



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSTGRADO

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:

**MAGÍSTER EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS MENCIÓN EN
FINANZAS**

TEMA:

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE ROTULACIÓN IDEAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU RENTABILIDAD FINANCIERA, EN EL PERÍODO ABRIL - DICIEMBRE 2013

AUTORA:

ING. NANCY PATRICIA TORRES RIOS

TUTOR:

Mgs. Germán Fiallos

Riobamba - Ecuador

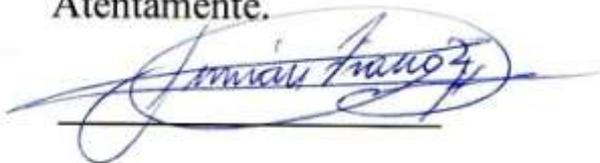
2015

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en PYMES MENCIÓN FINANZAS con el tema: “ **ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE ROTULACIÓN IDEAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y RENTABILIDAD FINANCIERA, EN EL PERÍODO ABRIL- DICIEMBRE 2013**” ha sido elaborado por Nancy Patricia Torres Rios, fue revisado y analizado en un cien por ciento con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de tutor, por lo cual se encuentra apta para su presentación y defensa respectiva.

Riobamba, Abril del 2015

Atentamente.



MsC. Walter Germán Fiallos Ricaurte
Tutor de Tesis

AUTORÍA

Yo Ing. Nancy Patricia Torres Rios con cédula de identidad N° 060295697-1 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Nancy Patricia Torres Rios

CI. 060295697-1

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y de manera muy especial a la “Universidad Nacional de Chimborazo” al Instituto de Posgrado, quien me abrió las puertas para seguir adelante en mis estudios y de manera muy especial al Magister Walter Germán Fiallos Ricaurte, que con su esmero y paciencia me brindo sus sabios conocimientos para cumplir mi meta que es la culminación de una etapa más de mi vida estudiantil.

Nancy Patricia Torres Rios

DEDICATORIA

Dedico la presente Tesis con dedicación y entusiasmo, a mis queridos Padres y Hermanos que cuando mis fuerzas decayeron ellos me impulsaron a seguir adelante, por el apoyo brindado incondicionalmente, moralmente para culminar una etapa más de mi vida estudiantil de manera muy especial a Dios Todo Poderoso por guiarme por el sendero del bien y llegara a concluir con éxito un peldaño más de mi vida estudiantil.

Nancy Patricia Torres Rios

INDICE GENERAL

	CERTIFICACION	i
	AUTORÍA	ii
	AGRADECIMIENTO	iii
	DEDICATORIA	iv
	ÍNDICE GENERAL	v
	ÍNDICE DE CUADROS	ix
	ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
	RESUMEN	xiii
	ABSTRACT	xiv
	INTRODUCCIÓN	xv
	CAPÍTULO I	1
1.	MARCO TEÓRICO	1
1.1	ANTECEDENTES	1
1.2.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	2
1.2.1	Fundamentación Filosófica	2
1.2.2	Fundamentación Epistemológica	3
1.2.3	Fundamentación Psicológica	3
1.2.4	Fundamentación Axiológica	4
1.2.5	Fundamentación Legal	5
1.3	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
1.3.1	Modelo	6
1.3.1.1	Importancia de un Modelo de Gestión Administrativa	6
1.3.1.1.1	Objetivos de un Modelo de Gestión Administrativa	7
1.3.1.1.2	Etapas de un Modelo de Gestión Administrativa	7
1.3.1.1.3	Características y aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa	7
1.3.1.1.4	Desarrollo de un Modelo de Gestión Administrativa	8
1.3.1.2	Gestión	9
1.3.1.3	Dinámica de la Gestión	9
1.3.2	Administración	10
1.3.2.1	Propósitos de la Administración	10
1.3.2.2	Historia de la Administración	10
1.3.2.3	Conceptualización de la Administración	13

1.3.2.4	Importancia de la Administración	13
1.3.2.5	El Proceso Administrativo	13
1.3.2.5.1	Qué es Calidad Total	15
1.3.2.5.2	Composición de la Calidad Total	16
1.3.2.5.3	Principio de la Calidad Total	16
1.3.2.5.4	Qué es el Proceso	16
1.3.2.5.5	Optimización de Procesos	17
1.3.3	Gestión Administrativa	21
1.3.3.1	Control de la Gestión Administrativa	21
1.3.3.2	Elementos del Control de la Gestión Administrativa	22
1.3.3.3	Modelo de Gestión Administrativo	23
1.3.3.4	Características del Modelo de Gestión Administrativa	24
1.3.3.5	Componentes del Modelo de Gestión Administrativa	24
1.3.3.6	Indicadores del Modelo de Gestión Administrativa	25
1.3.3.7	Beneficios del Modelo de Gestión Administrativa	26
1.3.3.8	Fines del Modelo de Gestión Administrativa	27
1.3.3.9	Tipo de Modelo de Gestión Administrativa	27
1.3.3.10	Propósitos del Modelo de Gestión Financiera	28
1.3.5	Modelo de las 5S	29
1.3.5.1	Modelo de Gestión por Competencias	31
1.3.6	Definición del Manual	31
1.3.6.1	Estructura de un Manual	32
1.3.6.2	Manual de Gestión Financiera	32
1.3.6.3	Gestión Financiera	33
1.3.6.4	Indicadores de la Gestión Financiera	33
1.3.6.5	Indicadores Financieros	35
1.3.6.5.1	Endeudamiento	36
1.3.6.5.2	Actividad Eficiencia o Rotación	37
1.3.6.5.3	Rentabilidad	38
1.3.7	El Plan Financiero	39
1.3.8	Generalidades de la Empresa	39
1.3.8.1	Reseña histórica	39
1.3.8.2	Misión	40

1.3.8.3	Visión	40
1.3.8.4	Valores Corporativos	40
1.3.8.5	Objetivos	41
1.3.9.6	FODA	41
	CAPÍTULO II	42
2	MARCO METODOLÓGICO	42
2.1	Diseño de la Investigación	42
2.2	Tipo de Investigación	42
2.3	Métodos de Investigación	42
2.4	Técnicas o instrumentos para recolección de datos	43
2.5	Población	43
2.5.1	Muestra	43
2.6	Procedimiento para el análisis e interpretación de resultados	44
2.7	Hipótesis	44
2.7.1	Hipótesis General	44
2.7.2	Hipótesis Específica	44
2.7.3	Operacionalización de Hipótesis Específica 1	45
2.7.3.1	Operacionalización de Hipótesis Específica 2	47
2.7.3.2	Operacionalización de Hipótesis Específica 3	49
	CAPÍTULO III	51
3	LINEAMIENTO ALTERNATIVO	51
3.1	Tema	51
3.2	Presentación	51
3.3	Objetivos	51
3.3.1	Objetivo General	51
3.3.2	Objetivos Específicos	52
3.4	Fundamentación	52
3.5	CONTENIDO DEL MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	53
3.6	Operatividad	55
	CAPÍTULO IV	56
4	EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56

4.1	Análisis e interpretación de resultados	56
4.1.1	Encuestas Realizadas Antes de la Implementación del Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa de Rotulación Ideas (Personal) de la empresa	56
4.1.2	Encuestas Realizadas Antes de la Implementación del Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa de Rotulación Ideas (Clientes) de la empresa.	62
4.1.3	Encuestas Realizadas Después de la Implementación del Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa de Rotulación Ideas (Personal) de la empresa.	68
4.1.4	Encuestas Realizadas Después de la Implementación del Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa de Rotulación Ideas (Clientes) de la empresa.	74
4.1.5	Balance General	80
4.1.5.1	Estado de Resultado	82
4.1.6	Análisis de Índices Financieros	83
4.2	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	88
4.2.1	Comprobación de la Hipótesis Específica	88
4.2.1.1	Comprobación de la Hipótesis Específica 1	88
4.2.2	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	92
4.2.2.2	Comprobación de la Hipótesis Específica 2	92
4.2.3	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	96
4.2.3.3	Comprobación de la Hipótesis Específica 3	96
4.2.4	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	100
	CAPÍTULO V	
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
5.1	CONCLUSIONES	101
5.2	RECOMENDACIONES	102
	BIBLIOGRAFÍA	103
	ANEXOS	105

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°1.1	Historia de la Administración	12
Cuadro N° 1.2	Simbología de los Procesos	18
Cuadro N°1.3	Principios de Administración de Fayol	20
Cuadro N°4.1	Diagnóstico Administrativo	55
Cuadro N°4.2	Planificación de Actividades	58
Cuadro N°4.3	Políticas Gerenciales	59
Cuadro N° 4.4	Funciones que desempeñan	60
Cuadro N°4.5	Manual de Funciones	61
Cuadro N°4.6	Tipo de Empresa	62
Cuadro N°4.7	Recibe Asesoramiento	64
Cuadro N°4.8	Información de Servicio de Gigantografías	65
Cuadro N°4.9	Contratar el Servicio de Gigantografías	66
Cuadro N°4.10	Adquiere el Servicio de Gigantografías	67
Cuadro N°4.11	Diagnóstico Administrativo	68
Cuadro N°4.12	Planificación de Actividades	70
Cuadro N°4.13	Políticas Gerenciales	71
Cuadro N°4.14	Funciones que desempeñan	72
Cuadro N°4.15	Implementación del Manual	73
Cuadro N°4.16	Tipo de Empresa	74
Cuadro N°4.17	Importancia del Asesoramiento	76
Cuadro N°4.18	Información de Servicio de Gigantografías	77
Cuadro N°4.19	Contratar el Servicio de Gigantografías	78
Cuadro N°4.20	Adquiere el Servicio de Gigantografías	79
Cuadro N° 4.21	Balance General Análisis Vertical	80
Cuadro N° 4.22	Estado de Resultados Análisis Horizontal	82
Cuadro N° 4.23	Frecuencias Observadas de la Hipótesis 1	89
Cuadro N° 4.24	Frecuencias Esperadas de la Hipótesis 1	89
Cuadro N° 4.25	Resultados del CHI 2	90
Cuadro N° 4.26	Valores del CHI 2	91
Cuadro N° 4.27	Frecuencias Observadas de la Hipótesis 2	93
Cuadro N° 4.28	Frecuencias Esperadas de la Hipótesis 2	93
Cuadro N° 4.29	Resultados de CHI 2	94
Cuadro N° 4.30	Valores del CHI2	95

Cuadro N° 4.31	Frecuencias Observadas de la Hipótesis 3	97
Cuadro N° 4.32	Frecuencias Esperadas de la Hipótesis 3	97
Cuadro N° 4.33	Resultados de CHI 2	98
Cuadro N° 4.34	Valores del CHI2	99

INDICE DE GRÁFICO

Grafico N°1.1	Modelo de Gestión Administrativa	8
Grafico N°1.2	Gestión	9
Grafico N°1.3	Dinámica de la Gestión	10
Grafico N°1.4	Fases del Proceso Administrativo	14
Grafico N°1.5	El proceso	17
Grafico N°1.6	Fines del Modelo de Gestión Administrativa	27
Grafico N°1.7	Modelo de las 5S	28
Grafico N°4.1	Diagnóstico Administrativo	55
Grafico N°4.2	Planificación de Actividades	58
Grafico N°4.3	Políticas Gerenciales	59
Grafico N°4.4	Funciones que desempeñan	60
Grafico N°4.5	Manual de Funciones	61
Grafico N°4.6	Tipo de Empresa	62
Grafico N°4.7	Recibe Asesoramiento	64
Grafico N°4.8	Información de Servicio de Gigantografías	65
Grafico N°4.9	Contratar el Servicio de Gigantografías	66
Grafico N°4.10	Adquiere el Servicio de Gigantografías	67
Grafico N°4.11	Diagnóstico Administrativo	68
Grafico N°4.12	Planificación de Actividades	70
Grafico N°4.13	Políticas Gerenciales	70
Grafico N°4.14	Funciones que desempeñan	72
Grafico N°4.15	Implementación del Manual	73
Grafico N°4.16	Tipo de Empresa	74
Grafico N°4.17	Importancia del Asesoramiento	76
Grafico N°4.18	Información de Servicio de Gigantografías	77
Grafico N°4.19	Contratar el Servicio de Gigantografías	78
Grafico N°4.20	Adquiere el Servicio de Gigantografías	79

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero para la Empresa de Rotulación Ideas de la ciudad de Riobamba de la provincia de Chimborazo y su incidencia en la optimización de los procesos administrativos y rentabilidad financiera, en el periodo abril - diciembre 2013”.

La cual está fundamentada en un Manual de Gestión Administrativo y Financiero, apoyándome en las del proceso administrativo que me permitieron estructurar y orientar en este caso a la empresa de Rotulación Ideas, pero el manual que se ha realizado e implementado se puede adaptar con mayor facilidad a la empresa, ya que en el consta formatos tanto administrativos como financieros, como indicadores de gestión e indicadores financieros que será de guía para ser verificados los resultados que se obtienen de la investigación. Se aplicó una metodología inductiva, deductiva de fácil acceso para realizar la Matriz FODA, a través de la cual se verificó la situación actual de la empresa realizando un diagnóstico de la gestión administrativo y financiero, determinando los factores internos y externos para ver las fortaleza y debilidades de la empresa, así obteniendo datos cuantificables para el desarrollo del tema investigado. En el análisis de resultados se utilizó encuestas al personal que laboran en la empresa, así como también a los clientes de la misma, va ver si la aplicación del Manual de Gestión administrativo y financiero ha tenido un fortalecimiento organizacional, teniendo en cuenta los indicadores de gestión e indicadores financieros. Luego de la implementación de manual el personal y los clientes de la empresa respondieron que se han corregido errores como se pudo evidenciar en las encuestas que consideraron que los servicios de la empresa de Rotulación Ideas son buenos. Según los resultados de los indicadores financieros se obtiene un incremento en la utilidad con respecto al año anterior. En la demostración de la hipótesis se concluyó que la elaboración e implementación del modelo de gestión, ha permitido evaluar el impacto de los indicadores de la gestión de la empresa, así de esta manera tomar decisiones oportunas y eficaces para mejorar sus servicios que presta.

ABSTRACT

Research entitled "Development and Implementation of an Administrative Model and Financial Management for the Enterprise of Labeling "Ideas" of Riobamba city Chimborazo province and its impact on the optimization of administrative processes and financial performance in the period April to December 2013 ".

This research is based on a Manual of Administrative and Financial Management, supporting on the administrative process that allowed me to structure and guide in this case the company of Labeling "Ideas", but the manual that has been done can be adapted and implemented more easily to the company since the format has both administrative and financial, management and financial indicators that will guide to verify the results obtained from the investigation. Inductive and deductive methodology of easy access for SWOT matrix was applied, in order to verify the current situation of the company by performing an analysis of the administrative and financial management, identifying internal and external factors to see the strength and weaknesses of the company obtaining quantifiable data for the development of the subject under investigation. Surveys of staff working in the company were used in the analysis of results as well as customers of it, so that if the implementation of the Manual of Administrative and Financial Management has had an organizational strengthening, considering management and financial indicators. After the implementation of the manual the staff and customers of the company responded that errors were corrected as was evident in surveys and considered that the services of the Enterprise of Labeling "Ideas" are good. According to the results of the financial indicators is obtained an increased in come over the previous year. In the proof of the hypothesis was concluded that the development and implementation of the management model has allowed evaluate the impact of management indicators of the company and thus make timely and effective decisions to improve the services the company offers.



INTRODUCCIÓN

En los actuales momentos que estamos viviendo es imprescindible que las organizaciones de cualquier tipo que sean, puedan mantenerse estáticas, pues la globalización, la competencia, la convierten necesariamente en estructuras sistemáticas, ir cambiando paulatinamente las estructuras administrativas utilizando los procesos administrativos para llegar a cumplir las metas que se han propuesto alcanzar a través de una adecuada planificación.

Por lo tanto el Manual de Gestión Administrativo y Financiero que se presenta adjunto permite dar a conocer como se realizó a través de un estudio adecuado como son reglas, desempeño de las actividades, formatos administrativos y financieros para cumplir las metas deseadas dentro de la empresa. Se les ha socializado a todo el personal que labora en la empresa de lo que contiene el Manual es decir servirá como guía para alcanzar la eficacia y eficiencia administrativa.

En el **primer capítulo**, se detalla lo relacionado a la fundamentación teórica y científica de la investigación para efectuar el Modelo de Gestión administrativo y financiero objeto de investigación, con la elaboración e implementación del Manual de Gestión que se dio a conocer con anterioridad a la empresa, empezando con conceptos básico del estudio, elementos administrativos y financieros para conocer la realidad de la organización, siendo una guía importante para el estudio investigativo.

En el **segundo capítulo**, se describe el esquema de investigación que se va a realizar, tomando en consideración la opinión del personal que labora en la empresa además a los clientes que acuden a contratar el servicio, que las encuestas fue de gran importancia para realizar el análisis previo para el análisis e interpretación de los resultados, considerando la metodología a seguir, los procesos que se utilizaron para la recolección de datos.

En el **tercer capítulo**, se detalla los lineamientos alternativos que se deben realizar previo a la elaboración del manual administrativo financiero de la Empresa de Rotulación IDEAS, presentando un folleto adjunto de la investigación que se desarrolló

partiendo de los aspectos importantes a valorar por la empresa, realizando un diagnóstico de cómo encontraba la empresa.

Luego de la elaboración e implementación del Manual de Gestión se pudo evidenciar que cambio su forma empírica de cómo se venía llevando, ahora tienen bien detalladas las funciones que deben hacer diariamente siendo beneficioso para la empresa logran llegar a la eficiencia y la efectividad en los servicios prestados por parte de la empresa.

En el **cuarto capítulo**, se presenta la interpretación de los resultados obtenidos en la investigación, utilizando el proceso de recolección de datos técnicas y procedimientos para realizar la comprobación de hipótesis utilizando el método conocido como el Chi cuadrado.

En el **quinto capítulo**, se describe las conclusiones y recomendaciones, en el cual se concluye y se recomienda de lo que se obtiene en la investigación.

Además la investigación se describe la Bibliografías y Anexos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se proyectará y renovará de manera eficiente con una nueva herramienta para la empresa que es objeto de estudio tomando en consideración aspectos importantes basados en teorías administrativas.

El aporte de la presente investigación se basa específicamente en el Modelo de Gestión Administrativo Financiero que se tomará en cuenta las fases del proceso administrativo que se aplicara a la empresa la cual se contribuirá al mejoramiento del mismo en forma adecuada.

1.1 ANTECEDENTES

Para desarrollar la investigación se consultaron los siguientes Trabajos Especiales de Grado:

- a) Título: Diseño del sistema administrativo - financiero para el Almacén y Comisariato FAE Latacunga. Autores: Fiallos Gonzalo, Chasillacta Amores, Eugenia Mercedes. Nombre de la Institución: Almacén y Comisariato FAE Latacunga, Año: mayo -2004,

El cual tiene por objetivo demostrar que las entidades del Sector Público son empresas productivas y que la capacidad instalada es una oportunidad que se está desaprovechando, de la cual se puede obtener el máximo rendimiento.

- b) Título: Modelo Administrativo-Financiero para LA FINCA "PARAISO" Cantón SAN LORENZO Provincia de Esmeraldas, Autores: Herrera Maribel, Sandoval Erika, Pasquel Carlos, Nombre de la Institución: Finca Paraíso, Año: 2004-05-22.

