

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS COHORTE 2021

Tema: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE FERRETERÍA AYALCA EN EL PERIODO 2019-2021

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada

Autora: Ingeniera Erika Maricela Capuz Balladares

Directora: Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Postgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero, Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldas PhD. y el Ingeniero Elías David Caisa Yucailla Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Postgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA AYALCA EN EL PERIODO 2019-2021” elaborado y presentado por la señora Ingeniera Erika Maricela Capuz Balladares, para optar por el Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas Cohorte 2021; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

*Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.
Presidente y Miembro del Tribunal*

*Ing. Víctor Hugo Córdova Aldas PhD.
Miembro del Tribunal*

*Ing. Elías David Caisa Yucailla Mg.
Miembro del Tribunal*

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA AYALCA EN EL PERIODO 2019-2021, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Erika Maricela Capuz Balladares, Autora bajo la Dirección de la Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia PhD., directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Erika Maricela Capuz Balladares
C.C.: 0604634352
AUTORA

Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.
C.C.: 1803136595
DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera Erika Maricela Capuz Balladares
C.C.: 0604634352

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada	I
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Postgrados	II
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	V
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS.....	VIII
AGRADECIMIENTO	IX
DEDICATORIA	X
RESUMEN EJECUTIVO	XI
EXECUTIVE SUMMARY.....	XIII
GLOSARIO DE TERMINOS.....	2
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO.....	1
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	1
2.1. Área de conocimiento	1
2.2. Líneas de investigación.....	1
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	1
3.1. Tiempo de ejecución	1
3.2. Financiamiento.....	1
3.3. Autor/es	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	2
4.1. Definición del problema de la investigación.....	2
4.2. Objetivos de la investigación	4
4.3. Justificación de la investigación.....	4
4.4. Marco teórico referencial	6
4.5. Metodología	24
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
5.1 Conclusiones	43
5.2 Recomendaciones.....	44
6. BIBLIOGRAFÍA	45
7. ANEXOS	47

7.1. Validación del cuestionario.....	47
7.2. Entrevistas.....	48

INDICE DE TABLAS

<u>Tabla 1:</u> Población Colaboradores de AYALCA.....	32
<u>Tabla2:</u> Balance de situación al 2019.....	108
<u>Tabla 3:</u> Estado de resultados al 2019.....	109
<u>Tabla 4:</u> Balance de situación al 2020	110
<u>Tabla 5:</u> Estado de resultados al 2020.....	111
<u>Tabla 6:</u> Balance de situación al 2021	112
<u>Tabla 7:</u> Estado de resultados al 2021	113
<u>Tabla 8:</u> Resumen Balance de situación	114
<u>Tabla 9:</u> Resumen Estado de resultados	115
<u>Tabla 10:</u> Índices de Rentabilidad del 2021.....	116

INDICE DE FIGURAS

<u>Figura 1:</u> Actividades de la gestión administrativa	32
---	----

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato (UTA), al Centro de Posgrados, por permitirme formar parte de su selecto grupo de estudiantes de la maestría en este año de preparación académica.

A mi directora, Ingeniera Ximena Morales, PhD. por su apoyo constante, su dinamismo y sus conocimientos compartidos para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todos los estimados Docentes de la Maestría por sus valiosos conocimientos compartidos.

A la ferretería AYALCA, en las personas Ing. Daniel Ayala, Financiero; y Srta. Alisson Balladares, Operativo; por su apertura y colaboración para desarrollar el trabajo investigativo en la organización.

DEDICATORIA

A Dios, por la bendición más grande, la vida, y permitirme cumplir este sueño; a mi esposo Daniel por su amor, paciencia y esfuerzo que me han permitido cumplir con otra meta más en mi vida profesional; a mis padres por su cariño, comprensión, ser mi inspiración principal para superarme haciéndome una persona de bien y enseñarme que con trabajo y sacrificio podemos lograr todo lo que nos propongamos en la vida; a mis hermanos, por su apoyo incondicional, confianza brindada y apoyarme en los momentos difíciles; cuando no podía acompañarles y me necesitaban, Alisson colaboradora incondicional que forma parte en este camino.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
COHORTE 2021

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA AYALCA EN EL PERIODO 2019-2021

MODALIDAD DE TITULACIÓN: *Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada*

AUTORA: *Ingeniera Erika Maricela Capuz Balladares*

DIRECTORA: *Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.*

FECHA: *dieciséis de agosto de dos mil veinte y dos*

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo fue determinar la incidencia de la gestión administrativa y financiera en la rentabilidad de la empresa “AYALCA” de la ciudad de Tisaleo, de la provincia de Tungurahua. Con la finalidad de detectar los factores que inciden en la rentabilidad de la empresa para poder reducir las falencias de la gestión y proponer alternativas de mejora para su desarrollo empresarial. Para alcanzar el objetivo de la investigación fue necesario diagnosticar la gestión administrativa y financiera que fomenta actualmente la empresa, para ello se utilizó uno de los instrumentos cualitativos más reconocidos como es la entrevista, la misma que se ejecutó conforme al rol que desempeñan cada colaborador con el propósito de obtener la mayor cantidad de información alineada al tipo de gestión en práctica. Este proceso permite conocer la gestión realizada y en base a que factores las implementa, si es suficiente la gestión que desarrollan y si se aplica a las áreas indicadas para el crecimiento y éxito de la organización, o es necesario un reconocimiento de las necesidades reales de la empresa. Adicionalmente, con la ayuda del área financiera se obtuvo información para realizar los cálculos de los estados financieros para mostrar la rentabilidad que presenta en los años trabajo y analizar los resultados para deducir las causas que generaron un aumento o disminución en los índices de rentabilidad lo cual determina los puntos a mejorar y cambiar lo inadecuado.

Con la información de la gestión aplicada actualmente y los índices de rentabilidad calculados podemos indicar los factores que influyen en la rentabilidad y determinar la incidencia que tiene la gestión administrativa y financiera, lo cual significa mejorar la gestión en los puntos estratégicos donde necesita la empresa. Dentro de las conclusiones y recomendaciones se encuentra las estrategias y acciones correctivas para una gestión más eficiente de los recursos tanto materiales como humanos.

DESCRIPTORES: *CONTROL, ESTRATEGIAS, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GESTIÓN FINANCIERA, ÍNDICES FINANCIEROS, MODELO DE GESTIÓN, PLANIFICACIÓN, PROCESOS, RECURSOS, RENTABILIDAD.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
COHORTE 2021

THEME:

ADMINISTRATIVE-FINANCIAL MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE PROFITABILITY OF THE AYALCA HARDWARE STORE IN THE PERIOD 2019-2021.

DEGREE MODALITY: *Degree Project with Applied Research Components*

AUTHOR: *Engineer Erika Maricela Capuz Balladares*

DIRECTED BY: *Engineer Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.*

DATE: *August sixteen, two thousand and twenty-two*

EXECUTIVE SUMMARY

The objective was to determine the incidence of administrative and financial management on the profitability of the company "AYALCA" in the city of Tisaleo, in the province of Tungurahua. In order to detect the factors that affect the profitability of the company in order to reduce management shortcomings and propose improvement alternatives for business development. To achieve the objective of the research, it was necessary to diagnose the administrative and financial management that the company currently promotes, for which one of the most recognized qualitative instruments was used, such as the interview, which was carried out according to the role played by each collaborator with the purpose of obtaining the greatest amount of information aligned to the type of management in practice. This process allows knowing the management carried out and based on what factors it implements, if the management they develop is sufficient and if it is applied to the indicated areas for the growth and success of the organization, or if it is necessary to recognize the real needs of the company. Additionally, with the help of the financial area, information was obtained to perform the calculations of the financial statements to show the profitability that it presents in the years of work and analyze the results to deduce the causes that generated an increase or decrease in the profitability indexes, which

determine the points to improve and change the inadequate. With the management information currently applied and the calculated profitability indices, we can indicate the factors that influence profitability and determine the incidence of administrative and financial management, which means improving management at strategic points where the company needs. Among the conclusions and recommendations are the strategies and corrective actions for a more efficient management of both material and human resources.

KEYWORDS: *ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, CONTROL, FINANCIAL MANAGEMENT, FINANCIAL INDICES, MANAGEMENT MODEL, PLANNING, PROCESSES, PROFITABILITY, RESOURCES, STRATEGIES.*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal, analizar la gestión Administrativa y Financiera de la empresa AYALCA, durante los periodos 2019 al 2021, con la finalidad de encontrar los factores que influyen en la rentabilidad, que sirva como base para implantar, en un futuro, un método de gestión que permita incrementar la rentabilidad de la Empresa.

En el Ecuador existen muchas empresas comerciales, en su mayoría no gestionan administrativa y financieramente, sino de manera empírica de acuerdo a su experiencia esto conlleva a problemas como rentabilidad ineficiente, falta de registro contable, falta de controles internos y deficiente gestión de ventas.

En el capítulo I, consta la ubicación y contextualización de la problemática a investigar, problemas de la investigación, delimitación del problema, justificación, y objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se escribe todo el marco teórico de la investigación, constituido de fundamentos teóricos relevante a la gestión administrativa y financiera.

El capítulo III, contiene técnicas, construcción metodológica, recolección de la información, descripción de la información, iniciándose con una visita a las instalaciones de la empresa, seguidamente la entrevista al gerente, al financiero y operaciones, se recolecta toda la información necesaria para el trabajo de investigación, cálculo de estados financieros

El capítulo IV, análisis e interpretación de los resultados en relación a los índices financieros y la entrevista. Finalmente, la discusión de la información obtenida en relación a la gestión y su relación con la rentabilidad.

El capítulo V, Conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos con los cálculos de los índices financieros y la entrevista, tomando como base los objetivos planteados en la investigación.

GLOSARIO DE TERMINOS

Empírica: Basado en la experiencia y en la observación de los hechos.

Coexisten: Existir una cosa al mismo tiempo que otra, sin anularse la una a la otra.

Procesos: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.

Productividad: Capacidad de la naturaleza o la industria para producir.

Competitividad: Capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa para obtener rentabilidad frente a otros competidores.

Remontan: Superar algún obstáculo o dificultad

Sumerios: Antigua región del sudoeste de Asia, o a sus habitantes.

Viable: Conocer la probabilidad que existe de poder llevar a cabo un proyecto con éxito.

Incidencia: Acontecimiento que pasa muy rápidamente en un negocio y tendrá consecuencias en el mismo.

Potencializar: Comunicar fuerza o vigor, aumentar o explotar las energías en cualquier aspecto de la actividad humana.

Ratio: Relación cuantitativa entre dos fenómenos que refleja una situación concreta de rentabilidad, de nivel de inversiones, etc.

Premisas: Afirmación o idea que se da como cierta y sirve de base a un razonamiento o una discusión.

Variable exógena: Su valor está determinado por factores externos al modelo en el que se incluye.

Interactividad: Se refiere a la comunicación entre las personas y los dispositivos o los contenidos digitales.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Gestión administrativa-financiera y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería AYALCA en el periodo 2019-2021.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Administración

2.2. Líneas de investigación

Gestión de empresas

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

24 de abril de 2021 al 27 de abril de 2022

3.2. Financiamiento

RUBROS DE GASTOS	VALOR
1. Personal de apoyo	\$200
2. Material de escritorio	\$30
3. Material bibliográfico	\$100
4. Transporte	\$200
5. Imprevistos	\$200
TOTAL	\$730

3.3. Autor/es

Nombre: Erika Maricela Capuz Balladares

Grado académico: Ingeniera de Mecánica

Teléfono: 0967146968

Correo electrónico: erkia2515@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

La gestión administrativa y financiera radica en todas las actividades que se desarrollan coordinadamente con el grupo para alcanzar los objetivos propuestos, esto a través del trabajo de puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración: la planificación, organización, dirección, coordinación y control de actividades. Analiza las decisiones y acciones que se relacionan con los recursos financieros necesarios en las labores de la organización, esta función constituye la administración de los recursos de la empresa para afirmar que sean suficientes para cumplir las obligaciones del funcionamiento de la misma. La gestión administrativa y financiera es el proceso más importante que toda empresa debe realizar desde que comienza sus actividades, ya que con la implementación y la correcta coordinación de todos los recursos es posible conseguir mayor productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad para de esta manera respetar los objetivos planteados por la organización. Es un proceso que implica los ingresos y egresos atribuibles del manejo del dinero en las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera. (Mosquera Choco, Erazo Álvarez y Narváez Zurita, 2019).

Un sistema de gestión eficaz garantiza que todas las transacciones y actividades comerciales se realicen de forma sistemática y bien gestionada. El éxito de una empresa depende en mayor porcentaje de la gestión que adopte. Por lo tanto, es de gran importancia incorporar prácticas administrativas y financieras que ayuden al desempeño de una empresa específicamente a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ya que juegan un papel vital en el progreso económico de un país (Valle Bombón, Veloz Vasco y Jiménez Zavala, 2021).

