

# DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA EMPRESA PERALTACOFFEES, SA, DE NUEVA SEGOVIA, NICARAGUA

**Autor: Ing. Tamar Antonio Artola Blandón**

## **Resumen**

Esta investigación se realizó con el fin de analizar el desempeño administrativo financiero que tuvo la empresa exportadora de café Peraltacoffees S. A durante el ciclo productivo 2014-2015, y de determinar la manera en que dicho desempeño incidió en el desarrollo de las diferentes actividades que la empresa ejecuta para su crecimiento y expansión.

Se determinó que esta sería una investigación cualitativa descriptiva, no experimental, basada en la descripción del problema en toda su dimensión, tiempo y espacio; para lo cual, se tomaron como informantes primarios al Gerente General y 21 trabajadores, ya que el interés del investigador era obtener información de primera mano que sirviera para analizar la situación y dar recomendaciones que den solución a los problemas administrativo-financieros de Empresa.

Dado que el propósito de esta investigación fue describir la estructura administrativa-financiera de la Empresa, analizando su gestión e interpretando la correcta estructura empresarial en los diferentes procesos, se detectó que la empresa Peraltacoffees, SA, carece de una buena dirección y de una estructura organizativa que garantice la correcta gestión de los recursos humanos y financieros y dé respuesta a los problemas que en su funcionamiento se le presenten.

Al finalizar la investigación se concluyó que los hallazgos encontrados por la situación actual de la empresa, han dado insumos de acuerdo a los objetivos planteados, para construir la propuesta de mejoras al desempeño administrativo-financiera que se entregará a los directivos de la empresa Peraltacoffees SA y servirá para corregir los problemas y superarlos.

## **Summary**

This research was conducted in order to analyse the financial administrative performance, which had the Peraltacoffees S. coffee exporting company during the productive cycle 2014-2015, and determine the way in which the performance played a role in the development of the different activities that the company executes its growth and expansion.

It was determined that this would be a descriptive, non-experimental, qualitative research based on the description of the problem in all its dimensions, time and space; which, were taken as primary reporting to the General Manager and 21 workers, since the interest of the researcher was to obtain firsthand information that could serve to analyze the situation and make recommendations that give solution to the financial problems of company.

Given that the purpose of this research was to describe the administrative and financial structure of the company, analyzing their management and playing the correct business structure in different processes, detected that the company Peraltacoffees, S.A., lacks a good direction and an organizational structure that ensures the proper management of human and financial resources and respond to problems arising in its working you.

At the end of the investigation concluded that the findings found by the current situation of the company, have given inputs according to the objectives set, to build the administrative-financial performance enhancements proposal that will be sent to the directors of the company Peraltacoffees, SA and will serve to correct the problems and overcome them.

## **Introducción**

En la actualidad quizá por la manera en que realizan sus operaciones, muchas de las empresas sean grandes, medianas o pequeñas, enfrentan una serie de problemas tanto de índole administrativa como financiera, lo que incide negativamente en el cumplimiento de las metas propuestas y con las exigencias que para tal fin demanda el comercio global.

Para esta investigación, la empresa Peraltacoffees, SA, por el tipo de operaciones productivas y comerciales que realiza será la empresa a estudiar, en ella se analizará el desempeño administrativo financiero en sus distintas operaciones, y se hará, en vista de un interés particular de los dueños directivos de conocer las debilidades, fortalezas y la rentabilidad de la misma.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que una de las actividades productivas y económicas que realiza Nicaragua como país en desarrollo es la exportación de café para la obtención de divisas; lo que no sería posible ni rentable económicamente hablando, que las empresas que se dedican a esta actividad adolezcan de fallas en su estructura funcional empresarial, lo que a los ojos del mercado mundial, no es bien visto ni aceptado, pues crea desconfianza,

La investigación en sí se realizó en la empresa exportadora de café

Peraltacoffees, SA, ubicada en Mozonte, Nueva Segovia, cuya historia empresarial inicia en el año 2011 con accionistas dedicados a la producción y comercialización local de café, y para el inicio de sus operaciones a nivel internacional lo hace formando una estrecha amistad con la transnacional Falcon Commodities quien los ayuda a incursionar en el mercado internacional del café y en la exportación del mismo.

## **Objetivos**

El objetivo general que se planteó en este estudio fue Evaluar el desempeño administrativo financiero de la Empresa Peraltacoffees S. A. ubicada en Mozonte, Nueva Segovia, durante el período agrícola 2014-2015.

Como objetivos específicos se contemplaron:

Describir la estructura administrativo-financiera y su implicancia en el desarrollo de las diferentes actividades de la empresa.

Analizar la gestión administrativa-financiera del ciclo 14-15.

Identificar principales debilidades en el desempeño administrativo financiero de la Empresa.

## **Materiales y método**

Este estudio es del tipo cualitativo descriptivo, y se basó en la descripción del problema, dimensionándolo en tiempo, espacio y su contexto, para describir el problema desde su origen.

Según Sabino (1986) "La investigación

descriptiva es aquella que se trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de los hechos, al descubrir algunas de las características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. (Pág. 51)

Y para Danhke (1989), citado por Hernández F. Sampieri 2003, pág 117) la investigación descriptiva es la que busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

De acuerdo al enfoque cualitativo de esta investigación, se determinó que el tipo de muestreo fuera no Probabilístico e intencional, basado en criterios de selección previamente definidos por el investigador; siguiendo determinados criterios, procurando en la medida de lo posible, representatividad en la muestra.