La cual tiene por objetivo, El Diseño de un modelo de costos que se ajuste a las particularidades de la empresa agrícola "Paraíso". Estructura del ciclo contable. Estados financieros. Medidas de gestión.

- c) Titulo.- Diseño de un Modelo Estratégico Administrativo - Financiero como herramienta de control de gestión para la empresa comercializadora de ACERO DIPAC, Autores, Madrid Pablo, Nombre de la Institución: Acero Dipac. Año: 2008-06-13.

La cual tiene por objetivo, El Diseño de un Modelo Estratégico Administrativo - Financiero de la empresa comercializadora ACERO DIPAC. En la cual se demuestra la Estructura del ciclo contable, y los Estados financieros de la misma.

1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1 Fundamentación Filosófica

La filosofía de Locke (1632- 1704) se dirige contra las ideas innatas, contra el apriorismo, se pretende dar razón de conceptos tales como (causas y sustancias), a partir de los análisis psicológicos. El valor objetivo de los conocimientos queda justificado desde el supuesto de la realidad de los dos polos de conocimiento como son la conciencia y el mundo exterior de cada ser humano.

Entonces la filosofía tiene mucho que aportar a la administración y a los profesionales, el mismo Taylor tiene una concepción de lo que es la administración, la empresa cuál es su fin y qué clase de estructura debe poseer para lograrlo, sin saberlo si está relacionado con la Gnoseología, siendo una disciplina filosófica que se plantea en el problema del conocimiento a dar solución de la misma.

Es así que (TAYLOR, 1945), fundamento la administración sobre principios universales que permitieron convertirse en ciencia. A partir de su actuación y trabajos de investigación, la administración se ha desarrollado en una serie de teorías, escuelas o movimientos, con las cuales se busca contribuir con el éxito en la empresa.

En este proyecto de Investigación la Fundamentación Teórica básicamente se basa en la recopilación de información (fuentes bibliográficas, libros, etc.) acerca de las variables que se plantean en el tema de investigación, con el fin que contribuya al desarrollo de la investigación que es objeto de estudio.

1.2.2 Fundamentación Epistemológica

La epistemología es una disciplina que estudia cómo se genera y se valida el conocimiento de las ciencias. Su función es analizar los preceptos que se emplean para justificar los datos científicos, considerando los factores sociales, psicológicos y hasta históricos.

Se utilizan la noción de epistemología como sinónimo de gnoseología. Ambos conceptos, sin embargo, no se refieren a lo mismo. Que la epistemología se centra en el conocimiento científico y es considerada como una teoría acerca de la ciencia, la disciplina que se conoce como gnoseología pretende descubrir el origen y el alcance de dichos conocimientos del ser humano.

La epistemología, puede ser vinculada a la filosofía de la ciencia, aunque ésta es bastante más amplia. Otra disciplina relacionada a la epistemología es la metodología.

Hay que resaltar que el conocimiento no está sometido a un juicio de valor, (se lo considera, en cambio, como información ya validada y admitida por los científicos). Lo que hace referencia es que se podría expandir o incrementar el conocimiento científico.

Este indica lo insuficiente que resulta el observar al problema superficialmente, esto nos aconseja involucrarnos, de mejor manera para realizar la información de lo que se requiere para la investigación.

Los fundamentos epistemológicos no son más que las teorías, los métodos los recursos y las técnicas que se emplean en el proceso de aprendizaje en todo momento de la vida del ser humano, esto responde al Modelo de Gestión Administrativo Financiero que se propone realizar utilizando de manera efectiva la información para llegar a tomar las decisiones adecuada para la empresa.

1.2.3 Fundamentación Psicológica

La psicología se enmarca en distintas áreas de la ciencia, entre las (ciencias naturales, las ciencias sociales o las humanas). La disciplina de la psicología abarca todos los aspectos complejos del funcionamiento (psíquico humano) del ser humano.

Las distintas escuelas, teorías y sistemas psicológicos se han enfocado sus esfuerzos en diversas áreas, existiendo desde los enfoques que se centran exclusivamente en la conducta observable (conductivos), pasando por los procesos internos del pensamiento, el razonamiento, la memoria, etc.

El alcance de las teorías abarca áreas o campos que van desde el estudio del desarrollo infantil de la Psicología evolutiva hasta cómo los seres humanos sienten, perciben o piensan; cómo aprenden a adaptarse al medio que les rodea o resuelven conflictos.

El ámbito de investigación y acción de la psicología científica es exclusivamente el comportamiento humano, distinguiendo sólo tres áreas: (ciencia de la conducta, ciencia cognitiva y neurociencia)

Como disciplina científica, registra las interacciones de la personalidad en tres dimensiones: (cognitiva, afectiva y del comportamiento del ser humano). Es materia de controversia si acaso otras dimensiones como (la moral, social y espiritual, incluyendo las creencias religiosas) de la experiencia humana forman o no parte del ámbito de la psicología, como aspectos de considerado científico.

Cada individuo es el reflejo de la correlación del conocimiento y sentimiento acorde al medio social en el que nos desenvolvemos, lo que implica el desarrollo de las actividades que se realizan en beneficio de la Empresa de Rotulación Ideas y de las personas que utilizan los servicios de la empresa.

Lo que se considera que la fundamentación psicológica posibilita analizar las características de las personas involucradas con la empresa, haciendo uso de las herramientas adecuadas para el mejor desenvolvimiento de la EMPRESA DE ROTULACIÓN IDEAS.

1.2.4 Fundamentación Axiológica

El análisis y comprensión de la problemática de los valores, parte de un hecho de vital significación: los valores surgen como expresión de la actividad humana y la transformación del medio, siendo su presupuesto fundamental la relación sujeto objeto,

teniendo como centro la praxis, lo que como consecuencia, se debe analizar su vínculo con la actividad cognoscitiva, valorativa y comunicativa.

El valor, como significación de un hecho, es al mismo tiempo objetivo y subjetivo. ¿Quién atribuye significado? El ser humano. Por tanto, el valor como significado atribuido tiene una naturaleza subjetiva, toda vez que existe individualmente en los seres humanos capaces de valorar; pero al mismo tiempo tiene una naturaleza objetiva, en tanto constituye parte de la realidad social e histórica en la que se desarrolla el ser humano.

Se la debe aplicar todos en los valores que como seres humanos ostentamos, ya que al no hacerlo, iría en contra de la idiosincrasia de nuestra decencia, sobre todo en esta investigación, la honestidad es el principal valor que debo aplicar para que se halle la verdad.

Dependiendo de las metodologías que aplique estas contribuirán para mejorar la construcción del conocimiento con la activa participación de las personas implicadas en el problema valiéndome de métodos cuantitativos y cualitativos para conocer sobre la incidencia de Modelo de Gestión Administrativo Financiero.

1.2.5 Fundamentación Legal

Esta investigación tiene su sustento Legal en la Constitución de la República del Ecuador la cual responde al cumplimiento de las normas jurídicas y legales organismos oficiales que se deben considerar para la puesta en marcha de la empresa, controlando y vigilando todos los aspectos relevantes.

La empresa de Rotulación IDEAS para realizar su actividad económica debe adquirir todos los permisos correspondientes para el inicio de su actividad.

Se basa específicamente con todos los permisos correspondientes tales como.

- Ley de Régimen Tributario (Anexos de compras y retenciones, declaración del Impuesto a la Renta, declaración mensual del impuesto al Valor Agregado IVA)
- Cuerpo de Bomberos

- Patentes Municipales
- Ley de defensa del consumidor
- Otros

1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.3.1 Modelo

Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo como son; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Un modelo indiscutiblemente nos permite predecir un resultado final, a partir de los datos del pasado que es de gran ayuda a la obtención de la información para así identificar el fenómeno proceso o sistema compuesto por los elementos que interactúan constantemente para alcanzar los resultados.

En definitiva todos utilizamos modelos como herramientas que ayudan a imaginarnos el futuro de la organización, con el modelo lo que se trata es corregir las fallas existentes o medir resultados para ver qué tan eficientes son cada uno de ellos.

1.3.1.1 Importancia de un Modelo de Gestión Administrativa

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y la eficacia en la gestión de los servicios.

La incorporación de un Modelo de Gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en realizar las actividades diarias, así como una mayor calidad en el servicio prestado que es recibido por el usuario.

1.3.1.1.1 Objetivos de un Modelo de Gestión Administrativa

La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa persigue los siguientes objetivos:

- Optimizar los procesos de Gestión, logrando de esta manera un trabajo eficaz y fácil de realizar dentro de la organización.
- Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes que lo adquieren.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios de tal forma que facilite la toma de decisiones.
- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

1.3.1.1.2 Etapas de un Modelo de Gestión Administrativa

El modelo de Gestión Administrativa involucra diversas etapas a desarrollar como se detalla a continuación:

- **Análisis de la estructura funcional.-** Descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio así como de las interrelaciones y los flujos de información con la finalidad de alcanzar las metas deseadas.
- **Análisis de las relaciones con terceros.-** Identificar y caracterizar las entidades que interactúan el servicio y el objeto para lograr los resultados que se proponen alcanzar.
- **Identificación de los procesos de la empresa.-** Establecer los circuitos funcionales y los servicios que presta, para la obtención de los resultados.

1.3.1.1.3 Características y aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa

Se define las siguientes tareas a realizar para la aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa.

Homogenización Funcional.- Atendiendo a criterios de cobertura de funciones similares de las distintas unidades funcionales.

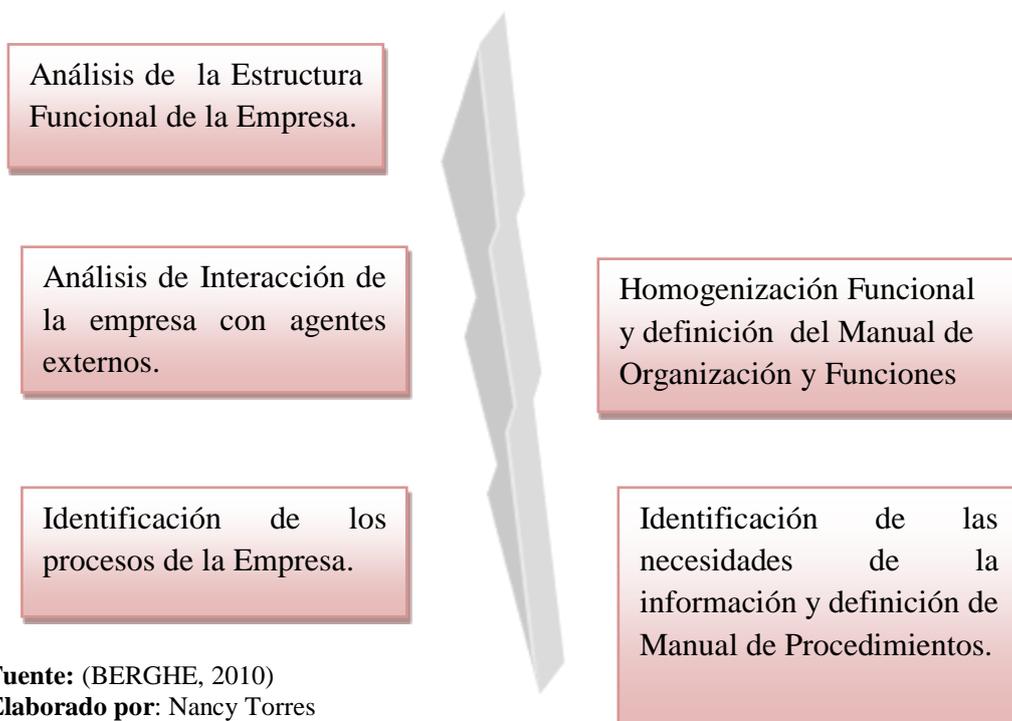
Este proceso nos conduce a las definiciones que serán la base para la Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa.

- **Definición de un Modelo de Gestión.-** Constituye el conjunto de servicios que prestan, así como la interrelación entre las mismas.
- **Definición de Ajustes Funcionales.-** Modificaciones necesarias para la implementación de una estructura funcional más adecuada al servicio y que se utilice de una manera más eficaz los recursos disponibles.
- **Definición de Herramientas de Gestión.-** Permite dar cobertura a las necesidades de información requeridas para la prestación de servicios, incorporados al Modelo de Gestión. Proporcionan los medios más eficaces para el desarrollo de las tareas.

1.3.1.1.4 Desarrollo de un Modelo de Gestión Administrativa

Las Etapas que conforman el desarrollo del Modelo de Gestión Administrativa puede ilustrarse de la siguiente manera.

Gráfico N° 1.1 Modelo de Gestión Administrativa



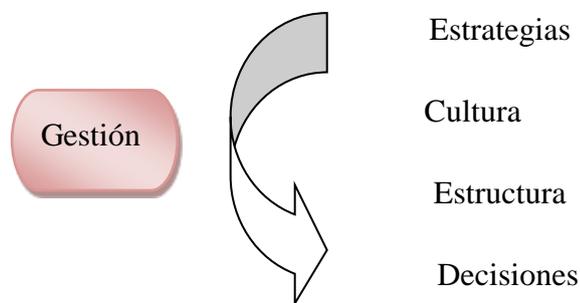
1.3.1.2 Gestión

Es la acción y la consecuencia de administrar o de gestionar algo. Es que decir que gestionar es: Llevar a cabo la diligencia que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera, administra por otra parte abarca las ideas de (gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar), una determinada cosa o situación.

Es decir que el control no se limita a comprobar que las tareas realizadas o las decisiones tomadas han sido correctas, es decir es influir y orientar el comportamiento de la empresa para que alcance los objetivos trazados dentro de la misma.

La gestión, tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una organización, y esto depende fundamentalmente de 4 pilares básicos que son los siguientes. (Estrategias, cultura, estructura y las decisiones adecuadas) con lo cual se puede conseguir que se cumplan las metas predeterminadas en un período de tiempo.

Gráfico N° 1.2 Gestión



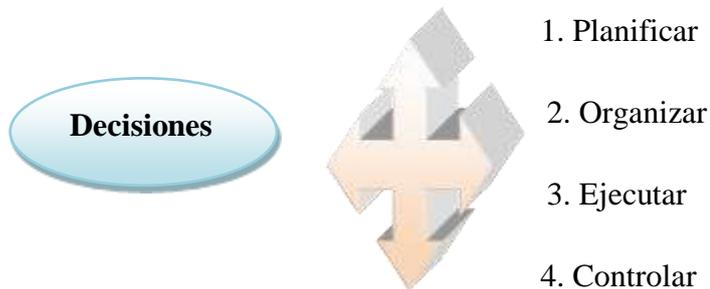
Fuente:(RODRÍGUEZ, 2011)

Elaborado por: Nancy Torres

1.3.1.3 Dinámica de la Gestión

La Dinámica de la Gestión abarca 4 aspectos fundamentales que se deben tomar muy en cuenta que son los siguientes:

Gráfico N°1.3 Dinámica de la Gestión



Fuente:(BERGHE, 2010)

Elaborado por: Nancy Torres

1.3.2. Administración

La administración es una de las actividades humanas más importantes, desde los seres humanos empezaron a formar grupos para cumplir propósitos que no podrían alcanzar de manera individual, ya que la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales y la consecución de los objetivos trazados.

1.3.2.1 Propósitos de la Administración

Los propósitos de la administración son los siguientes:

- Permitir la consecución de los objetivos primordiales de la empresa lo más eficientemente posible y con un mínimo esfuerzo.
- Eliminar la duplicidad de trabajo, para la consecución de resultados.
- Establecer canales de comunicación tanto internos como externos.
- Representar la estructura oficial de la empresa para alcanzar los objetivos establecidos dentro de la misma.

1.3.2.2 Historia de la Administración

La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnica y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de

esfuerzos cooperativo a través de los cuales se alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr, ha tenido que recurrir durante varios años, en los cuales se ha enseñado a las personas a planear, organizar, dirigir y controlar sus actividades en lo cual se describe las actividades que se verán plasmadas en el cuadro comparativo de los antecedentes de la administración, desde su inicio hasta la actualidad, donde se puede observar los cambios que se dan en cada una de las etapas de cómo ha ido evolucionando la Historia de la administración que a continuación se detalla.

Cuadro N° 1.1 Historia de la Administración

PERIODO	CONTRIBUYE NTE	PRINCIPALES APORTACIONES
5000 a. C	Sumerios	Establecieron registros para el uso comercial y gubernamental.
4000 a 2000 a. C	Egipcios	Participaban inventarios, llevaban diarios, de ventas e impuestos, desarrollaron una Elaborada burocracia para la agricultura y la construcción a gran escala, emplearon administradores de tiempo completo y utilizaban proyecciones y planeación.
4000 a. C	Hebreos	Aplicaron el principio de excepción y la departamentalización de los diez mandamientos de la planeación a largo plazo y el tramo de control.
2000 a 1700 a. C	Babilónicos	Reforzaron leyes para la conducción de los negocios, incluyendo estándares, salarios y obligaciones de los contratistas.
500 a. C	Chinos	Establecieron la constitución de Chow y Confusión siendo las primeras bases para un buen gobierno.
500 a 200 a. C	Griegos	Desarrollaron la ética del trabajo, la universalidad de la administración (Sócrates), iniciaron el método científico para la solución de los problemas.
200 a 400 d. C	Romanos	Desarrollaron sistema de fabricación de armamentos de cerámica, y de textiles construyeron carreteras organizaron empresas de bodegas utilizando el trabajo especializado, formaron los gremios utilizaron estructura de autorización autoritaria basada en funciones.
300 d. C Siglo XX	Iglesia Católica	Estructura jerárquica descentralizada con control estratégico y policitas centralizadas.
1300	Venecia	Establecieron marco legal para el comercio y los negocios.

Fuente: (HAROLD KOONTZ; HEINZ WEIHRICH, 2007)

Elaborado por: Nancy Torres

1.3.2.3 Conceptualización de la Administración

(HAROLD KOONTZ; HEINZ WEIHRICH, 2007) “La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en los cuales los individuos, trabajan en grupo de manera eficiente y alcanzan sus objetivos seleccionados”.

- **Administración como ciencia y arte.**- La práctica de la administración es un arte y al conocimiento organizado que le sirve de fundamento, se puede llamar ciencia, es decir que la administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos.

1.3.2.4 Importancia de la Administración

- La administración es un proceso de diseño y mantenimiento de un entorno con el propósito de manera eficiente de los objetivos establecidos que se cumplan en el tiempo establecido.
- La importancia de la administración es desempeñar las funciones de la planeación, organización, integración del personal, dirección y control de las actividades de los miembros de la organización.
- El trabajo de cualquier directivo puede ser dividido para obtener resultados medibles.

1.3.2.5 El Proceso Administrativo

Las cinco funciones de la administración constituyen, el proceso administrativo pues son ejercidas en forma coincidente y continua al administrarse una empresa.

El proceso administrativo se vale de enlaces y de retroalimentación por ejemplo la planificación debe preceder a la actividad de organizar, y el controlar debe seguir a las demás funciones.

Gráfico N° 1.4 Fases del Proceso Administrativo



Fuente: (HAROLD KOONTZ; HEINZ WEIHRICH, 2007)

Elaborado por: Nancy Torres

a) Planeación.- Es la base fundamental del proceso administrativo, ya que en ella la empresa predetermina las actividades a desarrollar y los resultados que se deben obtener en las operaciones de un futuro deseable, posible y probable.