En la historia de la administración, coexisten dificultades por lo que ciertos escritores, remontan el adelanto de la administración a los comerciantes sumerios y a los egipcios antiguos constructores de las pirámides, o a los métodos organizativos de la Iglesia y las milicias antiguas. Las innovaciones como la extensión de los números árabes (entre los siglos V y XV) y la aparición de la contabilidad de partida doble en 1494 facilitaron las herramientas para el planeamiento y el control de la organización, de esta forma el nacimiento formal de la administración. Sin embargo, es en el Siglo XIX cuando surgen las primeras publicaciones donde se hablaba de la administración de manera científica y el primer acercamiento de un método que hace referencia a la gestión con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma conforma muchos factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. Su evolución histórica se puede resumir en tres enfoques teóricos, clásico y mecanicista propuesto por Frederick Taylor (1865) y Henri Fayol (1841), desde principios del siglo XX, se le atribuyen los originarios aportes significativos relacionados con las teorías administrativas (Suárez Espinar, 2018).

Los grandes progresos tecnológicos, la fuerte competencia en el mercado debido a la globalización y sobre todo los cambios continuos que tiene el comercio a nivel mundial. En la actualidad las empresas, sin importar su tamaño y enfoque, hayan visto la necesidad de generar una gestión administrativa – financiera, la cual permite lograr un nivel óptimo de desenvolvimiento y posicionamiento empresarial. Para lograr que la práctica de la gestión se realice con éxito, es necesario que las personas que se encuentran a cargo tomen las decisiones acertadas para que la empresa alcance un posicionamiento por encima de sus competidores y lo más importante que tenga proyección hacia el futuro y que estas estimaciones se tomen en cuentas desde los inicios. (Valle Bombón, Veloz Vasco y Jiménez Zavala, 2021)

En Ecuador, la ausencia de gestión puede ser ocasionada por la crisis de identificación de las Pymes, que conviven entre la dificultad para dirigir y administrar una empresa, limitada tecnología y maquinaria para la fabricación de productos, sin dejar de lado que la poca capacitación del personal, el escaso acceso al financiamiento, el inadecuado equipamiento, la limitada capacidad de exportación son la causa del

desconocimiento de procedimientos, normativas de calidad son variables determinantes en la gestión (Gavilánez, Espín Oleas y Arévalo Palacios, 2018).

Por lo general, las empresas ferreteras empiezan con conocimientos empíricos, sin embargo, el tiempo de operación da la necesidad de crecer empresarialmente, donde se debe realizar la ejecución de la gestión y darle un seguimiento continuo. Deben existir evaluaciones continuas sobre los resultados de la gestión. Actualmente todas las empresas pueden contar con una buena gestión administrativa gracias a los avances tecnológicos y disponibilidad de herramientas accesibles, que acompañen el crecimiento y desarrollo de las mismas.

En este sentido, es preciso que toda micro, pequeña y mediana empresa, prefiera el uso de herramientas de gestión que le sirvan tanto en sus operaciones diarias y administración eficiente.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión administrativa y financiera en la rentabilidad de la ferretería Ayalca.

Objetivo(s) específico(s)

- Diagnosticar la gestión administrativa – financiera en la ferretería Ayalca.
- Analizar la rentabilidad en la ferretería Ayalca.
- Indicar los factores más importantes que influyen en la rentabilidad de la ferretería Ayalca.

4.3. Justificación de la investigación

Es de gran importancia el estudio de la gestión administrativa y financiera porque permite tener un control fijo de la organización, en el caso de las pymes ecuatorianas con más razón se debe efectuar estas gestiones ya que trabajan de manera empírica, siendo una razón por la cual no subsisten a largo plazo. Estas falencias provocan las crisis tempranas en las empresas ya que no les permiten proponer planes para

anticiparse a los desafíos y oportunidades que se generan tanto en condiciones externas como internas.

La gestión es una herramienta que desarrolla estrategias para alcanzar los objetivos empresariales, es fundamental implementarla desde sus inicios para generar métodos que ayudarán a la toma de decisiones eficientes y oportunas durante el desarrollo de las actividades diarias.

La gestión administrativa y financiera toda empresa debe realizar ya que permite mayor competitividad para cumplir con los objetivos planteados por la organización. La gestión administrativa apoya en gran medida a las actividades que las empresas realizan diariamente, sin embargo, obliga a buscar alternativas que estén enfocadas a lograr rentabilidad y alcanzar una posición.

Una de las ventajas de la gestión, es la constante evaluación del desempeño de los recursos humanos, estrategias y planes ejecutados en la empresa. Esta evaluación proporciona información valiosa para generar soluciones que permita mitigar errores o prevenirlos adecuadamente. Es un trabajo difícil dirigir los esfuerzos del equipo hacia el cumplimiento de estos objetivos predeterminados, ya que se debe provocar una perspectiva global hacia un solo propósito siendo que cada uno tiene visiones diferentes. Si los empleados logran alinearse a las metas establecidas y las máquinas trabajan al máximo de su capacidad no nos encontraremos con situaciones adversas, y como resultado debe orientarse a utilizar los recursos físicos, humanos y financieros para así encontrar la mejor combinación que debería ayudar a recortar los costes.

Una eficaz gestión permite, entre las tantas ventajas- obtener guías, indicadores, contar con alertas arancelarias, el reconocimiento del producto de mayor y menor rendimiento y llevar una contabilidad en línea. Permite administrar la información de los proveedores, de los costos y los valores que deben tener los productos de la empresa. Se puede denotar una serie de ventajas que han resultado de una gestión administrativa eficiente; probadas en empresas grandes que podrían ser aplicadas también a las pequeñas y medianas empresas.

De todo lo expuesto sobre la importancia de la gestión administrativa y financiera en las empresas, es indispensable resaltar el valor de la implementación de la gestión en las microempresas y más si están iniciando actividades porque permitirá tener una ventaja competitiva en relación a la competencia. Pero la razón principal es implementar los procesos de planificación, organización dirección y control ya que

ayudará a la oportuna toma de decisiones y lograr mayor rentabilidad en la empresa. La gestión posibilitará una mejora continua y una constante innovación. Esto no solo conlleva a un mejor desempeño de la empresa sino también el desarrollo de la zona con el aporte en el empleo a las personas del lugar, sino que también a la economía local.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1 Antecedentes de la Investigación

Después de haber revisado la bibliográfica se ha encontrado varios estudios relacionados con la gestión administrativa y financiera fenómeno analizado. A continuación, se destaca los más relevantes:

Coque Arboleda (2016) en su documento “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEGAMICRO S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO.” Concluye que las empresas con una deficiente gestión administrativa afectan directamente la disminución de ventas, una baja rentabilidad. Las empresas que no ejecutan ningún modelo de gestión administrativa no permiten a la empresa mejorar ni avanzar en el desarrollo empresarial. Las empresas que no cuenta con una buena organización y planificación de las actividades que se ejecutan dentro y fuera de la empresa origina que no se cumplan con sus objetivos. Cuando los colaboradores no se encuentran satisfechos con el trato, la motivación e importancia por parte de los de los directivos de la empresa no obtiene beneficios económicos ni avances.

Velásquez, Ponce y Franco (2016) en su artículo “La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo” se evidencia que en gran medida las empresas en su inicio llevan procesos administrativos basados en las experiencias de los administradores; sin embargo, en la actualidad deben trabajar operando eficientemente la planificación, organización, dirección y control para lograr ser competitivos en un mercado tan dinámico.

Al respecto de los controles de inventarios en los supermercados es muy deficiente y esto ocasiona que no se provea a tiempo de mercadería y que se mantengan por mucho tiempo productos expirados y así mismo afecte a la rotación de inventarios por los inadecuados controles. El manejo inadecuado de los procesos administrativos, afecta al desempeño de los colaboradores por limitada comunicación y desconocimiento de las funciones a ejercer, así como también la desmotivación y la poca capacitación ofrecida por parte de los administradores. El control ineficiente de la situación financiera, lo cual incide negativamente en las decisiones empresariales ya que el análisis pertinente de la situación financiera aprueba a los directivos tomar decisiones acertadas, las cuales aportan a reducir los costos, gastos y a optimizar los recursos.

En el mismo aspecto Valle Bombón, Veloz Vasco y Jiménez Zavala (2021) en su material bibliográfico “La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial” destaca que el proceso de transformación empresarial se ve afectado por factores perjudiciales, que conducen al caos dentro de las empresas y afectan aún más el desarrollo, en este punto la gestión administrativa y financiera es una forma de resolver este problema formalmente. Por lo tanto, es necesario otorgar importancia al papel de la gestión dentro de las empresas. Varias empresas enfrentan desafíos sin precedentes durante el período de transformación, son estos retos los que brindan nuevas oportunidades para el desarrollo empresarial y dinamización de la economía mediante una adecuada gestión tanto financiera como administrativa. Las malas prácticas de gestión incluyen la mala gestión de los fondos y la falta de disponibilidad de fondos a largo plazo para cubrir los costos operativos y los gastos afecten el desempeño de una empresa. Actualmente, las empresas tienen la necesidad de crear espacios para lograr una buena organización administrativa y financiera, para llevar a cabo una correcta actividad comercial, estableciendo estrategias con proyecciones hacia el futuro con un control global.

Por su parte, Tubay, Pena, Cedeno y Chang (2016) en su artículo “Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los beneficiarios de la institución educativa”, se comprueba que la inadecuada gestión administrativa incide negativamente en la rentabilidad y calidad de los servicios que la institución brinda a los usuarios y disminuye la posibilidad de obtener mayor

productividad en los procesos que se llevan a cabo para optimizar el servicio educativo. Se determinó que la cultura organizacional se ha constituido en un tema de interés académico y gerencial ya que ha demostrado ser un factor que se encuentra estrechamente relacionado con indicadores de desempeño operacional y psicosocial. El desempeño de los colaboradores necesita un seguimiento coherente con respecto a capacitaciones y seminarios que se les brinda, y sirva como indicador para establecer modelos para potencializar el trabajo en la organización. Los procesos administrativos, necesitan un sistema de evaluación en eficiencia y efectividad, para que cuente con los lineamientos necesarios que involucren a los directivos y consoliden la misión y visión de la organización.

Al determinar la importancia de la gestión administrativa según Solís Cedeño y Hidalgo Angulo (2018) en "Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las pymes sector manufacturero de Manabí" se destaca que la gestión administrativa no se aplica al 100% en las empresas, lo que evidencia que los modelos de gestión administrativo no cumplen lo requerido generando baja rentabilidad. Subrayó que las empresas que no controlan la ratio de rentabilidad sobre el patrimonio representan el 15%, la ratio de rentabilidad no es controlado y evaluado solo por el 3.40%. Y el 52.11% no tiene una cultura permanente sobre el control y evaluación de la ratio de endeudamiento a corto plazo. El 10.90% de los encuestados no tiene una cultura constante de evaluar a sus empleados, capacitación, control y evaluación de la rotación del personal, el 22.70% no realiza indicadores, el 19.30% no realiza actividades relacionadas con el clima laboral.

Los resultados destacan que el 26% no tiene formalmente o informalmente un proceso de planificación estratégica, respecto al control de la calidad de las operaciones el 8.40% no tiene definido procesos, y un 33.60% muestra deficiencia en el cumplimiento de las normas y leyes que rigen su actividad.

Finalmente, demuestra Puente Riofrío, Solís Cabrera, Guerra Torres y Carrasco Salazar (2017) que la Relación entre la gestión financiera y la rentabilidad empresarial es para toda empresa es un eje fundamental en la toma de decisiones, pues la gestión eficiente permitirá llevar a cabo sus actividades de tal manera que optimice sus recursos físicos, económicos y financieros. El análisis de la gestión financiera a través

de un modelo enfatiza un tratamiento especial de las cuentas que tienen mayor preeminencia, con el propósito de frenar los inconvenientes que provocan iliquidez inminente en la empresa. Para el éxito de una empresa es indispensable una correcta gestión financiera, que examine las cuantas contables e ilustre su aplicación con herramientas adecuadas a la realidad empresarial, las cuales permitan entender el impacto financiero de cada decisión tomada, reflejándose principalmente en la rentabilidad empresarial. La gestión financiera como una herramienta empresarial logró determinar la liquidez de la empresa, colaborando a la toma de decisiones acertadas que se ven reflejadas en los indicadores financieros y una mejor protección en créditos a corto y largo plazo, un modelo de gestión aumenta la liquidez de la empresa. En conclusión, existe relación directamente proporcional entre la gestión financiera y la rentabilidad empresarial.

