es por ello que la empresa demanda de un documento en donde especifique claramente el procedimiento a seguir.

Pregunta 4. ¿Cuál es la línea de mando que se emplea para realizar las actividades administrativas y financieras?

Según la opinión del Gerente General, la línea de mando que se emplea en la empresa para realizar las actividades administrativas y financieras es por orden jerárquico porque señala la autoridad de mayor a menor, aunque a veces se delegan las responsabilidades a subordinados cuando no está el jefe inmediato.

Análisis

La línea de mando más apropiada para realizar las actividades internas es por orden jerárquico, ya que identifica plenamente el grado de autoridad, por lo cual la empresa debe mejorar su estructura organizacional.

Pregunta 5. ¿La empresa cuenta con políticas documentadas que permitan desarrollar adecuadamente las actividades?

La entrevista aplicada al Gerente General demuestra que la empresa no dispone de políticas documentada, las mismas que permitan desarrollar adecuadamente las actividades de elaboración de muebles metálicos, esta debilidad se debe a que las bases organizacionales requieren una reestructura.

Análisis

La empresa demanda de un documento en donde se establezcan políticas que permitan efectuar las actividades enfocadas en los objetivos propuestos, ya que de lo contrario se verán afectados los resultados económicos.

Pregunta 6. ¿Para el registro de valores la empresa dispone de un sistema informático innovador?

El Gerente respondió que “Muebles Metálicos Ardey” no dispone de un sistema informático innovador, que se ajuste a las exigencias internas, por lo cual pretende contratar un software que cubra la capacidad productiva que viene desarrollando la empresa en la producción de muebles metálicos.

Análisis

Sin duda alguna la empresa debe contar con un sistema informático innovador que le permita registrar los valores de manera adecuada, ya que la capacidad productiva de muebles metálicos cada vez es mayor, porque empleando este sistema se obtendrán resultados más adecuados que brinden seguridad y confianza al momento de presentar los estados de resultados.

Pregunta 7. ¿Qué indicadores de gestión utiliza para determinar los resultados?

De acuerdo a lo que manifiesta el Gerente, la empresa no emplea indicadores de gestión que le permitan determinar los resultados logrados durante el año, ya que los logros únicamente se miden por el nivel de rentabilidad alcanzado.

Análisis

La empresa requiere de los indicadores de gestión como; eficiencia, eficacia, efectividad y economía, para medir los resultados alcanzados en el año, claro está que para poner en marcha éstos indicadores primero se deberán establecer los objetivos, misión, visión, políticas, estrategias, etc.

Pregunta 8. ¿Qué tipo de gestiones realiza para mejorar la rentabilidad de la empresa?

Las gestiones que el Gerente General realiza para mejorar la rentabilidad de la empresa se basan en lo siguiente; registro actualizado de los ingresos, egresos y costos, buscar el incremento de los márgenes de ganancia, mantener actualizado el inventario, atraer clientes actuales y potenciales para incrementar la capacidad productiva de la empresa.

Análisis

El Gerente tiene claro el tipo de gestiones que requiere para mejorar la rentabilidad de la empresa, pero requiere que se las ponga en práctica para lograr excelentes resultados, es por ello que se requiere mejorar la estructura organizacional.

Pregunta 9. ¿A través de qué medios inyecta de capital a la empresa?

La entrevista demostró que los medios que utiliza el Gerente General para inyectar de capital en beneficio de la empresa es a través de préstamos bancarios, proveedores, socios, y otras veces capital propio.

Análisis

Existen diferentes medios o fuentes de financiamiento que ayudan a que la empresa mejore sus operaciones internas, es por ello que los préstamos bancarios ayudan a incrementar el nivel productivo, sobre todo si la actividad a la cual se dedica la empresa como es la elaboración de muebles metálicos, tiene la acogida necesaria.

Pregunta 10. ¿A través de qué indicadores financieros se mide la rentabilidad de la empresa?

El Gerente General manifestó que la rentabilidad de la empresa la mide especialmente con los indicadores de rentabilidad, porque ayudan a determinar el crecimiento de la empresa y las decisiones que se han tomado durante todo el año.

Análisis

Para conocer el crecimiento que ha tenido la empresa a lo largo de todo un año, es preciso emplear los indicadores financieros, porque ayudan a determinar la capacidad de solvencia, el nivel de rentabilidad, la eficiencia, la eficacia y la efectividad que ha tenido la gestión administrativa-financiera en la empresa.

Pregunta 11. ¿La empresa cuenta con un plan presupuestal anual y cuál es el nivel del cumplimiento?

La entrevista reflejó que la empresa sí cuenta con un plan presupuestal anual para estimar los ingresos, egresos y costos que ha alcanzado “Muebles Metálicos Ardey”, pero que su nivel de cumplimiento es bajo, debido a que se ha gastado más de lo que se ha presupuestado en el año.

Análisis

La empresa dispone de un plan presupuestal anual para efectuar sus actividades, pero para cumplirlo requiere emplear procedimientos claros en cada área.

Pregunta 12. ¿La empresa ofrece capacitaciones para todo el personal?

De acuerdo a lo señalado por el Gerente General, la empresa si ofrece capacitaciones especializadas pero únicamente a los jefes departamentales, tanto del área administrativa, de ventas, como al de producción, con la finalidad de que a su vez enseñen a sus subordinados el funcionamiento correcto de las actividades.

Análisis

La empresa requiere efectuar capacitaciones para todo el personal, al menos una vez al año, con el objetivo de fortalecer el desempeño de las diversas actividades que se desarrollan en “Muebles Metálicos Ardey”.

Pregunta 13. ¿Bajo qué método realiza la producción de muebles metálicos?

Según el Gerente, manifestó que el método que utiliza para realizar la producción de muebles metálicos es por órdenes de producción porque la empresa no tiene inventario disponible para la venta, sino que se maneja bajo pedidos.

Análisis

La empresa produce bajo pedido de los clientes, es por ello que no tienen disponible inventario para el público, de tal manera que la utilidad se la calcula de acuerdo a los costos y a la competencia,.

4.2. RESULTADO DEL OBJETIVO 2. NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN DEL DESARROLLO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA

4.2.1. Resultados de las encuestas realizadas a los empleados del área administrativa y de ventas de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”

Pregunta 1. ¿Cree usted que la estructura organizacional cumple con las necesidades de la empresa?

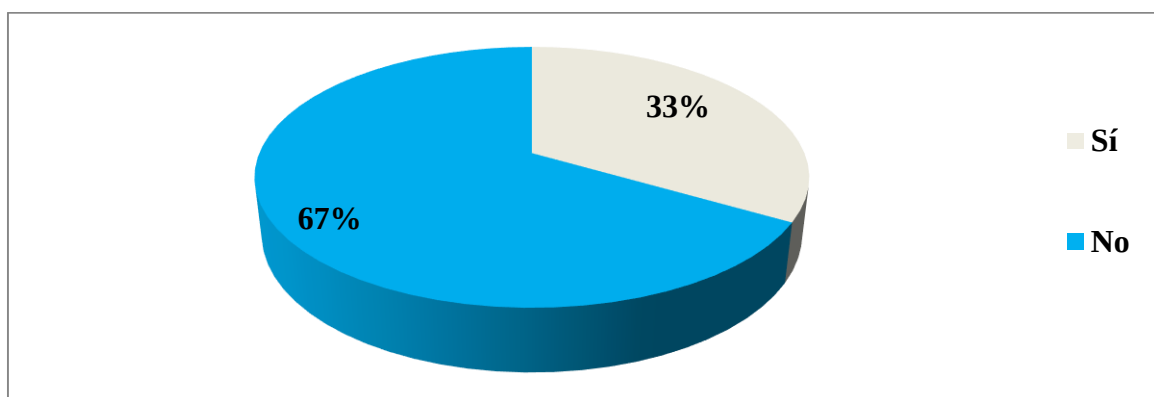
Cuadro 2. Necesidad de la empresa por una estructura organizacional

INDICADOR	TOTAL	%
Sí	2	33
No	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 1. Necesidad de la empresa por una estructura organizacional



Análisis

De acuerdo con las respuestas de los encuestados, se logró conocer que el 67% considera que la estructura organizacional de la empresa no se ajusta a las necesidades de la empresa, porque carece de efectividad. Es entonces que la empresa necesita con urgencia una adecuada estructura organizacional enfocada mediante objetivos.

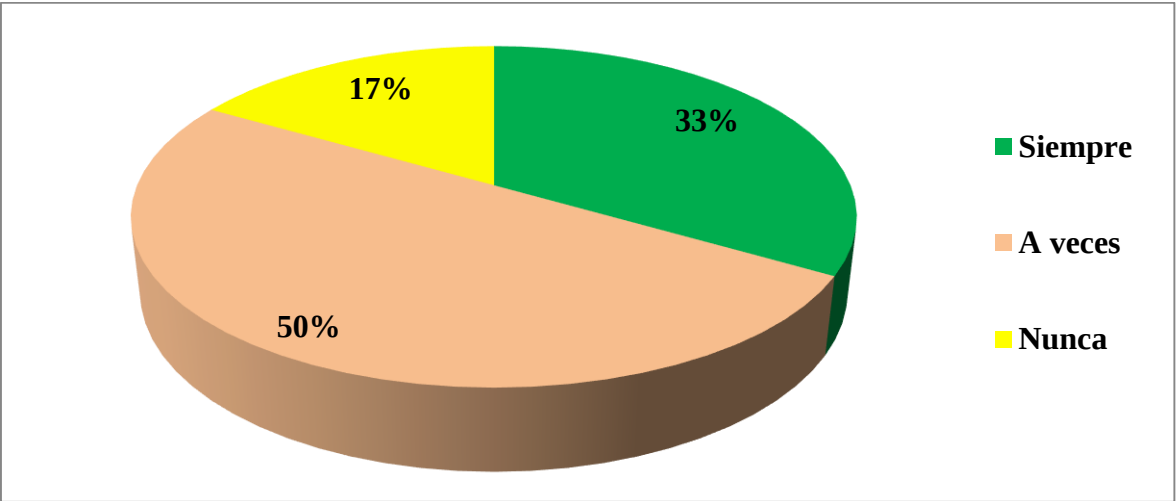
Pregunta 2. ¿Existe rotación del personal en la empresa?

Cuadro 3. Rotación del personal en la empresa

INDICADOR	TOTAL	%
Siempre	2	33
A veces	3	50
Nunca	1	17
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 2. Rotación del personal en la empresa



Análisis

De acuerdo con el 50% de los empleados respondieron que la empresa a veces rota al personal, en tanto que para el 33% la entidad siempre los está rotando de puesto, especialmente a aquellos que trabajan en el área administrativa, mientras que para el 17% de los empleados la empresa nunca los rota, ya que la actividad que desarrollan es importante especialmente como jefe del departamento de producción de muebles metálicos.

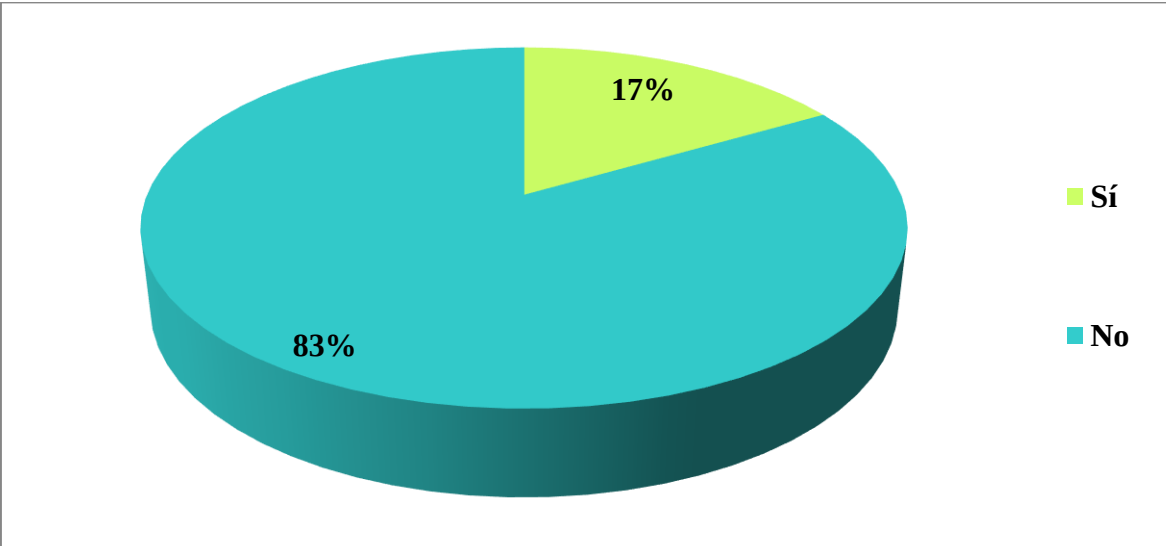
Pregunta 3. ¿Existen procedimientos específicos en algún tipo de documento?

Cuadro 4. Procedimientos específicos documentados

INDICADOR	TOTAL	%
Sí	1	17
No	5	83
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 3. Procedimientos específicos documentados



Análisis

De acuerdo a lo manifestado por el 83% de los encuestados, la empresa “Muebles Metálicos Ardey” no dispone de procedimientos específicos que permitan efectuar las actividades adecuadamente en algún tipo de documento, lo que impide cumplir con efectividad las tareas encomendadas, mientras que el 17% respondió que sí se les ha proporcionado un documento para afecten correctamente los procedimientos, demostrando así inconsistencias en las respuestas proporcionadas por los empleados.

Pregunta 4. ¿Cómo evalúa la empresa su desempeño laboral?