Determinar qué se va a hacer, decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos y el establecimiento de políticas, fijación de programas estableciendo métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día que se deben desarrollar para alcanzar un fin.

b) Organización.- El ordenamiento de todas y cada una de las áreas de la empresa es una de las funciones principales que le concierne a la administración en forma permanente, porque con ello es muy seguro lograr los resultados que se esperan.

Para organizar se necesita saber utilizar los espacios, el tiempo, el trabajo, los recursos humanos y los recursos financieros.

Agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas para definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados dentro de la empresa.

c) Dirección.-El liderazgo asumido por una persona, mediante la coordinación y guía delega en otras personas, tareas, funciones y en particular, el trabajo para desarrollarlo con responsabilidad y cumplimiento motivados, por alcanzar los objetivos como equipo organizado.

Emitir instrucciones incluyendo el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y también las relaciones diarias entre el supervisor y subordinados.

d) Control.-Es quizás uno de los elementos más importantes del proceso administrativo, ya que nos permite estar pendientes e informados de todos los pasos que se dieron, se están dando y se van a dar, dentro de la estructura interna y externa de la empresa, hasta el punto de ser tomado como modelo japonés, llamado control de calidad total y que posteriormente fue implementado en el resto del mundo.

1.3.2.5.1 Que es Calidad Total

La calidad Total es la alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en todas las áreas, que puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial.

Kaoru Ishikawa, autor reconocido de la gestión de la calidad, que define la Calidad Total como una: Filosofía, cultura, estrategia o estilo de una empresa, según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican que fomentan la mejora continua de la calidad.

1.3.2.5. 2 Composición de la Calidad Total

La calidad total está compuesta por dos paradigmas que a continuación se detalla:

- **Gestión.-** Lo integra los pasos de (planificar, organizar, controlar, liderar) lo que se conoce como el ciclo PHVA que significa (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- **Total.-** es la organización amplia de la empresa.

1.3.2.5.3 Principios de la Calidad Total

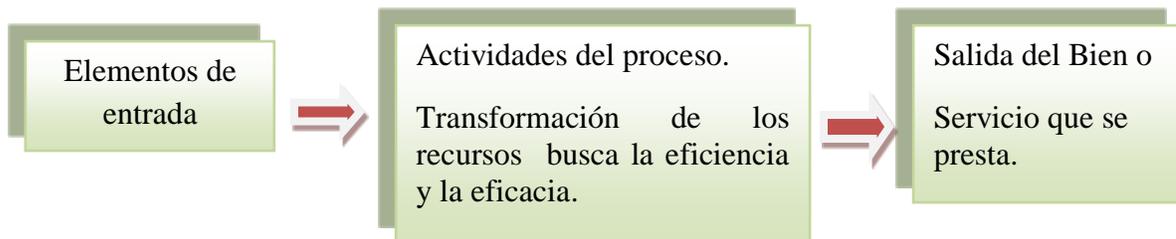
- Consecución plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.

1.3.2.5.4 Que es el Proceso

Un proceso es una secuencia lógica en lograr un resultado específico, es decir que los procesos son mecanismos del comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad.

Al proceso se denomina como una serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo, es decir que es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, las mismas que se interrelacionan y forman el proceso.

Gráfico N° 1.5 El Proceso



Fuente: (HAROLD KOONTZ; HEINZ WEIHRICH, 2007)

Elaborado por: Nancy Torres

Los elementos que componen el Proceso son tres como se describe a continuación:

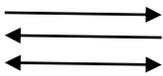
- a) Un Input se denomina a la (entrada), de un producto o servicio con sus características objetivas que responden al estándar o criterio de aceptación definido de los servicios que brindan. Es decir que el input es un producto que puede ser (externo o interno), es decir que la salida del otro proceso se lo conoce como (cadena de valor) que lo denomina al cliente.
- b) La secuencia de actividades propiamente dicha se lo conoce como (medios y recursos) que se utilizan.
- c) Un output se lo conoce como la (salida) de un producto de calidad exigida por el estándar del proceso cliente es puede ser (externo o interno), el output final de los procesos llamados Cadena de valor.

1.3.2.5.5 Optimización de procesos

La optimización de los procesos para ello existen algunas herramientas, sin embargo, una técnica eficaz, sencilla, es el análisis del flujo de valor agregado del proceso llamado también diagrama de flujo.

Diagramas de flujos.- Es la representaciones gráficas del conjunto de operaciones que se realizan en un proceso productivo de repetición continua, en razón de cada producto que se obtienen de ellos.

Cuadro N° 1.2 Simbología de los procesos

REPRESENTACIÓN GRÁFICA	DESCRIPCIÓN
	Inicio / Fin.- Inicio o fin del flujo.
	Operación.- Cada actividad relativa a cada procedimiento.
	Subproceso.- Ejecución de actividades dentro del proceso o método.
	Operación Manual.- Realización de una operación en forma manual, específicamente.
	Documento.- Representa cualquier tipo de Documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Conectores.- Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
	Decisión.- Punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo.- Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Dato.- Elementos que alimentan y se generan en el procedimiento
	Líneas de flujo.- Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones

Fuente: (SERGIO HERNÁNDEZ Y RODRIGUEZ, 2011)

Elaborado por: Nancy Torres

Henry Fayol.- Considerado por mucho como el verdadero padre de la (Moderna Administración) manifiesta que. Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Fayol estableció catorce principios de administración que en la actualidad se aplican durante el proceso administrativo.

Cuadro N°1.3 Principios de la Administración de Fayol

División del trabajo	La labor será más eficiente con la especialización del personal.
Autoridad	Los gerentes deben dar órdenes para lograr los objetivos.
Disciplina	Las personas que pertenecen a la organización deben respetar las reglas.
Unidad de Mando	Cada empleado debe tener un solo Jefe.
Unidad de Dirección	Las personas tienen un mismo objetivo dentro de la organización deben ser dirigidos por un solo jefe.
Iniciativa	Es necesario permitir que el personal desarrolle su iniciativa.
Subordinación del bien común	Los intereses personales deben subordinarse a los de la organización.
Remuneración	Las soluciones deben ser justas tanto para el empleado como para el empleador.
Centralización	Los gerentes deben otorgar autoridad a sus subordinados.
Cadena escalar	Todos los puestos están relacionados de tal manera que cada persona reporta a un solo jefe.
Orden	Las personas y los recursos deben estar en el lugar justo en el momento en que se necesitan.
Equidad	Los gerentes y la empresa deben ser justos.
Estabilidad	La organización con alta rotación de personal es menos eficiente, por lo que es necesario promover la estabilidad en la empresa.
Espíritu de grupo	Una organización trabaja mejor cuando sus integrantes se identifican con la organización y se sientan orgullosos de ésta.

Fuente: (SERGIO HERNÁNDEZ Y RODRIGUEZ, 2011)

Elaborado por: Nancy Torres

1.3.3 Gestión Administrativa

A continuación se cita algunos conceptos de autores relacionado a la Gestión Administrativa.

Según (PRIETO HERRERA, 2008) expresa que la “Gestión y la Administración guardan una relación estrecha. La gestión por un lado implica conocer el entorno, conceptualizarlo y generar las directrices estratégicas, a su vez se requiere que la administración interna.

Esta conjunción de gestión y administración permite que los organismos sociales productivos aprovechen su recursos con eficiencia y logren los objetivos con eficacia”

Por lo que se podría mencionar que la gestión administrativa es un instrumento que ayuda a poner en orden a la empresa y así alcanzar los objetivos propuestos por la misma, utilizando política y estrategias bien definidas alcanzando la eficacia, eficiencia y la efectividad para lograr cumplir las metas deseadas por la organización.

Según (MUNCH GALINDO, 2007) “ La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

1.3.3.1 El Control de la Gestión Administrativa

De acuerdo a los autores citados el control de la gestión Administrativa se puede describir de la siguiente manera.

Según (MUNCH GALINDO, 2007) “Se denomina proceso administrativo al conjunto de funciones y actividades que se desarrollan en la organización, orientadas al logro de los fines y objetivos, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas.”

Se puede decir que según lo mencionado por el autor, que el proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

Según (GOMEZ A, 2002) Señala que “Proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, es la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo”.

Entonces se puede decir según lo mencionado por el autor que el Proceso Administrativo se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores dentro de la empresa.

1.3.3.2 Elementos del Control de la Gestión Administrativa

Dentro de los elementos del control de gestión podemos señalar dos. Los Elementos Humanos y Elementos Técnicos.

Elementos Humanos.- Resulta esencial para el éxito o fracaso del logro de los objetivos trazados en la estrategia, es la gestión de las personas. Son ellos los que concentraran todos sus esfuerzos en pos de lograr la realización de la estrategia, son ellos los que se encargaran de ejecutar o realizar las tareas o encargos de cada una de las partes de la estructura organizacional que se haya definido.



Fuente:<http://gestiondeempresasfamiliares.blogspot.com/2012/09/el-control-dministrativo.html>

El recurso humano, en el Control de Gestión.- requiere participación según el nivel de autoridad con el que fue embestido al asignarse las responsabilidades en la organización, así como en el establecimiento de estándares de desempeño, en la determinación de un estilo de gestión acorde a los valores y creencias de la cultura organizacional y en el reconocimiento de los logros alcanzados.



Fuente: http://www.revista-anales.es/web/n_15/seccion_10.html

1.3.3.3 Modelo de Gestión Administrativa

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la cantidad y la eficacia en la gestión de los servicios, con la incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como una mayor calidad

en el servicio prestado, que es recibido por el usuario de esta manera ayuda a optimizar el tiempo de demora.

En los últimos años las empresas han incorporado nuevos sistemas de gestión que permiten la automatización de los procesos, estos sistemas denominados flujos de trabajo son sistemas informáticos que permiten la integración de los distintos procesos, así como el control automático de los elementos que participan en los mismos desde personas y ordenadores hasta la información y documentación.

1.3.3.4 Características del Modelo de Gestión Administrativa

La Noción del Modelo de Gestión Administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos que se dan en la empresa en las diferentes áreas, para lograr los resultados sean eficientes y efectivos convirtiéndose en una ventaja competitiva los resultados que se obtienen de los estados financieros de la empresa.

Entre las principales características del modelo se describen a continuación:

- Planificar y controlar las actividades de la empresa
- Tener información contable en forma veraz y oportuna
- Toma de decisiones eficientes dentro de la empresa.
- Detallar creencias valores y técnicas que se debe utilizar dentro de la empresa.
- Dar soluciones a los problemas existentes dentro de la empresa.

1.3.3.5 Componentes del Modelo de Gestión Administrativa

Los componentes de la Gestión Administrativas son dos aspectos importantes que se deben tomar muy en cuenta y a continuación se detalla:

GESTIÓN REACTIVA.- Desarrollamos acciones según los desafíos y situaciones que se nos presentan dentro de la empresa para lograr alcanzar los objetivos.



Fuente:<http://cartelesdelpacifico.blogspot.com/2011/04/sistema-de-gestion-administrativa>.

GESTIÓN PROACTIVA.- Se planifica para el futuro las acciones, previniendo y anticipando los posibles desafíos contingencias que se presentaran a futuro para alcanzar resultados.



Fuente:<https://introadministracion.files.wordpress.com/2012/09/administracion1>.

1.3.3.6 Indicadores del Modelo de Gestión Administrativa

Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado, es decir que los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación del proceso que se debe seguir para alcanzar lo deseado en un tiempo establecido por la empresa.

Los indicadores son la forma clave de retroalimentar un proceso de monitorear el avance o la ejecución de un (proyecto y de los planes estratégicos), que se deben desarrollar dando respuesta de forma inmediata, ya sea a corto o largo tiempo según sea la situación real en forma oportuna, para tomar decisiones eficientes.

En forma definitiva un indicador debe medir los siguientes parámetros estos pueden ser:

- Simplicidad es la capacidad de medir tiempo y recurso obtenidos.
- Confiabilidad, de los resultados que se obtienen en un período dado.
- Alcance planes y programas en el tiempo.
- Sensibilidad de la información de la empresa.

1.3.3.7 Beneficios del Modelo de Gestión Administrativa

El Modelo de Gestión Administrativa es una herramienta que permite tener una estructura bien definida y además tener muy en cuenta los pasos que se debe seguir para alcanzar los procesos internos de la empresa.

Es decir que debemos tener presente aspectos relevantes:

- Adaptabilidad y capacidad de anticipación a los cambios.
- Flexibilidad en el uso de recursos.
- Incremento de la aportación de las personas a la organización.
- Cambio de cultura y estilo de liderazgo.

1.3.3.8 Fines del Modelo de Gestión Administrativa

La Gestión establece los siguientes propósitos que se de valorar para dar un correcto uso y que a continuación se detalla.

- Optimizar los procesos
- Mejorar los productos
- Establecer los procedimientos que se deben utilizar
- Incorporar nuevas tecnología
- Valoración de los resultados que se deben utilizar

Gráfico N° 1.4 Fines del Modelo de Gestión Administrativa



Fuente:(RODRÍGUEZ, 2011)
Elaborado por: Nancy Torres

1.3.3.9 Tipo de Modelo de Gestión Administrativa

Existen varios tipos de modelo pero el más común es:

Modelo Europeo

Consta de dos factores claves

a) Habilitadores

b) Resultados

A) “Se denomina **habilitadores** a todo lo que hace la empresa (forma de organizarse) para lograr sus resultados. Los cinco elementos habilitadores son” (RODRÍGUEZ, 2011):

- Estrategia y liderazgo
- Involucramiento del personal
- Políticas de acción
- Procesos
- Aprovechamiento de recursos

B) Los resultados son

- Utilidades de la empresa
- Satisfacción del cliente
- Satisfacción de los empleados
- Cumplimiento de las obligaciones legales (en general)
- Responsabilidad con el Medio Ambiente

1.3.10 Propósito del Modelo de Gestión Financiera

El propósito de la gestión financiera es realizar actividades tendientes al análisis y planeación financiera es decir que es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión es decir compitiéndole los análisis, decisiones y acciones que se deben tener presentes con los medios financieros necesarios a la actividad de la empresa. Es decir que la función financiera integra el logro, y la utilización de los recursos financieros.

La función financiera integra:

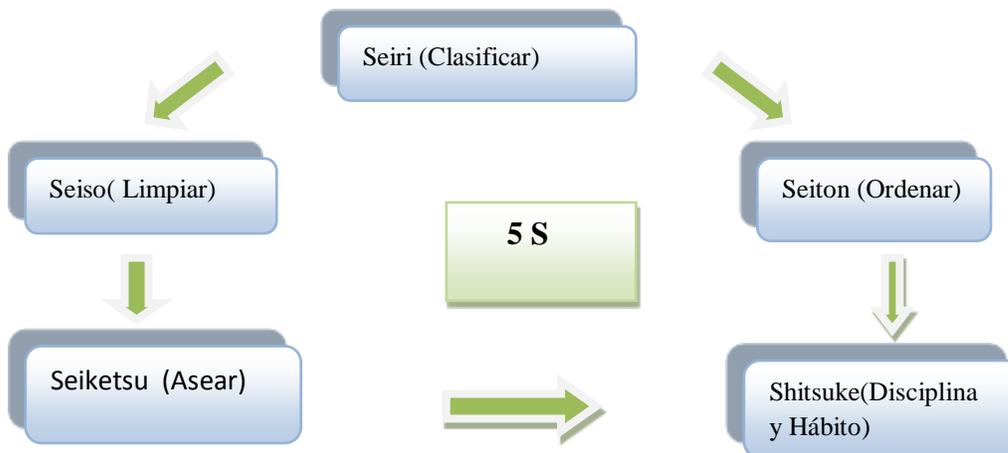
- Es decir es la determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles con los que cuenta la empresa).
- Con la consecución del financiamiento según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, estructura financiera de la empresa).
- La aplicación de los recursos financieros, incluyendo (la eficiencia y rentabilidad).
- El análisis financiero (recolección y el estudio de información de manera para dar respuestas sobre la situación financiera de la empresa).
- Incremento de las utilidades de la empresa.
- Crecimiento de la empresa.

1.3.5 Modelo de la 5S

El modelo de las 5s tiene su origen con las técnicas y herramientas de la gestión, en la industria japonesa originándose a través de las actitudes, prácticas y sistemas que se han ido implementando en las empresas.

El objetivo principal es de mejorar y mantener las características de organización, orden y limpieza en el entorno de trabajo, mejorando la calidad de lo producido, la seguridad, la eficiencia y la motivación del trabajador mejorando así la productividad de la empresa.

Gráfico N° 1.6 Modelo de la 5S



Fuente:(PRIETO, 2008)

Elaborado por: Nancy Torres

El Modelo de las 5s basados en las 5 fases que se detalla a continuación:

- **Organización (Seiri).**- Consiste en identificar y clasificar los equipos, materiales y medios de trabajo que se necesita para poder realizar las tareas de manera eficiente.
- **Orden (Seiton).**- Consiste en establecer el modo en el que se debe ubicarse e identificarse los equipos, materiales y medios que se utilizan de forma diaria y rápida para el logro de los objetivos.
- **Limpieza (Seiso).**- Se trata de identificar y eliminar la suciedad asegurando de esta manera que todos los elementos que se utilizan con frecuencia se encuentren en perfecto estado para su utilización.
- **Asear (Seiketsu).**- consiste en distinguir una situación normal de una irregularidad del funcionamiento de todos y cada uno de los elementos y medios que se utilizan la organización.
- **Disciplina y hábito (Shitsuke).**- Esto se significa que se debe trabajar de acuerdo con las normas establecidas permanentemente dentro de la organización.

1.3.5.1 Modelo de Gestión por Competencias

Las empresas que se preparan para enfrentar retos y lograr sus objetivos estratégicos necesitan desarrollar una cultura organizacional de servicio al cliente, a través de los procesos y equipos de trabajo llegando a ser eficiente en todas las tareas asignadas en forma cotidiana.

Se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Valores
- Misión
- Visión
- Propósitos
- Objetivos
- Estrategias
- Políticas y
- Programas

Lo que nos permite alcanzar la gestión gerencial aplicando adecuadamente las estrategias organizacionales para que se desarrolle en forma efectiva que sus labores cotidianas se vayan cumpliendo con todos los parámetros establecidos.

1.3.6 Definición de Manual

Los manuales son comprendidos de todos los documentos administrativos relativos a la estructura, sus organigramas, el organigrama de los procesos puestos y funciones que van acompañados de cartas de presentación, la misión, la visión y los valores, y en ocasiones la historia de la organización.

Permite el proceso de integración a la organización, a las áreas de trabajo y los puestos por desempeñar

1.3.6.1. Estructura de un Manual

Un manual de organización suele tener la siguiente estructura:

- Portada e índice.
- Presentación del documento y función del mismo.
- Antecedentes históricos de la empresa.
- Estrategia Corporativa en términos (visión, misión, valores).
- Organigrama General.
- Organigrama Funcional.
- Descripción de los procesos.
- Indicadores de Gestión.
- Indicadores Financieros.

1.3.6 .2 Manual de Gestión Financiera

Se puede definir como un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasa tendencias, indicadores y estados financieros, lo cual sirve para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma ayudando así a los administradores a tener bien estructurado todos los aspectos importantes para una adecuada toma de decisiones.