Con estas premisas se dispone de fundamentos de estudios previos realizados y validados que pueden ser sustento y guía para la investigación planteada, acotando que de la realidad del contexto se deriva la necesidad de investigar las variables del presente tema y otorgar resultados que permitan o proporcionen bases para una mejor gestión administrativa y financiera en las empresas en especial de las pequeñas empresas.

4.4.2 Marco Teórico

Criollo Criollo (2014, pág. 27) indica que la gestión administrativa y financiera es un proceso sumamente importante en la parte interna de una entidad debido a que es la parte principal donde el líder o gerente debe hacer cumplir los procesos y procedimientos para direccionar de manera correcta sus funciones y de la misma forma la gestión financiera debe ser realizado eficientemente, porque podemos obtener una información adecuada y realizar un análisis que nos permitirá obtener los resultados para tomar decisiones oportunas.

Importancia del proceso administrativo y financiero en las instituciones

Según Añapa Añapa (2020) la mayoría de empresas son exitosas por el logro de sus objetivos y tener adecuadamente establecido su proceso administrativo; es decir, mantienen un adecuado sistema entre los procesos de planificación, organización,

dirección y control. El proceso administrativo se refiere al proceso por el cual una organización o empresa administra todas las actividades que desarrolla sin importar a donde se dirija su enfoque las fases dan cumplimiento a un resultado. Podría destacar que el proceso administrativo es sumamente importante en toda empresa permite evitar improvisaciones cuando se presenten momentos difíciles o cuando se deba tomar decisiones. Las fases del proceso administrativo inician con la planificación, proceso en el que se establecen las metas y objetivos que se pretenden alcanzar. La segunda fase es la organización, que es el proceso por la cual se asignan actividades y funciones para el logro de los citados objetivos. Continúa la tercera fase con la dirección, que consiste en coordinar el esfuerzo común, liderazgo, motivación y toma de decisiones para el logro de metas. Al final el control, que sirve para supervisar que lo realizado esté conforme a lo planificado, para hacer las correcciones sobre la marcha que sea necesarias para no perder de vista los objetivos de la empresa. Los principales beneficios del proceso administrativo son la posibilidad que tiene una empresa para organizar su gestión hacia el futuro, provee de facilidad de coordinación para la toma de decisiones, resalta significativamente los logros organizacionales. Determina con anticipación los recursos que serán necesarios para la operatividad, diseña métodos y procesos de operación que sirve de soporte para la toma de decisiones en los procesos financieros. Al igual que los procesos administrativos, los procesos financieros tienen significativa importancia y permiten ejecutar la gestión de las organizaciones para los fines que se plantean.

Modelos y esquemas de gestión administrativa y financiera

Añapa Añapa (2020) ponen en manifiesto que una aproximación a la gestión administrativa podría entenderse como los procedimientos adecuadamente ordenados y ejecutados tienden a lograr los objetivos de una organización sin importar su tamaño o tipo. Define al modelo de gestión administrativa como el “conjunto de actividades orientadas al logro de los objetivos planteados por una organización y al cumplimiento efectivo de los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control. La importancia de un modelo de gestión administrativa reside en que se pueden optimizar la ejecución de los procesos con el propósito de aumentar los niveles de calidad y eficacia en la realización de las tareas de los colaboradores, así como la disminución del tiempo en su ejecución.

La aplicación de modelos de gestión administrativa fomenta la agilización del flujo de información y documental; supone en sus contenidos los siguientes componentes: Análisis previo de la estructura funcional de la organización, evaluación de la interacción de la organización con actores externos y la identificación clara y precisa de los procesos de la organización. Los módulos deben contar con las siguientes características esenciales como la homogenización de las funciones por medio de la definición de un manual organizacional y funcional.

El modelo de gestión administrativa no se puede desempeñar por sí solo; necesita de complementos, principalmente de un modelo de gestión financiera que pueda ser paralelamente diseñado y aplicado para elaborar global y conjuntamente las actividades de la organización. El modelo de gestión financiera es una herramienta que ayuda a los directivos para tomar decisiones en base al desenvolvimiento y análisis de los parámetros económicos y financieros que surgen en función de las necesidades de la empresa y su entorno económico. La importancia del modelo de gestión financiera reside en que son herramientas claves de planificación que buscan aprovechar óptimamente el recurso económico financiero; se basan en principios básicos que procuran abarcar aspectos internos y externos con el propósito de potenciar todas las áreas del desempeño y aprovechar al máximo las oportunidades económicas del entorno, basado en información objetiva y considerando persistentemente el control de la gestión.

El modelo de gestión financiera comprende aspectos básicos que lo conforman de manera integral como el control y soporte de las actividades organizacionales, la gestión eficiente de la información contable y financiera surge de la identificación de las necesidades financieras de la organización, análisis financiero y toma de decisiones. El modelo de gestión financiera debe velar que la organización logre una adecuada y prudente planificación financiera, la realización llena de planes y objetivos establecidos por los directivos, el establecimiento de políticas de manejo financiero, la manifestación de información financiera oportuna y real, la toma de decisiones financieras que generen valor a la organización, la planeación y la ejecución de nuevas estrategias financieras.

Gestión Administrativa

Criollo Criollo (2014) manifiesta que la gestión administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales en las diferentes áreas funcionales de una empresa, a fin de obtener resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva determinada en los estados financieros, de esta manera poder mejorar la cultura organizacional en la empresa.

Para alcanzar los objetivos de una buena administración se deberán tener en cuenta dos actividades fundamentales (Carrasco Mantilla y Martínez Amarilla, 2011): 1.- Definir la capacidad, número y funciones de las personas necesarias: administración de recursos humanos. 2.- Definir los materiales, herramientas y equipos necesarios para el funcionamiento de la empresa: administración de los recursos materiales. En la siguiente figura se resumen las actividades fundamentales que se desarrollan en la gestión administrativa:

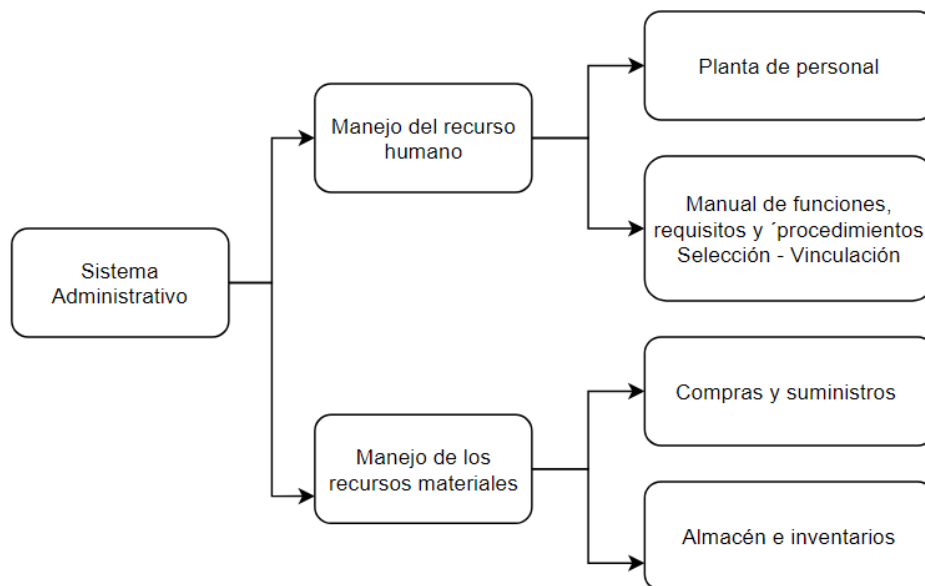


Figura 1: Actividades de la gestión administrativa (Carrasco Mantilla y Martínez Amarilla, 2011).

La administración de personal: responde a la selección, vinculación, promoción, capacitación y evaluación del desempeño de los empleados para lo cual deberá tener

en cuenta el nivel de formación, experiencia y capacidades conforme con las funciones de los cargos.

La administración de los recursos materiales: vela por una correcta disposición de los elementos, herramientas y equipos necesarios para el correcto cumplimiento del servicio y funcione con la continuidad requerida por los usuarios, mediante una adecuada programación de las compras y existencia de inventarios mínimos. La pertinente provisión de materiales para reparación de redes, productos químicos, repuestos etc.

Características e importancia de la Gestión Administrativa

Según Añapa Añapa (2020) se entiende como gestión administrativa a los procedimientos con los que se plantea la realización de las funciones en una organización y las fases administrativas son: planeación, organización, dirección, coordinación y control. La gestión denominada administrativa comprende el acoplamiento de las diferentes gestiones, recursos y esfuerzos humanos que se realizan en una empresa con el propósito de buscar su crecimiento y supervivencia en el tiempo.

Los criterios mencionados anteriormente permiten evidenciar la importancia de la gestión administrativa en el desarrollo de las organizaciones, sirve como base para la ejecución eficiente de las actividades que posibilitan cumplir con los objetivos planteados y lograr el éxito en la gestión. La importancia de la gestión administrativa, tiene que ver con la ejecución adecuada de las actividades, reduciendo en gran medida los aspectos financieros y materiales, logrando tener beneficios en el corto plazo y apuntalando la gestión hacia el largo plazo en relación con una mayor recaudación de ganancias que redundan en beneficio para todos.

La importancia de la gestión administrativa puede sintetizarse en cinco aspectos que se muestran a continuación: establecer una metodología para el trabajo, administra adecuadamente los recursos, refleja beneficios en el corto y largo plazo, sirve de base para la ejecución de las actividades organizacionales.

La gestión administrativa persigue objetivos como la racionalización de los recursos humanos, físicos y económicos, el desarrollo de una cultura organizacional que

permita el involucramiento y responsabilidad de los trabajadores para continuamente mejorar su gestión, puntualizar específicamente los procesos a realizar para que no existan deficiencias ni confusiones en su ejecución, promover procesos de capacitación, de motivación que mantengan alegres y satisfechos a los trabajadores. Se presentan cuatro funciones específicas:

- **Planificación.** - Proceso en el que se determinan las guías que se han de seguir para que la organización pueda alcanzar sus objetivos con la identificación clara de los recursos necesarios para el resultado deseado.
- **Organización:** Se encarga del ordenamiento y distribución del trabajo a realizar, establece los niveles de autoridad y su relación con los demás miembros de la organización con el fin de conseguir de manera coordinada las metas organizacionales.
- **Dirección:** Tiene que ver con la influencia y motivación que deben tener los empleados de parte de sus directivos o líderes para la ejecución de sus tareas de forma eficaz y eficiente según corresponda.
- **Control:** la función administrativa que es realizada con el fin de asegurarse que las actividades realizadas se ajustan a la planificación original.

Gestión Financiera

Criollo Criollo (2014) indica que la Gestión Financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo con un equilibrio de criterios de riesgo y rentabilidad, es una de las áreas eficaces de la gestión, afrontando los análisis, decisiones y acciones concernientes con los recursos financieros necesarios al trabajo de dicha organización, así la función financiera completa todas las tareas relacionadas con la utilización y control de recursos financieros.

Se define la gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a los procesos que consisten en obtener, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que transforma a la visión y misión en operaciones monetarias.

La importancia de la gestión financiera se enfoca en el control de todas las operaciones, toma de decisiones, obtención de nuevas fuentes de financiación, mantener la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y respeto de las leyes y regulaciones aplicables.

Según González Cómbita (2014, pág. 29) define la gestión financiera como el “proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo del dinero en las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo”

La esencia de la gestión financiera se caracteriza en dos partes: una primera, encargada de la generación de recursos (terceros y socios) y una segunda encargada de la eficiencia y eficacia de la asignación y utilización de los recursos.

La gestión financiera área alineada a las metas globales de la organización se encarga de la adquisición, financiamiento y administración de los activos. Abarca el proceso de toma decisiones y emprende acciones relacionadas con los recursos financieros, incluyendo su beneficio, utilización y control.

El proceso de gestión financiera que ha identificado González Cómbita (2014) son los siguientes:

- ✓ Descripción de los requerimientos de recursos financieros, planteamiento de las necesidades, especificación de los recursos disponibles, presupuesto de los recursos a desembolsar y cálculo o estimación de los recursos que posiblemente conseguirían mediante financiamiento externo.
- ✓ Obtención del financiamiento más beneficioso contemplando variables como: costos, plazos, aspectos fiscales y estructura financiera de la organización.
- ✓ Manejo apropiado de los recursos financieros en términos de equilibrio, eficiencia y rentabilidad.
- ✓ Análisis y estudios de la información financiera de la compañía.
- ✓ Examinar la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

La gestión financiera no solo es la creación e implementación de estrategias efectivas para obtener y asignar recursos, sino que trasciende en el análisis las implicaciones financieras de las decisiones tomadas en otras áreas, de manera que abarque el análisis

e interpretación de la información financiera, para formalizar un diagnóstico más integral de la situación financiera de la organización.