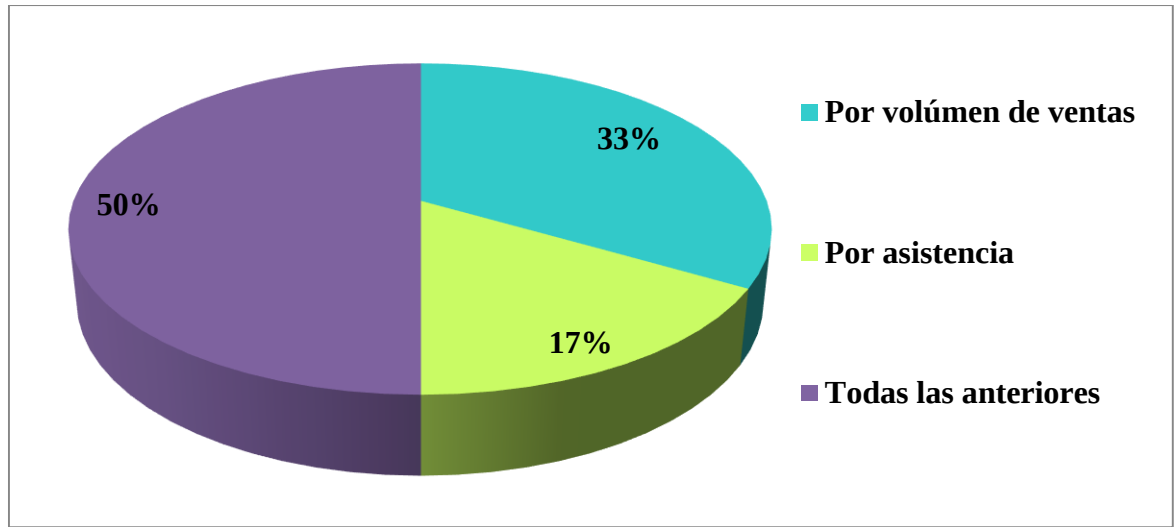
Cuadro 5. Evaluación del desempeño laboral

INDICADOR	TOTAL	%
Por volumen de ventas	2	33
Por asistencia	1	17
Todas las anteriores	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 4. Evaluación del desempeño laboral



Análisis

En su mayoría, el 50% de los encuestados manifestaron que la empresa evalúa su desempeño laboral por volumen de ventas y por asistencia, permitiendo de tal manera obtener claros resultados para el desarrollo empresarial. Es esencial que la empresa tenga bien definido la forma de evaluación con el propósito de aportar al crecimiento empresarial, ya que así se estaría monitoreando los recursos humanos que son tan importantes.

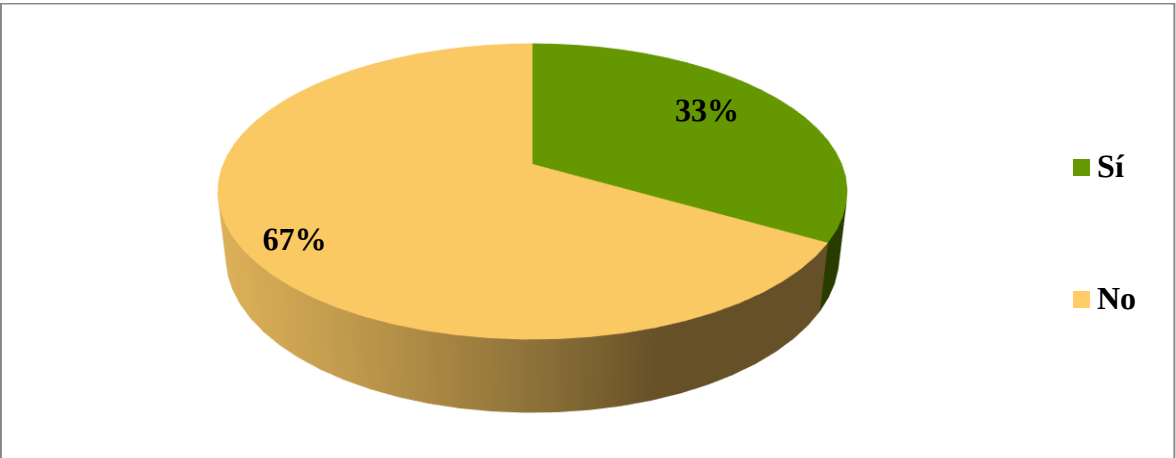
Pregunta 5. ¿La empresa cuenta con políticas documentadas que permitan desarrollar adecuadamente las actividades?

Cuadro 6. Políticas documentadas para desarrollar las actividades

INDICADOR	TOTAL	%
Sí	2	33
No	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 5. Políticas documentadas para desarrollar las actividades



Análisis

De acuerdo con el 67% de los encuestados de “Muebles Metálicos Ardey”, señalaron que no existe un documento que señale las políticas a seguir durante el desarrollo de las actividades internas, mientras que el 14% reconoce que sí existe un documento en donde señalan las políticas pero de manera empírica. La empresa necesita implementar un manual de políticas y así establecer la cultura e imagen por la cual la identifican los consumidores en todas sus dimensiones.

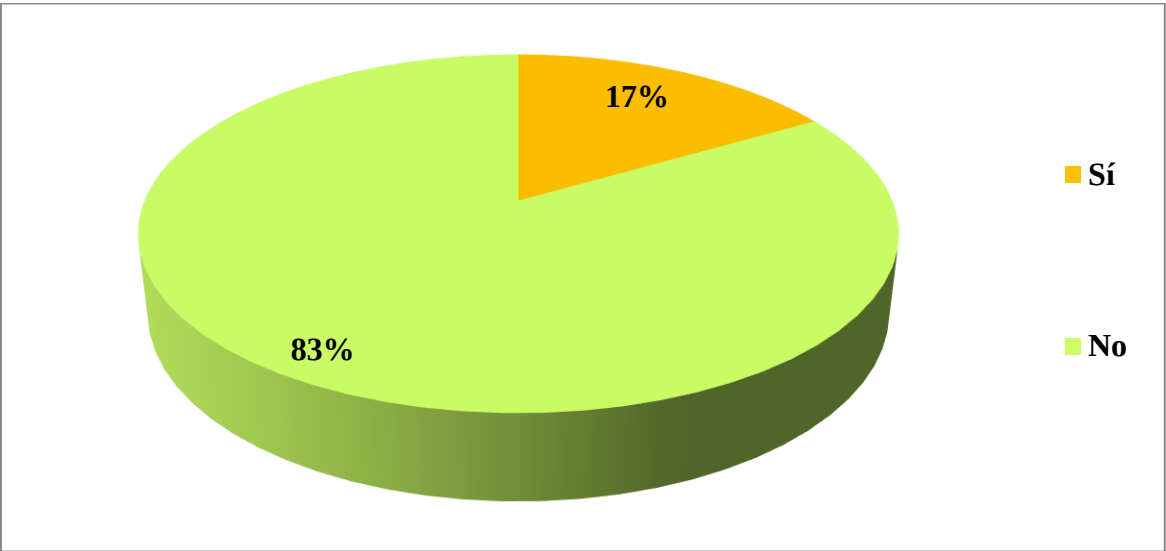
Pregunta 6. ¿Para el registro de valores la empresa dispone de un sistema informático innovador?

Cuadro 7. Sistema informático innovador

INDICADOR	TOTAL	%
Sí	1	13
No	5	88
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 6. Sistema informático innovador



Análisis

Para el 83% de los encuestados, “Muebles Metálicos Ardey”, no cuenta con un sistema informático innovador para el registro de valores, por ello no se ha alcanzado un alto grado de eficiencia en los procesos internos. Contar con un software actualizado permite que la empresa organice adecuadamente la información contable, de tal manera que previene un duplicado en la información financiera.

Pregunta 7. ¿La empresa le ofrece capacitaciones?

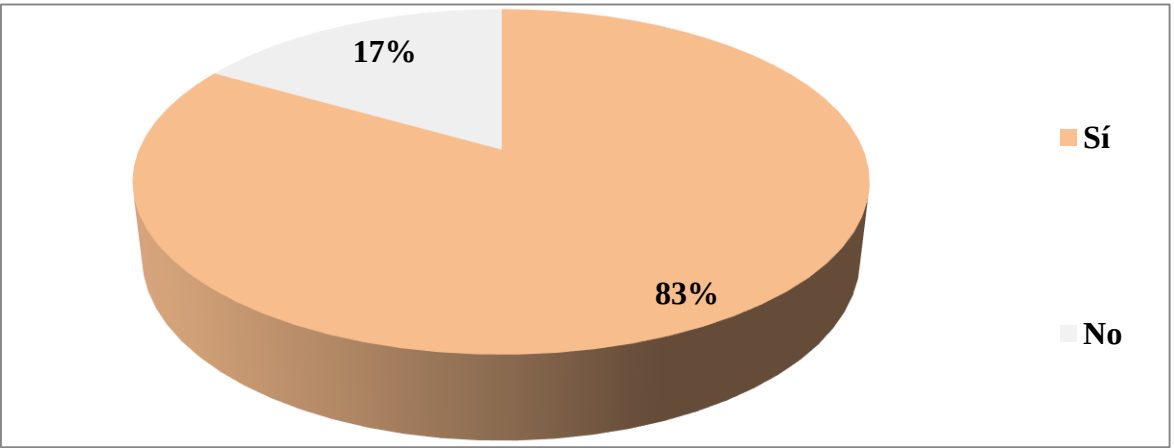
Cuadro 8. Capacitaciones

INDICADOR	TOTAL	%
Sí	5	83
No	1	17
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 7. Capacitaciones



Análisis

El 83% de los encuestados respondieron que la empresa “Muebles Metálicos Ardey” si ofrece capacitaciones a todos los empleados, porque únicamente proporciona este beneficio a los jefes departamentales, para que éstos a su vez informen a los demás trabajadores. Es necesario que la empresa emplee capacitaciones para los empleados porque el crecimiento económico depende de la excelencia en la mano de obra, solo así se optimizarán los recursos económicos.

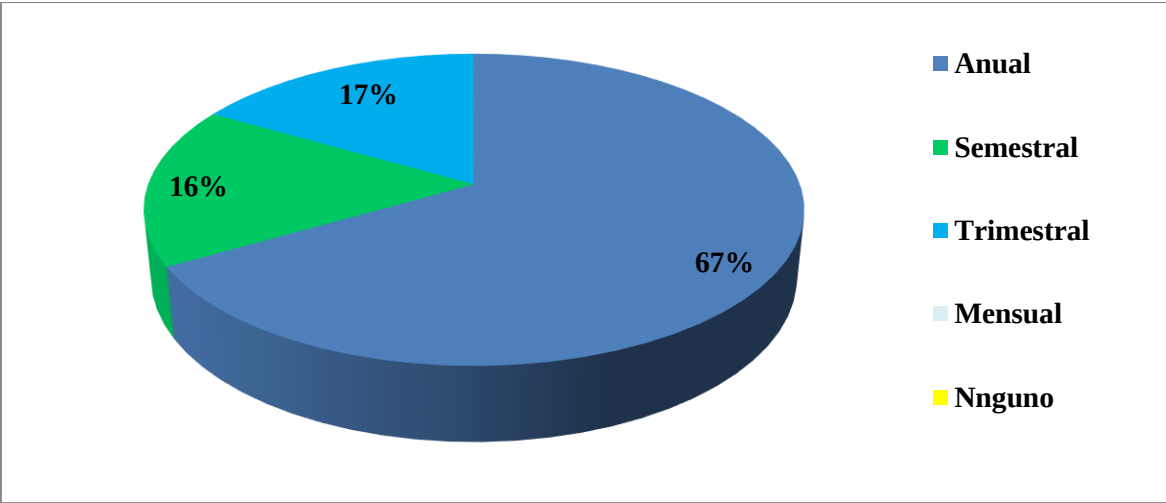
Pregunta 8. ¿Con qué frecuencia la empresa capacita al personal?

Cuadro 9. Frecuencia en las capacitaciones

INDICADOR	TOTAL	%
Anual	4	67
Semestral	1	17
Trimestral	1	17
Mensual	0	0
Ninguno	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 8. Frecuencia en las capacitaciones



Análisis

En su mayoría el 67% de los empleados encuestados, manifestaron que la empresa les ofrece capacitaciones una vez al año, en tanto que un 17% considera que la frecuencia con la cual reciben capacitaciones es trimestral, seguido por un 16% quien considera que es semestral.

Pregunta 9. ¿Qué tipo de temas se tratan en las capacitaciones?

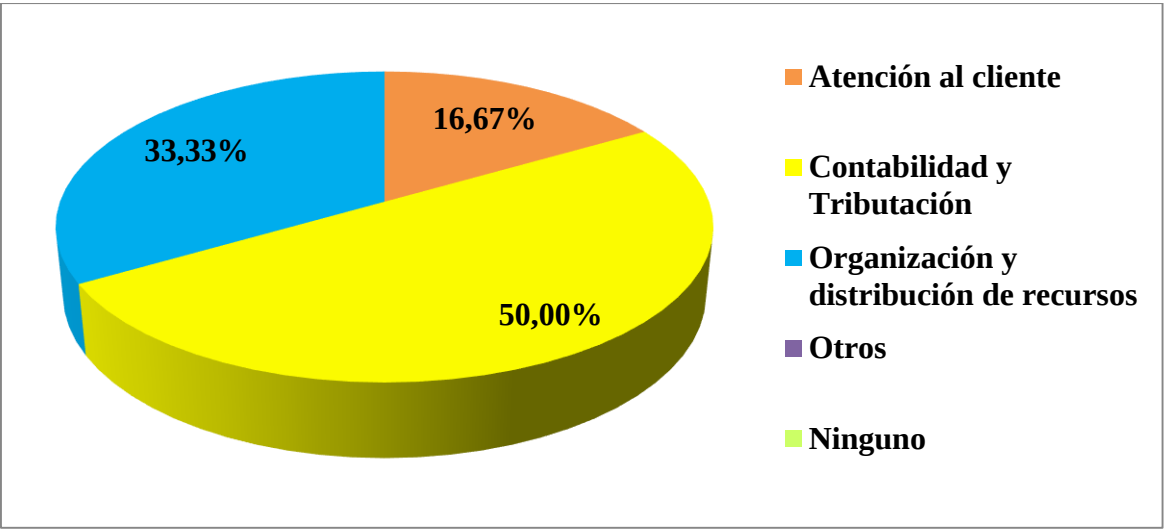
Cuadro 10. Temas de las capacitaciones

INDICADOR	TOTAL	%
Atención al cliente	1	17
Contabilidad y Tributación	3	50
Organización y distribución de recursos	2	33
Otros	0	0
Ninguno	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 9. Temas de las capacitaciones



Análisis

Según el 50% de los encuestados señalaron que han recibido ninguna capacitación en contabilidad y tributación, un 33,33% señaló que recibe capacitación en organización y distribución de recursos, en tanto que un 16,67% recibe capacitaciones en atención al cliente. Las capacitaciones fortalecen sin duda el crecimiento económico y empresarial de “Muebles Metálicos Ardey”, es así que la empresa debe crear un manual de capacitaciones.