Según (Ortiz, 2008) manifiesta que “Se puede definir como un proceso que comprende la recopilación interpretación, comparación de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias indicadores y estados financieros o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño

financiero y operacional de la firma ayudando así a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

El análisis cualquiera que sea su finalidad requiere una comprensión amplia y detallada de la naturaleza y limitaciones de los estados financieros, puesto que es análisis tienen que determinar si las diversas partidas presenta una relación razonable entre sí, lo cual da pie para calificar las políticas financieras y administrativas de buenas regulares o malas”.

1.3.6.3. Gestión Financiera

Ante la necesidad de las empresas de integrarse a las cadenas productivas, es imprescindible que la gestión y la administración desempeñen un papel fundamental en la estrategia competitiva en un ambiente dinámico (eficacia, gestión) y en la alineación de los procesos administrativos a dicha estrategia (eficiencia, administración).

- **Competencias Genéricas.-** Iniciativa, organización de la información, uso eficiente de la información .
- **Competencia Específica.-** Organizar en categorías los elementos sustitutivos de una empresa en un entorno libre de competencia

1.3.6.4. Indicadores de la Gestión Financiera

Según (PACHECO JUAN CARLOS, 2006)“El control de Gestión se refiere exclusivamente a los fenómenos administrativos que pueden ser expresados de manera cuantitativa, por esta razón los informes que emite el sistema de control se expresan en indicadores numéricos, un indicador numérico es una relación entre dos o más datos significativos que tienen un nexo lógico entre ellos y que proporcionan información sobre aspectos críticos o de importancia vital para la conducción de la empresa”.

Los más importantes se detallan a continuación.

FUERZA LABORAL

Su fórmula es:



TIPO DE TRABAJO

Su fórmula es:



EFICIENCIA

Su fórmula es:



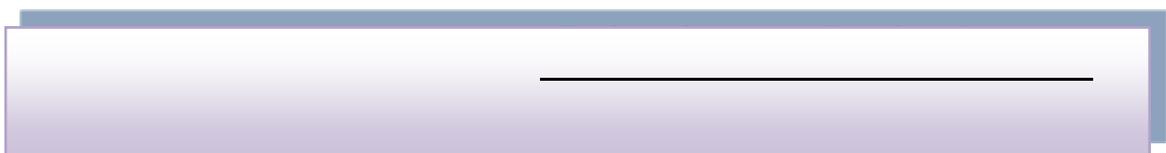
EFICACIA

Su fórmula es:



PERSPECTIVAS DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO

Su fórmula es:



1.3.6.5 Indicadores Financieros

Liquidez (Capacidad de afrontar nuevos compromisos)

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

Sirven para establecer la facilidad o la dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes, se trata de determinar qué pasaría si a la empresa le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones a menos de un año es prueba, aplicada a un instante del tiempo, evaluara a la empresa desde un punto de vista de liquidación, en lugar de juzgarlo como una empresa en marcha.

Los indicadores comúnmente utilizados para realizar el análisis son:

Razón Corriente.- son las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para afrontar sus compromisos también a corto plazo.

Su fórmula es:



Prueba Ácida.- Se conoce con el nombre de prueba ácida o liquidez seca, con el cual se pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes pero sin depender de la venta de sus existencias, es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda haber diferente a los inventarios.

Su fórmula es:



1.3.6.5.1 Endeudamiento (Oportunidad de Financiación)

Según(Ortiz, 2008) menciona “Tiene por objeto medir en qué grado y de qué forma participa los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que corre tales acreedores, el riesgo de los dueños y la convivencia o inconvivencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa”.

Los indicadores más frecuentes utilizados en el análisis del endeudamiento son:

Nivel de Endeudamiento.- Este indicador establece el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa.

Su fórmula es:

A rectangular box with a light purple gradient and a blue border, containing a horizontal line representing a redacted formula.

Endeudamiento Financiero.- Este indicador establece el porcentaje que representan las obligaciones financieras de corto y largo plazo con respecto a las ventas del período menor de un año. Deben anualizarse, antes de proceder al cálculo del indicador.

Su fórmula es:

A rectangular box with a light purple gradient and a blue border, containing a horizontal line representing a redacted formula.

Impacto de la Carga Financiera.- Su resultado indica el porcentaje que representan los gastos financieros con respecto a las ventas o ingresos de operación del mismo periodo.

Su fórmula es:

A rectangular box with a light purple gradient and a blue border, containing a horizontal line representing a redacted formula.

Cobertura de Intereses.- Este indicador establece una relación entre las utilidades Operacionales de la empresa y sus gastos financieros, los cuales están a su vez en relación directa con su nivel de endeudamiento, en otras palabras se quiere establecer la incidencia que tienen los gastos financieros sobre las utilidades de la empresa.

Su fórmula es:



Concentración del Endeudamiento en el Corto Plazo.- Este indicador establece qué porcentaje del total de pasivos con terceros tienen vencimiento corriente, es decir a menos de un año.

Su Fórmula es:



1.3.6.5.2 Actividad Eficiencia o Rotación (Capacidad de Controlar la Inversión)

Según (Ortiz, 2008) manifiesta que estos “Indicadores, llamados también indicadores de rotación tratan de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la veracidad de recuperación de los valores aplicados en ellos se pretende imprimirle un sentido dinámico al análisis de la aplicación de recursos, mediante la comparación entre cuentas de balance (estáticas) y cuentas de resultados (dinámicas) .

Lo anterior surge de un principio elemental en el campo de las finanzas el cual dice que todos los activos de una empresa deben contribuir al máximo logro de los objetivos financieros

Rotación de Cartera.- Este indicador establece el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un período determinado de tiempo, generalmente un año.

Su fórmula es:



1.3.6.5.3 Rentabilidad (Grado de generación de Utilidades)

Según (Ortiz, 2008) manifiesta que “Los indicadores de rendimiento denominados también rentabilidad, sirve para medir la efectividad de la administración de las empresas para controlar los costos y gastos y de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

Desde el punto de vista del inversionista lo más importante de analizar con la aplicación de estos indicadores es la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total). Los más utilizados son los siguientes.

Margen Bruto (de Utilidad)

Su fórmula es:



Margen Operacional (de Utilidad)

Su fórmula es:



Rendimiento del Patrimonio

Su fórmula es:



1.3.7 El Plan Financiero

El plan Financiero se completa con el análisis de los riesgos, que consiste en establecer un escenario optimista y otro pesimista sobre las previsiones iniciales desarrolladas en el estudio económico financiero, y con la determinación de la rentabilidad del proyecto.

La planeación financiero, que busca mantener el equilibrio económico en todos los niveles de la empresa, está presente tanto en el área operativa como en la estratégica. La estructura operativa se desarrolla en función de su implicación con la estrategia.

La planeación financiera, por lo tanto, se encarga de aportar una estructura acorde a la base de negocio de la empresa, a través de la implementación de una contabilidad analítica y del diseño de los estados financieros.

1.3.8 Generalidades de la empresa

1.3.8.1 Reseña histórica

La Empresa de Rotulación **IDEAS** se encuentra ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo en las calles Febres Cordero 29 - 10 y Antonio José de Sucre esquina.

La empresa de Rotulación **IDEAS**, fue fundada el 10 de Agosto del 2011, por el Ing. Fausto Enrique Vizueta, Gerente Propietario, con R.U.C 0603201831001, además siendo la empresa obligada a llevar contabilidad, nace con la necesidad de brindar servicios publicitarios interiores y exteriores de alto impacto visual, con un portafolio completo de productos y servicios gráficos con cobertura de mercado en el centro del país.

1.3.8.2 MISIÓN

- “Somos una Empresa de Rotulación y Publicidad, que brinda productos y servicios de comunicación visual. Nuestros productos son fabricados con la más alta calidad; con la participación de un equipo técnico y humano de gran experiencia en todas las áreas de la empresa, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes”.

1.3.8.3 VISIÓN

- “Ser una empresa líder en Publicidad y Rotulación en la zona centro del país, brindando soluciones innovadoras con un sistema de gestión integrado y versátil que cumpla con todas las expectativas del mercado”.

1.3.8.4 VALORES CORPORATIVOS

La empresa en la actualidad cuenta con los siguientes valores corporativos:

- a) Honestidad
- b) Responsabilidad
- c) Respeto
- d) Credibilidad
- e) Disciplina
- f) Calidad en el servicio
- g) Puntualidad
- h) Solidaridad
- i) Vocación de servicio

1.3.8.5 Objetivos

- a) Trabajar encaminados a alcanzar la excelencia para brindar servicios y productos de alta calidad para obtener un liderazgo en el mercado.
- b) Encontrarse siempre abierto hacia opiniones y sugerencias de los clientes para conocer sus necesidades y poder satisfacerlas completamente.
- c) Contar con personal capacitado para el buen manejo de las máquinas a fin de ser operadas de manera eficaz.
- d) Mantener un stock de servicios y precios a la par del mercado y la competencia.
- e) Ser proactivos.
- f) Fomentar fuentes de trabajo para los moradores del sector.

1.3.8.6 FODA

Es una herramienta fundamental para la planificación estratégica es el análisis FODA. En el cual consta de cuatro factos importantes como son internos y externos, donde se involucran las empresas como son:

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de ahí se obtiene las siglas FODA, cuyo objetivo es integrar el diagnostico interno y externo, como se detalla a continuación.



CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se aplicó una Investigación de Campo porque se verá reflejada a través de las entrevistas y encuestas que se ajustaron a los requerimientos de la investigación, tomando muy en cuenta los mecanismos de control de la información y luego se procederá a la recolección de datos obtenidos y que estos se conviertan en verificables y comprobables.

2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló en la Ciudad de Riobamba en la cual se aplicó la Investigación Exploratoria por la cual este tipo de investigación nos permite explorar, buscar e indagar sobre todo lo relacionado con el problema objeto de estudio utilizando fuentes escritas disponibles como libros, folletos etc. para tener una idea precisa de lo que se quiere investigar.

2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método inductivo y método deductivo:

MÉTODO INDUCTIVO.- A través de este método permitió básicamente fundamentar la propuesta sobre la base de una serie de aspectos como la conformación de la empresa como tal y todo lo relacionado a la producción y procesos de rotulación de la Empresa de Rotulación Ideas.

MÉTODO DEDUCTIVO.- Esta metodología ayudó a partir de modelos, teorías y hechos generales para llegar a particularizarlos o especificarlos en los aspectos del Modelo

Administrativo, Financiero, propuestas y elementos constitutivos de la investigación, este método será fundamental para elaborar la propuesta del proyecto, determinar los impactos y las recomendaciones de la investigación.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se realizó encuestas diseñadas de acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa objeto de estudio, estará dirigida a clientes tanto internos y externos de la misma.

Además se utilizó cuestionarios que me permita recopilar datos, determinando las herramientas estadísticas que me permita llegar al análisis de los resultados esto se lo realizará mediante, cuadros comparativos estadísticos y aquellas herramientas de cálculo, tanto financiero como estadístico, las cuales son importantes para que la toma de decisiones sean óptimas, y que consiste en una serie de preguntas, tanto escritas y orales, que debe responder el entrevistado.

2.5 POBLACIÓN

En la presente investigación se consideró a dos sectores de la población:

- 1era Población = 20 trabajadores de la Empresa
- 2da Población = 20 Clientes Potenciales de la Empresa de Rotulación Ideas

2.5.1 Muestra

En la presente investigación se tomó los resultados obtenidos en las encuestas para establecer los diferentes factores que ayudaron al desarrollo del proyecto.

2.6 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con los datos obtenidos en las encuestas se procedió primero a tabular la información que se obtuvo además se lo harán cuadros estadísticos para luego analizarlas.

2.7 HIPÓTESIS

2.7.1 Hipótesis general

La Elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero incidirá en la optimización de los procesos administrativos y su rentabilidad Financiera para empresa de Rotulación Ideas.

2.7.2 Hipótesis específicas

- El Diagnostico administrativo financiero mejorará la organización de los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.
- La Implementación de las políticas gerenciales potenciará los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.
- La Elaboración de un Manual de Funciones y procedimientos incidirá en la Eficiencia administrativa financiera de la Empresa de Rotulación Ideas.

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

2.7.1 OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Diagnostico administrativo financiero	(BERGHE, 2010) “El Diagnóstico Empresarial constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo”.	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico • Herramienta • Situación Actual • Organización • Problemas • Crecimiento • Sobrevivencia 	FODA Estrategias Resultados Administrativa Económica Financiera Análisis FODA Estrategias Resultados Administrativa Económica Financiera Causa Efecto Calidad Resultados Rentabilidad Resultados Eficiencia	Observación - Guía Encuesta - Cuestionario

		<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo 	Efectividad Resultados Ventas Eficiencia	
Procesos administrativos	(SERGIO HERNÁNDEZ Y RODRIGUEZ, 2011) “Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente”.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos • Etapas • Funciones • Métodos • Principios • Técnicas • Disciplina 	Eficiencia Efectividad Resultados Calidad Resultados Administrativas Financieras Cuantitativos Cualitativos Administrativos Planificar Organizar Dirigir Controlar Resultados Administrativos Efectividad Recursos Administrativos Financiera	Observación - Guía Encuesta- Cuestionario

Elaborado Por: Nancy Torres

2.7.2. OPERACIONALIZACION DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Políticas Gerenciales	(MUNCH GALINDO, 2007) “Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos, como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una empresa”.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad • Forma • Toma de decisiones • Alcanzar los objetivos • Ejercer • Minimizar • Choque • Intereses 	Administrativa Productiva Ventas Administrativa Financiera Análisis FODA Ventas Rentabilidad Publicidad Ventas Calidad Productos Políticas Ventas Utilidad Rentabilidad Administrativo Financiero Producción Ventas	Observación - Guías Encuesta - Cuestionarios

		<ul style="list-style-type: none"> • Empresa 	Eficiencia Efectividad Resultados	
Procesos Administrativo	(SERGIO HERNÁNDEZ Y RODRIGUEZ, 2011) “Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente”.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos • Etapas • Funciones, • Métodos, • Principios • Técnicas 	Eficiencia Efectividad Resultados Calidad Resultados Administrativas Financieras Cuantitativos Cualitativos Administrativos Planificar Organizar Dirigir Controlar Resultados Administrativos Efectividad	Observación - Guías Encuesta - Cuestionario

Elaborado por: Nancy Torres

2.7.3. OPERACIONALIZACION DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Manual de funciones (Variable independiente)	(BERGHE, 2010) “Suministra los lineamientos básicos, principales funciones y requerimientos de cada cargo, encargado de estudio de personal y de capital humano para que se elabore de acuerdo a las políticas y principios generales de la empresa”.	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos Básicos • Funciones • Requerimientos • Cargo • Capital Humano • Políticas • Principios 	Efectividad Eficiencia Calidad Administrativas Planificar Organizar Dirigir Controlar Administrativos Financieros Resultados Eficiencia Efectividad Resultados Crecimiento Efectividad Administrativas Económicas Financieras Administrativos Financieros	Observación - Guías Encuesta - Cuestionario

		<ul style="list-style-type: none"> • Empresa 	Ventas Utilidad Rentabilidad Resultados	
Eficiencia administrativa financiera (dependiente)	(GOMEZ A, 2002) “Alcanzar los objetivos con el mínimo de consecuencia no deseados y con los costos mínimos con los objetivos y con el mayor rendimiento”.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Costos mínimos • Mayor rendimiento 	Resultados Calidad Ventas Calidad en el servicio Utilidad Rentabilidad Satisfacción del cliente Eficiencia Eficacia Efectividad	Observación - Guía Encuesta - Cuestionario

Elaborado por: Nancy Torres

CAPÍTULO III

3. LINEAMIENTO ALTERNATIVO

3.1 TEMA

Manual de Gestión Administrativo Financiero para la Empresa de Rotulación Ideas.

3.2 PRESENTACIÓN

Dando respuesta a las exigencias que se produce con el esfuerzo desplegado por la administración de la empresa de Rotulación Ideas, así como también a través de la presente investigación, con el diseño de un Manual de Gestión Administrativo Financiero, ofreciendo un enfoque orientado a detectar, potenciar y desarrollar al personal, las características, técnicas que se utilizan en la investigación.

En la actualidad las instituciones públicas y privadas analizan, diseñan y se ejecutan, para obtener resultados obtenidos en la investigación se pudo establecer que la empresa que fue creada para brindar un servicio de calidad.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo General

Implementar un Modelo de Gestión basando en un Manual Administrativo Financiero para la Empresa de Rotulación IDEAS, encaminando en el fortalecimiento organizacional, para lograr un crecimiento de la empresa en el bienestar de sus clientes.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Diseñar un Modelo Administrativo Financiero basado en el proceso Administrativo (Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control), siendo un soporte para la empresa.
- Socializar el Manual de Gestión Administrativo Financiero al personal para el conocimiento y los procedimientos.
- Documentar los procesos actuales que se desarrollan en la empresa a través de los flujogramas.

3.4 FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad las organizaciones tienen una visión, que están en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que permitan una completa realización de las funciones, utilizando herramientas y métodos que no demanden costos y que los objetivos que la empresa se haya planteado.

De ahí que los manuales permitan obtener la información clara y sencilla y concreta como una herramienta que orienta, facilita y fortifica el compromiso de servicio de la comunidad, cumpliendo estrictamente los pasos y lineamientos para alcanzar las metas y objetivos con resultados efectivos para el personal.

Un Manual de procedimientos de Gestión Administrativa que admita llevar de manera secuencial y lógica con un documento formal, establecido para la Empresa de Rotulación Ideas permitiendo mejorar la calidad del servicio.

El presente investigación aporato a la optimización de los procesos y los procedimiento de los servicios que brinda la empresa la cual conlleva a la toma de decisiones de manera oportuna.

3.5 CONTENIDO DEL MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Portada

Presentación

Antecedentes

Marco Normativo

Objetivos

PLANIFICACIÓN

Misión

Visión

Valores Corporativos

Fines de la Organización

Principios de la Organización

ORGANIZACIÓN

Organigrama Estructural

Organigrama Funcional

Descripción de Funciones

EJECUCIÓN Y CONTROL

Procesos de Inducción del Personal

Proceso de Capacitación del Personal

Proceso Selección del Personal

Proceso contable

INDICADORES

Indicadores de gestión

Indicadores de financieros

Ficha Metodológica para Detalle de Indicadores

FORMATOS

Formato de Constatación de Bienes

Formato de Ingreso y Gastos

Formato de Inducción del Personal

Formato de Evaluación del Personal

3.6 OPERATIVIDAD

	1S				2S				3S				4S				1S				2S			3S				
	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	1S	2S	3S	4S																	
ACTIVIDADES																												
Recolección de Información, preparar esquemas y formatos para registrar.		■	■	■	■	■	■	■																				
Diseño del Manual Contenido								■	■																			
Elaborar Formatos											■	■																
Revisión del Tutor del Manual													■	■	■	■	■											
Realizar cambios y correcciones																		■										
Revisión final por el Tutor el Manual.																			■	■	■	■	■					
Socialización para la implementación.																								■				
Registrar cambios.																								■				
Analizar y procesar la información.																								■				
Borrador de Resultados.																								■				
Revisión del Tutor Final																									■			
Conclusiones y Recomendaciones																											■	

Elaborado por: Nancy Torres

CAPÍTULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 Encuestas Realizadas Antes de la Implementación del Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la “Empresa de Rotulación IDEAS”(Al personal) de la empresa.