RENTABILIDAD

Según Romero Aguirre (2012) la medición de la rentabilidad que a simple vista debería ser una sencilla labor, es tal vez uno de los aspectos de los que más errores se cometen en la práctica de las finanzas. En la mayoría de los casos se debe a la falta de claridad conceptual no sólo por parte de quienes se involucran en el cálculo, sino también por parte de empresarios y gerentes, lo cual es una de las causas que impide ejercer el liderazgo en los procesos de generación de valor.

El análisis de la rentabilidad permite reaccionar en lo que se gana a través de la cuenta de pérdidas y ganancias, lo que permite desarrollar la actividad empresarial. Es un concepto de rentabilidad que unido al beneficio empresarial.

Según Aguirre Sajami, Barona Meza y Dávila Dávila (2020) la rentabilidad muestra el desempeño financiero que la empresa obtiene para la toma de decisiones sobre financiamiento. Es una variable específica ya que afecta la estructura financiera, la combinación de la deuda y el capital destinado al financiamiento. De allí que es un componente muy importante en la empresa, ya que evalúa la gestión de la empresa para transformar las ventas en ganancias. Por ello recomiendan elaborar proyecciones para una mejor evaluación. Para medir el rendimiento de la empresa, controlar costos o gastos y convertir ventas en ganancias, se emplean los indicadores de rentabilidad.

Los índices más utilizados para medir son el retorno sobre las ventas (ROS), retorno sobre los activos (ROA) y retorno sobre el patrimonio (ROE). Desde la perspectiva de su valoración y análisis se determina a través del rendimiento sobre capital o rentabilidad financiera (ROE por sus siglas en inglés), que la rentabilidad de los fondos propios se mide por un determinado periodo de tiempo, siendo el rendimiento obtenido por los capitales propios, se calcula como la utilidad neta sobre el patrimonio neto.

Asimismo, se determina por el rendimiento sobre activo (ROA por sus siglas en inglés), que viene a ser un indicador que detalla el nivel de eficiencia generado a partir

de cada unidad monetaria invertida en todos los activos con el cual se operan los activos promedio de la compañía para su determinación.

Factores determinantes de la rentabilidad

Según Agreda Ayen (2019), a partir de diversas investigaciones, se ha demostrado que las principales estrategias que conducirán a obtener mayores rentabilidades y con ello una mayor rentabilidad son:

- Mayor participación en el mercado.
- Mayor calidad.
- Reducción de costos.

El segundo factor será imprescindible, puesto que una buena estrategia de calidad por medio de la diferenciación en el producto o servicio llevará a una mayor acogida y percepción por parte del consumidor.

Descripción de la categorización de rentabilidad

Al realizar las entrevistas, se obtuvieron redes que nos permiten identificar la relación y la consistencia de la categoría de la investigación, en la cual se indicó que la rentabilidad sobre las ventas, la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera son parte de la rentabilidad propiamente dicha, también las antes mencionadas están asociadas entre sí. En la rentabilidad económica se identificó como indicador a los activos totales y la ratio ROA, pero el proceso de la triangulación se unió un indicador emergente que sería la gestión eficiente. En la rentabilidad sobre las ventas se identificó como indicadores a la ratio margen neto y las ventas netas, incorporándose como indicador emergente la productividad, por último, a la rentabilidad financiera se identificó los indicadores como el patrimonio y la autofinanciación, y emergió el indicador de la ratio ROE, después de verificar la información obtenida por los entrevistados (Ccahuin Sanchez, 2019).

Medidas de rentabilidad

Según Pinzón García (2016) constan de medidas de rentabilidad. Estas medidas proporcionan a los analistas la estimación de las utilidades de la empresa en relación

de un nivel dado de ventas, de un nivel de activos o de inversión del propietario. Sin utilidad, una empresa no podría atraer capital externo. Los dueños, acreedores y la administración, ponen mucha atención a las utilidades por la gran importancia que tiene en el mercado. Las medidas de rentabilidad proporcionan medir la eficiencia con la que maneja la empresa sus activos y la eficiencia con la que gestiona sus operaciones.

Pinzón García (2016) por su parte habla de tres tipos de medidas de rentabilidad:

- 1.- Margen de utilidad: mide el porcentaje de las ventas que en lo posterior se convierte en utilidad disponible para los inversionistas. La utilidad neta es considerada después de gastos financieros e impuestos.
2. Rendimiento sobre la inversión: el indicador manifiesta la eficiencia de la administración para conseguir el máximo rendimiento sobre la inversión, la cual está compuesta por los activos totales.
3. Rendimiento sobre el capital contable: indicador que mide el rendimiento de la inversión neta. El rendimiento sobre el capital contable es un indicador primordial que establece cuanto ha generado una empresa sobre los fondos que los inversionistas han confiado a la administración. Se puede observar claramente solo tres: rendimiento sobre la inversión o rentabilidad económica, rendimiento sobre el capital o rentabilidad financiera y margen de utilidad (bruta y operacional).

Factores que influyen en la rentabilidad

Pinzón García (2016) en su artículo donde menciona los Factores de rentabilidad en las decisiones financieras menciona 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad:

- a) Intensidad de la Inversión: al invertir estamos dando algo con el fin de obtener algo mejor. Invertir dinero es poner el dinero en algún tipo de instrumento financiero, como acciones, bonos, fondos mutuos, esperando más dinero a cambio. Representan distribuciones de dinero sobre las cuales una empresa espera obtener algún rendimiento a futuro, mediante la venta a un mayor valor de su costo de adquisición.
- b) Productividad: Para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es creciendo su productividad. Y el instrumento fundamental que origina

una mayor productividad es la utilización de técnicas, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

La productividad se define como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad se utiliza para evaluar el rendimiento del recurso material y humano.

c) Participación de Mercado: determinar el peso que tiene una empresa o marca en el mercado. Se mide en términos de volumen físico o cifra de negocios. Los principales objetivos son los siguientes:

- Determinar la participación de mercado de la empresa y sus marcas, partiendo de las cifras de venta o volúmenes vendidos.
- Monitorear el crecimiento de la empresa o sus marcas a lo largo del tiempo.

d) Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores: Un nuevo producto puede ser creado o "nuevo" de muchas maneras. Un concepto enteramente nuevo se puede traducir en un nuevo artículo y/o servicio y en un determinado tiempo. Esto corresponde a la actitud de innovación que es una filosofía paralela a la del concepto de mercadotecnia.

Cuando se incluye un nuevo producto debe tomarse en consideración la innovación y la calidad del producto/servicio, sin dejar a un lado la diferenciación del producto en el mercado y superando siempre a los competidores del mercado. Estudios han demostrado que las industrias en crecimiento son aquellas que están orientadas a productos nuevos.

e) Calidad de Producto/Servicio: El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor.

Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir sí, éste es bueno o malo.

f) Tasa de Crecimiento del Mercado: es la manera en la que se cuantifica el progreso o retraso que experimenta un producto en el mercado en un período determinado. Esto tiene que ver también, con el ciclo de vida del producto, que se define por ser el clásico ciclo de nacimiento, desarrollo, madurez y expiración, aplicado a las ventas de un producto.

g) Integración Vertical: la integración vertical comprende un conjunto de decisiones que, por su naturaleza, se sitúan a nivel corporativo de una organización. Dichas decisiones son de tres tipos:

- Definir los límites que una empresa debería establecer en cuanto a las actividades genéricas de la cadena de valor de la producción.
 - Establecer la relación de la empresa con las audiencias relevantes fuera de sus límites, fundamentalmente sus proveedores, distribuidores y clientes.
 - Identificar las circunstancias bajo las cuales dichos límites y relaciones deberían cambiar para aumentar y proteger la ventaja competitiva de la empresa. Este conjunto de decisiones permite caracterizar a una empresa: qué bienes y capacidades forman parte de la empresa y que tipos de contratos se establecen con agentes externos.
 - Costos Operativos que incurre un sistema ya instalado o adquirido, durante su vida útil, con objeto de realizar los procesos de producción, se denominan costos de operación, e incluyen los necesarios para el mantenimiento del sistema.

Indicadores de Rentabilidad

Clasificación según el tiempo de cálculo

Según Agreda Ayen (2019) en primer lugar, las rentabilidades pueden clasificarse según el tiempo en el que se calculan:

Rentabilidad Anual: Es el porcentaje de beneficio o pérdida que se obtendría si el plazo de la inversión fuera de 1 año. El cálculo de la rentabilidad anual permite comparar el rendimiento de los instrumentos financieros con diferentes plazos de vencimiento. Por ejemplo, se puede calcular el aumento o disminución de valor de alguna inversión a lo largo de varios años en términos de rentabilidad anual.

Rentabilidad Media: Se saca a través de la suma de las rentabilidades obtenidas en diferentes operaciones divididas entre el número de rentabilidades sumadas, obteniendo así la rentabilidad media de todas ellas. Si esto se hace durante un periodo de tiempo anual se denomina rentabilidad media anual, y si es de acuerdo a un periodo mensual rentabilidad media mensual.

Rentabilidad Social:

Pinzón García (2016) manifiesta que la rentabilidad social nace dentro de los discursos políticos en América latina ante la inminente problemática social que atravesamos. Muchos de los problemas sociales son detectados por la comunidad mucho antes que, por las instituciones, por esto la discursiva política nos enriquece día a día, como un indicador de lo que la sociedad necesita. Es el beneficio que obtiene la sociedad de un proyecto de inversión o de una empresa determinada, destinando los recursos a los mejores usos productivos posibles.

La rentabilidad social dentro de cualquier actividad sea esta de inversión o de una empresa determinada, es muy importante porque permite conocer más a fondo como los recursos son destinados adecuadamente a cada uno de los procesos productivos, ayudando de esta manera a conocer cuáles son las necesidades de las personas y con ella saber en qué tiempo podrán ser atendidas, teniendo en cuenta que son muy importantes para que la sociedad cumpla sus objetivos en el menor tiempo posible.

Rentabilidad sobre las ventas

Según Agreda Ayen (2019) la rentabilidad sobre ingresos de la empresa, se puede medir a través de la relación de las rentabilidades netas con la totalidad de las ventas de la empresa. En este caso, se trata de un cálculo después de la cancelación de intereses.

Rentabilidad económica

Para Sánchez (2002) la rentabilidad económica o de la inversión es una medida, en referencia a un determinado periodo de tiempo. La rentabilidad económica es estimada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo fueron financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas. La diferencia en las distintas estructuras financieras, se pone de manifiesto el pago de intereses afectando al valor de la rentabilidad. La rentabilidad económica maneja un indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, determina con carácter general que una empresa sea o no rentable económicamente. En esta misma categoría de ideas, indican que la rentabilidad económica es un indicador que mide el rendimiento económico de la inversión.

Rentabilidad financiera

Contreras Unchupaico y Palacios Ponce de León (2014) explica que la rentabilidad financiera o del capital, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida determinada por un periodo de tiempo, el rendimiento obtenido es de los capitales propios. La rentabilidad financiera se puede considerarse una medida de rentabilidad cercana a los accionistas o propietarios. La rentabilidad financiera contempla la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), que viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como en la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación. Por otro lado, el índice de rentabilidad financiera, valora la rentabilidad obtenida por los propietarios de una empresa es el rendimiento obtenido por su inversión.

El rendimiento del capital es otro parámetro breve del desempeño general de una empresa. Este índice contrasta la utilidad neta después de impuestos con el capital que invierten en la empresa los socios. La rentabilidad financiera indica el poder productivo sobre el valor contable de la inversión de los accionistas

Rentabilidad empresarial

Según Chacón (2007) la rentabilidad empresarial es un concepto amplio, que representa sólo una de las medidas a través de las cuales se pueden evaluar los resultados organizacionales. No obstante, y pese a sus inconvenientes, es la medida más utilizada por los investigadores. Los objetivos financieros difieren en cada fase del ciclo de vida de un negocio, pero tienen que ver con la rentabilidad, el crecimiento y el valor para el accionista medidos por beneficios de explotación, rentabilidad sobre activos, rendimientos sobre inversiones, valor económico agregado, etc.

Aportando así, un conjunto de indicadores generales para aumentar los ingresos, reducir los costos y optimizar el uso de los activos. La rentabilidad empresarial es un indicador que, confrontando los ingresos obtenidos con los recursos utilizados, provee de elementos de juicio económicos y financieros que posibilitan la elección entre diferentes alternativas, valorar la eficiencia en el uso de los recursos y determinar hasta donde se han alcanzado los objetivos organizacionales.

Los indicadores de rentabilidad, lucratividad o rendimiento pretenden medir la efectividad con que la administración controla los costos y gastos operacionales para convertir las ventas en utilidades. Sin embargo, para que estos indicadores reflejen convenientemente la realidad organizacional deben sustentarse en las partidas y magnitudes contables apropiadas.