Pregunta 10. ¿Cuál es el nivel de capacitación que usted ha alcanzado?

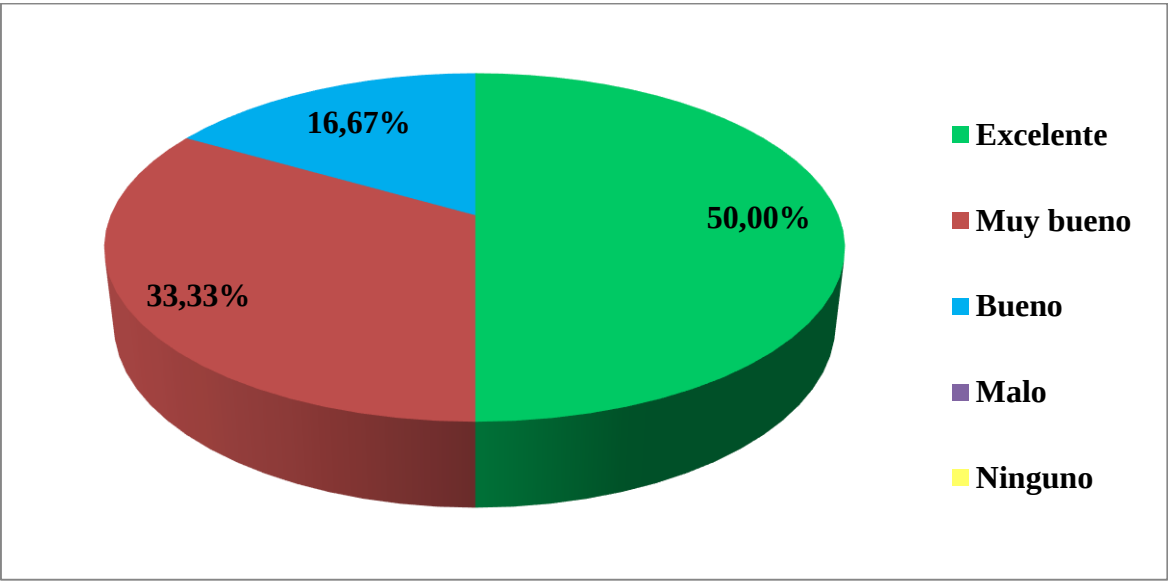
Cuadro 11. Nivel de capacitación

OPCIONES	TOTAL	%
Excelente	3	50
Muy bueno	2	33
Bueno	1	17
Malo	0	0
Ninguno	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 10. Nivel de capacitación



Análisis

De acuerdo a lo que manifiesta el 50% de los encuestados, consideran que el nivel de capacitación en el cual se encuentran es excelente, mientras que un 33,33% señaló que es muy bueno y un 16,67% consideran que es solo bueno. El nivel de capacitación alcanzado por los trabajadores depende únicamente de la capacidad de comprensión que pongan durante los seminarios recibidos, de allí que tienen que poner en práctica lo aprendido.

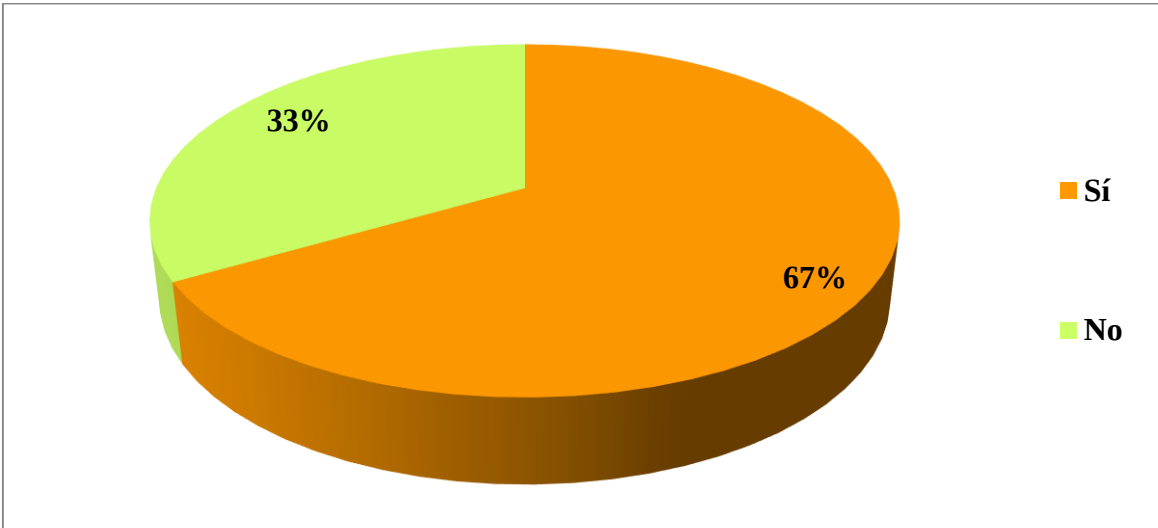
Pregunta 11. ¿Considera usted que el nivel de capacitación alcanzado contribuye al desarrollo empresarial?

Cuadro 12. Contribución de la capacitación al desarrollo empresarial

OPCIONES	TOTAL	%
Sí	2	33
No	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 11. Contribución de la capacitación al desarrollo empresarial



Análisis

De acuerdo a lo que manifiesta el 67% de los encuestados, respondieron que la empresa si contribuye al desarrollo empresarial, mientras que el 33% de los empleados señaló que la capacitación recibida no contribuye al desarrollo de “Muebles Metálicos Ardey”. No todos los individuos tienen la misma facilidad de comprensión, es por ello que los temas de las capacitaciones deben ajustarse a las necesidades de la empresa, para que los trabajadores logren una mejor comprensión.

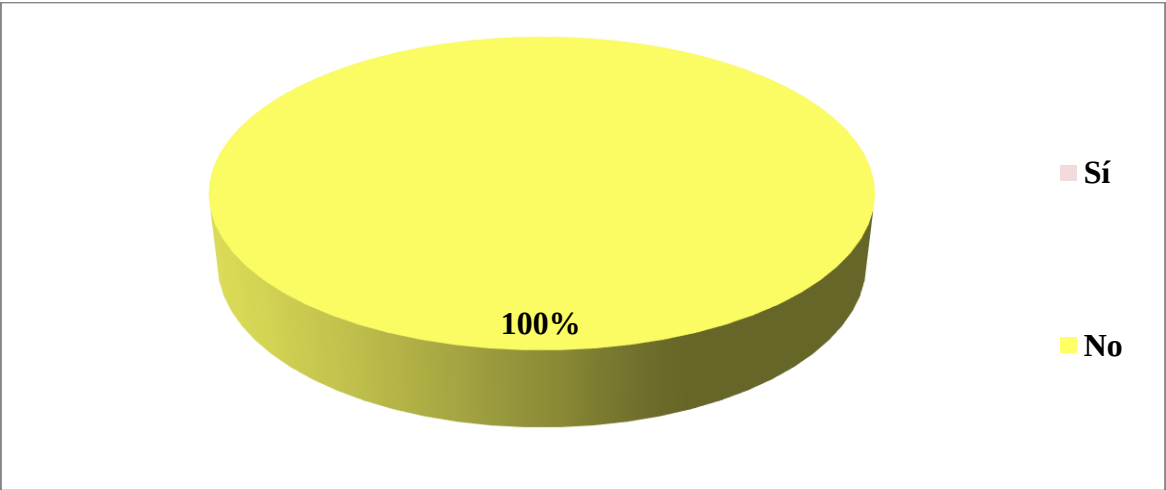
Pregunta 12. ¿La empresa cuenta con misión y visión documentadas?

Cuadro 13. Misión y visión

INDICADOR	TOTAL	%
Sí	0	0
No	6	100
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 12. Misión y visión



Análisis

El 100% de los empleados que fueron encuestados respondieron que la empresa no cuenta con misión y visión documentadas, pero que si se maneja de manera empírica un enfoque específico que oriente al desarrollo de las actividades para la elaboración de muebles metálicos.

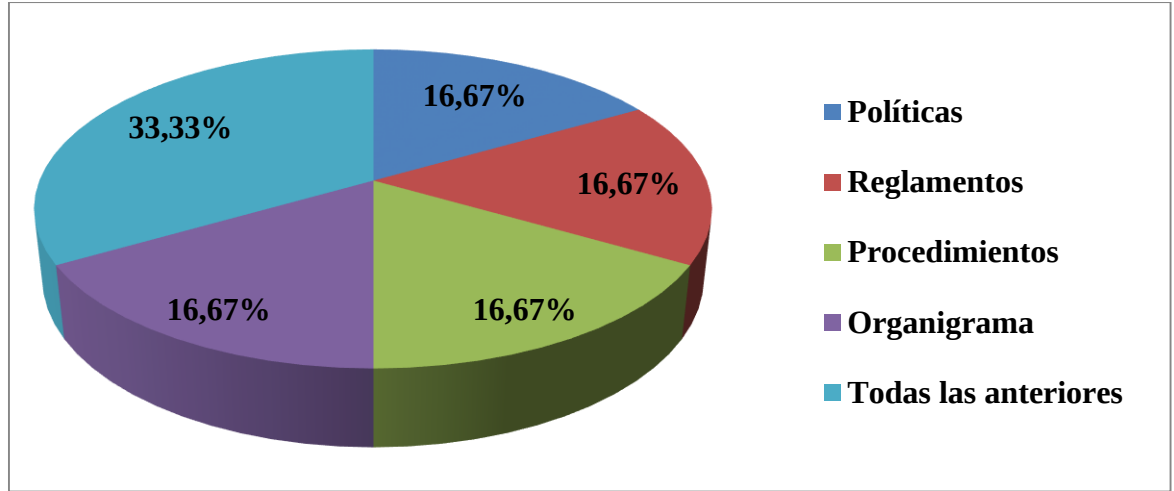
Pregunta 13. ¿Qué considera usted que le hace falta mejorar a la empresa?

Cuadro 14. Aspectos en qué debe mejorar la empresa

INDICADOR	TOTAL	%
Políticas	1	17
Reglamentos	1	17
Procedimientos	1	17
Organigrama	1	17
Todas las anteriores	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 13. Aspectos en qué debe mejorar la empresa



Análisis

Desde las perspectivas de los empleados, el 33,33% de los encuestados consideran que a la empresa le hace falta mejorar; políticas, procedimientos, reglamentos, organigrama, porque requieren conocer paso a paso lo que deben realizar en cada uno de los departamentos, de tal manera que permita enfocar mejor los objetivos propuestos.

Pregunta 14. ¿Desde su punto de vista cómo es la gestión administrativa-financiera que se emplea en la empresa?

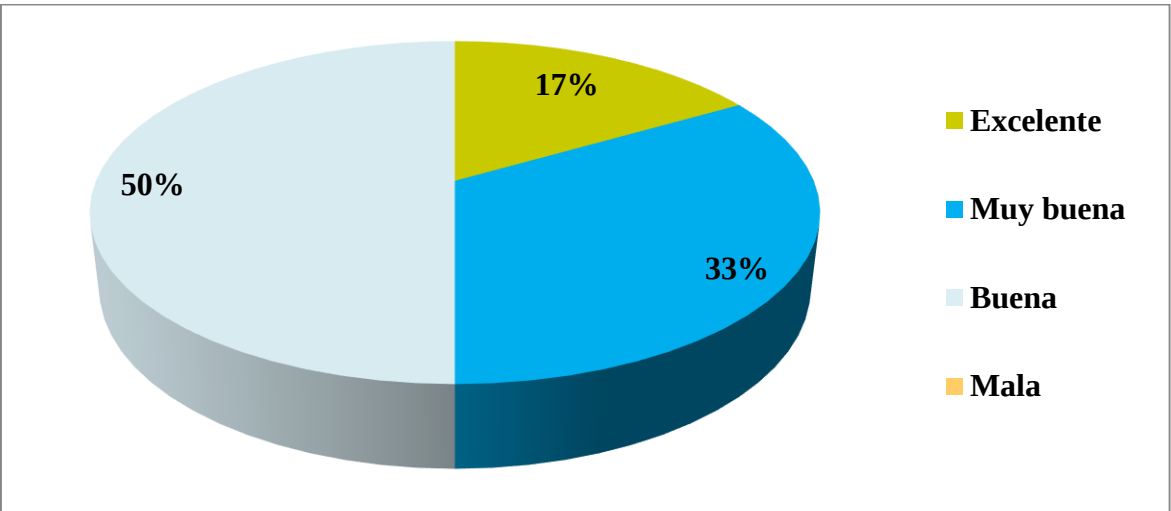
Cuadro 15. Valoración a la gestión administrativa-financiera

INDICADOR	TOTAL	%
Excelente	1	17
Muy buena	2	33
Buena	3	50
Mala	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 14. Valoración a la gestión administrativa-financiera



Análisis

Según considera el 50% de los empleados encuestados, señala que la gestión administrativa-financiera que emplea la empresa es solo buena, mientras que para el 33% esta es muy buena y para el 17% es excelente, considerando así que debe mejorarse para obtener óptimos resultados que aporten al desarrollo de la empresa.

Pregunta 15. ¿Cree usted que se deberían efectuar cambios en la empresa?