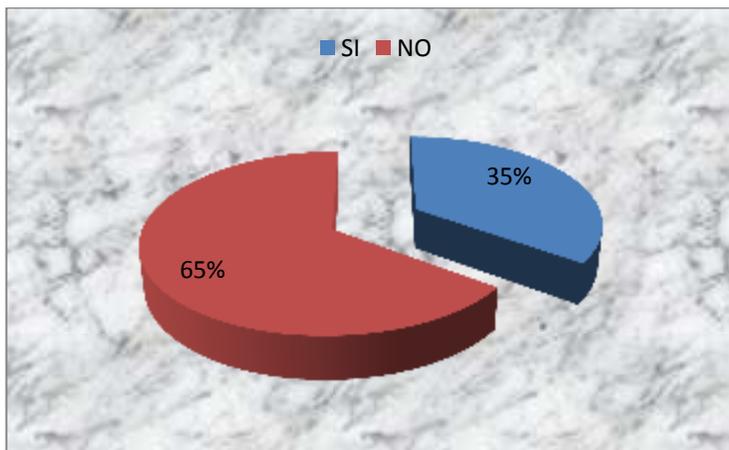
1. ¿La empresa luego del ejercicio fiscal efectúa un diagnóstico administrativo financiero para mejorar los procesos en la organización?

Cuadro N° 4.1 Diagnóstico Administrativo

PREGUNTA N° 1		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	7	35%
NO	13	65%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS
Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.1 Diagnóstico Administrativo



Fuente: Cuadro N° 4.1
Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 65% de encuestados mencionan que no se ha efectuado un diagnóstico de la situación administrativa y financiera se puede observar que tan solo el 35% que manifiesta que si se realiza.

b. Interpretación

En su mayoría los encuestados aluden no tener un diagnóstico luego de un ejercicio fiscal que permita dar pautas en las áreas administrativas y financieras para incrementar y mejorar los procesos en la organización.

2. ¿Las actividades a realizarse en la empresa se efectúa previa planificación?

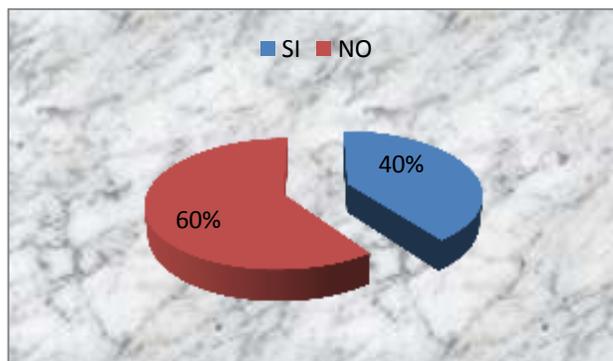
Cuadro N° 4.2 Planificación de Actividades

PREGUNTA N° 2		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	8	40%
NO	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.2 Planificación de Actividades



Fuente: Cuadro N° 4.2

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

De las personas encuestadas el 60% dicen que no se tiene planificación previa a las actividades a realizarse en la empresa y el 40% indican que en ocasiones se toma en base a las actividades que ya están planificadas.

b. Interpretación

La mayoría responde que no se planifica en forma oportuna las actividades que presta la empresa, frente a una porcentaje menor que señala que de alguna manera se efectúa un cronograma para indicar las actividades que se deben desarrollarse.

3. ¿Considera usted que la implementación de las políticas gerenciales en los procesos administrativos y financieros sean eficientes?

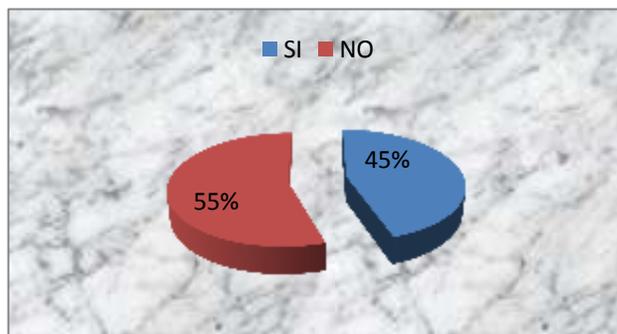
Cuadro N° 4.3 Políticas Gerenciales

PREGUNTA N° 4.3		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	9	45%
NO	11	55%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.3 Políticas Gerenciales



Fuente: Cuadro N° 4.3

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 55% de los encuestados menciona que no se utilizan estrategias administrativas en la empresa que contribuyan al cumplimiento de los objetivos, frente a un 45% que manifiesta que si se utilizan que vayan encaminadas al cumplimiento de las mismas.

b. Interpretación

Actualmente la mayoría del personal de la empresa considera que no posee políticas administrativas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos, que conservan empíricas estrategias que le dificulten la consecución de sus metas.

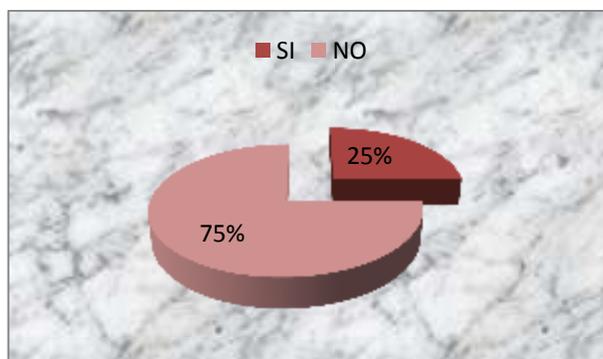
4. ¿Le han entregado por escrito las funciones que usted debe realizar en el desempeño de su cargo?

Cuadro N° 4.4 Funciones que desempeñan

PREGUNTA N° 4		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS
Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.4 Funciones que desempeñan



Fuente: Cuadro N° 4.4
Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 75% de los encuestados manifiestan que se les ha entregado por escrito las funciones que debe desempeñar diariamente, el 25% restante manifiesta que no se les entregó por escrito ningún documento que enuncien sus funciones.

b. Interpretación

Opinan que al ser entregado por escrito las funciones ha mejorado notablemente sus tareas diarias como arrojan los resultados obtenidos en las encuestas.

5. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?

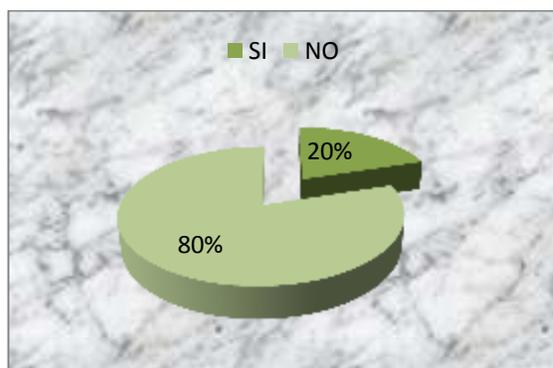
Cuadro N° 4.5 Manual de Funciones

PREGUNTA N°5		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	4	20%
NO	16	80%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.5 Manual de Funciones



Fuente: Cuadro N° 4.5

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 80% de los encuestados respondieron que la elaboración e implementación de un manual de gestión administrativo financiero no mejorará el rendimiento y el cumplimiento de objetivos y metas, apenas el 20% respondieron que si se necesita una herramienta para alcanzar la eficiencia administrativa.

b. Interpretación

Por lo tanto se puede observar que no cuenta con un manual funcional que permita aportar a la eficiencia administrativa para lograr obtener resultados óptimos en la empresa, en cambio en un porcentaje menor creen que el manual no fortalecerá la organización.

4.1.2 Encuestas Realizadas Antes de la Implementación del Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la “Empresa de Rotulación Ideas” (A los Clientes) de la empresa.

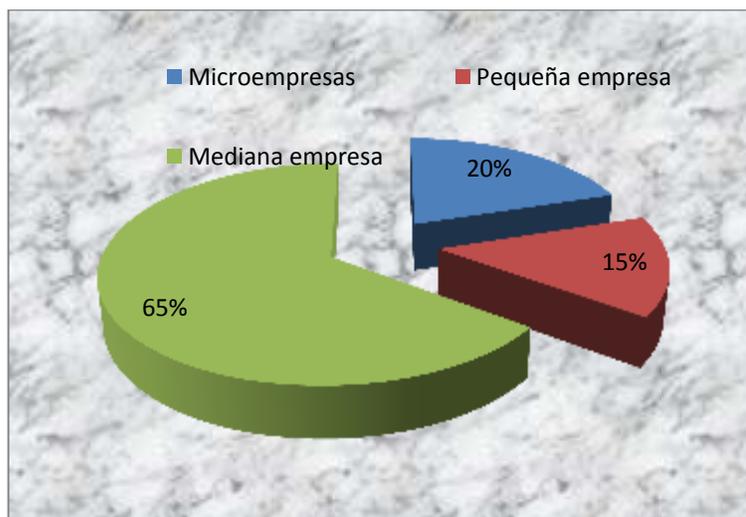
1. ¿A qué tipo de empresa pertenece?

Cuadro N° 4.6 Tipo de Empresa

PREGUNTA N° 1		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Microempresas	4	20%
Pequeña empresa	3	15%
Mediana empresa	13	65%
TOTAL	20	

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS
Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.6 Tipo de Empresa



Fuente: Cuadro N° 4.6
Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 65% de los clientes lo constituyen las medianas empresas, seguido por 20% de las microempresas y el 15% de pequeñas empresas como se muestra en la gráfica.

b. Interpretación

Los principales usuarios de los servicios ofertados por la empresa la constituyen las medianas empresas, las microempresa y en un porcentaje pequeño lo constituye las pequeñas empresas.

2. ¿Al momento de adquirir el servicio de gigantografías usted recibe asesoramiento?

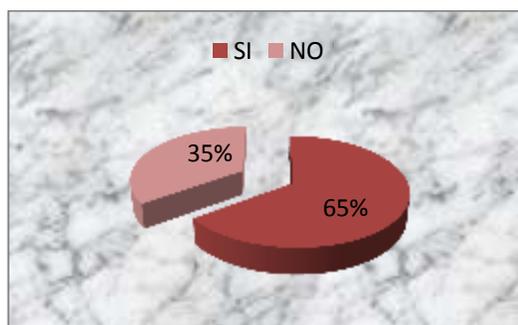
Cuadro N° 4.7 Recibe Asesoramiento

PREGUNTA N° 2		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.7 Recibe Asesoramiento



Fuente: Cuadro N° 4.7

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 65% de los encuestados manifiesta que reciben asesoramiento al momento de adquirir las gigantografías, en un porcentaje minoritario del 35% que consideran que no lo reciben como se lo demuestra en la gráfica.

b. Interpretación

Mayoritariamente las personas encuestadas conocen del asesoramiento que brinda la empresa al momento de adquirir el producto que necesita.

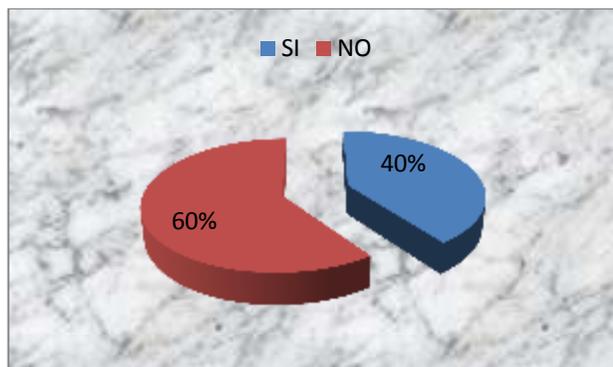
3. ¿Cree usted que la información acerca de los servicios que ofrece la empresa de gigantografías es la suficiente?

Cuadro N° 4.8 Información de Servicio de Gigantografías

PREGUNTA N° 3		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	8	40%
NO	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS
Elaborado por: Nancy Torres

Cuadro N° 4.8 Información de Servicio de Gigantografías



Fuente: Cuadro N° 4.8
Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 60% de los encuestados responde que no tienen información suficiente de los servicios que presta la empresa en relación a un porcentaje del 40% que manifiesta si saben y que conocen los productos que ofrece la empresa.

b. Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que la información de los servicios que ofrece la empresa es suficiente para enfrentar nuevos retos en el mercado.

4. ¿Qué es lo importante para usted al momento de contratar los servicios de gigantografías?

Cuadro N° 4.9 Contratar el Servicio de Gigantografías

PREGUNTA N: 4		
TOTAL	Encuestados	Porcentaje
Rápidez	6	30%
Servicio	5	25%
Precio	4	20%
Calidad	2	10%
Garantía	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.9 Contratar el Servicio de Gigantografías



Fuente: Cuadro N° 4.9

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 30% de los encuestados manifiestan que contratan sus servicios por su rapidez el 20% manifiestan por su servicio, el otro 20% por el precio que ofrecen por los servicios, el 10% manifiesta que adquiere por su calidad, apenas con un porcentaje del 10% por que brinda garantía en los productos que lo adquieren

b. Interpretación

La mayoría responden que adquieren los servicios que prestan la empresa por su Rapidez como se demuestra los resultados obtenidos en la gráfica.

5. ¿Con que frecuencia usted adquiere el servicio de gigantografías?

Cuadro N° 4.10 Adquiere el servicio de Gigantografías

PREGUNTA N: 5		
TOTAL	Encuestados	Porcentaje
Siempre	8	40%
Raravez	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.10 Adquiere el servicio de Gigantografías



Fuente: Cuadro N° 4.10

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 60% de los encuestados manifiestan que utilizan los servicios de gigantografías siempre el 40% manifiesta que rara vez utilizan los servicios publicitarios.

b. Interpretación

Según lo expuesto anteriormente el 60% de las personas encuestadas manifiestan que están dispuestos a utilizar los servicios publicitarios como se demuestra en la gráfica.

4.1.3 Encuestas Realizadas Después de la Implementación del Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la “Empresa de Rotulación IDEAS”(Al personal) de la empresa.

1. ¿La empresa efectúa un diagnóstico administrativo financiero para mejorar los procesos en la organización?

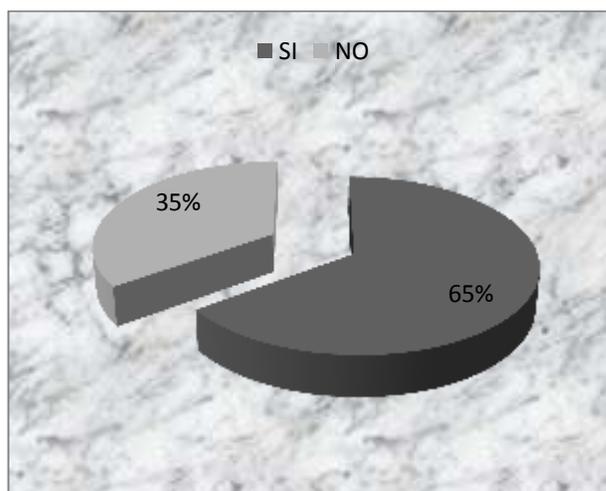
Cuadro N° 4.11 Diagnóstico Administrativo

PREGUNTA N° 1		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.11 Diagnóstico Administrativo



Fuente: Cuadro N° 4.11

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 65% de encuestados responden que si se realiza un diagnóstico administrativo financiero para mejorar los procesos en la organización, frente a un 35% dice que responden que no se efectúa.

b. Interpretación

Según lo expuesto podemos destacar que la mayoría de los encuestados responden, que se realiza un diagnóstico administrativo financiero para mejorar los procesos en la organización, frente a un pequeño grupo que considera que no es así.

2. ¿Las actividades a realizarse se las efectúa previo a una planificación?

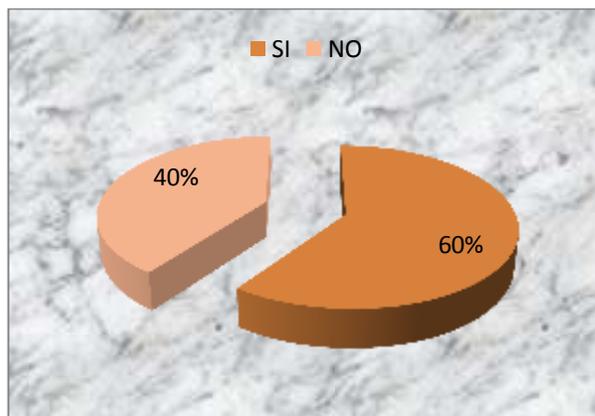
Cuadro N° 4.12 Planificación de Actividades

PREGUNTA N° 2		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	12	60%
NO	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.12 Planificación de Actividades



Fuente: Cuadro N° 4.12

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 60% manifiesta que siempre las actividades que se realizan se efectúan previo a una planificación, frente a un 40% considera que a veces se ejecutan.

b. Interpretación

Del gráfico podemos enfatizar que en su mayoría dice que siempre las actividades se efectúan previas a una planificación, en menor proporción considera que a veces se tiene en cuenta dicha planificación de las tareas que se deben realizar.

3. ¿Considera usted que la implementación de las políticas gerenciales potenciará los procesos administrativos y financieros sean eficientes?

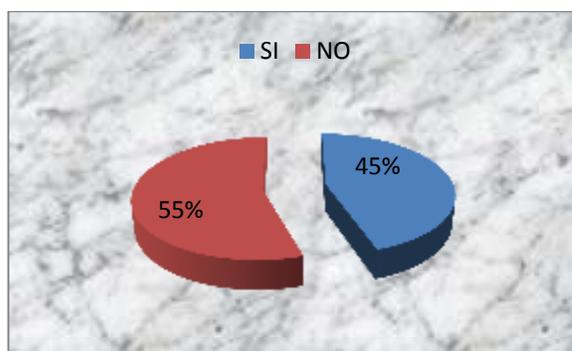
Cuadro N° 4.13 Políticas Gerenciales

PREGUNTA N° 3		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	11	55%
NO	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.13 Políticas Gerenciales



Fuente: Cuadro N° 4.13

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 55% de los encuestados menciona que la elaboración de políticas y procedimientos administrativos y financieros sean eficiente frente a un 45% que aluden que no es así.

b. Interpretación

Según lo expuesto en su mayoría distingue que con la elaboración de políticas y procedimientos administrativos y financieros constituyeron a ser eficientes, frente a un grupo menor que menciona lo contrario.

4. ¿Le han entregado por escrito las funciones que usted debe realizar en el desempeño de su cargo?

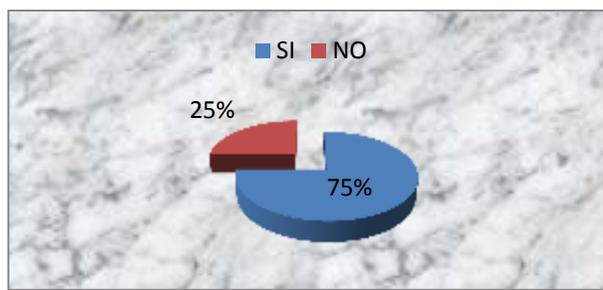
Cuadro N° 4.14 Funciones que desempeñan

PREGUNTA N° 4		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.14 Funciones que desempeñan



Fuente: Cuadro N° 4.14

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 75% de los encuestados manifiestan que si se les ha entregado por escrito las funciones que debe desempeñar diariamente en tu tareas, apenas el 25% restante manifiesta que no se les entrego por escrito ningún documento que enuncien sus funciones que deben cumplir a cabalidad en la empresa.

b. Interpretación

En su gran mayoría los encuestados consideran que contar con un documento en el que se detalle las tareas diarias es decir que ha mejorado notablemente la empresa como arrojan los resultados obtenidos en las encuestas.

5. ¿Considera que la implementación del Manual de Gestión Administrativa Financiera mejoro el rendimiento y el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa?