En definitiva, la rentabilidad empresarial no es más que una de las formas a través de las cuales se puede expresar la efectividad organizacional o, lo que es lo mismo, un desempeño organizacional excelente.

GESTIÓN

Según Prieto (2003) La gestión de una organización es un proceso complejo de toma de decisiones en el que participan todos sus miembros en constante interacción con el entorno. Las organizaciones, en general, existen porque responden a unas finalidades específicas: son éstas las que guían el proceso de toma de decisiones.

El control de gestión se centra en el ámbito operativo de la organización. El desarrollo de las estrategias de la organización y la implementación de su estructura han de ser gestionados en el día a día. Los diversos componentes de la organización toman, constantemente, decisiones que afectan tanto a su ámbito de actuación como al conjunto de la organización.

Huergo (2007) menciona que gestionar es más que conducir. La acción de gestionar atraviesa a toda la institución, en sus relaciones inmediatas, en la coordinación interna, en las maneras de establecer o de frustrar lazos de trabajo, comunidades de trabajo, en la selección de determinados medios, en el conjunto de opciones que se adoptan a la hora de interactuar con otras instituciones. No es sólo conducción o dirección, aunque las implique. Es coordinación de procesos de trabajo en el marco de una organización, donde se dan roles y tareas diferenciadas, que en principio pueden ser articuladas generando niveles de gestión. Gestionar es el arte de hacer posible un rumbo y alcanzar una meta en medio de las dificultades y de la imprevisibilidad de los acontecimientos. No se trata de soslayar las dificultades o de silenciar los conflictos, sino de crear

alternativas de viabilidad para los procesos que vive un grupo, una organización o una institución. Un sistema de control de gestión se basa en indicadores sobre los aspectos relevantes para la toma de decisiones. Un indicador es una representación sintética y cuantitativa de un fenómeno. La toma de decisiones exige sintetizar el conjunto de información que genera una organización.

4.5. Metodología

Enfoque de la Investigación

Según Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) el enfoque **Cuantitativo** se constituye en un proceso secuencial y se constituye como “probatorio”, lo define además como de “orden riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase”. Se establece hipótesis y determina variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis.

Según Otero Ortega (2017) las características está el establecimiento de las hipótesis, las cuales se generan antes de recolectar y analizar los datos, luego precede una recolección de información las cuales fundamentan la medición de variables o conceptos contenidos en las hipótesis. Para realizar esta recolección se recurre a procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Es necesario desde este enfoque los fenómenos estudiados deben poder observarse o medirse y ser analizados a través de métodos estadísticos.

La investigación cuantitativa confía en la experimentación y los análisis de causa efecto. Los análisis cuantitativos se interpretan desde la predicción de las hipótesis y las teorías estudiadas, dando como resultado explicaciones acordes con el conocimiento existente.

Según Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) el enfoque **Cualitativo** todo estudio que se concentra más en la profundidad y comprensión de un tema que en la

descripción o medición. A la investigación cualitativa le interesa sintetizar un proceso, esquematizarlo, comprenderlo, más que sólo medirlo y precisarlo.

Estas investigaciones se realizan en muestras pequeñas y abarcan, a veces, muchas variables de estudio, para lo que se usan diversas técnicas de observación, registro y entrevista al mismo tiempo.

Según Guerrero Bejarano (2016) la Investigación Cualitativa tiene ilimitadas posibilidades para poder analizar los diferentes sucesos que se puedan presentar de acuerdo a cada caso o tipo de estudio. Nos permite investigar aspectos sociales del comportamiento humano que no se pueden valorar de forma sencilla e intentar comprenderlos. Encontramos que sus procesos y metodologías son muy variados. Los procesos que se presentan en este tipo de investigaciones se van estableciendo de acuerdo a las circunstancias, y a pesar de que como en todo estudio debemos tener claro cuáles son los objetivos que deseamos alcanzar, en el método cualitativo existe una mayor libertad y flexibilidad de adaptación por los resultados que se puedan ir obteniendo.

Adicionalmente para poder comprobar una teoría con este tipo de estudio se debe aplicar más de un método de recolección de datos que permita volver los resultados lo más objetivos posibles, que pueda permitirnos comprobar o rechazar una hipótesis luego de analizar diversos resultados para evitar caer en errores por subjetividad.

Modalidad Básica de la Investigación

Según Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) La modalidad básica de la investigación bibliográfica – documental es la investigación que consiste en respaldar teóricamente un estudio o problema de investigación. Este aporte incluye además que este proceso fundamenta el problema planteado en trabajos previos como: análisis de teorías, conceptualizaciones y /o las investigaciones.

Este tipo de investigación se resguarda en la recopilación de información de libros, revistas y artículos investigativos ya existentes, sobre los cuales se guía la investigación y se sustenta el mismo.

Según Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) la investigación de campo se refiere al método de recolección de datos y registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Valido para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, etc. En la modalidad de investigación de campo se mantuvo contacto con la empresa y las personas en donde se desarrolló el estudio y se aplicó la entrevista para recabar información y datos posteriormente procesados para validar las hipótesis.

Diseño de la Investigación

Según Hernández-Sampieri, (2014, pág. 155) explica la investigación exploratoria sea explorar un área no estudiada antes, describir una situación o pretender una explicación del mismo. Por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o poco conocidos; además, constituyen el preámbulo de otros diseños.

Establece en su material bibliográfico que el estudio de caso se analiza un fenómeno dentro de su contexto real, que tiene situaciones únicas o poco frecuentes, este estudio indaga profundamente el caso para identificar la relación de las variables.

El presente trabajo tiene un diseño exploratorio porque no existen más investigaciones respecto a la problemática en el área administrativa y financiera; por lo tanto, los hallazgos surgen de una primera experiencia investigativa, pues no se encuentra investigaciones similares o referentes en la ferretería AYALCA de la provincia de Tungurahua.

Según Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, pág.15) “la investigación descriptiva tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población”. Este diseño ocupa variables que describen personas, objetos, contextos, etc. La investigación es descriptiva, pues se ajusta a estudiar la gestión administrativa y financiera en la ferretería AYALCA, determina la

existencia de la gestión administrativa y financiera en la empresa, y se conoce las características de la empresa, estructura organizacional y sus procesos, fundamentado con la información que evidencia su relación con la rentabilidad de la empresa.

Población y Muestra

En lo que respecta a la población según Lepkowski (2008b) citado en Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014, pág. 174) es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

A este respecto, la población del estudio constituye los 3 (tres) colaboradores administrativos de la ferretería AYALCA, ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Tisaleo.

Se detalla en la tabla posterior, el número de integrantes por departamentos. Los datos fueron proporcionados por el departamento financiero.

Tabla 1.

Población Colaboradores de AYALCA

DEPARTAMENTO	COLABORADORES
Gerencia General y Comercial	1
Administrativo - Financiero	1
Comercial y Operaciones	1

La técnica utilizada en el presente estudio para la variable independiente es la entrevista a profundidad y el instrumento es la entrevista, con los cuales se recabó la información pertinente de las variables aplicadas a la población determinada anteriormente y de esta manera su posterior análisis e interpretación.

La técnica utilizada en el presente estudio para la variable dependiente es el cálculo de los indicadores financieros, con los cuales se recabó la información pertinente de cada una de las variables aplicadas a la población determinada anteriormente y de esta manera su posterior análisis e interpretación.

Hernández – Sampieri et al. (2014), exponen además que la entrevista a profundidad es: una entrevista personal no estructurada es la que persigue de forma individual que cada entrevistado exprese libremente sus opiniones y creencias sobre algún tema objeto de análisis, dentro de los instrumentos cualitativos más usados son la observación no estructurada y la entrevista a profundidad. El instrumento más utilizado para obtener información “profunda” sobre un tema y conseguir un profundo entendimiento de las experiencias de los participantes y poder obtener la mayor información posible.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Como se detalla en la información que antecede, los instrumentos para ambas variables se hallan validados por lo que se garantiza la confiabilidad de la información que se recaba con los mismos.

Cuestionario de entrevista para conocer la gestión administrativa y financiera de la empresa. Los autores Hernández-Sampieri, et al. (2014) explican que, en la entrevista personal, un entrevistador aplica el cuestionario a los respondientes (entrevistados). El entrevistador va haciéndole las preguntas al respondiente y va anotando las respuestas. Normalmente se tienen varios entrevistadores, quienes deberán estar capacitados en el arte de entrevistar y conocer a fondo el cuestionario, y no deben sesgar o influir las respuestas.

Se validó la entrevista por parte de los trabajadores de la ferretería AYALCA de la provincia de Tungurahua.

Según Otero Ortega (2017) las entrevistas personales requieren de una atmósfera apropiada. El entrevistador debe ser amable y tiene que generar confianza en el entrevistado. Quien responde a una entrevista debe concentrarse en las preguntas y estar relajado.

Las entrevistas fueron realizadas a las personas encargadas de cada departamento y las preguntas fueron desarrolladas de acuerdo a las responsabilidades que desempeña cada

uno en su rol. Con ello poder obtener más información de la empresa, en resumen, como se está gestionando administrativa y financieramente.

Recolección de la información

La recolección de información se desarrolló mediante aplicación de la entrevista realizada personalmente a los colaboradores de la empresa dentro del local en las fechas 2 al 6 de mayo del año en curso, lo cual tuvo respaldo de la Gerencia en el cumplimiento de dicha actividad, cumpliendo al 100% el total de la muestra determinada en el ítem correspondiente de la presente investigación.

Procesamiento de información y análisis

El método de análisis es cualitativo se desarrolla en la variable independiente con la técnica estudio de caso e instrumento la entrevista al personal de la empresa para determinar presencia de la gestión y análisis cuantitativo en la variable dependiente con la técnica tabla de cotejo e instrumento la tabla de conteo para medir los indicadores de rentabilidad.

Una vez que se aplicó la entrevista no estructurada al personal, fue necesario recolectar la información, organizarla y clasificarla. A continuación, se procedió a analizar las respuestas mediante dos criterios; el primero la identidad corporativa de la empresa y el segundo las funciones, actividades y procesos que maneja el personal. Los resultados se presentaron de forma textual conforme las interpretaciones y el análisis con criterio entre la información obtenida y la bibliografía.

Luego se procedió a calcular los indicadores financieros a través de los balances y estado de resultados para evaluar el margen de rentabilidad de la empresa e interpretar los resultados y encontrar causas de los mismos. El análisis realizado entre la bibliografía y la información obtenida permitirá identificar los factores importantes que influye en la rentabilidad de la empresa.

Finalmente, se redactó las conclusiones en base al método de concordancia de Jonh Stuart Mill que indica “Si dos o más ejemplos de un fenómeno bajo investigación

poseen una sola circunstancia en común, esta única circunstancia, presente en todos los ejemplos, es la causa (o el efecto) del fenómeno mencionado”, permitiendo encontrar las falencias de la gestión administrativa y financiera, analizar los indicadores de rentabilidad e indicar los factores que influyen en la rentabilidad en el caso de estudio de la empresa Ayalca.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos de la entrevista se expresan con el análisis de la información recolectada del personal en el desempeño en el cargo. Por consiguiente, Se detalla de manera descriptiva los fenómenos encontrados en la gestión realizada por la empresa.

Adicional se evalúa los indicadores de rentabilidad mediante el cálculo de los balances financieros y estado de resultados, para determinar las causas de los mismos. Se encontró importantes factores influyentes en la rentabilidad de la empresa.

Análisis descriptivo de las variables.

Para el análisis de resultados se toma en cuenta la información obtenida de la entrevista del personal y la bibliografía descrita. Se considera todas las repuestas de la entrevista realizada a los tres colaboradores, seguido se realiza de manera global el análisis y la interpretación cada cargo ya que las preguntas se basan en dos criterios: identidad corporativa y desempeño de sus actividades dentro de la empresa.

a) Gestión Administrativa y Financiera

- ✓ Entrevista a gerencia para evaluación de la gestión de administrativa y financiera (Anexo 2) de la cual se desprende lo siguiente:

Se detecta en el cargo el desconocimiento de la identidad corporativa, es decir, la misión, visión y valores de la empresa.

No hay una planificación estratégica en la empresa, lo que significa que no existe una ruta a seguir.

Adicional, no tiene manual de funciones lo que causa un desconocimiento leve de las responsabilidades de los trabajadores.

Existe una confusión con la estructura organizacional ya que no existen procesos.

En conclusión, una inadecuada gestión administrativa.

- ✓ Entrevista a financiero para evaluación de la gestión de administrativa y financiera (Anexo 3) se desprenden lo siguiente:

Se detecta en el cargo, el desconocimiento de la identidad corporativa, es decir, la misión, visión y valores de la empresa

No tiene procedimientos para mejorar el control de las cuentas contables.

Tiene una planificación de pagos, pero no un presupuesto que le permita cumplir a tiempo con sus responsabilidades.