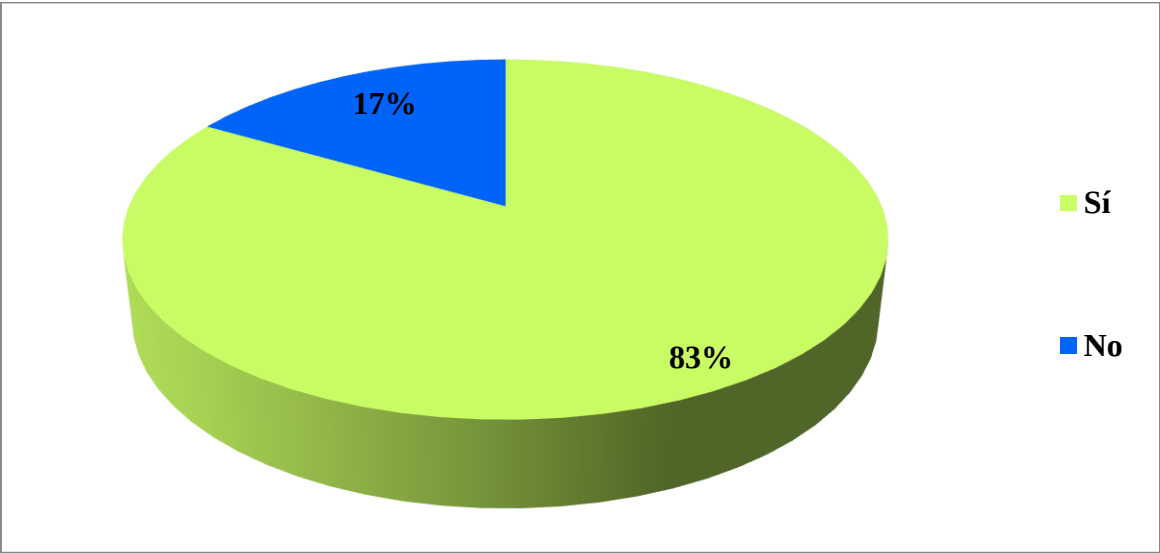
Cuadro 16. Cambios en la empresa

INDICADOR	TOTAL	%
Sí	5	83
No	1	17
TOTAL	6	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 15. Cambios en la empresa



Análisis

La empresa necesita cambio según el 83% de los encuestados, representando así un porcentaje mayoritario, en donde señalan los empleados que deben tomarse medidas que permitan a la empresa desarrollar en el mercado y al mismo tiempo obtener importantes resultados económicos. Sin duda alguna la empresa para crecer necesita de mejoras en su base estructural, mediante la implementación de políticas, objetivos y de estrategias que aporten a su desarrollo productivo.

4.2.2. Resultados de las encuestas realizadas a los empleados del área operativa de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”

Pregunta 1. ¿Qué tipo de muebles elabora la empresa?

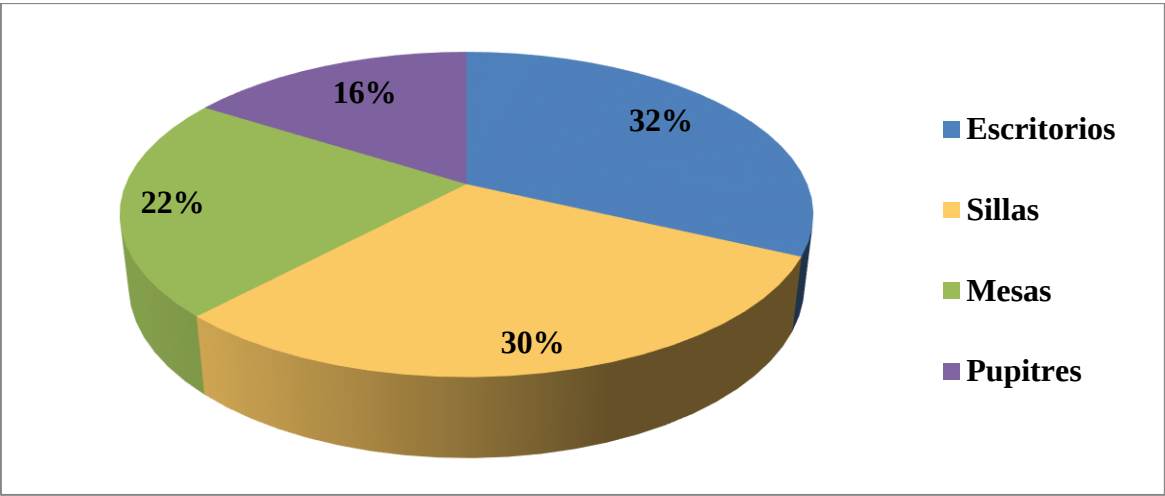
Cuadro 17. Tipo de muebles que elabora la empresa

OPCIONES	TOTAL	%
Escritorios	16	32
Sillas	15	30
Mesas	11	22
Pupitres	8	16
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 16. Tipo de muebles que elabora la empresa



Análisis

De acuerdo con el 32% de los empleados del área operativa que fueron encuestados, señalaron que el tipo de muebles que más se fabrican en la empresa son escritorios, seguido de sillas, mesas y pupitres. La empresa “Muebles Metálicos Ardey” elabora los muebles en base a contratos contraídos con las empresas públicas y privadas.

Pregunta 2. ¿La materia prima para la elaboración de muebles metálicos está organizada adecuadamente?

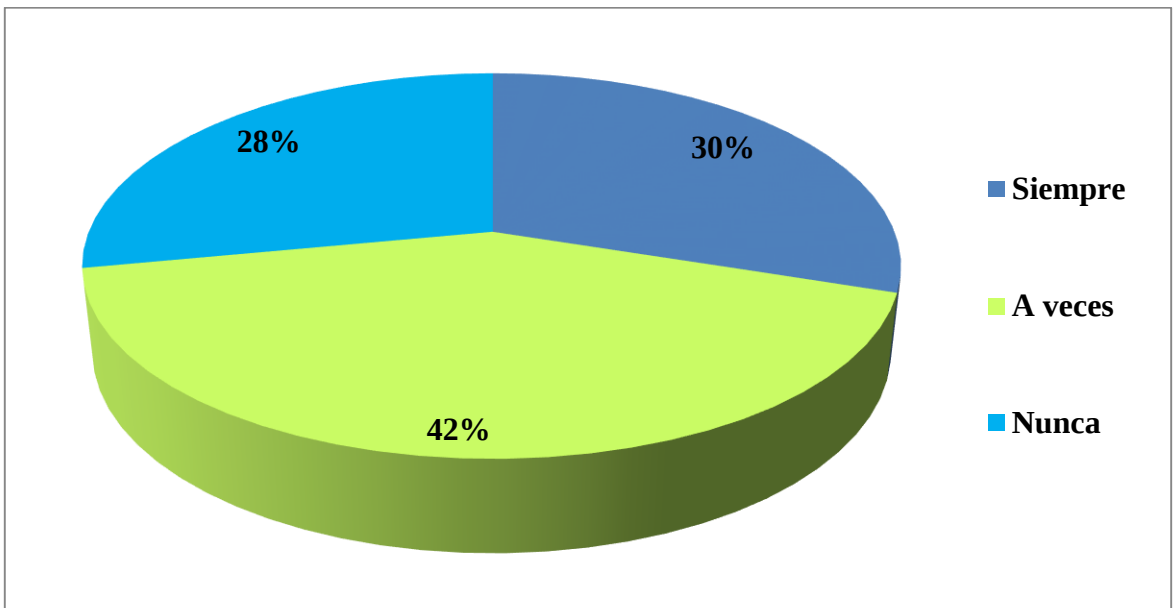
Cuadro 18. Materia prima

OPCIONES	TOTAL	%
Siempre	15	30
A veces	21	42
Nunca	14	28
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 17. Materia prima



Análisis

Según el 42% de los encuestados, indicaron que a veces mantienen organizada la materia prima, en tanto que un 30% señaló que siempre organizan el área de trabajo, esto se debe a la ausencia de un control, afectando directamente a la economía de la empresa, por falta de optimización de los recursos materiales, humanos y económicos.

Pregunta 3. ¿Existe rotación del personal en la empresa?

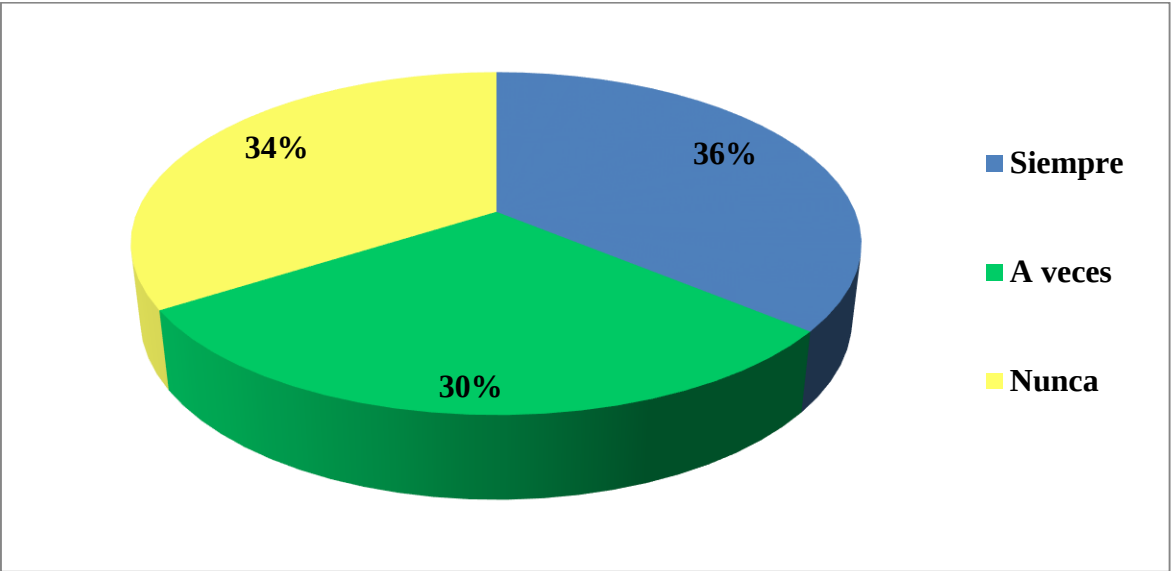
Cuadro 19. Rotación del personal

OPCIONES	TOTAL	%
Siempre	18	36
A veces	15	30
Nunca	17	34
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 18. Rotación del personal



Análisis

Según lo manifiesta el 36% de los trabajadores operativos encuestados manifestaron que siempre se está rotando al personal que labora en el área indicada, debido a que eso permite que los empleados se desenvuelvan en diferentes actividades, aportando al desarrollo productivo de la empresa, porque en caso de existir ausencia de un empleado, inmediatamente se coloca a otro que esté capacitado en la misma área.

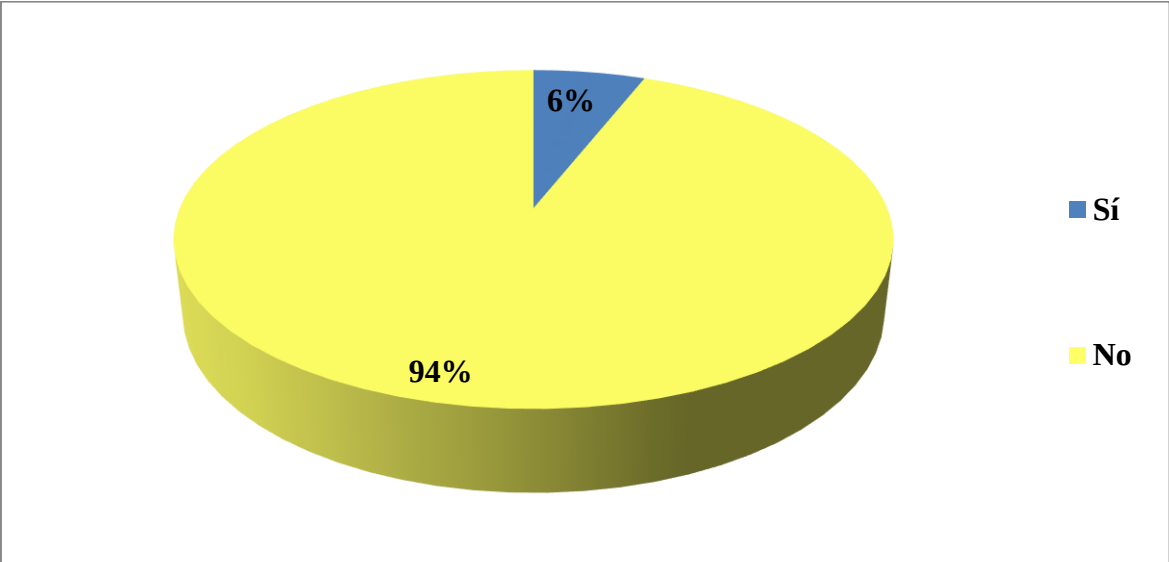
Pregunta 4. ¿Existen procedimientos específicos en algún tipo de documento?

Cuadro 20. Procedimientos específicos

OPCIONES	TOTAL	%
Sí	3	6
No	47	94
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 19. Procedimientos específicos



Análisis

El 94% de los empleados encuestados señalaron que los procedimientos específicos no constan en ningún tipo de documento y que nunca se les ha proporcionado algún tipo de información para desarrollar las actividades con eficiencia, esto afecta al crecimiento de la empresa porque los empleados desconocen el procedimiento adecuado de manera efectiva, sino que solo se basan en órdenes empíricas emitidas por el jefe de producción.

Pregunta 5. ¿Cómo evalúa la empresa su desempeño laboral?