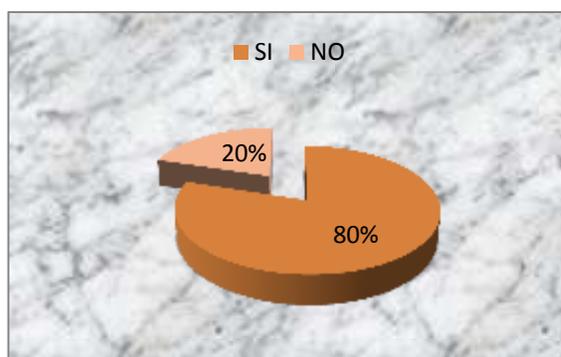
Cuadro N° 4.15 Implementación del Manual

PREGUNTA N: 5		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	16	80%
NO	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.15 Implementación del Manual



Fuente: Cuadro N° 4.15

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 80% de los encuestados reflexiona que la Implementación de un Manual de Gestión Administrativo Financiero mejoro el rendimiento y el cumplimiento de los objetivos y metas, apenas el 20% respondieron que no es así.

b. Interpretación

En su mayoría los encuestados consideran que la Implementación del Manual de Gestión Administrativa Financiera, mejoro el rendimiento y cumplimiento de objetivos y metas de la empresa, al respecto a un porcentaje menor que discrepan que no es así.

4.1.4 Encuestas Realizadas Después de la Implementación del Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la “Empresa de Rotulación Ideas” (A los Clientes) de la empresa.

1. ¿A qué tipo de Empresa Pertenece?

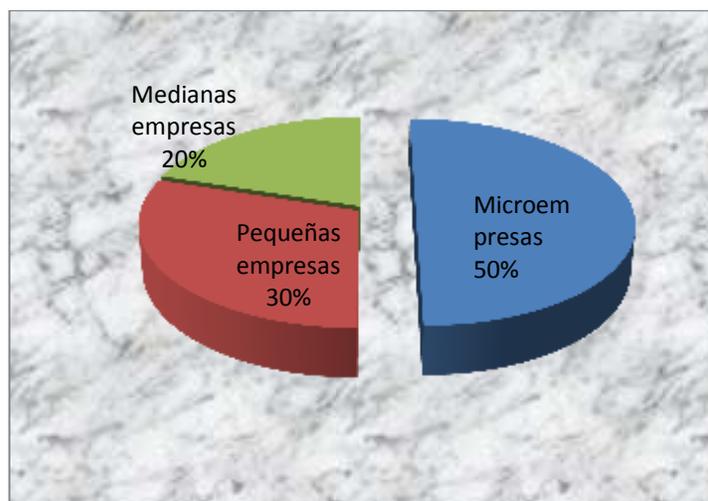
Cuadro N° 4.16 Tipo de Empresa

PREGUNTA N° 1		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Microempresas	10	50%
Pequeñas empresas	6	30%
Medianas empresas	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.16 Tipo de Empresa



Fuente: Cuadro N° 4.16

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

50% de los clientes lo constituyen las Microempresas, seguido por 30% de las Pequeñas empresas y el 20% lo constituye las Medianas Empresa como se muestra en la gráfica.

b. Interpretación

Los principales usuarios de los servicios ofertados por la empresa la constituyen en porcentaje mayoritario las Micro empresas, y las pequeñas empresas lo constituye las Medianas empresas pequeñas empresas.

2. ¿Cree usted que importante recibir del asesoramiento de gigantografías?

Cuadro N° 4.17 Importancia del Asesoramiento

PREGUNTA N° 2		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.17 Importancia del Asesoramiento



Fuente: Cuadro N° 4.17

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 90% de los encuestados considera importante el asesoramiento que reciben en la empresa y el 10% restante no le da importancia al tema.

b. Interpretación

En su mayoría los encuestados consideran importante el asesoramiento, lo que representa una oportunidad de crecimiento para la empresa

3. ¿Cree usted que la información acerca de los servicios que ofrece la empresa de gigantografías es la suficiente?

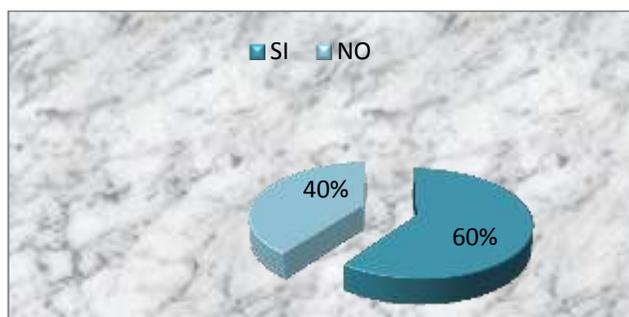
Cuadro N° 4.18 Información de Servicio de Gigantografías

PREGUNTA N° 3		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
SI	12	60%
NO	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Cuadro N° 4.18 Información de Servicio de Gigantografías



Fuente: Cuadro N° 4.18

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 60% de los encuestados responde que si tienen información suficiente de los servicios que presta la empresa en relación a un porcentaje del 40% que manifiesta no conocen de los productos y servicios que ofrece la empresa.

b. Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que la información de los productos y servicios que ofrece la empresa es la suficiente para enfrentar nuevos retos en el mercado, como se observa en los resultados obtenidos en la gráfica.

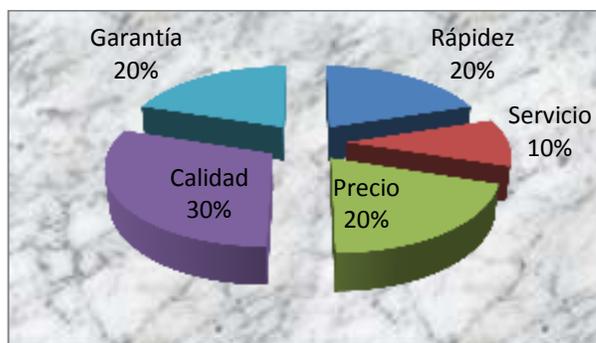
4. ¿Qué es lo importante para usted a momento de contratar los servicios de gigantografías?

Cuadro N° 4.19 Contratar el Servicio de Gigantografías

PREGUNTA N: 4		
TOTAL	Encuestados	Porcentaje
Calidad	4	30%
Garantía	2	20%
Precio	4	20%
Rapidez	6	10%
Servicio	4	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS
Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.19 Contratar el Servicio de Gigantografías



Fuente: Cuadro N° 4.22
Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 30% de los encuestados manifiestan que contratan el servicio por su Calidad que la ofrecen el 20% manifiestan por su precio que adquieren el producto, el 20% por su garantía que la ofrecen por la prestación del servicio, el 20% manifiesta que adquiere por su rapidez, en un porcentaje minoritario del 10% por su servicio que brinda la empresa.

b. Interpretación

La mayoría responden que adquieren los productos y servicios que prestan la empresa por su Calidad en su servicio así como se demuestra los resultados arrojados en la gráfica.

5. ¿Cada qué tiempo usted adquiere el servicio de gigantografías?

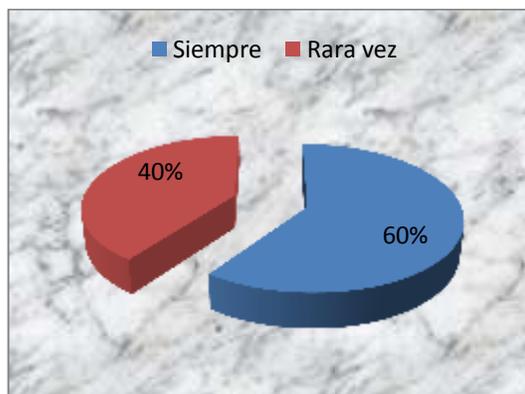
Cuadro N° 4.20 Adquiere el servicio de Gigantografías

PREGUNTA N° 5		
TOTAL	Encuestados	Porcentaje
Siempre	12	60%
Rara vez	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Gráfico N° 4.20 Adquiere el servicio de Gigantografías



Fuente: Cuadro N° 4.20

Elaborado por: Nancy Torres

a. Análisis

El 60% de los encuestados manifiestan que utilizan siempre los servicios de gigantografías con relación al 40% que manifiesta utilizan rara vez los servicios publicitarios que brinda la empresa.

b. Interpretación

Según lo expuesto anteriormente el 60% de las personas encuestadas manifiestan que utilizan siempre las gigantografías en relación a un porcentaje minoritario que es del 40% que rara vez utilizan los servicios publicitarios como se demuestra en la gráfica.

4.1.5 A continuación se presenta el Balance General de los años 2013 y 2014 de la Empresa de Rotulación Ideas.

Cuadro N° 4.21 BALANCE GENERAL ANÁLISIS VERTICAL

EMPRESA DE ROTULACIÓN IDEAS

Al 31 de Diciembre del 2014

		31 de Diciembre 2013			31 de Diciembre 2014	
			%			%
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo		19.000,00	0,53		20.045,00	0,51
Bancos		5.000,00	0,14		5.275,00	0,13
Cuentas por Cobrar		7.000,00	0,19		8.500,00	0,21
Inventarios		2.604,12	0,07		3.522,51	0,08
Pagos anticipados		2.512,46	0,07		2.862,70	0,07
Total Activo Corriente		36.116,58	100%		40.205,21	100%
ACTIVO NO CORRIENTE						
Muebles y Enseres	2.000,00	1.980,00	0,02	1.960,00	1.960,00	0,02
Depreciación Muebles y Enseres	20,00					
Maquinaria	45.000,00	44.550,00	0,52	44.100,00		
Depreciación Maquinaria	450,00				44.100,00	0,51
Equipo	3.000,00	2.970,00	0,03	2.940,00		
Depreciación Equipo	30,00				2.940,00	0,03
Total Activo No Corriente		49.500,00	0,58		47.000,00	0,54

Corriente						
TOTAL ACTIVO		86.104,12	100%		87.142,51	100%
PASIVO						
Pasivo Corriente						
Préstamo instituciones financieras		10.000,00	0,61		12.000,00	0,62
Cuentas y gastos acumulados por pagar		1.853,00	0,11		2.709,00	0,14
Impuestos a la utilidad por pagar		4.500,00	0,28		4.700,00	0,24
Total Pasivo Corriente		16.353,00	100%		19.409,00	100%
Pasivo No Corriente						
Obligaciones Bancarias Largo Plazo		35.727,62	0,50		31.724,17	0,50
Total Pasivo No Corriente		35.727,62	0,50		31.724,17	0,50
TOTAL PASIVO		52.080,62	100%		51.133,17	100%
PATRIMONIO						
Capital social		32.056,00	0,37		32.056,00	36,71
Utilidades Retenidas		1.551,00	0,02		1.863,28	18,22
Utilidades del Ejercicio		416,50	0,00		2.090,06	2,96
TOTAL PATRIMONIO		34.023,50	0,39		36.009,34	42,14
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		86.104,12	100%		87.142,51	100%

Fuente: Balance General de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

4.1.5.1 A continuación se presenta el Estado de Resultados de los años 2013 y 2014 de la Empresa de Rotulación Ideas.

Cuadro N° 4.22 ESTADO DE RESULTADOS ANÁLISIS HORIZONTAL

EMPRESA DE ROTULACIÓN IDEAS

Al 31 de Diciembre del 2014

ESTADO DE RESULTADO	31 de Diciembre	31 de Diciembre	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
VENTAS NETAS	17.150,00	19.618,90	2.468,90	14.40
COSTOS DE VENTAS	8.960,00	9.876,00	916,00	10.22
UTILIDAD BRUTA	8.190,00	9.742,90	1.552,90	18.97
GASTOS SUELDOS	4.210,00	5.276,00	1.066,00	25.32
SUMINISTRO DE OFICINA	1.040,00	1.508,00	468,00	45.00
SERVICIOS BÁSICOS	450,00	500,00	50,00	11.11
TOTAL GASTOS	7.700,00	7.284,00	-416,00	-5.40
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	490,00	2.458,90	1.968,90	50.18
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	73,50	287,69	214,19	40.18
UTILIDAD DEL EJERCICIO	324,87	1.639,25	1.255,18	

Fuente: Estado de Resultados de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Los valores obtenidos en el análisis horizontal, pueden ser comparados con las metas de crecimiento y desempeño fijadas por la empresa, para evaluar la eficiencia y eficacia de la administración en la gestión de los recursos, puesto que los resultados económicos de una empresa son el resultado de las decisiones administrativas que se hayan tomado.

4.1.6 Análisis de Índices Financieros

Los indicadores financieros que se analizan a continuación fueron tomadas de la empresa.

RAZONES DE LÍQUIDEZ

ÍNDICE DE LÍQUIDEZ

RAZONES DE LÍQUIDEZ	2013	2014
Razón Corriente	$= \frac{86.104,12}{52.080,62}$	$= \frac{87.142,51}{51.133,17}$
	= \$ 1.65	= \$ 1.70

Fuente: Balance General de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

En este caso la solvencia de la “Empresa de Rotulación IDEAS”, en el año 2013 cuenta con \$1.65, para pagar o cubrir sus obligaciones, que por cada dólar de sus pasivos corrientes u obligaciones. Para el año 2014 su índice de solvencia es de \$ 1,70, lo que nos permite indicar que la solvencia es conveniente para el desarrollo de sus actividades económicas.

PRUEBA ÁCIDA

RAZONES DE LÍQUIDEZ	2013	2014
Prueba Ácida	$= \frac{86.104,12 - 2.504,12}{52.080,62}$	$= \frac{87.142,51 - 3.522,51}{51.133,17}$
	$= \frac{83.600}{52.080,62}$	$= \frac{83.620}{51.133,17}$
	= \$ 1.61	= \$ 1.64

Fuente: Balance General de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Como se puede decir que por cada \$1.00 que tiene la empresa tiene (\$1.61) para pagar sus obligaciones a corto plazo, en relación al año anterior que por cada \$ 1.00 que tiene la empresa tiene un (\$ 1.64) para pagar sus deudas a corto plazo.

CAPITAL DE TRABAJO

RAZONES DE LÍQUIDEZ	2013	2014
Capital de Trabajo	= 86.104,12 – 52.080,62	= 87.142,51 – 51.133,17
	= \$ 34.023,50	= \$ 36.000,34

Fuente: Balance General de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

La empresa de Rotulación IDEAS cuenta con un capital de trabajo de \$ 34.023,50 para el año 2013, siendo una cantidad apropiada por ser positiva, \$36.000,34 con relación al año 2014, lo que significa una mayor cantidad de recursos económicos que la empresa cuenta para su actividad diaria.

ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO

RAZONES DE LÍQUIDEZ	2013	2014
Índice de Endeudamiento	= $\frac{52.080,62}{86.104,12} * 100$	= $\frac{51.133,17}{87.142,51} * 100$
	= 60.48%	= 58.68%

Fuente: Balance General de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Este razón nos indica que el porcentaje de endeudamiento de la Empresa de Rotulación IDEAS, que para el año 2013 tenemos el 60.48 %, y con un decremento del 58.68 % para el año 2014, también se puede mencionar que tiene un nivel admisible de endeudamiento.

CAPITAL PROPIO

RAZONES DE LÍQUIDEZ	2013	2014
Índice de Endeudamiento	$= \frac{34.023,50}{86.104,12} * 100$	$= \frac{36.009,34}{87.142,51} * 100$
	= 39.51%	= 41.32%

Fuente: Balance General de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Como se puede apreciar que el año 2013 fue del 39.51% ya que no se tenía ninguna obligación pendiente, con relación al año 2014 que es del 41.32% teniendo que pagar un Crédito que se pidió al Banco para la compra de maquinaria.

APALANCAMIENTO TOTAL

RAZÓN	2013	2014
Apalancamiento Total	$= \frac{51.113,17}{36.009,34} * 100$	$= \frac{52.080,62}{34.023,51} * 100$
	= 14.19%	= 15.31%

Fuente: Balance General de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Podemos indicar que la empresa cuenta con un apalancamiento para el año 2014 de 15,31%, lo que significa un 1,12% más que el año anterior para utilizar en las operaciones habituales de la empresa.

RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO (ROE)

RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO	2013	2014
$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$	$= \frac{416,50}{34.023,50} * 100$	$= \frac{1.639,25}{36.009,34} * 100$
	= 1.22 %	= 4.6 %

Fuente: Balance General de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

En este indicador es donde se muestra la rentabilidad que ha logrado obtener el dueño de la empresa en el año 2013 fue de 1.22 % y para el año 2014 es del 4.6 % por lo que podemos indicar, que para este año tenemos, por cada dólar invertido en el patrimonio, se genero 0.046 de utilidad. Si comparamos con el año anterior tenemos que se ha incrementado en un 3.38% más.

RENDIMIENTO DEL ACTIVO (ROA)

RENDIMIENTO DEL ACTIVO	2013	2014
$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} * 100$	$= \frac{416,50}{86.104,12} * 100$	$= \frac{1.639,25}{87.142,51} * 100$
	= 0.48 %	= 1.88 %

Fuente: Balance General de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

La empresa presenta una rentabilidad del 0.48% en el año 2013, para el año 2014 se tiene 1.88% lo que nos indica que tenemos un incremento del 1.40 %, podemos acotar que por cada dólar invertido en activo se tiene una rentabilidad.

CRECIMIENTO DE VENTAS

CRECIMIENTO DE VENTAS	2014
$CV = \frac{\text{Ventas del Período Actual}}{\text{Ventas del Período Anterior}}$	$= \frac{19.618,90}{17.150,00}$
	$= 1.14\%$

Fuente: Estado de Resultados de la Empresa de Rotulación IDEAS

Elaborado por: Nancy Torres

Como se puede observar por cada dólar que se obtuvo como ingresos por ventas este año se obtuvo un incremento del 14% de las ventas como arrojaron los resultados obtenidos.

4.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.2.1 Comprobación de la Hipótesis Específica

4.2.1.1 Comprobación de la Hipótesis Especifica 1

El diagnostico administrativo financiero mejorará la organización de los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.

Modelo Lógico

H₀ El diagnostico administrativo financiero **NO** mejorará la organización de los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.

H_a El diagnostico administrativo financiero **SI** mejorará la organización de los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.