No implementa estrategias en base a indicadores financieros porque no identifica puntualmente los errores debido a que no calcula balances financieros ni estado de resultados, por tanto, la toma de decisiones se la realiza de manera empírica.

Se muestra un registro ordenado de ingresos y egresos, pero no un control de los gastos, ingresos, cuantías, por pagar y pagar, flujo de caja y rentabilidad.

Maneja una buena recuperación de cartera, pero no tiene monto máximo de crédito para un buen manejo de liquidez.

Mantiene una buena relación crediticia con entidades bancarias debido a que cumple puntualmente con los pagos.

En conclusión, maneja un registro y orden en las cuentas, pero falta gestión financiera.

- ✓ Entrevista a comercial para evaluación de la gestión de administrativa y financiera (Anexo 4) se desprenden lo siguiente:

Se detecta en el cargo el desconocimiento de la identidad corporativa, es decir, la misión, visión y valores de la empresa.

No tiene planificación de ventas ni de compras para el control de objetivos.

El proceso que maneja es de manera empírica, pero con mayor seguridad de las actividades que desempeñan.

En ventas maneja la estrategia de promociones o sea ofertas en los productos de mayor rotación y menos rotación.

En marketing maneja la estrategia de posicionamiento de marca, tiene un calendario de publicaciones en redes sociales.

En conclusión, se muestra un mejor desempeño del cargo, pero la gestión administrativa es mínima.

- ✓ Entrevista a operaciones para evaluación de la gestión de administrativa y financiera (anexo 5) se desprenden lo siguiente:

Se detecta en el cargo el desconocimiento de la identidad corporativa, es decir, la misión, visión y valores de la empresa.

No tiene planificación; por tanto, se maneja de manera empírica el cumplimiento de abastecimiento de mercadería.

No hay procesos para recepción y despacho de mercadería; por lo que, la verificación del estado productos tanto en la recepción como en el despacho se lo hace de manera empírica.

No tiene manual de funciones, pero se destaca el compromiso que tiene el personal en la ejecución de sus actividades que a ella la designen.

Baja comunicación pues sin procesos no hay una adecuada coordinación con la estructura organizacional.

No hay indicadores que permitan mejorar la gestión de inventarios.

En conclusión, se muestra una ineficiente gestión administrativa.

b) Rentabilidad

En la parte inicial del instrumento utilizado se encuentra el cálculo de los balances y estado de resultados como información para el cálculo de los indicadores de rentabilidad. La cual arroja los resultados contenidos en las siguientes tablas:

Tabla 2.: *Balance de situación al 2019*

AYALCA
CAPUZ BALADARES ERIKA MARICELA
RUC: 0604634352001
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ACTIVO		
Activo Corriente		\$ 27.912,16
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 66,66	
Inventario de Mercadería	\$ 27.845,50	
Activo no Corriente		\$ 3.723,42
Muebles y Enseres	\$ 3.400,00	
Herramientas	\$ 168,50	
Equipo de Computo	\$ 400,00	
(-) Depre. Acumulada de Propiedad Planta y Equipo	\$ 245,09	
TOTAL, ACTIVO		\$ 31.635,58
PASIVO		
Pasivos Corrientes		
Cuentas y documentos por pagar proveedores corrientes	\$ 20.167,68	
Otras cuentas y documentos por pagar		
Pasivos No Corrientes		
Obligaciones con instituciones financieras - no corrientes	\$ 12.916,67	
TOTAL, PASIVO		\$ 33.084,35
PATRIMONIO		
Capital Social	\$ -11.034,80	
Utilidad	\$ 9.586,03	
TOTAL, PATRIMONIO		\$ -1.448,77
TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO		\$ 31.635,58

Interpretación

Se observa que AYALCA al diciembre 2019 tiene más deudas que posesiones esto significa que todos sus activos no logra cubrir sus pasivos.

Tabla 3: Estado de resultados al 2019

AYALCA
CAPUZ BALLADARES ERIKA MARICELA
RUC: 0604634352001
BALANCE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

INGRESOS		\$ 63.220,84
Ventas Netas	\$ 63.220,84	
COSTO DE VENTAS		\$ 44.481,38
Compras Netas	\$ 72.326,88	
Inventario Final	\$ 27.845,50	
TOTAL INGRESOS		\$ 18.739,46
GASTOS		
Gastos Operacionales	\$ 7.686,50	
Sueldos	\$ 3.610,00	
Gasto Alimentación	\$ 720,00	
Serv. Energía Eléctrica	\$ 180,00	
Serv. Agua	\$ 42,00	
Serv. Teléfono	\$ 330,00	
Ser. Internet	\$ 60,00	
Suministros y Materiales	\$ 180,00	
Gasto Publicidad	\$ 2.564,50	
Gastos No Operacionales	\$ 245,09	
Gasto Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	\$ 245,09	
Gastos Financieros	\$ 1.221,85	
Gasto Interés Bancario	\$ 1.103,78	
Gasto Seguros	\$ 33,07	
Otros Gastos Financieros (Chuequera)	\$ 85,00	
Total Gastos		\$ 9.153,44
UTILIDAD CONTABLE		\$ 9.586,03
Participación de Trabajadores		\$ -
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS		\$ 9.586,03
Impuesto a la renta		0
UTILIDAD NETA		\$ 9.586,03

Interpretación

Se observa que AYALCA al diciembre 2019 tiene más ingresos que egresos esto significa que obtuvo ganancias.

Tabla 4.: *Balance de situación al 2020*

AYALCA
CAPUZ BALADARES ERIKA MARICELA
RUC: 0604634352001
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

ACTIVO		
Activo Corriente		\$ 52.542,69
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 4.499,97	
Cuentas y Documentos por Cobrar	\$ 2.942,20	
Inventario de Mercadería	\$ 45.075,01	
Crédito Tributario (Retenciones)	\$ 25,51	
Activo no Corriente		\$ 18.189,07
Vehículo	\$ 13.000,00	
Muebles y Enseres	\$ 6.272,50	
Herramientas	\$ 839,50	
Equipo de Computo	\$ 500,00	
(-) Depre. Acumulada de Propiedad Planta y Equipo	\$ 2.422,94	
TOTAL, ACTIVO		\$ 70.731,75
PASIVO		
Pasivos Corrientes		
Cuentas y documentos por pagar proveedores corrientes	\$ 27.106,06	
Otras cuentas y documentos por pagar	\$ 1.666,62	
Pasivos No Corrientes		
Obligaciones con instituciones financieras - no corrientes	\$ 24.178,24	
TOTAL, PASIVO		\$ 52.950,92
PATRIMONIO		
Capital Social	\$ 7.107,85	
Utilidad	\$ 10.672,98	
TOTAL, PATRIMONIO		\$ 17.780,83
TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO		\$ 70.731,75

Interpretación

Se observa que AYALCA al diciembre 2020 tiene patrimonio, es decir al momento sus activos logran cubrir sus deudas.

Tabla 5: Estado de resultados al 2020

AYALCA
CAPUZ BALLADARES ERIKA MARICELA
RUC: 0604634352001
BALANCE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

INGRESOS		\$ 199.464,31
Ventas Netas	\$ 199.464,31	
COSTO DE VENTAS		\$ 159.901,97
Inventario Inicial	\$ 27.845,50	
Compras Netas	\$ 177.131,48	
Inventario Final	\$ 45.075,01	
TOTAL, INGRESOS		\$ 39.562,34
GASTOS		
Gastos Operacionales		\$ 22.684,00
Sueldos	\$ 10.970,00	
Obligaciones por pagar	\$ 996,00	
Serv. Energía Eléctrica	\$ 360,00	
Serv. Agua	\$ 96,00	
Serv. Teléfono	\$ 660,00	
Ser. Internet	\$ 120,00	
Gasto Arriendo Local	\$ 1.560,00	
Gasto Combustible	\$ 600,00	
Mantenimiento Vehículos	\$ 1.602,00	
Suministros y Materiales	\$ 2.160,00	
Gasto Alimentación	\$ 1.560,00	
Gasto Publicidad	\$ 2.000,00	
Gastos No Operacionales		\$ 2.177,85
Gasto Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	\$ 2.177,85	
Gastos Financieros		\$ 2.360,89
Gasto Interés Bancario	\$ 1.939,21	
Gasto Seguros	\$ 61,68	
Otros Gastos Financieros	\$ 360,00	
TOTAL, GASTOS		\$ 27.222,74
UTILIDAD CONTABLE		\$ 12.339,60
PARTICIPACION TRABAJADORES		\$ -
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS		\$ 12.339,60
IMPUESTO A LA RENTA		\$ 1.666,62
UTILIDAD NETA		\$ 10.672,98

Interpretación

Se observa que AYALCA al diciembre 2020 tiene más ingresos que egresos esto significa que obtiene ganancias, sin embargo, los gastos se observan muy elevados.

Tabla 6.: Balance de situación al 2021

AYALCA		
CAPUZ BALADARES ERIKA MARICELA		
RUC: 0604634352001		
BALANCE GENERAL		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		
ACTIVO		
Activo Corriente		\$ 51.573,60
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 6.412,68	
Cuentas y Documentos por Cobrar	\$ 2.381,54	
Inventario de Mercadería	\$ 42.779,38	
Crédito Tributario (Retenciones)		
Activo no Corriente		\$ 18.439,82
Vehículo	\$ 13.000,00	
Muebles y Enseres	\$ 7.792,00	
Herramientas	\$ 979,50	
Equipo de Computo	\$ 1.950,00	
(-) Depre. Acumulada de Propiedad Planta y Equipo	\$ 5.281,68	
TOTAL, ACTIVO		\$ 70.013,42
PASIVO		
Pasivos Corrientes		
Cuentas y documentos por pagar proveedores	\$ 20.376,38	
Cuentas y documentos por pagar	\$ 1.180,00	
Pasivos No Corrientes		
Obligaciones con instituciones financieras - no corrientes	\$ 14.317,16	
TOTAL, PASIVO		\$ 35.873,54
PATRIMONIO		
Capital Social	\$ 21.278,11	
Utilidad	\$ 12.861,76	
TOTAL, PATRIMONIO		\$ 34.139,88
TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO		\$ 70.013,42

Interpretación

Se observa que AYALCA al diciembre 2021 tiene un patrimonio más grande, es decir sus activos rebaza monto que necesita para cubrir sus deudas.

Tabla 7.: Estado de resultados al 2021

AYALCA
CAPUZ BALLADARES ERIKA MARICELA
RUC: 0604634352001
BALANCE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

INGRESOS		\$ 281.376,73
Ventas netas	\$ 281.376,73	
COSTO DE VENTAS		\$ 236.136,96
Inventario Inicial	\$ 45.075,01	
Compras Netas	\$ 233.841,33	
Inventario Final	\$ 42.779,38	
TOTAL, INGRESOS		\$ 45.239,77
GASTOS		
Gastos Operacionales		\$ 25.098,00
Sueldos	\$ 14.520,00	
Obligaciones por Pagar	\$ 1.170,00	
Serv. Energía Eléctrica	\$ 360,00	
Serv. Agua	\$ 96,00	
Serv. Teléfono	\$ 660,00	
Ser. Internet	\$ 120,00	
Gasto Arriendo Local	\$ 2.160,00	
Gasto Combustible	\$ 960,00	
Mantenimiento Vehículos	\$ 482,00	
Suministros y Materiales	\$ 3.000,00	
Gasto Alimentación	\$ 1.320,00	
Gasto Publicidad (Programa inventario)	\$ 250,00	
Gastos No Operacionales		\$ 2.858,75
Gasto Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	\$ 2.858,75	
Gatos Financieros		\$ 3.241,26
Gasto Interés Bancario	\$ 2.788,19	
Gasto Seguros	\$ 93,07	
Otros Gastos Financieros (chequera)	\$ 360,00	
TOTAL, GASTOS		\$ 31.198,01
UTILIDAD CONTABLE		\$ 14.041,76
PARTICIPACION TRABAJADORES		
UTILIDAD DEL EJERCICIO		
ANTES DE IMPUESTOS		\$ 14.041,76
IMPUESTO A LA RENTA		\$ 1.180,00
UTILIDAD NETA		\$ 12.861,76

Interpretación

Se observa que AYALCA al diciembre 2021 tiene más ingresos que egresos, sin embargo, los gastos se observan muy elevados en particular los financieros.