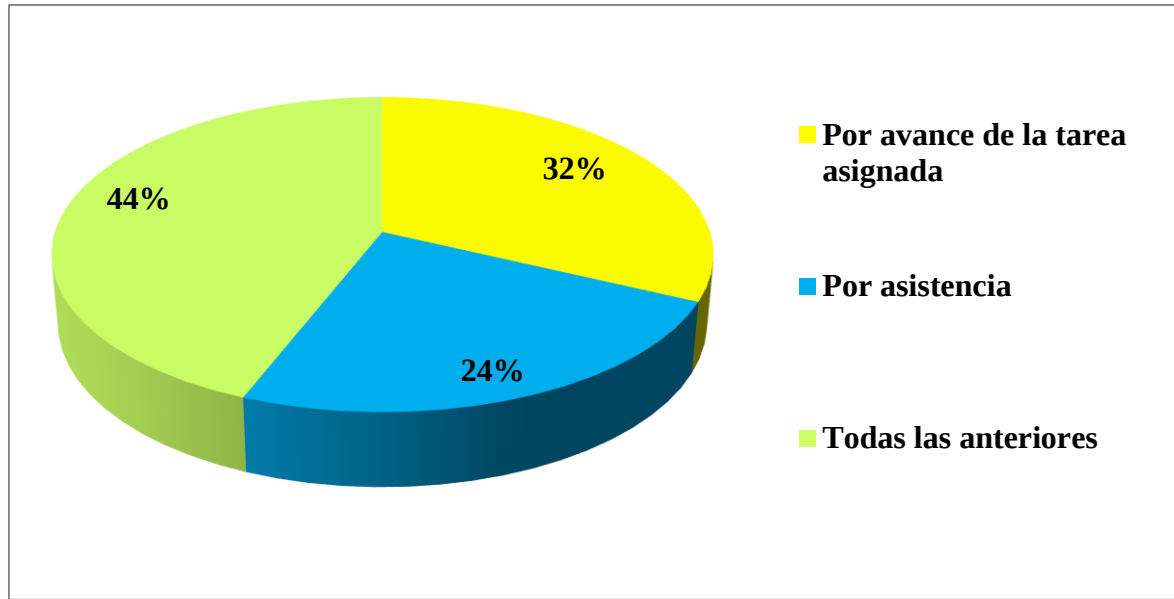
Cuadro 21. Evaluación del desempeño laboral

OPCIONES	TOTAL	%
Por avance de la tarea asignada	16	32
Por asistencia	12	24
Todas las anteriores	22	44
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 20. Evaluación del desempeño laboral



Análisis

Para el 44% de los empleados encuestados, la forma en que la empresa “Muebles Metálicos Ardey” evalúa su desempeño laboral es por avance de la tarea asignada y por asistencia al trabajo, ya que los productos deben ser entregados a la fecha y sin sufrir ningún tipo de retraso que afecte a la economía de la empresa.

Pregunta 6. ¿La empresa cuenta con políticas documentadas que permitan desarrollar adecuadamente las actividades?

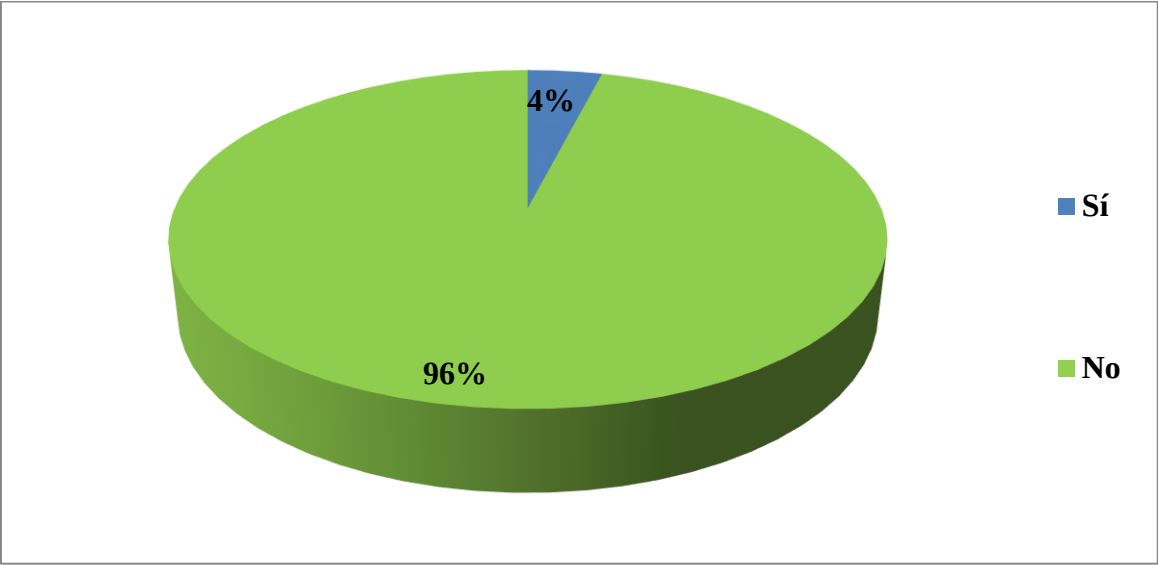
Cuadro 22. Política documentadas

OPCIONES	TOTAL	%
Sí	2	4
No	48	96
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 21. Política documentadas



Análisis

Para el 96% de los encuestados, “Muebles Metálicos Ardey”, no cuenta con políticas documentadas, por ello no se ha alcanzado un alto grado de eficiencia en los procesos internos. Contar con políticas ayuda a crear una cultura organizacional apropiada para el desarrollo de la empresa.

Pregunta 7. ¿Cuál es el tiempo límite que se requiere para elaborar un determinado mueble?

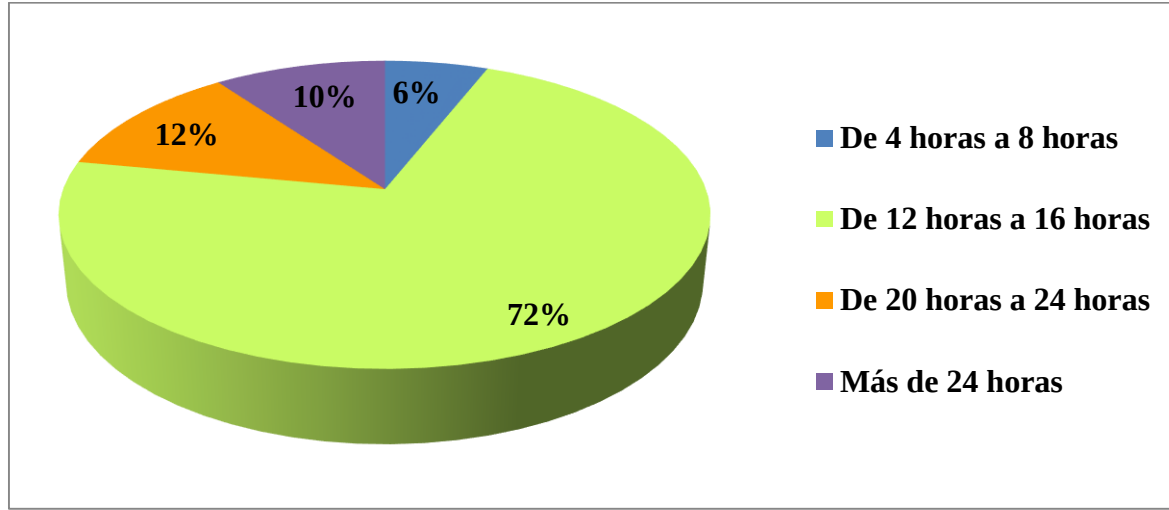
Cuadro 23. Tiempo para elaborar un mueble

OPCIONES	TOTAL	%
De 4 horas a 8 horas	3	6
De 12 horas a 16 horas	36	72
De 20 horas a 24 horas	6	12
Más de 24 horas	5	10
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 22. Tiempo para elaborar un mueble



Análisis

El 72% de los encuestados respondieron que el tiempo que se toman para elaborar un determinado mueble es de 12 a 16 horas, esto se debe a que la empresa dispone de un sistema de producción continuo, en donde se hacen las piezas de acuerdo a un molde o a una matriz que facilita la tarea y acorta el tiempo.

Pregunta 8. ¿La empresa le ofrece capacitaciones externas?

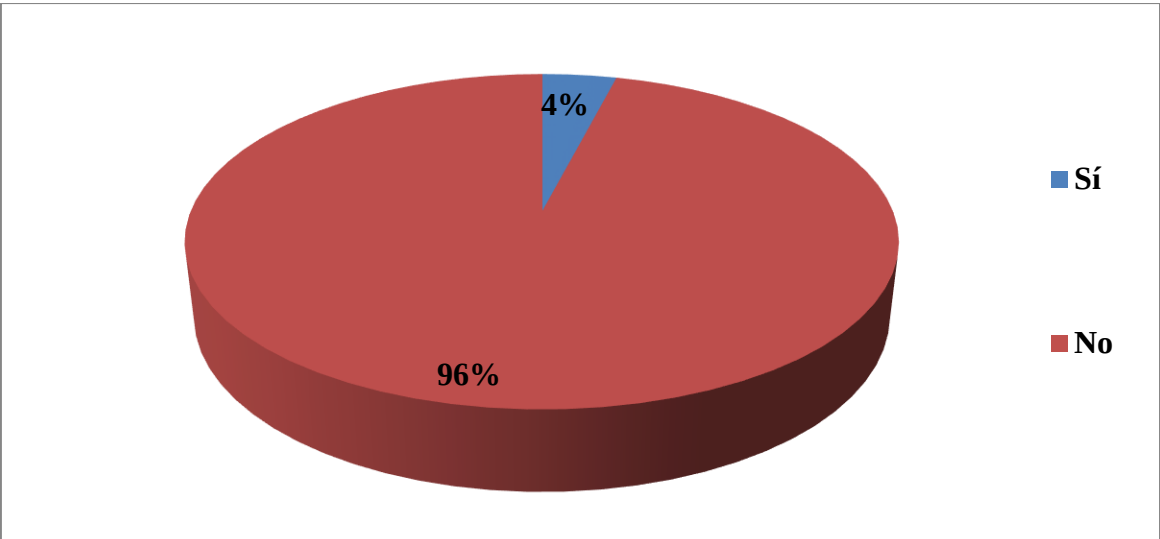
Cuadro 24. Capacitaciones externas

OPCIONES	TOTAL	%
Sí	2	4
No	48	96
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 23. Capacitaciones externas



Análisis

El 96% de los empleados encuestados señalaron que no reciben capacitaciones externas, en tanto que el 4% de ellos sí reciben capacitaciones y que a su vez capacitan a los demás empleados, por lo tanto los únicos beneficiados son los jefes de producción. La empresa debe crear un manual de capacitaciones para contribuir al fortalecimiento de los empleados en el área de producción, con la finalidad de que perfeccionen la técnica de fabricación de muebles metálicos.

Pregunta 9. ¿El jefe de producción capacita al personal antes de la elaboración de muebles?

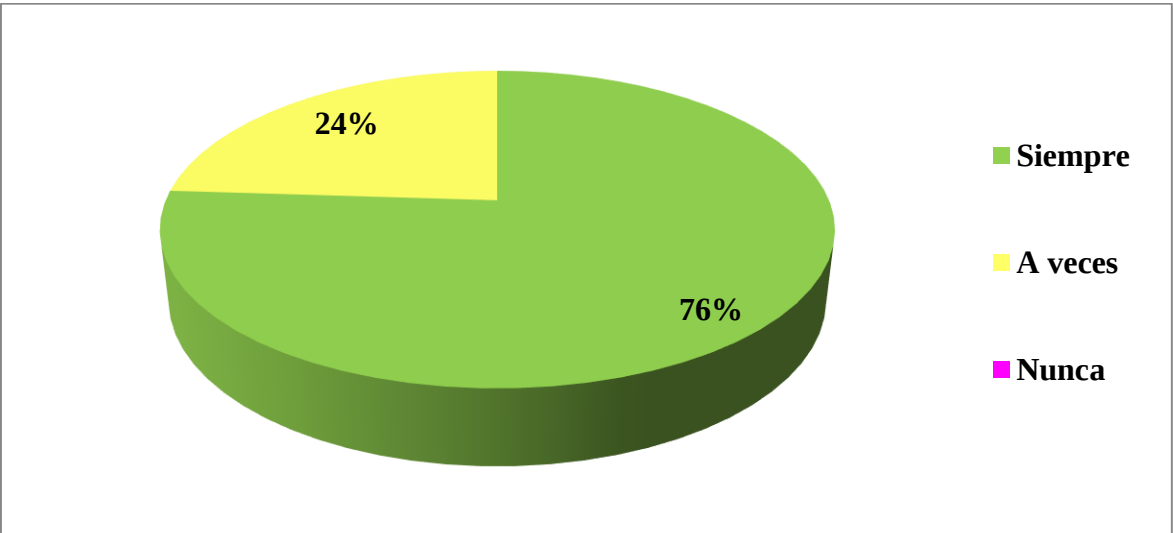
Cuadro 25. Capacitación por el jefe de producción

OPCIONES	TOTAL	%
Siempre	38	76
A veces	12	24
Nunca	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 24. Capacitación por el jefe de producción



Análisis

De acuerdo con el 76% de los empleados operativos que fueron encuestados, respondieron que el jefe de producción siempre los capacita antes de elaborar los muebles, porque los instruye y les da las respectivas órdenes de producción, con la finalidad de obtener productos de calidad y de evitar pérdidas económicas.

Pregunta 10. ¿Existe control durante el proceso de medición y corte de las piezas para elaborar los muebles metálicos y así optimizar los materiales?