Nivel de significancia

El nivel de significancia con el que se trabajó es de 5%

Elección de la prueba estadística Chi cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(O - [E])^2}{E}$$

En donde:

Σ = Sumatoria

O= datos observados

E= datos esperados

a) Combinación de frecuencias

Cuadro No. 4.23 Frecuencias Observadas

ANTES / DESPUÉS	SI	NO	TOTAL
1. ¿La empresa luego del ejercicio fiscal efectúa un diagnostico administrativo financiero para mejorar los procesos en la organización?	7	13	20
1. ¿La empresa efectúa un diagnostico administrativo financiero para mejorar los procesos en la organización?	13	7	20
TOTAL	20	20	40

Fuente: Cuadros No. 4.1, 4.11

Elaborado por: Nancy Torres

b) Cálculo de las frecuencias esperadas

$$Fe = \frac{\text{Total o marginal de renglón} (\text{Total o marginal de columna})}{N}$$

$$Fe = \frac{(20)(20)}{40}$$

$$Fe = \frac{400}{40}$$

$$Fe = 10$$

Cuadro No. 4.24 Frecuencias Esperadas

ANTES / DESPUÉS	SI	NO	TOTAL
1. ¿La empresa luego del ejercicio fiscal efectúa un diagnostico administrativo financiero para mejorar los procesos en la organización?	10	10	20
¿La empresa efectúa un diagnostico administrativo financiero para mejorar los procesos en la organización?	10	10	20
TOTAL	20	20	40

Fuente: Cuadro No. 4.23

Elaborado por: Nancy Torres

c) Cálculo del grado de libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos uno por el número de las columnas menos uno así:

$$Gl = (F-1) (C-1)$$

$$Gl = (2-1) (2-1)$$

$$Gl = (1) (1)$$

$$Gl = 1$$

Dónde:

Gl= grados de libertad

C= Columnas de la tabla

F= Hilera de la tabla

Entonces tenemos que $Gl = 1$, y el nivel de significación $\alpha=0,05$; en la tabla H de distribución Chi cuadrado que equivale a 3.84 (**Anexo 3**); por lo tanto:

d) Cálculo Matemático

Cuadro N°. 4.2 5 Chi Cuadrado

O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² /E
7	10	-5	25	2.08
13	10	3	9	0.90
13	10	3	9	2.08
7	10	-3	49	0.90
				5.96

Fuente: Cuadro No. 4.24

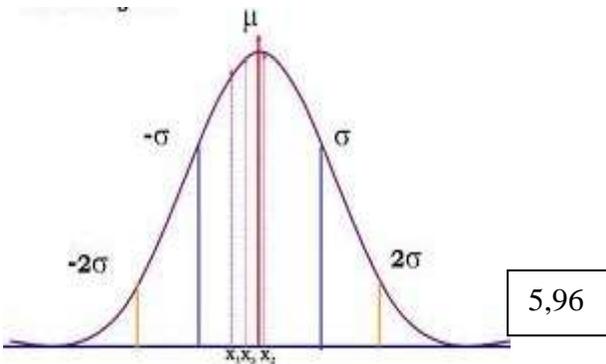
Elaborado por: Nancy Torres

Decisión

El valor $X_1 = 3.84$ mayor a $X_2 = 5.96$ y de acuerdo a lo establecido **se acepta** la hipótesis alterna, es decir:

El diagnostico administrativo financiero mejorará la organización de los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.

Cuadro N° 4.26 VALORES DE CHI CUADRADO

FRAGMENTO DE LA TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE CHI - CUADRADO					
 <p>A normal distribution curve is shown with a mean μ at the center. Vertical lines mark the standard deviation intervals: -2σ, $-\sigma$, μ, σ, and 2σ. The area under the curve to the right of 2σ is shaded yellow, and a box next to it contains the value 5,96. The x-axis is labeled with x_1, x_2.</p>					
Límites o Nivel de Confianza					
(Proporción de área)					
Grados de libertad (gl)	Nivel 0,100	Nivel 0,050	Nivel 0,025	Nivel 0,010	Nivel 0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84

4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.2 Comprobación hipótesis específica 2

La implementación de las políticas gerenciales potenciará los procesos administrativos de la empresa de Rotulación Ideas.

Modelo Lógico

Ho: La implementación de las políticas gerenciales. **NO** potenciará los procesos administrativos de la empresa de Rotulación Ideas.

Ha: La implementación de las políticas gerenciales. **SI** potenciará los procesos administrativos de la empresa de Rotulación Ideas.

Nivel de significancia

El nivel de significancia con el que se trabajó es de 5%

Elección de la prueba estadística Chi cuadrado

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - [E])^2}{E}$$

En donde:

Σ = Sumatoria

O= datos observados

E= datos esperados

b) Combinación de frecuencias

Cuadro No. 4.27 Frecuencias Observadas

ANTES / DESPUÉS	SI	NO	TOTAL
1.- ¿Considera usted que la implementación de las políticas gerenciales en los procesos administrativos y financieros sean eficientes?	9	11	20
1.- ¿Considera usted que la implementación de las políticas gerenciales potenciara que los procesos administrativos y financieros sean eficientes?	11	9	20
TOTAL	20	20	40

Fuente: Cuadro N° 4.3, 4.13

Elaborado por: Nancy Torres

b) Cálculo de las frecuencias esperadas

(Total o marginal de renglón) (Total o marginal de columna)

$$Fe = \frac{\text{Total de renglón} \times \text{Total de columna}}{N}$$

$$Fe = \frac{(20)(20)}{40}$$

$$Fe = \frac{400}{40}$$

$$Fe = 10$$

Cuadro No. 4.28 Frecuencias Esperadas

PREGUNTAS / ALTERNATIVAS	SI	NO	TOTAL
1.¿Considera usted que la implementación de las políticas gerenciales en los procesos administrativos y financieros sean eficientes?	10	10	20
1.¿Considera usted que la implementación de las políticas gerenciales potenciara que los procesos administrativos y financieros sean eficientes?	10	10	20
TOTAL	20	20	40

Fuente: Cuadro N° 4.27

Elaborado por: Nancy Torres

c) Cálculo del grado de libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos uno por el número de las columnas menos uno así:

$$Gl = (F-1)(C-1)$$

$$Gl = (2-1) (2-1)$$

$$Gl = (1) (1)$$

$$Gl = 1$$

Dónde:

Gl= grados de libertad

C= Columnas de la tabla

F= Hilera de la tabla

Entonces tenemos que $Gl = 1$, y el nivel de significación $\alpha=0,05$; en la tabla H de distribución Chi cuadrado que equivale a 3,84 (**Anexo 3**); por lo tanto:

d) Cálculo Matemático

Cuadro No. 4.29 Chi 2

O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E ²)/E
9	10	5	20	2.08
11	10	2	20	2.08
11	12	-5	20	2.08
19	8	5	20	2.08
				8.32

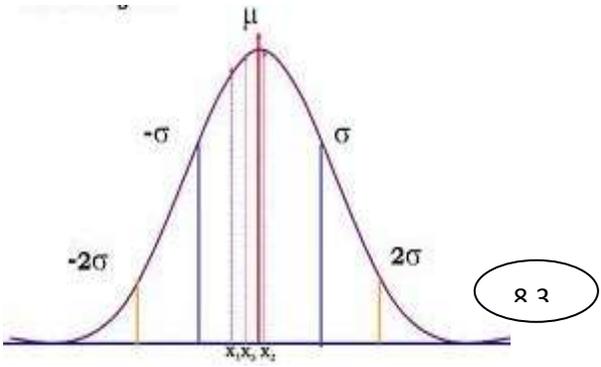
Fuente: Cuadro No. 4.28

Elaborado por: Nancy Torres

Decisión

El valor $X_1 = 3.84$ mayor a $X_2 = 8.32$ y de acuerdo a lo establecido se **acepta** la hipótesis alterna, es decir: La implementación de las políticas gerenciales potenciaría los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.

Cuadro N° 4.30 Valores de Chi Cuadrado

FRAGMENTO DE LA TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE CHI - CUADRADO					
					
Límites o Nivel de Confianza					
(Proporción de área)					
Grados de libertad (gl)	Nivel 0,100	Nivel 0,050	Nivel 0,025	Nivel 0,010	Nivel 0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78 K	9,49	11,14	13,28	14,86

Elaborado: Nancy Torres

4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.3. Comprobación hipótesis específica 3

La implementación de las políticas gerenciales potenciará los procesos administrativos de la empresa de Rotulación Ideas.

Modelo Lógico

Ho: La implementación de las políticas gerenciales. **NO** potenciará los procesos administrativos de la empresa de Rotulación Ideas.

Ha: La implementación de las políticas gerenciales. **SI** potenciará los procesos administrativos de la empresa de Rotulación Ideas.

Nivel de significancia

El nivel de significancia con el que se trabajó es de 5%

Elección de la prueba estadística Chi cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(O - [E])^2}{E}$$

En donde:

Σ = Sumatoria

O= datos observados

E= datos esperados

c) Combinación de frecuencias

Cuadro No. 4.31 Frecuencias Observadas

ANTES / DESPUÉS	SI	NO	TOTAL
1.- ¿la empresa cuenta con un manual de funciones?	17	3	20
1.- ¿Considera usted que la implementación del Manual de Gestión Administrativa Financiera mejoró el rendimiento y el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa?	7	13	20
TOTAL	24	16	40

Fuente: Cuadro N° 4.5, 4.15

Elaborado por: Nancy Torres

b) Cálculo de las frecuencias esperadas

(Total o marginal de renglón) (Total o marginal de columna)

$$Fe = \frac{\text{Total de renglón} \times \text{Total de columna}}{N}$$

$$Fe = \frac{(20)(24)}{40}$$

$$Fe = \frac{480}{40}$$

$$Fe = 12.00$$

Cuadro No. 4.32 Frecuencias Esperadas

PREGUNTAS / ALTERNATIVAS	SI	NO	TOTAL
1.¿La empresa cuenta con un manual de funciones?	12	8	20
1.¿Considera usted que la implementación del Manual de Gestión Administrativa Financiera mejoró el rendimiento y el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa?	12	8	20
TOTAL	24	16	40

Fuente: Cuadro N° 4.31

Elaborado por: Nancy Torres

c) Cálculo del grado de libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos uno por el número de las columnas menos uno así:

$$Gl = (F-1)(C-1)$$

$$Gl = (2-1) (2-1)$$

$$Gl = (1) (1)$$

$$Gl = 1$$

Dónde:

Gl= grados de libertad

C= Columnas de la tabla

F= Hilera de la tabla

Entonces tenemos que $Gl = 1$, y el nivel de significación $\alpha=0,05$; en la tabla H de distribución Chi cuadrado que equivale a 3,84 (**Anexo 3**); por lo tanto:

d) Cálculo Matemático

Cuadro No. 4.33 Chi 2

O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E ²)/E
17	12	5	25	2.08
3	8	- 5	25	2.08
7	12	-5	25	2.08
13	8	5	25	2.08
				8.32

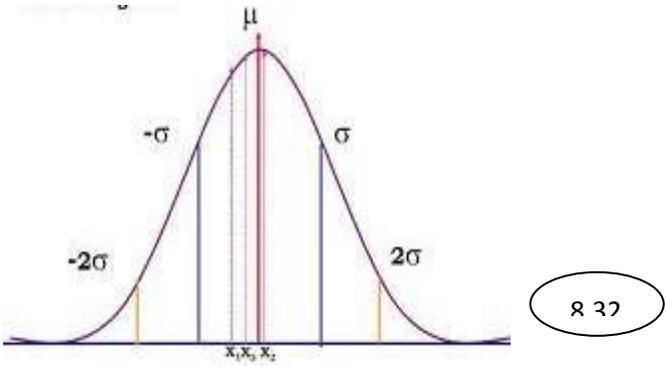
Fuente: Cuadro No. 4.32

Elaborado por: Nancy Torres

Decisión

El valor $X_1 = 3.84$ mayor a $X_2 = 8.32$ y de acuerdo a lo establecido se **acepta** la hipótesis alterna, es decir: La implementación de las políticas gerenciales potenciaría los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.

Cuadro N° 4.34 Valores de Chi Cuadrado

FRAGMENTO DE LA TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE CHI - CUADRADO					
					
Límites o Nivel de Confianza					
(Proporción de área)					
Grados libertad (gl)	Nivel 0,100	Nivel 0,050	Nivel 0,025	Nivel 0,010	Nivel 0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78 K	9,49	11,14	13,28	14,86

Elaborado: Nancy Torres

4.2.4 Comprobación de la Hipótesis General

Hipótesis General

Ht: La elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero incidirá en la optimización de los procesos administrativos y su rentabilidad financiera para la empresa de Rotulación Ideas.

Ho: La elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero no incidirá en la optimización de los procesos administrativos y su rentabilidad financiera para la empresa de Rotulación Ideas.

Decisión de la hipótesis general

Según se pudo confirmar que se cumplen las hipótesis específicas 1,2 y 3, queda demostrada que la hipótesis de la información que dice:

La elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero incidirá en la optimización de los procesos administrativos y su rentabilidad financiera para la empresa de Rotulación Ideas, tomar decisiones oportunas y eficaces para mejorar la gestión

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se concluye que al realizar Modelo de gestión administrativa y financiera de la empresa de Rotulación Ideas, según el FODA y los resultados obtenidos en las encuestas se detectaron fortalezas y debilidades de la empresa que se pudo implementar estrategias que permitieron mejorar la gestión interna y el servicio que se ofrece a sus clientes, dando lugar a un crecimiento en sus actividades diarias para tomar decisiones oportunas y eficientes en la empresa.
- La Elaboración de los componentes del Modelo a través de la aplicación del manual, le permitió a la empresa preparar una estructura orgánica que funcione con eficiencia, en base a políticas y procedimientos administrativos y financieros de la empresa.
- La implementación de políticas y procedimientos específicos en el área administrativa permitió la identificación y estructuración de actividades de modo que el personal este interrelacionado con las responsabilidades de su puesto y se han utilizado eficientemente, en el área financiera la elaboración de formatos, plan de cuentas y estructuras de balances, permitieron la información financiera oportuna, tomando decisiones acertadas y eficaces en la ejecución de sus servicios.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa realice periódicamente un diagnóstico administrativo financiero para dar directrices a tiempo, de alguna debilidad o amenaza que se presente, acompañado de una dirección clara y definida que le dé seguridad, potenciando los productos y servicios y mejorando así su rentabilidad.
- Se recomienda el seguimiento a los componentes del manual, para que se siga mejorando los indicadores de gestión incentivando la responsabilidad entre el personal de la empresa, brindando un servicio eficiente contribuyendo a ser eficiente y eficaces.
- Las políticas y procedimientos deben estar encaminados a captar nuevos clientes y aumentar sus ingresos y sobre todo mantenerse en el mercado manteniendo estabilidad económica, para captar clientes y conservar a los que posee, los indicadores financieros deben ser monitoreados continuamente para medir el grado de eficiencia, que está teniendo en la organización o de ser el caso dar los correctivos necesarios.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDERSÓN, D. (2008). ESTADISTICA PARA ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA. En D. ANDERSÓN, *ESTADISTICA PARA ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA*. MEXICO: CENGAGEL LEARNING.
- BERGHE, E. V. (2010). *GESTIÓN Y GERENCIA EMPRESARIALES*. BOGOTÁ: 2 DA EDICIÓN.
- GITMAN, L. W. (2001). FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. En L. W. GITMAN, *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA* (pág. PÁG 89). MEXICO: TERCERA EDICIÓN.
- GOMEZ A, F. (2002). PRESUPUESTO ENFOQUE MODERNO DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RECURSO. En F. GOMEZ A, *BIBLIOTECA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA* (pág. PÁG. 65). COLOMBIA: SEGUNDA EDICIÓN.
- GUADALUPE OCHOA, S. (2001). Administración Financiera. En S. *Administración Financiera* (pág. pag 340). Mexico: SEGUNDA EDICIÓN.
- HAROLD KOONTZ; HEINZ WEIHRICH. (2007). *Administración una Perspectiva Global*. México: 12° Edición.
- MC.GRAW-HILL. (2000). BIBLIOTECA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA. En MC.GRAW-HILL, *BIBLIOTECA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA* (pág. PÁG 34). MÉXICO: SEGUNDA EDICIÓN.
- MUNCH GALINDO, L. (2007). Administración, Escuelas, procesos administrativos, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. En L. MUNCH GALINDO, *Administración, Escuelas, procesos administrativos, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (pág. pág 36). México.
- ORTÍZ, A. (2008). *Analisis Financiero aplicado y Principios de Administración Financiera*. Bogota: Curcio Penen.
- PACHECO JUAN CARLOS, C. W. (2006). *INDICADORES INTEGRALES DE GESTIÓN*. COLOMBIA.
- PRIETO HERRERA, J. E. (2008). *Gestión Estratégica Organizacional*. Colombia: Segunda Edición.

- RODRÍGUEZ, S. J. (2011). *Fundamentos de la Gestión Empresarial*. México: Mexicana.
- ROJAS, M., & Correa, A. (2012). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Primera Edición.

ANEXOS

2.2 Situación Problemática

La empresa de Rotulación **Ideas**, fue creada el 10 de Agosto del 2011, nace con la necesidad de brindar servicios publicitarios interiores y exteriores de alto impacto visual, con un portafolio completo de productos y servicios gráficos con cobertura de mercado en el centro del país.

Desde que se inició la empresa no ha contado con ninguna herramienta administrativa financiera motivo por el cual se ha visto la necesidad de realizar la investigación del Modelo de Gestión Administrativo Financiero, ya que a su vez será de gran ayuda la realización de la misma ya que se podrá desarrollar sin retrasos y con la utilización adecuada de los recursos con los que cuenta la empresa, además no ha contado con estrategias y políticas que logren el impulso de todos sus productos y servicios con los que cuenta la empresa.

Actualmente las organizaciones, independiente del tamaño y del sector de la actividad, hace frente a mercados competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de los clientes con eficiencia económica de sus actividades. El elemento decisivo de la empresa al menos en términos contemporáneos, es el uso constante de los medios de comunicación social.

La empresa de Rotulación **Ideas**, no cuenta con las herramientas técnicas administrativas que permita una clara descripción de funciones ya que la empresa ha venido llevado en forma empírica todo los procesos que se han desarrollado dentro de la misma, además no cuenta con un organigrama que defina la ubicación de cada uno de los miembros de la empresa, a su vez no cuenta con un manual de funciones y procedimientos que permita que los empleados conozcan de manera apropiada las funciones que tienen que desempeñar.

Los elementos más eficaces en la toma de decisiones de la Empresa **Ideas** será de que la administración se destacará en la eficiencia de los procesos administrativos, que se va a realizar con un estudio detallado que servirá para la empresa, fundamentalmente en el ámbito operativo de ejecución de cada departamento, siendo una fuente importante en las

cuales se trata de mejorar los esfuerzos de sus colaboradores dentro entorno social, en la realización de sus actividades cotidianas esto ayudará a obtener óptimos resultados dentro de la empresa.

2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incidirá la Elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa de rotulación Ideas de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo para la optimización de los procesos administrativos y su rentabilidad financiera en el periodo abril diciembre 2013?.

2.4. PROBLEMAS DERIVADOS

- ¿No existe un diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa de Rotulación Ideas para identificar las posibles falencias en los procesos administrativos?
- ¿Determinar las políticas gerenciales que potencien los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas?
- ¿No hay un Manual de funciones y procedimientos se optimizan los procesos administrativos financieros de la Empresa de rotulación Ideas?

3. JUSTIFICACIÓN

A pesar de la importancia de la salud financiera de una empresa, también se le debe reconocer la gran importancia que tiene la organización en la misma, es decir tener al día una serie de documentos que enmarcan las actividades diarias de la empresa en sus procesos administrativos financieros. Estos documentos tienen diferentes nombres e incluso algunos son reunidos en uno solo. Tales documentos reúnen normas internas,

procedimientos, reglamentos, directrices y formatos de los que todos los empleados deben tener conocimiento.

Estos documentos permitirán que la Empresa pueda evolucionar independientemente de que su dueño. Con la implementación de unas reglas de juego claras y conocidas por todos los empleados, solo se requiere hacer un control de gestión básico para hacerle el seguimiento a la empresa e ir haciendo los correspondientes correctivos para que se normalicen los procesos administrativos financieros.

Por medio del Modelo de Gestión Administrativo Financiero se pretende implantar una normativa que regule el correcto funcionamiento de la empresa, interrelacionando a todos los departamentos con un compromiso de cada uno de sus colaboradores, teniendo siempre en cuenta el progreso de todos los actores que inciden en la marcha del negocio y sí obtener el nivel de ventas adecuadas.