Tabla 8: *Resumen Balance de situación*

AYALCA			
Balance de Situación Consolidado (en miles de dólares)			
	2021	2020	2019
Activo:			
Activo circulante:			
Efectivo	\$ 6.412,68	\$ 4.499,97	\$ 66,66
Efectos y cuentas por cobrar, neto	\$ 2.381,54	\$ 2.942,20	\$ -
Inventarios, neto	\$ 42.779,38	\$ 45.075,01	\$ 27.845,50
Crédito Tributario (Retenciones)		\$ 25,51	\$ -
Total, activo circulante	\$ 51.573,60	\$ 52.542,69	\$ 27.912,16
Inmuebles, maquinaria y equipo, neto	\$ 18.439,82	\$ 18.189,07	\$ 3.723,42
Activos Fijos	\$ 18.439,82	\$ 18.189,07	\$ 3.723,42
Otros activos			
Activo total	\$ 70.013,42	\$ 70.731,75	\$ 31.635,58
Pasivo y Patrimonio			
Pasivo circulante:			
Cuentas por pagar a proveedores	\$ 20.376,38	\$ 27.106,06	\$ 20.167,68
Otras cuentas por pagar	\$ 1.180,00	\$ 1.666,62	\$ -
Total, pasivo circulante	\$ 21.556,38	\$ 28.772,68	\$ 20.167,68
Préstamos bancarios	\$ 14.317,16	\$ 24.178,24	\$ 12.916,67
Pasivo a largo plazo	\$ 14.317,16	\$ 24.178,24	\$ 12.916,67
Pasivo Total	\$ 35.873,54	\$ 52.950,92	\$ 33.084,35
Patrimonio:			
Capital Social	\$ 21.278,11	\$ 7.107,85	\$ -11.034,80
Utilidad	\$ 12.861,76	\$ 10.672,98	\$ 9.586,03
Total, Patrimonio	\$ 34.139,88	\$ 17.780,83	\$ -1.448,77
Total, Pasivo y Patrimonio	\$ 70.013,42	\$ 70.731,75	\$ 31.635,58

Interpretación

Se observa que AYALCA al diciembre 2021 aumentó sus activos y por consiguiente su patrimonio. Del año 2019 al 2020 es representativo ya que se hace una inversión por parte de los propietarios y financiamiento bancario por lo que el aumento se ve reflejado también en los pasivos.

Tabla 9. Resumen Estado de resultados

AYALCA			
Estado de Resultados Consolidado (en miles de dólares)			
	2021	2020	2019
Ventas netas	\$ 281.376,73	\$ 199.464,31	\$ 63.220,84
Costo de ventas	\$ 236.136,96	\$ 159.901,97	\$ 44.481,38
Utilidad Bruta	\$ 45.239,77	\$ 39.562,34	\$ 18.739,46
Gastos de operación			
Ventas y servicios	\$ 25.098,00	\$ 22.684,00	\$ 7.686,50
Total, de gastos de operación	\$ 25.098,00	\$ 22.684,00	\$ 7.686,50
UTILIDAD EN OPERACIÓN	\$ 20.141,77	\$ 16.878,34	\$ 11.052,96
Otros Gastos (ingresos):			
Gasto Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	\$ 2.858,75	\$ 2.177,85	\$ 245,09
Gastos Financieros	\$ 3.241,26	\$ 2.360,89	\$ 1.221,85
Total, Otros gastos, neto	\$ 6.100,01	\$ 4.538,74	\$ 1.466,94
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 14.041,76	\$ 12.339,60	\$ 9.586,03
Impuesto sobre la renta:			
Corriente			
Diferido	\$ 1.180,00	\$ 1.666,62	\$ -
Total, Gastos sobre la renta	\$ 1.180,00	\$ 1.666,62	\$ -
UTILIDAD NETA	\$ 12.861,76	\$ 10.672,98	\$ 9.586,03

Interpretación

Se observa que AYALCA al diciembre 2021 aumentó su utilidad neta progresivamente, sin embargo, el aumento significativo que sufrió en el 2020 fueron debido a los gastos de contratación de personal, gastos nuevos que se incorporaron y otros que aumentaron.

Tabla 10.

Ítem 1: Índices de Rentabilidad del 2021

Nombre del indicador	Indicador	Interpretación
Rentabilidad de activo (ROA)	0,18	La empresa AYALCA en el año 2021 en el indicador de margen de utilidad muestra que por cada dólar que vende la empresa gana 18 centavos de utilidad neta, lo que significa que la empresa es rentable pero no está gestionando adecuadamente los recursos, es decir, falta gestión de ventas, gestión de inventario y recuperación de cartera.
Rendimiento del capital (ROE)	0,38	La empresa AYALCA en el año 2021 en el indicador de rendimiento de capital muestra que por cada dólar del patrimonio se genera 38 centavos de utilidad neta, lo que demuestra una buena administración del capital, sin embargo, se puede mejorar con un apalancamiento positivo y negociaciones con proveedores.
Margen de la utilidad bruta	0,16	La empresa AYALCA en el año 2021 en el indicador de margen de utilidad bruta muestra que por cada dólar que vende la empresa se obtiene 16 centavos de utilidad bruta, lo que significa que la empresa incurrió en costos de venta muy elevados es decir los costos a crédito hacen que aumente aún más los costos de la mercadería.
Margen de la utilidad neta	0,05	La empresa AYALCA en el año 2021 en el indicador margen de utilidad neta que por cada dólar de ventas de la empresa gana 5 centavos de la utilidad neta, lo que refleja que no está generando una utilidad, es decir la empresa gasta más de lo permitido es decir no hay un control de costes (gastos operacionales) adicional no hay estrategias para aumentar las ventas.
Rotación de activos	4,02	La empresa AYALCA en el año 2021 en el indicador rotación de activos, muestra que la empresa rota 4 veces su activo, lo que significa que hay una eficiente gestión de sus activos, es decir, un buen uso de los activos para generar ventas.
Rotación de inventarios	5,52	La empresa AYALCA en el año 2021 en el indicador rotación de inventarios tiene un nivel de rotación de 5 veces, es decir, los inventarios se vendieron cada 2 meses, significando que la empresa está gestionando las compras de mercadería y promoviendo los productos de mayor rotación.

c) Factores que influyen en la rentabilidad

De acuerdo a lo analizado conforme a lo que menciona (Pinzón García, 2016) se puede indicar que los factores relevantes o importantes que influyen en la rentabilidad de la empresa son:

- ✓ La identidad corporativa y estructura organizacional es fundamental en una empresa ya que sin esto los colaboradores no tendrán una dirección, guía o camino a seguir pues es la razón de ser de la empresa. La misión, Misión, Visión, Valores, manual de funciones son entre otras actividades importantes en el buen desempeño empresarial y la eficiente de la administración.
- ✓ El registro de ingresos y egresos (flujo de efectivo) conforme cuentas contables sin lugar a duda son un factor primordial para calcular los indicadores financieros que son datos o información que nos permitirán identificar las falencias para tomar decisiones e implementar acciones correctivas en el tiempo oportuno, es decir, aplicar estrategias que ayuden a conseguir los resultados esperados.
- ✓ La planificación es otro factor importante que aporta a la rentabilidad de la empresa porque si no contamos con un plan no podremos seguir una ruta que nos lleve a cumplir una meta u objetivo, detectar a tiempo errores para poder ser mitigados.
- ✓ El control y la evaluación es un factor determinante e indispensable, pues sin seguimiento oportuno y evaluación de los recursos humanos y materiales no habría una mejora continua en el rendimiento, es decir, comparar los resultados obtenidos con lo planeado para así poder llegar a los objetivos propuestos y meta deseada.

5.1 Conclusiones

- ✓ La empresa Ayalca no tiene identidad corporativa y muestra una falta de comprensión en la estructura organizacional. Presenta falencias en cuanto al sistema organizacional, no tiene un manual de funciones, lo cual no permite llevar un control adecuado. No tiene procesos, es decir, una ruta lógica o secuencia que permita a la empresa obtener los resultados esperados independiente quien sea la persona que ejecute las actividades.
- ✓ La empresa Ayalca no realiza planificación estratégica, no aplica estrategias conforme a indicadores en ventas, compras, marketing, bodega y financiero porque tampoco aplica indicadores de gestión que permitan medir los objetivos y estrategias a corto y largo plazo para tomar acciones correctivas a un tiempo justo. Una planificación permite minimizar riesgos, coordinar actividades y optimizar recursos que garanticen el éxito de la empresa.
- ✓ La empresa Ayalca tiene una rentabilidad o indicador financiero margen de utilidad neta de 0.05% indican que la empresa mantiene una utilidad positiva, sin embargo; no es bueno ya que el margen con relación al mercado es bajo, esto significa que no se gestiona las ventas, los costos de venta y los gastos adecuadamente. La rentabilidad del activo del 18% y la rentabilidad del capital con un 38% es bueno, pero se puede mejorar con estrategias de respuesta y con un apalancamiento positivo que genere un rendimiento aceptable.
- ✓ La empresa Ayalca define los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa, la identidad corporativa, la planificación, los procesos y el control como los más importantes ya que en base a estos se vinculan más factores. Estos factores abarcan lo fundamental que debe tener una empresa para tener éxito ya que en resumen la identidad corporativa no da la razón de ser, la planificación nos da el camino una guía a donde ir, los procesos la ruta lógica a seguir y el control medir los resultados del trabajo que estamos realizando.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda aplicar un modelo de gestión administrativo, que permita establecer una ruta para cumplir los objetivos y manejar eficientemente los recursos materiales y humanos que permita maximizar la rentabilidad de la empresa en beneficio de propietarios y colaboradores.
- ✓ Se recomienda aplicar indicadores de gestión para cada área y medir el cumplimiento de objetivos y estrategias ya que en base a estos podemos detectar las falencias y corregir a tiempo justo. Con ellos podemos tener un mejor control mediante la evaluación del desempeño y poseer a la empresa en los mejores lugares.
- ✓ Se recomienda evaluar continuamente los indicadores financieros para administrar el dinero e inversiones y tomar decisiones con respecto a la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones y asegurar rentabilidad.
- ✓ Se recomienda tomar en cuenta en una planificación estratégica los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa ya que esto ayudará a maximizar los ingresos de la empresa.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre Sajami, C. R., Barona Meza, C. M., & Dávila Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. Obtenido de Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión.
- Añapa Añapa, G. (NOVIEMBRE de 2020). Estructura de gestión administrativa y financiera del Gobierno. Obtenido de PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR.
- Mosquera Choco, E. O., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Estrategias Administrativas y Financieras: herramientas clave para una gestión eficiente. FUNDACIÓN KOINONIA.
- Pinzón García, S. (2016). “El control interno y la rentabilidad de la empresa Comercio Total Sociedad de hecho”. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Solis Cedeño, V. J., & Hidalgo Angulo, H. M. (2018). GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA PYMES SECTOR MANUFACTUREO DE MANABI. Revista ECA Sinergia.
- Agreda Ayen, M. (2019). RENTABILIDAD DE LA INDUSTRIA EDITORIAL DEL NORTE S.A., CHICLAYO, 2018. Obtenido de UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.
- Batista Hernández, N., & Jesús Estupiñan , R. (2018). Gestión empresarial y posmodernidad. Belgium: George Lukacs ISBN 978-1-59973-577-1.
- Carrasco Mantilla,, W., & Martínez Amarilla, F. (2011). GESTIÓN EMPRESARIAL. SERVICIO NACIONAL DE SANEAMIENTO AMBIENTAL, 13.
- Ccahuin Sanchez, R. G. (2019). Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Lima 2017-2018. Obtenido de FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS.
- Chacón, G. (2007). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial. Actualidad Contable Faces.
- Coque Arboleda, D. C. (2016). “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEGAMICRO S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO.”.
- Criollo Criollo , E. M. (2014). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA LA ASOCIACIÓN. Obtenido de UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES : <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2483>

- De La Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A., & De La Hoz Suárez, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*.
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). *IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Pereira Bolaños, C. A. (2019). Actualidad de la gestión empresarial en las pymes. *Apuntes Contables*.
- PRIETO, A. (2003). *GESTIÓN ESTRATÉGICA*. UNIVERSITAT DE BARCELONA Virtual.
- Puente Riofrío, M. I., Solís Cabrera, D. E., Guerra Torres, C. M., & Carrasco Salazar, V. A. (2017). *RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL*. CE Contribuciones a la Economía.
- Romero Aguirre, D. M. (2012). La rentabilidad como factor financiero para medir la eficiencia y productividad de los recursos invertidos de una empresa del sector de prestación de servicio de salud de San Juan de Pasto año 2009 - 2011. Obtenido de Universidad de Nariño.
- Suárez Espinar, M. J. (2018). *Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI*. FIPCAEC.
- Tubay, M., Pena, M., Cedeno, J., & Chang, L. (2016). Gestion administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad . *REVISTA CIENCIA E INVESTIGACION*.
- Valle Bombón , J. S., Veloz Vasco , J. R., & Jiménez Zavala, J. D. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. *FIPCAEC* .
- Velásquez, B., Ponce, V., & Franco , M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*.
- Villacrés Sampedro, J. E., Rodríguez Ulcuango, O. M., & Sánchez Lunavictoria, D. M. (2020). Gestión administrativa y financiera, perspectiva desde las pequeñas y medianas. *Polo del Conocimiento*.