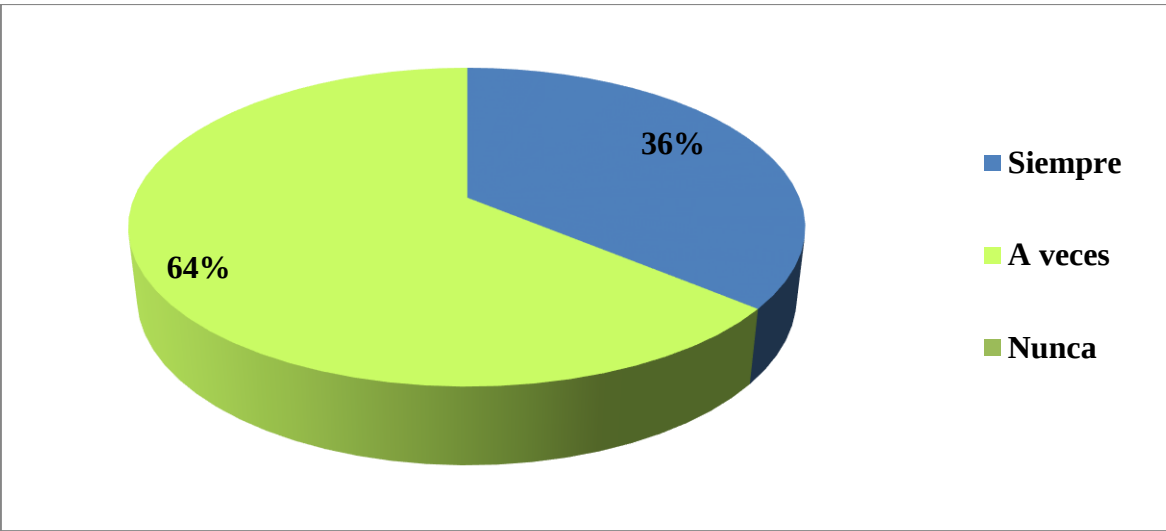
Cuadro 26. Control durante el proceso de producción

OPCIONES	TOTAL	%
Siempre	18	36
A veces	32	64
Nunca	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 25. Control durante el proceso de producción



Análisis

Según el 64% de los encuestados manifestaron que a veces existe control durante el proceso de medición y corte de las piezas para elaborar los muebles metálicos y así optimizar los materiales. El área de producción demanda de controles efectivos, antes, durante y después de la fabricación de muebles metálicos.

Pregunta 11. ¿El departamento de producción gasta más de lo que se presupuesta?

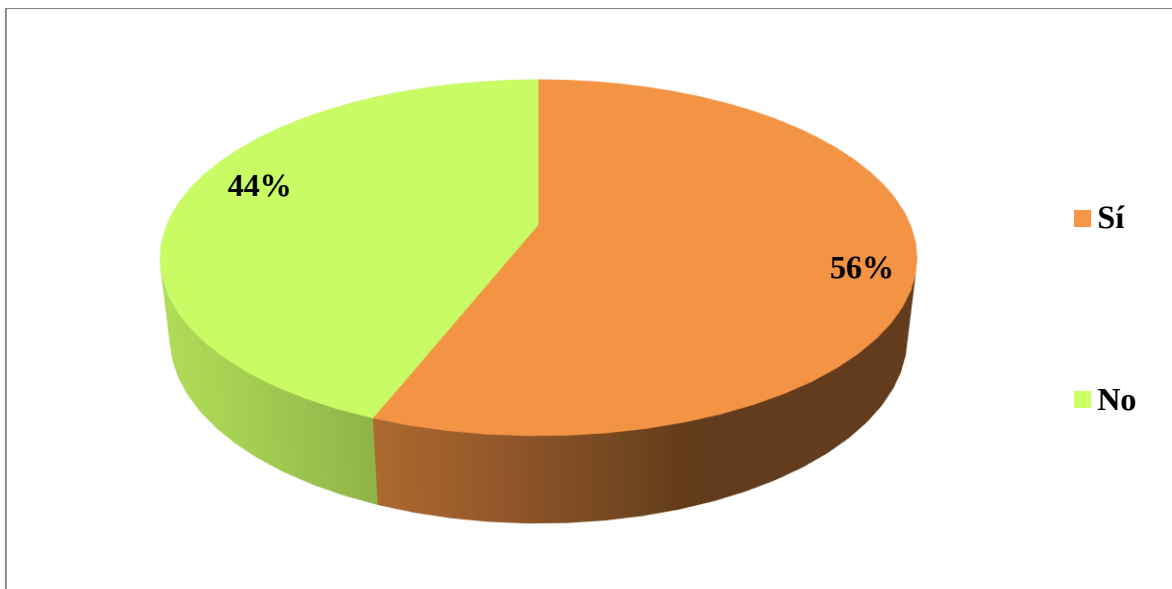
Cuadro 27. Gasto en el departamento de producción

OPCIONES	TOTAL	%
Sí	28	56
No	22	44
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 26. Gasto en el departamento de producción



Análisis

De acuerdo con el 56% de los encuestados, manifestaron que el departamento de producción sí gasta más de lo que presupuesta por cada producción de muebles metálicos, ya que siempre hace falta de material. Esto probablemente se deba a la falta de control durante los tiempos estimados para la fabricación de muebles metálicos, incidiendo directamente en la rentabilidad de la empresa.

Pregunta 12. ¿La empresa cuenta con misión y visión documentadas?

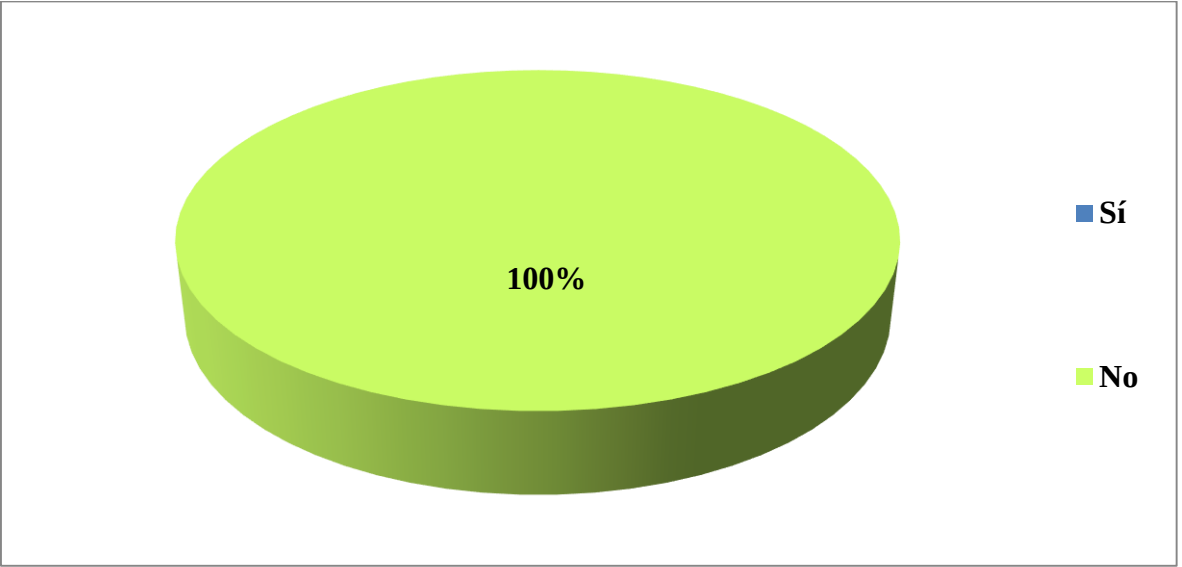
Cuadro 28. Misión y visión

OPCIONES	TOTAL	%
Sí	0	0
No	50	100
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 27. Misión y visión



Análisis

El 100% de los empleados operativos encuestados manifestaron que la empresa “Muebles Metálicos Ardey” no dispone de misión y visión documentadas, pero que si se maneja de manera empírica un enfoque específico que oriente al desarrollo de las actividades para la elaboración de muebles metálicos. La empresa demanda de esta estrategia para mejorar la estructura organizacional, y así crear una cultura empresarial más objetiva.

Pregunta 13. ¿Qué considera usted que le hace falta mejorar a la empresa?

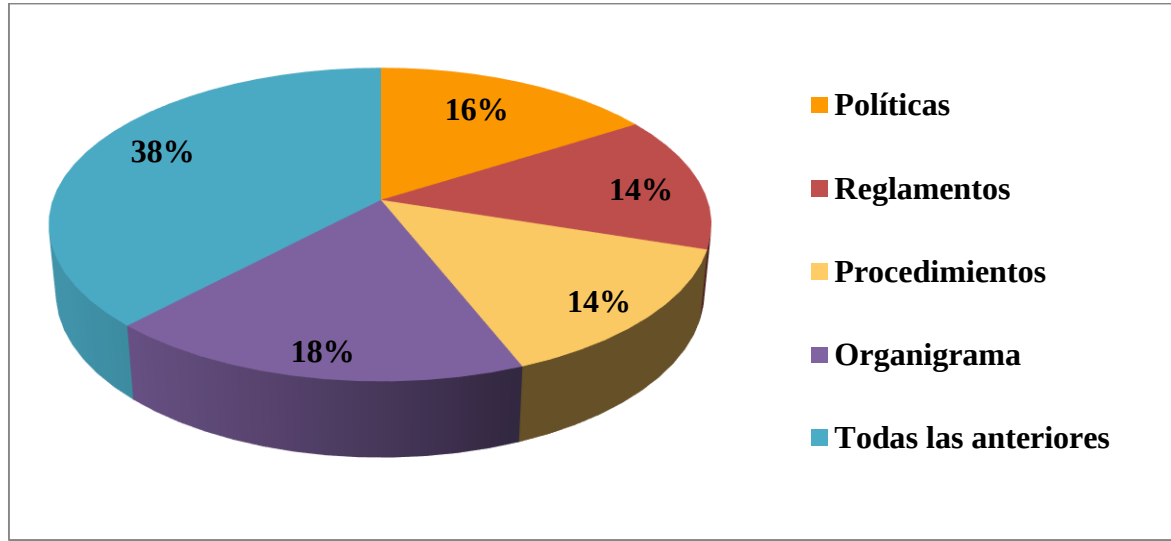
Cuadro 29. Aspectos en qué debe mejorar la empresa

OPCIONES	TOTAL	%
Políticas	8	16
Reglamentos	7	14
Procedimientos	7	14
Organigrama	9	18
Todas las anteriores	19	38
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 28. Aspectos en qué debe mejorar la empresa



Análisis

Para el 38% de los encuestados operativos señalaron que a la empresa le hace falta mejorar; políticas, procedimientos, reglamentos, organigrama, porque requieren conocer paso a paso lo que deben realizar en cada uno de los departamentos, de tal manera que permita enfocar mejor los objetivos propuestos.

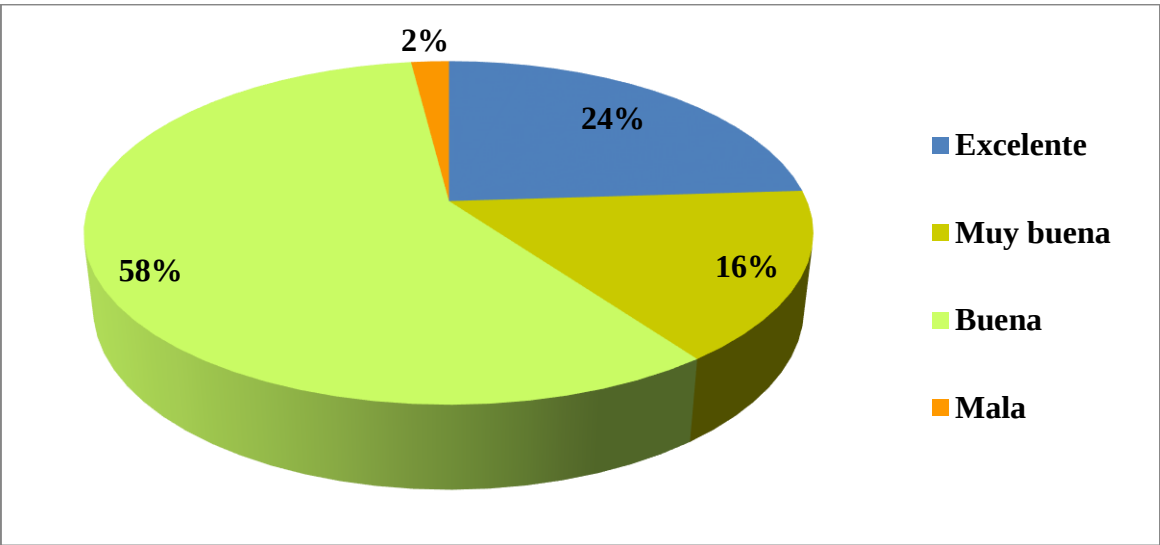
Pregunta 14. ¿Desde su punto de vista cómo es la gestión administrativa-financiera que se emplea en la empresa?

Cuadro 30. Valoración a la gestión administrativa-financiera

OPCIONES	TOTAL	%
Excelente	12	24
Muy buena	8	16
Buena	29	58
Mala	1	2
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”
Elaborado por: Autora

Gráfico 29. Valoración a la gestión administrativa-financiera



Análisis

Según considera el 58% de los empleados encuestados, señalaron que la gestión administrativa-financiera que emplea la empresa es solo buena, mientras que para el 24% esta es muy buena y para el 16% es excelente, considerando así que debe mejorarse para obtener óptimos resultados que aporten al desarrollo productivo de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”.

Pregunta 15. ¿Cree usted que se deberían efectuar cambios en la empresa?