4. OBJETIVOS

4.1. General

Demostrar que la Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la Empresa de Rotulación Ideas de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo incidirá en la optimización de los Procesos de Administrativo y su Rentabilidad Financiera periodo abril - diciembre 2013.

4.2. Específicos

- Realizar el diagnostico administrativo sobre la situación actual de la Empresa de rotulación Ideas para mejorar el proceso administrativo.

- Sistematizar la parte financiera para potenciar los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.
- Diseñar un manual de funciones y procedimientos para la optimización de los recursos de la Empresa de Rotulación Ideas

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.1. Antecedentes de Investigaciones Anteriores

Para desarrollar la investigación se consultaron los siguientes Trabajos Especiales de Grado:

- a) **Título:** Diseño del Sistema Administrativo - Financiero para el Almacén y Comisariato FAE Latacunga .Autores: Fiallos Gonzalo, Chasillacta Amores, Eugenia Mercedes. Nombre de la Institución: Almacén y Comisariato FAE Latacunga, Año: may-2004,

El cual tiene por objetivo demostrar que las entidades del Sector Público son empresas productivas y que la capacidad instalada es una oportunidad que se está desaprovechando, de la cual se puede obtener el máximo rendimiento.

- b) **Título:** Modelo Administrativo-Financiero para LA FINCA "PARAISO" Cantón SAN LORENZO Provincia de Esmeraldas, Autores: Herrera Maribel, Sandoval Erika, Pasquel Carlos, Nombre de la Institución: Finca Paraíso, Año: 2004-05-22.

La cual tiene por objetivo, El Diseño de un modelo de costos que se ajuste a las particularidades de la empresa agrícola "Paraíso". Estructura del ciclo contable. Estados financieros. Medidas de gestión.

- d) Título.- Diseño de un Modelo Estratégico Administrativo - Financiero como herramienta de control de gestión para la empresa comercializadora de ACERO DIPAC, Autores, Madrid Pablo, Nombre de la Institución: Acero Dipac. Año: 2008-06-13.

La cual tiene por objetivo, El Diseño de un Modelo Estratégico Administrativo - Financiero de la empresa comercializadora ACERO DIPAC. En la cual se demuestra la Estructura del ciclo contable, y los Estados financieros de la misma.

5.2. Fundamentación Teórica

- Para (ANDERSÓN, 2008)“El Modelo de Gestión Administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”

Se puede concluir diciendo según el autor que, el modelo administrativo es el proceso en el cual se relacionan las diferentes áreas administrativas para la obtención de resultados eficientes dentro de la misma.

- Según (MUNCH GALINDO, 2007)“Un sistema de gestión administrativo es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una organización, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

Se puede concluir diciendo según el autor, que el modelo administrativo es un conjunto de actividades, al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- (GUADALUPE OCHOA, 2001) afirma que “La gestión financiero es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”.

La gestión esta intimamente compitiéndole al análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización.

- Para (GITMAN, 2001) “Se denomina gestión financiero (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, 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 convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.”

El modelo de gestión financiero es un proceso en el cual se consigue, mantener y utilizar dinero, dentro de la empresa.

- Según (MUNCH GALINDO, 2007) “Se denomina proceso administrativo al conjunto de funciones y actividades que se desarrollan en la organización, orientadas al logro de los fines y objetivos, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas.”

Se puede decir que según lo mencionado por el autor, que el proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

- (GOMEZ A, 2002) señala que “Proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella

debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, es la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo”.

Entonces se puede decir según lo mencionado por el autor que el Proceso Administrativo se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores dentro de la empresa.

- Para (GUADALUPE OCHOA, 2001) “La Rentabilidad Financiera.- Es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio”.

Se puede decir según lo mencionado por el autor que el determina la acción y recursos necesarios para obtener la rentabilidad financiera.

- Para (GUADALUPE OCHOA, 2001) “La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona como él (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultados”.

Así se podría decir entonces que rendimiento o ganancia que produce una empresa, además la rentabilidad caracteriza la eficiencia económica del trabajo que la empresa realiza.

6. HIPÓTESIS

6.1 Hipótesis general

La Elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero incidirá en la optimización de los procesos administrativos y su rentabilidad Financiera para empresa de Rotulación Ideas.

6.2. Hipótesis específicas

- El Diagnostico administrativo financiero mejorará la organización de los procesos administrativos de la Empresa de ROTULACIÓN IDEAS.
- La Implementación de las políticas gerenciales potenciará los procesos administrativos de la Empresa de ROTULACIÓN IDEAS.
- La Elaboración de un Manual de Funciones y procedimientos incidirá en la Eficiencia administrativa financiera de la Empresa de ROTULACIÓN IDEAS.

7. OPERACIONALIZACION DE HIPÓTESIS

7.1. OPERACIONALIZACION DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Diagnostico administrativo financiero	(BERGHE, 2010) “El Diagnóstico Empresarial constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo”.	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • Herramienta • Situación Actual • Organización • Problemas • Crecimiento • Sobrevivencia 	FODA Estrategias Resultados Administrativa Económica Financiera Análisis FODA Estrategias Resultados Administrativa Económica Financiera Causa Efecto Calidad Resultados Rentabilidad Resultados Eficiencia	Observación - Guía Encuesta -Cuestionarios

		<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo 	Efectividad Resultados Ventas Eficiencia	
Procesos administrativos	(SERGIO HERNÁNDEZ Y RODRIGUEZ, 2011) “Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente”.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos • Etapas • Funciones • Métodos • Principios • Técnicas • Disciplina 	Eficiencia Efectividad Resultados Calidad Resultados Administrativas Financieras Cuantitativos Cualitativos Administrativos Planificar Organizar Dirigir Controlar Resultados Administrativos Efectividad Recursos Administrativos Financiera	Observación - Guía Encuesta - Cuestionario

Elaborado por: Nancy Torres

7.2. OPERACIONALIZACION DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Políticas Gerenciales	(MUNCH GALINDO, 2007) “Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos, como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una empresa”.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad • Forma • Toma de decisiones • Alcanzar los objetivos • Ejercer • Minimizar • Choque • Intereses 	Administrativa Productiva Ventas Administrativa Financiera Análisis FODA Ventas Rentabilidad Publicidad Ventas Calidad Productos Políticas Ventas Utilidad Rentabilidad Administrativo Financiero Producción Ventas	Observación -Guía Encuesta - Cuestionario

		<ul style="list-style-type: none"> • Empresa 	Eficiencia Efectividad Resultados	
Procesos Administrativo	<p>(SERGIO HERNÁNDEZ Y RODRIGUEZ, 2011)</p> <p>“Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.</p> <p>La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos • Etapas • Funciones, • Métodos, • Principios • Técnicas 	Eficiencia Efectividad Resultados Calidad Resultados Administrativas Financieras Cuantitativos Cualitativos Administrativos Planificar Organizar Dirigir Controlar Resultados Administrativos Efectividad	Observación - Guía Encuesta - Cuestionario

Elaborado Por: Nancy Torres

7.3. OPERACIONALIZACION DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Manual de funciones (Variable independiente)	(BERGHE, 2010) “Suministra los lineamientos básicos, principales funciones y requerimientos de cada cargo, encargado de estudio de personal y de capital humano para que se elabore de acuerdo a las políticas y principios generales de la empresa”.	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos Básicos • Funciones • Requerimientos • Cargo • Capital Humano • Políticas • Principios 	Efectividad Eficiencia Calidad Administrativas Planificar Organizar Dirigir Controlar Administrativos Financieros Resultados Eficiencia Efectividad Resultados Crecimiento Efectividad Administrativas Económicas Financieras Administrativos Financieros	Observación Encuesta

		<ul style="list-style-type: none"> • Empresa 	Ventas Utilidad Rentabilidad Resultados	
Eficiencia administrativa financiera (dependiente)	(GOMEZ A, 2002) “Alcanzar los objetivos con el mínimo de consecuencia no deseados y con los costos mínimos con los objetivos y con el mayor rendimiento”.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Costos mínimos • Mayor rendimiento 	Resultados Calidad Ventas Calidad en el servicio Utilidad Rentabilidad Satisfacción del cliente Eficiencia Eficacia Efectividad	Observación Encuesta

Elaborado Por: Nancy Torres

8. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método inductivo y método deductivo:

- **MÉTODO INDUCTIVO.-** A través de este método permitirá básicamente fundamentar la propuesta sobre la base de una serie de aspectos como la conformación de la empresa como tal y todo lo relacionado a la producción y procesos de rotulación de la Empresa Ideas.
- **MÉTODO DEDUCTIVO.-** Esta metodología nos ayudara a partir de modelos, teorías y hechos generales para llegar a particularizarlos o especificarlos en los aspectos del Modelo Administrativo, Financiero, propuestas y elementos constitutivos de la investigación, este método será fundamental para elaborar la propuesta del proyecto, determinar los impactos y las recomendaciones de la investigación.

8.1 Tipo de Investigación

La presente investigación se desarrollara en la Ciudad de Riobamba en la cual se aplicará la Investigación Exploratoria por la cual este tipo de investigación nos permite explorar, buscar e indagar sobre todo lo relacionado con el problema objeto de estudio utilizando fuentes escritas disponibles como libros, folletos etc. para tener una idea precisa de lo que se quiere investigar.

8.2 Diseño de la Investigación

Se aplicara una Investigación de Campo porque se verá reflejada a través de las entrevistas, encuestas que se ajustaran a los requerimientos de la investigación, tomando muy en cuenta

los mecanismos de control de la información y luego se procederá a la recolección de datos obtenidos y que estos se conviertan en verificables y comprobables.

8.3. Población

En la presente investigación se considera a las dos poblaciones:

- 1era Población = 20 trabajadores de la empresa, siendo un número pequeño no amerita muestra.
- 2 da Población = 20 Clientes de la Empresa

8.4. Muestra

En la presente investigación se tomara los datos del número de locales comerciales población de la ciudad de Riobamba, tomando muy en cuenta el sector donde está ubicada la empresa objeto de estudio, y para la determinación de la muestra se hace uso de la siguiente fórmula:

8.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se va a realizar encuestas diseñadas de acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa objeto de estudio, estará dirigida a clientes tanto internos y externos de la misma.

Además se utilizara cuestionarios que me permita recopilar datos, determinando las herramientas estadísticas que me permita llegar al análisis de los resultados esto se lo realizará mediante, cuadros comparativos estadísticos y aquellas herramientas de cálculo, tanto financiero como estadístico, las cuales son importantes para que la toma de decisiones sean óptimas, y que consiste en una serie de preguntas, tanto escritas y orales, que debe responder el entrevistado.

8.7. Técnicas y procedimientos para el análisis de resultados

Con los datos obtenidos en las encuestas se procederá primero a tabularlas la información que se obtenga además se lo harán cuadros estadísticos para luego analizarlas.

9. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

Recursos humanos

Para la presente investigación se va a necesitar:

- La autora de la investigación y
- Encuestadores para el levantamiento de la información investigada con anterioridad.

Recursos Financieros

Cantidad	Material	V. Unitario	V. Total
2	Encuestadores	150,00	300,00
6	Anillados	5,00	30,00
5	Empastados	10,00	50,00
50	Horas Alquiler de Internet	1,00	50,00
6	Resmas de papel INENA4	3,50	21,00
5	Carpetas de perfil	0,50	2,50
3	Cartuchos Blanco Negro	30,00	90,00
1	Flash Memory	20,00	20,00
2	Cartucho a color	30,00	60,00
100	Copias	0,05	5,00
	Movilización y subsistencias	100,00	100,00
Subtotal			728.50
Imprevistos 10%			72.85
TOTAL			801.35

9. MATRIZ LÓGICA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
<p>¿Cómo incidirá la Elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la empresa de rotulación Ideas de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo para la optimización de los procesos administrativos y su rentabilidad financiera en el periodo abril diciembre 2013?.</p>	<p>Demostrar que la Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativo Financiero para la Empresa de Rotulación Ideas de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo incidirá en la optimización de los Procesos de Administrativo y su Rentabilidad Financiera periodo abril - diciembre 2013.</p>	<p>La Elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero incidirá en la optimización de los procesos administrativos y su rentabilidad Financiera para empresa de Rotulación Ideas.</p>
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS
<p>➤ ¿No existe un diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa de Rotulación Ideas para identificar las posibles falencias en los procesos</p>	<p>➤ Realizar el diagnostico administrativo sobre la situación actual de la Empresa de rotulación Ideas para mejorar el proceso administrativo.</p>	<p>➤ El Diagnostico administrativo financiero mejorará la organización de los procesos administrativos de la Empresa de ROTULACIÓN</p>

<p>administrativos?</p> <p>➤ ¿Determinar las políticas gerenciales que potencien los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas?</p> <p>➤ ¿No hay un Manual de funciones y procedimientos se optimizan los procesos administrativos financieros de de la Empresa de rotulación Ideas?</p>	<p>➤ Sistematizar la parte financiera para potenciar los procesos administrativos de la Empresa de Rotulación Ideas.</p> <p>➤ Diseñar un manual de funciones y procedimientos para la optimización de los recursos de la Empresa de Rotulación Ideas</p>	<p>IDEAS.</p> <p>➤ La Implementación de las políticas gerenciales potenciará los procesos administrativos de la Empresa de ROTULACIÓN IDEAS.</p> <p>➤ La Elaboración de un Manual de Funciones y procedimientos incidirá en la Eficiencia administrativa financiera de la Empresa de ROTULACIÓN IDEAS.</p>
---	--	--

Elaborado Por: Nancy Torres

BIBLIOGRAFÍA

ANDERSÓN, D. (2008). ESTADISTICA PARA ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA. En D. ANDERSÓN, *ESTADISTICA PARA ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA*. MEXICO: CENGAGEL LEARNING.

BERGHE, E. V. (2010). *GESTIÓN Y GERENCIA EMPRESARIALES*. BOGOTÁ: 2 DA EDICIÓN.

GITMAN, L. W. (2001). FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. En L. W. GITMAN, *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA* (pág. PÁG 89). MEXICO: TERCERA EDICIÓN.

GOMEZ A, F. (2002). PRESUPUESTO ENFOQUE MODERNO DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE RECURSO. En F. GOMEZ A, *BIBLIOTECA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA* (pág. PÁG. 65). COLOMBIA: SEGUNDA EDICIÓN.

GUADALUPE OCHOA, S. (2001). Administración Financiera. En S. GUADALUPE OCHOA, *Administración Financiera* (pág. pag 340). Mexico: SEGUNDA EDICIÓN.

HAROLD KOONTZ; HEINZ WEIHRICH. (2007). *Administración una Perspectiva Global*. México: 12° Edición.

MC.GRAW-HILL. (2000). BIBLIOTECA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA. En MC.GRAW-HILL, *BIBLIOTECA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA* (pág. PÁG 34). MÉXICO: SEGUNDA EDICIÓN.

MUNCH GALINDO, L. (2007). Administración, Escuelas, procesos administrativos, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. En L. MUNCH GALINDO, *Administración, Escuelas, procesos administrativos, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (pág. pág 36). México.

ORTÍZ, A. (2008). *Análisis Financiero aplicado y Principios de Administración Financiera*. Bogotá: Curcio Penen.

PACHECO JUAN CARLOS, C. W. (2006). *INDICADORES INTEGRALES DE GESTIÓN*. COLOMBIA.

PRIETO, H. J. (2008). *GESTIÓN ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL*. MÉXICO: SEGUNDA EDICIÓN.

RODRÍGUEZ, S. J. (2011). *Fundamentos de la Gestión Empresarial*. México: Mexicana.

ROJAS, M., & CORREA, A. (2012). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Primera Edición.

SERGIO HERNÁNDEZ Y RODRIGUEZ, A. P. (2011). *FUNDAMENTOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL*. MÉXICO: 1 ERA EDICIÓN.

3. ¿Considera usted que a Implementación de las políticas gerenciales en los procesos administrativos y financieros sean eficientes?

Si ()

No ()

4. ¿Le han entregado por escrito las funciones que usted debe realizar en el desempeño de su cargo?

Si ()

No ()

5. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?

Si ()

No ()

Gracias por su colaboración

Anexo N° 3 Encuesta dirigida a los Clientes Antes de la Implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero en la Empresa de la empresa “de Rotulación IDEAS”



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN PYMES MENCIÓN FINANZAS**

Objetivo.- La presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la satisfacción de los servicios que prestan la “Empresa de Rotulación IDEAS” (**Clientes**).

De las preguntas que se detallan a continuación marque la respuesta correcta.

1. ¿A qué tipo de empresa perteneces?

Microempresa ()

Pequeña empresa ()

Mediana empresa ()

2. ¿Al momento de adquirir el servicio de gigantografías usted recibe asesoramiento?

Si () No ()

3. ¿cree usted que la información acerca de los servicios que ofrece la empresa de gigantografías es la suficiente?

Si () No ()

4. ¿Qué es lo importante para usted al momento de contratar los servicios de gigantografías?

Rapidez ()

Servicio ()

Precio ()

Calidad ()

Garantía ()

5. ¿Con que frecuencia usted adquiere el servicio de gigantografías?

Siempre () Rara vez ()

Gracias por su colaboración

Anexo N°4 Encuesta dirigida al Personal después de la Implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero en la Empresa “de Rotulación IDEAS”.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN PYMES MENCIÓN FINANZAS**

Objetivo.- La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la Implementación del Modelo de Gestión Administrativo y Financiero para la “Empresa de Rotulación IDEAS” para conseguir sus objetivos planteados. **(Personal).**

De las preguntas que se detallan a continuación marque la respuesta correcta.

1.- ¿La empresa efectúa un diagnostico administrativo financiero para mejorar los procesos en la organización?

Si () No ()

2.- ¿La actividades a realizarse se las efectúa previo a una planificación?

Si () No ()

3.- ¿Considera usted que la implementación de las políticas gerenciales potenciará que los procesos administrativos y financieros sean eficientes?

Si () No ()

4.- ¿Le han entregado por escrito las funciones que usted debe realizar en el desempeño de su cargo?

Si () No ()

5.- ¿Considera usted que la implementación del Manual de Gestión Administrativo Financiero mejoro el rendimiento y el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa?

Si () No ()

Gracias por su colaboración

Anexo N° 5 Encuesta dirigida a los Clientes Después de la Implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero en la Empresa de la empresa “de Rotulación IDEAS”.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN PYMES MENCIÓN FINANZAS**

Objetivo.- La presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la satisfacción de los servicios que prestan la “Empresa de Rotulación IDEAS” (**Clientes**).

De las preguntas que se detallan a continuación marque la respuesta correcta.

1.- ¿A qué tipo de empresa pertenece?

Microempresa ()

Pequeña empresa ()

Mediana empresa ()

2.- ¿Cree usted que es importante recibir asesoramiento del servicio que brinda la empresa?

Si () No ()

3.- ¿Cree usted que la información acerca de los servicios que ofrece la empresa de gigantografías es lo suficiente?

Si () No ()

4.- ¿Qué es lo importante para usted al momento de contratar los servicios de gigantografías?

Si () No ()

5.- ¿Cada qué tiempo usted adquiere el servicio de gigantografías?

Si () No ()

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 6.

TABLA GRADOS DE LIBERTAD CHI²

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80
16	23,54	26,30	28,85	32,00	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,20	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40,00
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,40
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,80
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,20	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,50	71,42	76,15	79,49
60	74,40	79,08	83,30	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,30
100	118,50	124,34	129,56	135,81	140,17