7. ANEXOS

7.1. Validación del cuestionario


APRECIACIÓN

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los entrevistados puedan responderlo adecuadamente.		
El número de preguntas de la entrevista es excesivo.		

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	x			
Claridad en la redacción de las preguntas.	x			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	x			
Relevancia del contenido.	x			
Factibilidad de la aplicación.	x			
Validez de contenido de la encuesta.	x			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Carlos Manosalvas Vaca
Profesión:	PhD en Administración Estratégica de Empresas
Lugar de Trabajo:	Universidad Estatal Amazónica
Cargo que desempeña:	Docente Investigador – Vicerrector Administrativo
Lugar y fecha de validación:	Puyo, 11-05-2022
E-mail:	ca.manosalvas@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0985732132
Firma:	

7.2. Entrevistas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a los empleados de la empresa AYALCA Ferretería.

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad saber si hay gestión administrativa y financiera en la empresa AYALCA.

Instrucciones:

- La información que se pretende recolectar tiene fines netamente académicos
- Escuche cada pregunta, después conteste con toda sinceridad la información que solicita el entrevistador.
- Responda las preguntas con sinceridad y seriedad, la información proporcionada es confidencial y valiosa para la presente investigación.
- Anticipo mi agradecimiento por el tiempo brindado

Datos generales

Nombre: Erika Capuz

Cargo: Gerente General

Sexo: Femenino

Edad: 34 años

¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

No tenemos, pero la empresa quiere brindar la mejor experiencia en servicio, llegar a ser una empresa que solucione los problemas de sus clientes.

¿Cómo aplica usted desde su rol dentro de la empresa los reglamentos, normas y manual de políticas internas?

No tenemos, pero desde mi rol cumplo con los valores que la empresa promueve como son la honestidad, puntualidad y respeto hacia todas las personas.

¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa?

Tenemos departamento de gerencia, financiero, comercial y operaciones claro que todos desempeñamos el área comercial y operaciones ya que ciertas actividades requieren de más esfuerzo físico.

¿Cuál es el área que usted considera que es la más importante para aplicar estrategias? ¿Por qué?

A mi criterio el área más importante que necesita estrategias es la de ventas e innovación, porque las ventas nos permiten tener mayores ingresos y mantenernos en el mercado. El área de innovación nos permite posicionarnos en el mercado y diferenciarnos de la competencia.

¿Podría usted detallar sus funciones conforme al manual de funciones?

No tenemos manual de funciones, pero las personas que trabajamos en la empresa tenemos responsabilidades de acuerdo a nuestras habilidades y destrezas. También todos colaboramos en áreas que requiera apoyo.

¿Cómo se evalúa el desempeño de los empleados?

No tenemos formatos ni indicadores, pero evaluamos su esfuerzo diario, creatividad y proactividad.

¿Qué tan importante son las capacitaciones en los empleados para la mejora continua de la empresa?

Es de vital importancia ya que los colaboradores son la imagen de la empresa y los responsables de crear una experiencia diferente en nuestros clientes.

¿Con que frecuencia se aplica innovaciones dentro de la empresa?

Se trata de innovar cada 6 meses en diferentes áreas solucionando las necesidades de nuestros clientes.

¿Cómo se realiza y como se ejecuta la planificación en la empresa?

La planificación se realiza de manera resumida e informal a través de un informe mensual y expuesto en una reunión los primeros días del mes, donde se evalúa si es factible para poder ejecutarlos.

¿Qué tipo de estrategias se aplican para cumplir con las metas y objetivos empresariales?

Se aplican estrategias comerciales y de gestión de calidad, con ello cumplimos con las metas en monto de ventas y mejora continua en estándares de calidad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a los empleados de la empresa AYALCA Ferretería.

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad saber si hay gestión administrativa y financiera en la empresa AYALCA.

Instrucciones:

- La información que se pretende recolectar tiene fines netamente académicos
- Escuche cada pregunta, después conteste con toda sinceridad la información que solicita el entrevistador.
- Responda las preguntas con sinceridad y seriedad, la información proporcionada es confidencial y valiosa para la presente investigación.
- Anticipo mi agradecimiento por el tiempo brindado

Datos generales

Nombre: Daniel Ayala

Cargo: Gerente Financiero

Sexo: Masculino

Edad: 36 años

¿Cuál es la misión y visión la empresa?

No tiene. Pero maneja ordenadamente el área financiera. Pero tenemos claro que todos los días trabajamos para una mejora continua

¿Cómo aplica usted desde su rol dentro de la empresa los reglamentos, normas y manual de políticas internas?

No tenemos, pero cumplo con mis responsabilidades manteniendo las cuentas en orden.

¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa?

Yo pienso que es una estructura horizontal donde existe un jefe de cada departamento, no existe una cabeza todavía.

¿Considera usted que el éxito de una empresa depende de una buena aplicación de estrategias administrativas, financieras y de comercialización? Y porque

Si, Porque como toda estrategia nos permite establecer objetivos con resultados cuantificables que aportan al mejoramiento continuo de la empresa.

¿Con que frecuencia se realiza la conciliación bancaria?

Se realiza diariamente para tener un mejor control de las cuentas en los cierres de caja diario.

¿Qué tipo de estrategias emplea conforme a los indicadores económicos - financieros para medir la liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad de la empresa?

No se emplea de acuerdo a indicadores porque no tenemos todavía, pero se aplica de estrategias de comercialización y marketing acuerdo al flujo de efectivo que maneja la empresa.

¿Cuáles son las estrategias financieras que emplea la empresa?

Se realiza una evaluación mensual en base al flujo de caja y se establece un pronóstico de ingresos con relación a los egresos planificados del mes siguiente.

¿Se lleva un estado de costos y gastos de venta por producto?

No por producto sino de manera general ya que en una empresa de comercialización es más facilidad llevar así. Sin embargo, realizar por producto ayudaría a tener un mejor control de costos.

¿Se hace un plan presupuestario en la empresa? En caso de que sí, ¿Se verifica el cumplimiento del plan presupuestario al finalizar el período fiscal?

Se hace un plan presupuestario mensual y se verifica en base a la utilidad.

¿Cómo se monitorea los ingresos de la empresa?

Mediante los cierres de caja diario y los informes mensuales donde se resumen los ingreso y egresos de la empresa.

¿Existe un manual de procedimientos Financieros – Contable?

No existe, pero si es necesario para tener un mejor control de las finanzas de la empresa.

¿De qué manera lleva la información contable y financiera?

En base a hojas de cálculo en Excel donde detalla en resumen el flujo de caja.

¿Como lleva la planificación de pagos de sus obligaciones tributarias y patronales?

Se lleva en base al flujo de efectivo que maneja la empresa, pero si es necesario llevar una planificación más eficaz.

¿De qué manera difunde la información relevante a directivos?

Conforme a informes mensuales de manera escrita y verbal en base a reuniones a inicio de cada mes.

¿Qué controles internos existen para la gestión Administrativa – Financiera y Contable?

Gestión Financiera

En base a la planificación de ingresos y egresos para cumplir con las obligaciones de mensuales de la empresa.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a los empleados de la empresa AYALCA Ferretería.

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad saber si hay gestión administrativa y financiera en la empresa AYALCA.

Instrucciones:

- La información que se pretende recolectar tiene fines netamente académicos
- Escuche cada pregunta, después conteste con toda sinceridad la información que solicita el entrevistador.
- Responda las preguntas con sinceridad y seriedad, la información proporcionada es confidencial y valiosa para la presente investigación.
- Anticipo mi agradecimiento por el tiempo brindado

Datos generales

Nombre: Erika Capuz

Cargo: Gerente Comercial

Sexo: Femenino

Edad: 34 años

¿Cuál es la misión y visión la empresa?

No tenemos, pero somos una empresa que dar el mejor servicio a nuestro cliente y queremos ser una empresa que solucione los problemas de sus clientes

¿Cómo aplica usted desde su rol dentro de la empresa los reglamentos, normas y manual de políticas internas?

No tenemos definido, pero dentro de mi rol cumplimos con los valores inculcados que son respeto, honestidad y en caso de devolución en el tiempo establecido y en buen estado el producto. Crédito solo a personas indicadas por la gerencia,

¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa?

Tenemos gerencia, financiero, comercial y operaciones.

¿Cómo se realiza el arqueo de caja?

Si, al medio y al finalizar la jornada trabajo.

¿Cuáles son las estrategias de comercialización que emplea la empresa?

Realizamos promociones, ofertas en el local además publicidad en redes sociales.

¿Se lleva un control de cada producto que se vende en la empresa?

¿Se hace una revisión periódica de las cuentas vencidas examinando las causas de la falta de pago y cómo se gestiona el mismo?

Si se revisa las cuentas por cobrar y se gestiona a los clientes deudores, pero no se examina las causas de los retrasos.

¿Está de acuerdo que se realice un control interno al departamento comercial, área de cobranza? En caso de sí. ¿Como se debería llevar el control interno?

Si estoy de acuerdo ya que así tendríamos un mejor control, se debería llevar con un listado de las personas deudoras y máximo de monto mensual a crédito incluso por persona.

¿En base a qué parámetros se asigna el monto límite de crédito?

No tenemos indicadores que nos muestre lo permitido para mantener un flujo de efectivo saludable para la empresa.

¿Indique las estrategias de cobranza más utilizadas de la empresa?

Más que estrategias se hace un seguimiento semanal de cobranza, pero sería una excelente idea aplicar estrategias para incentivar a nuestros clientes a pagar a tiempo.

¿Explique en que consiste el proceso de compras y ventas de la empresa?

El proceso de compras consiste en:

Realizar la requisición encargado por bodega.

Enviar a cotizar a proveedores por Compras

Realizar comparativa por Compras

Enviar la orden de compra para aprobación a financiero.

Enviar la orden de compra aprobada por financiero a facturar a los proveedores

Recibir la mercadería por bodega

El proceso de ventas consiste en:

Cliente solicita su pedido

Vendedor ingresa al sistema

Se verifica y despacha el pedido entre vendedor y cliente.

En caso de necesidad de transporte el vendedor entrega la orden de despacho a bodega para que sea cargado y entregado en obra.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a los empleados de la empresa AYALCA Ferretería.

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad saber si hay gestión administrativa y financiera en la empresa AYALCA.

Instrucciones:

- La información que se pretende recolectar tiene fines netamente académicos
- Escuche cada pregunta, después conteste con toda sinceridad la información que solicita el entrevistador.
- Responda las preguntas con sinceridad y seriedad, la información proporcionada es confidencial y valiosa para la presente investigación.
- Anticipo mi agradecimiento por el tiempo brindado

Datos generales

Nombre: Alisson Balladares

Cargo: Gerente de Operaciones

Sexo: Femenino

Edad: 20 años

¿Cuál es la misión y visión la empresa?

Que más gente nos conozca y visión tener otra sucursal.

¿Cómo aplica usted desde su rol dentro de la empresa los reglamentos, normas y manual de políticas internas?

Verificando los productos de acuerdo a la orden de compra con la guía del proveedor, de igual manera que el producto se encuentre en buen estado.

¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa?

Daniel: Finanzas, Erika: Compras y Alisson: Operaciones

¿Se realizan controles de calidad a los productos que ingresan a la empresa?

No, pero se siente la necesidad de realizarlas por las experiencias pasadas.

¿Bajo qué criterio se realiza el almacenamiento de la mercadería?

El almacenamiento se realiza por categorías.

¿Con qué frecuencia se realiza el control de inventario de los productos?

Se realiza 2 categorías mensuales con la visión de concluir con todo en el año.

¿Indique al menos tres políticas de despacho y recepción de productos?

Despacho

Revisar con el cliente la que los productos este conforme a la factura.

Verificar que el producto este en buenas condiciones.

Asesorar al cliente en la logística cuando son productos de difícil transporte.

Recepción

Revisar que la guía del proveedor este conforme con la orden de compra.

Verificar que la cantidad de productos este acorde con la guía.

Verificar que los productos estén en buen estado ya que vienen empaquetados.

¿Cuál es el medio de comunicación utilizado entre ventas y bodega?

La factura porque permite ver la cantidad que se debe despachar.

¿Qué tareas o actividades provocan retrasos en los despachos?

Cuando la misma persona realiza la venta y el despacho.

Indique cómo se realiza la optimización del almacenamiento de los productos que se mantienen en la bodega.

Se una vez que se verifica que el producto este en buenas condiciones se ubica según la categoría del mismo.

¿Existe un diagrama del proceso operativo de la empresa? Justifique su respuesta

No tenemos por escrito, pero realizamos un mismo procedimiento de ventas.

¿Existe una distribución del espacio de trabajo para la optimización de las operaciones? Justifique su respuesta

Si contamos con el espacio de trabajo para nuestra comodidad y de nuestros clientes.