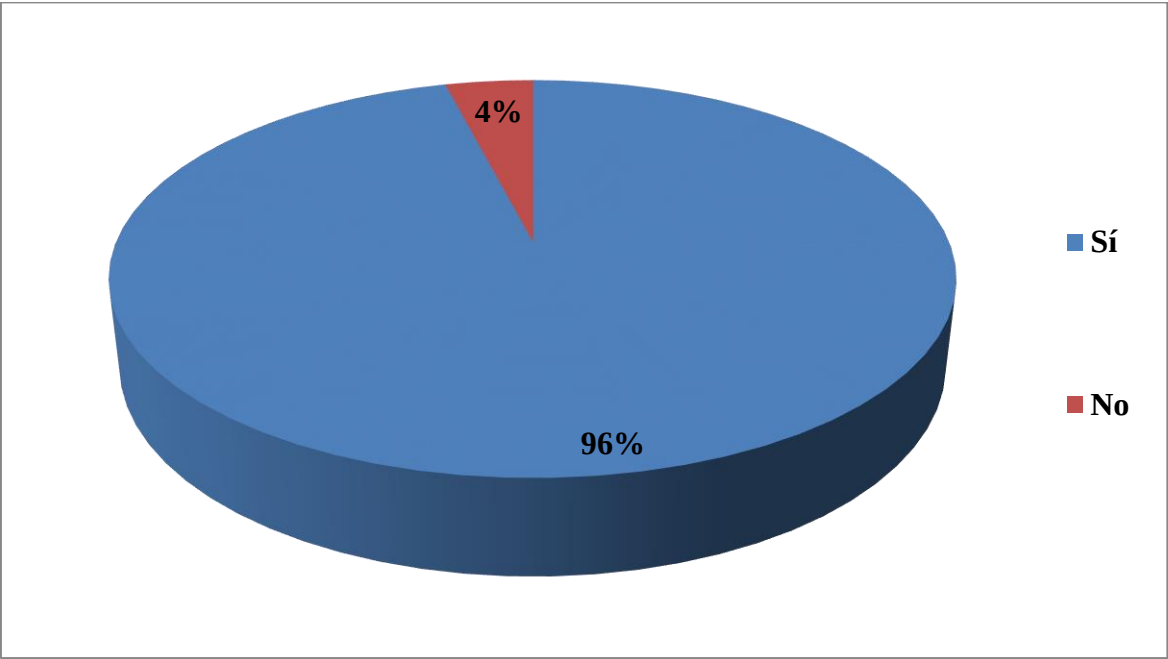
Cuadro 31. Cambios en la empresa

OPCIONES	TOTAL	%
Sí	48	96
No	2	4
TOTAL	50	100

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Gráfico 30. Cambios en la empresa



Análisis

La empresa necesita cambios según el 96% de los encuestados operativos, representando así un gran porcentaje, en donde señalan los empleados del área operativa que deben tomarse medidas inmediatas que ayuden a la empresa a crecer económicamente y al mismo tiempo obtener reconocimiento por parte de los consumidores públicos y privados.

4.3. RESULTADO DEL OBJETIVO 3. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

Cuadro 32. Estado de Resultados

MUEBLES METALICOS ARDEY				
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL COMPARATIVO				
CUENTAS	Año 2014	Año 2015	Incremento en \$	Incremento en %
Ventas	100589,89	125006,89	24417	24
Costo de Ventas	52345	54673,87	2328,87	4
Total Costo de Ventas	48244,89	70333,02	22088,13	46
Egresos				
Gastos Administrativos	11090,65	12089,98	999,33	9
Gastos Ventas	22567,34	24567,89	2000,55	9
UTILIDAD / PERDIDA NETA	14.586,90	33.675,15	19088,25	131
15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES	2.188,04	5.051,27	2863,2375	131
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	12.398,87	28.623,88	16225,013	131
GASTOS NO DEDUCIBLES	245,00	165,67	-79,33	-32
BASE IMPUESTO	12.153,87	28.458,21	16304,343	134
IMPUESTO A LA RENTA 22%	2.673,85	6.260,81	3586,9554	134
UTILIDAD ANTES DE RESERVA	9.480,01	22.197,40	12717,387	134
10% RESERVA	948,00	2.219,74	1271,7387	134
UTILIDAD LIQUIDA DEL EJERCICIO	8.532,01	19.977,66	11445,648	134

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

Análisis

La información proporcionada por la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, demostró que las ventas en el año 2014 fueron de \$100.589,89, mientras que para el año 2015 aumentaron en un 24%, es decir crecieron en un valor de \$24.417. Por otro lado los costos totales alcanzaron los \$48.244,89 en el primer año, en tanto que en el segundo año llegaron a \$70.333,02, lo que significa un 46% de incremento, de tal manera que existe un equilibrio entre ambas cuentas. Finalmente la utilidad líquida del ejercicio demuestra un crecimiento en dólares de \$11.445,65.

Cuadro 33. Estado de Situación Financiero

CUENTAS	Año 2014	Año 2015	Incremento en \$	Incremento en %
ACTIVOS				
ACTIVO CORRIENTE	36.445,56	31.601,80	-4.843,76	-13
DISPONIBLE	15.845,56	2.968,33	-12.877,23	-81
Caja	1.200,00	130,00	-1.070,00	-89
Bancos				
Pichincha	12.345,56	988,18	-11.357,38	-92
Guayaquil	2.300,00	1.850,15	-449,85	-20
EXIGIBLE	5.800,00	3.083,47	-2.716,53	-47
Cuentas por cobrar	3.000,00	1.200,00	-1.800,00	-60
Impuestos Anticipados	2.800,00	1.883,47	-916,53	-33
REALIZABLE	14.800,00	25.550,00	10.750,00	73
Inventario de materia prima	5.000,00	2.500,00	-2.500,00	-50
Inventario de productos en proceso	5.300,00	4.950,00	-350,00	-7
Inventario de productos terminados	4.500,00	18.100,00	13.600,00	302
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	134.432,22	126.534,44	-7.897,78	-6
Terreno	25.000,00	25.000,00	0,00	0
Edificios	84.832,22	84.832,22	0,00	0
Muebles y enseres	7.500,00	6.948,56	-551,44	-7
Vehículo	65.000,00	62.067,86	-2.932,14	-5
Maquinari y equipo	21.900,00	19.596,38	-2.303,62	-11
Depreciación acumulada	69.800,00	71.910,58	2.110,58	3
TOTAL ACTIVOS	170.877,78	158.136,24	-12.741,54	-7
PASIVOS				
CORRIENTE	26.461,35	20.450,55	-6.010,80	-23
Cuentas por pagar	15.800,00	8.898,12	-6.901,88	-44
Aporte Patronal	2.989,89	4.908,54	1.918,65	64
Aporte Personal	7.546,46	6.547,89	-998,57	-13
IVA por pagar	125,00	96,00	-29,00	-23
LARGO PLAZO	78.900,89	65.104,70	-13.796,19	-17
Obligaciones por pagar	78.900,89	65.104,70	-13.796,19	-17
TOTAL PASIVO	105.362,24	85.555,25	-19.806,99	-19
PATRIMONIO	65.515,54	72.580,99	7.065,45	11
Capital	65.515,54	72.580,99	7.065,45	11
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	170.877,78	158.136,24	-12.741,54	-7

Fuente: "Muebles Metálicos Ardey"

Elaborado por: Autora

Análisis

El Estado de Situación Financiera refleja que la empresa "Muebles Metálicos Ardey" tuvo en activo corriente \$36.445,56 en el año 2014, de tal manera que para el 2015 disminuyó un 13% progresivamente, las cuentas por cobrar han disminuido en un 60% a diferencia del año anterior, la propiedad planta y equipo también decreció un 11% en maquinaria. Los pasivos representaron \$105.362,24 en el 2014 y disminuyó un 19% en el 2015, esto se debe al descenso en los pasivos corrientes. El capital se incrementó en un 11%, esto probablemente a resultados favorables obtenidos por la empresa debido a la actividad productiva de muebles metálicos.

Cuadro 34. Análisis Financiero

INDICADOR	FÓRMULA			RESULTADO	ANÁLISIS
Razón Corriente					Este indicador demuestra que por cada dólar de deuda a corto plazo, la empresa dispone \$ 1,55 para respaldar la deuda. La empresa si posee solvencia en cuanto a sus activos corrientes para cubrir las obligaciones adquiridas.
	Activo Corriente		31.601,80	1,545	
	Pasivo Corriente		20.450,55		
Prueba Acida					Este indicador refleja la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, la empresa por cada dólar de deuda tiene 0,29 ctvs. para cumplir con sus deudas. La prueba acida refleja que la empresa tiene problemas de liquidez, cabe destacar que esto es por la actividad de la empresa, ya que tiene invertido en el inventario el efectivo.
	Activo Corriente-Inventario		6.051,80	0,296	
	Pasivo Corriente		20.450,55		
Solidez					El resultado indica que por cada dólar de deuda total, la empresa dispone de \$1,85 para cubrir todas sus obligaciones.
	Activo Total		158.136,24	1,848	
	Pasivo Total		85.555,25		
Capital de Trabajo					El capital de trabajo en el período analizado es de \$ 11.151,25, valor que permite que la empresa siga realizando sus actividades.
	Activo Corriente- Pasivo Corriente		31608,8-9688,76	11.151,250	

INDICADOR	FÓRMULA			RESULTADO	ANÁLISIS
Pasivo Frente al Activo					De acuerdo al resultado el pasivo está financiando el 54,10% del activo. Se puede evidenciar que la empresa puede pagar sus obligaciones, con el respaldo de sus activos ya que este es casi el doble del activo.
	Total Pasivo		85.555,25	0,541	
	Total Activo		158.136,24		
Patrimonio Frente al Activo	Total Patrimonio		72.580,99	0,459	Se observa que el patrimonio financia el 45,90% del activo total, considerando el resultado se concluye que el mayor financiamiento se produce a través de los recursos propios. Esta razón nos indica la dependencia entre propietarios y acreedores El patrimonio está comprometido en un 45,90% con respecto al pasivo total o a los acreedores.
	Total Activo		158.136,24		
Apalancamiento	Pasivo Total		85.555,25	117,88%	El apalancamiento es del 117,88% que es un nivel alto, pero manejable al compararlo con el nivel de endeudamiento.
	Patrimonio		72.580,99		
Margen Operacional Sobre Ventas	Utilidad Operacional		33.675,15	0,269	La utilidad operacional es del 26,94% que significa que por cada \$ 100 vendidos se obtiene apenas una utilidad operacional de \$ 26,94 que es muy aceptable.
	Ventas Totales		125006,89		
Margen Neto Sobre Ventas	Utilidad Neta		19.977,66	0,160	La utilidad neta es del 15,98% que significa que por cada \$ 100 vendidos se produce una utilidad libre de impuestos \$ 15,98, lo cual es muy aceptable.
	Ventas Totales		125006,89		

INDICADOR	FÓRMULA			RESULTADO	ANÁLISIS
Margen Neto Sobre Activo Total (ROA)	Utilidad Neta		19.977,66	0,126	El ROA es del 12,63% que indica que por cada \$ 100 invertidos en el activo se alcanzan una utilidad neta de \$ 12,63, rentabilidad que optimizando los recursos de la compañía esta podría incrementarse.
	Activo Total		158.136,24		
Margen Neto Sobre Patrimonio	Utilidad Neta		19.977,66	0,275	La utilidad generada por el patrimonio es del 27,52% que señala que por cada \$ 100 de patrimonio se alcanza una utilidad neta de \$ 27,52.
	Patrimonio		72.580,99		
Rotación de Cuentas por Cobrar	Ventas Totales		125006,89	104,172	La rotación de las cuentas por cobrar alcanza las 104,17 veces durante un año.
	Cuentas por cobrar		1.200,00		
Periodo medio de cobranza	365		365	3,504	El periodo medio de cobranzas es excelente, el resultado alcanzado indica que cada 3,5 días se recuperan las cuentas por cobrar, aspecto propio debido a la actividad de la compañía.
	Rotación Cuentas por Cobrar		104,1724083		
Rotación de Activos Totales					La rotación de activos totales es de 0,79, lo que significa que por cada dólar invertido en el activo se generan \$ 0,79 de ventas.
	Ventas Totales		125006,89	0,791	
	Activo Total		158.136,24		

Fuente: “Muebles Metálicos Ardey”

Elaborado por: Autora

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Estoy convencido de que lo que separa a los emprendedores exitosos de los no exitosos es pura perseverancia”.

Steve Jobs

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ El diagnóstico efectuado a la Gestión Administrativa-Financiera que emplea la empresa para el manejo de recursos demostró que, “Muebles Metálicos Ardey” carece de un organigrama estructural, funcional, políticas y procedimientos documentados para el correcto desarrollo de las actividades, además se incumple con el plan presupuestal anual, en otro aspecto no se respeta la línea de mando en el área productiva por orden jerárquico sino que se subordinan las actividades a empleados poco óptimos para liderar los grupos de trabajo.
- ❖ De acuerdo con los resultados se logró conocer que la empresa ofrece capacitaciones al 83% de los empleados del área administrativa y de ventas, mientras que al 96% de los trabajadores operativos no se les proporciona este beneficio, es por ello que el nivel de capacitación alcanzado por los trabajadores de manera general es bajo, porque únicamente se les proporciona capacitaciones a un grupo de empleados, quedando al margen aquellos que laboran en el departamento de producción, por lo cual no contribuye al desarrollo de la empresa.
- ❖ Los indicadores financieros aplicados a la Gestión Administrativa-Financiera de la empresa “Muebles Metálicos Ardey” demostraron un nivel de control medio, debido a que los recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos requieren de mayor optimización durante la elaboración del producto, ocasionado por los débiles controles en los procedimientos internos, lo cual afecta al incremento de la rentabilidad de la entidad. Sin embargo los indicadores demuestran que el patrimonio está comprometido en un 45,90% con respecto al pasivo total o a los acreedores, mientras que la utilidad generada por el patrimonio es del 27,52%, señalando que por cada \$100 de patrimonio se alcanza una utilidad neta de \$27,52. El estado de resultados reflejó que las ventas de la empresa crecieron un 24%, logrando así una utilidad líquida de \$19.977,66 en el año 2015.

5.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Mejorar la Gestión Administrativa-Financiera que ha venido desarrollando la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, empezando por reestructurar el organigrama, con la finalidad de establecer una línea de mando más efectiva para el desarrollo de las actividades y funciones que deben efectuar cada uno de los empleados en orden jerárquico, además es necesario contar con políticas bien definidas y documentadas que ayuden a cumplir con el propósito deseado.
- ❖ Diseñar un manual de capacitaciones anual que incluya a todo el personal de la empresa al menos una vez al año, tratando temas de importancia para el crecimiento empresarial, con el objetivo de mejorar las actividades internas y equilibrar los conocimientos que contribuyan a la elaboración efectiva de muebles metálicos.
- ❖ Tomar como referencia los análisis de los indicadores aplicados en esta investigación, ya que se constituyen en el punto de partida para la toma de decisiones de una nueva y mejorada Gestión Administrativa-Financiera, en donde se creen valores de inversión que influyan positivamente en la rentabilidad de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, L. (2014). Procesos de gestión de unidades de información y distribución turística. HOTIO108. IC.
- Baena, V. (2010). Instrumentos de marketing: decisiones sobre producto, precio, distribución, comunicación y marketing directo. UOC. Paraninfo.
- Briseño, H. (2010). Indicadores Financieros. Ediciones Umbral.
- Calderón, G. (2010). Investigación de administración en América Latina: Evolución y resultados. Edigraficas.
- Calderón, G. (2010). Investigación de administración en América Latina: Evolución y resultados. Edigraficas.
- Calix, M. (15 de 12 de 2012). Gestión administrativa. . Recuperado el 09 de 12 de 2016, de Gestión administrativa. :
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Careballo, J. (2015). La gestión financiera de la empresa. ESIC.
- Escomilla, A. (2011). Las competencias en la programación de aula. . Grao.
- Escudero, M. (2013). Gestión logística y comercial. Paraninfo.
- Faga, H. (2012). Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales. Granica S.A.
- Ferraz, C. P. (2013). Planificación financiera. ESIC.
- García, M. (2014). Gestión de la atención al cliente/consumidor. . COMT0110. IC.

Griffin, R. T. (2011). Administración. . Cengage Learning.

Horngren, C. &. (2011). Contabilidad de costos: un enfoque gerencial. Pearson Educación.

Hurtado, D. (2011). Principios de administración. ITM. Planificación financiera. ESIC.

Iborra, M. (2014). Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas. Paraninfo.

Patiño, M. (2012). Administración Especial de la Generalitat Valenciana. Temario Volumen I. . MAD.

Peréz, J. (2015). La gestión financiera de la empresa. ESIC.

Rey, J. (2012). Proceso integral de la actividad comercial. Paraninfo.

Rivadeneira, D. (12 de 08 de 2015). Empresa & actualidad. Recuperado el 23 de 11 de 2016, de Empresa & actualidad.: <http://empresactualidad.blogspot.com/2012/03/comercializacion-definicion-y-conceptos.html>

Rivera, V. (18 de 10 de 2014). Recursos económicos. Recuperado el 09 de 10 de 2016, de Recursos económicos.: <http://upnfmadminirecursoseducativos.blogspot.com/2011/03/definicion-de-recursos-economicos.html>

Rodríguez, J. (2010). Administración de pequeñas y medianas empresas. Cengage Learning.

Rojas, M. (22 de 09 de 2014). Recursos tecnológicos. . Recuperado el 17 de 09 de 2016, de Recursos tecnológicos. :

<http://usosdelatecnologiaenelaula.blogspot.com/2013/02/recursos-tecnologicos-definicion.html>

Sainz, J. (2010). El plan de marketing en la PYME. ESIC.

Stephen, P. &. (2013). Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. Pearson Educación.

Tardío, J. (2012). Lecciones de derecho administrativo (Acto administrativo, procedimientos y recursos administrativos y contencioso-administrativos). Club Universitario.

Verdú, F. (2013). Gestión administrativa del proceso comercial. ADGD0308. IC.

Wayne, R. (2010). Administración de recursos humanos. . Pearson.

ANEXOS

Anexo 1. Certificado de Urkund

	UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO	
---	---	--

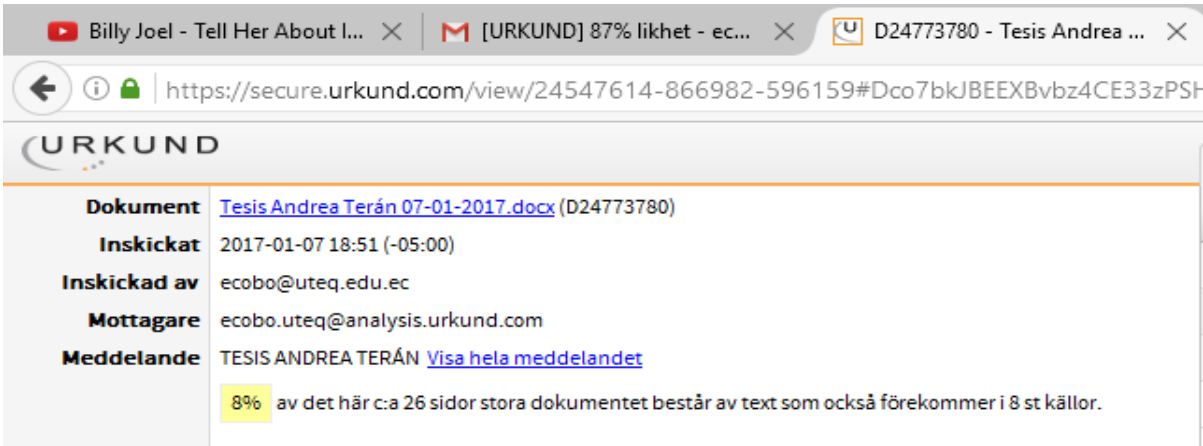
PARA: Ing. Roque Vivas Moreira, M.Sc

DE: Ing. Elsy Cobo Litardo, Msc.

ASUNTO: Informe Proyecto de Investigación

FECHA: 07 de Noviembre de 2016

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA “MUEBLES METÁLICOS ARDEY” DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2015”, elaborada por la ING. ANDREA VIVIANA TERÁN CUEVA, posgradista de la Maestría en Administración de Empresas. El Proyecto de investigación fue elaborado bajo mi dirección la mismo que cumple el informe de la herramienta URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 92 % del trabajo investigativo.



Billy Joel - Tell Her About I... X [URKUND] 87% likhet - ec... X D24773780 - Tesis Andrea ... X

https://secure.orkund.com/view/24547614-866982-596159#Dco7bkJBEEXBvzbz4CE33zPSH

URKUND

Dokument	Tesis Andrea Terán 07-01-2017.docx (D24773780)
Inskickat	2017-01-07 18:51 (-05:00)
Inskickad av	ecobo@uteq.edu.ec
Mottagare	ecobo.uteq@analysis.orkund.com
Meddelande	TESIS ANDREA TERÁN Visa hela meddelandet

8% av det här c:a 26 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 8 st källor.

Atentamente,



Ing. Elsy Cobo Litardo, MSc.
Directora de Tesis

Anexo 1. Carta de petición para realización del proyecto de investigación

Santo Domingo, 15 de enero de 2016.

Señor

Darío Deidan

Gerente de Muebles Metálicos Ardey

De mis consideraciones:

Con un atento saludo me dirijo hacia usted como egresada de la Maestría de Administración de Empresas, MBA – Unidad de Posgrados de la Universidad Estatal de Quevedo, para solicitar se digne autorizar mi Proyecto de Investigación en la empresa.

En el tema a desarrollarse es GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MUEBLES METÁLICOS ARDEY, DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2015.

El mismo que permitirá conocer de una manera detallada como la gestión administrativa-financiera incide en la rentabilidad de la empresa Muebles Metálicos Ardey.

Esperando una respuesta favorable, me suscribo a usted.

Atentamente,



Ing. Andrea Vivivana Terán Cueva



Anexo 2. Certificado de aceptación para realización de trabajo investigativo

Santo Domingo, 19 de enero de 2016.

Ing

Andrea Viviana Teràn Cueva

EGRESADA MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA –
UNIDAD DE POSGRADOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE QUEVEDO
Presente;

De mis consideraciones:

En atención a su solicitud con fecha 15 de enero del presente año, donde solicita el desarrollo de la investigación con el tema GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MUEBLES METÁLICOS ARDEY, DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO, AÑO 2015., la autorizo a realizar el tema de estudio, comprometiendo a proporcionarle la información necesaria para el desarrollo del mismo.

Particular que se emite dentro de los fines legales.

Atentamente,



Sr. Dario Deidan

Gerente Propietario

MUEBLES METÁLICOS ARDEY



**Anexo 4. Cuestionario de preguntas dirigidas al Gerente General de la empresa
“Muebles Metálicos Ardey”**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA**

El cuestionario de preguntas tiene como objetivo principal analizar la incidencia de la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, de la ciudad de Santo Domingo, año 2015.

- 1. ¿La estructura organizacional está adecuada a las necesidades de la empresa?
¿Explique?**

.....
.....

- 2. ¿Tienen los empleados pleno conocimiento acerca de las funciones que deben cumplir? ¿Existe rotación del personal?**

.....
.....

- 3. ¿Existen procedimientos específicos en algún tipo de documento? ¿Por qué?**

.....
.....

- 4. ¿Cuál es la línea de mando que se emplea para realizar las actividades administrativas y financieras?**

.....
.....

- 5. ¿La empresa cuenta con políticas documentadas que permitan desarrollar adecuadamente las actividades?**

.....
.....

6. ¿Para el registro de valores la empresa dispone de un sistema informático innovador?

.....
.....

7. ¿Qué indicadores de gestión utiliza para determinar los resultados?

.....
.....

8. ¿Qué tipo de gestiones realiza para mejorar la rentabilidad de la empresa?

.....
.....

9. ¿A través de qué medios inyecta de capital a la empresa?

.....
.....

10. ¿A través de qué indicadores financieros se mide la rentabilidad de la empresa?

.....
.....

11. ¿La empresa cuenta con un plan presupuestal anual y cuál es el nivel del cumplimiento?

.....
.....

12. ¿La empresa ofrece capacitaciones para todo el personal?

.....
.....

13. ¿Bajo qué método realiza la producción de muebles metálicos?

.....
.....

Anexo 5. Cuestionario de preguntas dirigidas a los empleados del área administrativa y de ventas de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

El cuestionario de preguntas tiene como objetivo principal analizar la incidencia de la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, de la ciudad de Santo Domingo, año 2015.

1. ¿Cree usted que la estructura organizacional cumple con las necesidades de la empresa?

Sí ☐ No ☐

2. ¿Existe rotación del personal en la empresa?

Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

3. ¿Existen procedimientos específicos en algún tipo de documento?

Sí ☐ No ☐

4. ¿Cómo evalúa la empresa su desempeño laboral?

Por avance de la tarea asignada.....☐

Por asistencia.....☐

Todas las anteriores.....☐

5. ¿La empresa cuenta con políticas documentadas que permitan desarrollar adecuadamente las actividades?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Para el registro de valores la empresa dispone de un sistema informático innovador?

Sí ☐ No ☐

7. ¿La empresa le ofrece capacitaciones?

Sí ☐ No ☐

8. ¿Con qué frecuencia la empresa capacita al personal?

Anual..... ☐

Semestral..... ☐

Trimestral..... ☐

Mensual..... ☐

Ninguno..... ☐

9. ¿Qué tipo de temas se tratan en las capacitaciones?

Atención al cliente..... ☐

Contabilidad y tributación..... ☐

Organización y distribución de recursos..... ☐

Otros..... ☐

Ninguno..... ☐

10. ¿Cuál es el nivel de capacitación que usted ha alcanzado?

Excelente..... ☐

Muy bueno..... ☐

Bueno..... ☐

Malo..... ☐

11. ¿Considera usted que el nivel de capacitación alcanzado contribuye al desarrollo empresarial?

Sí ☐ No ☐

12. ¿La empresa cuenta con misión y visión documentadas?

Sí ☐ No ☐

13. ¿Qué considera usted que le hace falta mejorar a la empresa?

Políticas.....☐

Reglamentos.....☐

Procedimientos.....☐

Organigrama.....☐

Todas las anteriores.....☐

14. ¿Desde su punto de vista cómo es la gestión administrativa-financiera que se emplea en la empresa?

Excelente.....☐

Muy buena.....☐

Buena.....☐

Mala.....☐

15. ¿Cree usted que se deberían efectuar cambios en la empresa?

Sí ☐ No ☐

Anexo 6. Cuestionario de preguntas dirigidas a los empleados del área operativa de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

El cuestionario de preguntas tiene como objetivo principal analizar la incidencia de la Gestión Administrativa-Financiera en la rentabilidad de la empresa “Muebles Metálicos Ardey”, de la ciudad de Santo Domingo, año 2015.

1. ¿Qué tipo de muebles elabora la empresa?

- Escritorios... ☐
Sillas..... ☐
Mesas..... ☐
Pupitres..... ☐
..... ☐
Otros..... ☐

2. ¿La materia prima para la elaboración de muebles metálicos está organizada adecuadamente?

Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

3. ¿Existe rotación del personal en la empresa?

Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

4. ¿Existen procedimientos específicos en algún tipo de documento?

Sí ☐ No ☐

5. ¿Cómo evalúa la empresa su desempeño laboral?

Por avance de la tarea asignada..... ☐

Por asistencia..... ☐

Todas las anteriores..... ☐

6. ¿La empresa cuenta con políticas documentadas que permitan desarrollar adecuadamente las actividades?

Sí ☐ No ☐

7. ¿Cuál es el tiempo límite que se requiere para elaborar un determinado mueble?

De 4 horas a 8 horas..... ☐

De 12 horas a 16 horas.... ☐

De 20 horas a 24 horas.... ☐

Más de 24 horas..... ☐

8. ¿La empresa le ofrece capacitaciones externas?

Sí ☐ No ☐

9. ¿El jefe de producción capacita al personal antes de la elaboración de muebles?

Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

10. ¿Existe control durante el proceso de medición y corte de las piezas para elaborar los muebles metálicos y así optimizar los materiales?

Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

11. ¿El departamento de producción gasta más de lo que se presupuesta?

Sí ☐ No ☐

12. ¿La empresa cuenta con misión y visión documentadas?

Sí ☐ No ☐

13. ¿Qué considera usted que le hace falta mejorar a la empresa?

Políticas.....☐

Reglamentos.....☐

Procedimientos.....☐

Organigrama.....☐

Todas las anteriores.....☐

14. ¿Desde su punto de vista cómo es la gestión administrativa-financiera que se emplea en la empresa?

Excelente.....☐

Muy buena.....☐

Buena.....☐

Mala.....☐

15. ¿Cree usted que se deberían efectuar cambios en la empresa?

Sí ☐ No ☐