Para la obtención de la información se le hizo entrevista de 19 preguntas abiertas al Gerente General de la empresa, y se aplicó encuesta de 24 preguntas a 21 trabajadores; además de una guía de observación de 34 preguntas o cuestiones a o verificar, con el fin de reforzar la información proporcionada en los instrumentos mencionados.

Cargo actual	Frecuencia	Porcentaje
Administración	5	
Producción	7	
Logística	2	
Créditos	1	
Catación	1	
Almacén	4	
Gerencia General	1	
Seguridad	9	
Patios	7	
Escogido de café	30	
Total	67	100.0

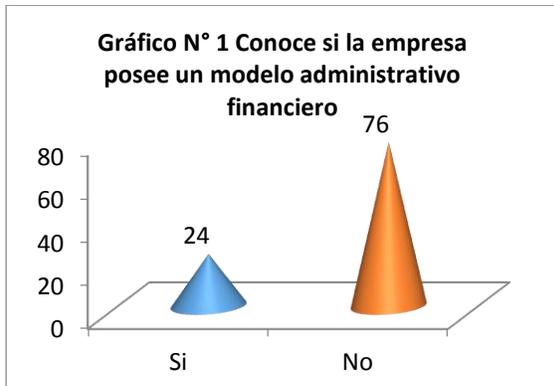
Cuadro N°1 Cargo actual de los encuestados

*Fuente: Investigación en empresa Peraltacoffees, SA*

## Resultados y discusión

Para la discusión y análisis se tomó en consideración la información proporcionada por los trabajadores, con lo expresado por el Gerente en la entrevista, y se comparó con los hallazgos detectados en la observación, a la luz de las teorías.

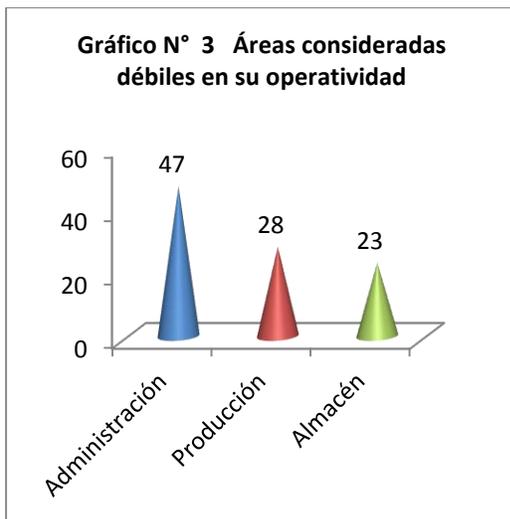
Entre los principales resultados del trabajo investigativo, están que la empresa Peraltacoffees, SA, carece de una buena dirección y de una estructura organizativa que garantice la correcta gestión de los recursos humanos y financieros; así lo manifestó el 76% de los trabajadores encuestados. (Ver Gráfica N°1)



Fuente: Encuesta Trabajadores Empresa Peraltacoffees

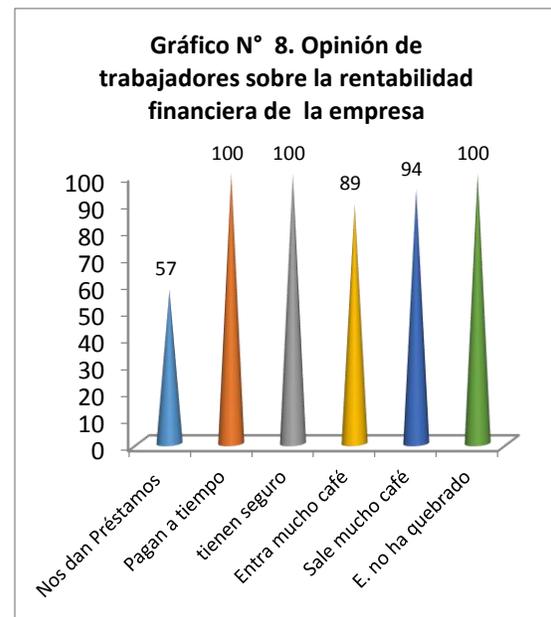
no tienen un esquema financiero formal, ni los objetivos estratégicos pues no han sido definidos.

Otro de los resultados obtenidos es que hay varias áreas débiles en su operatividad, pues los trabajadores al ser consultados señalaron que las áreas débiles son la administración, producción y almacén; indicando además que en la administración las fallas se deben a una falta de dirección; no hay organización ni una clara planificación, como tampoco hay fondos destinados para operar. Ver Gráfico N° 3.



Fuente: Encuesta Trabajadores Empresa Peraltacoffees

Otro resultado es que para los trabajadores la empresa es financieramente rentable, ya que al preguntársele ¿conocen si su empresa es rentable financieramente?, el 95% de los encuestados dijo sí y de estos, el 86% que su afirmación se debía a que como trabajadores son beneficiados con préstamos personales; se les pagan a tiempo; tienen seguro en el INSS, entra y sale mucho café y la empresa no ha quebrado.



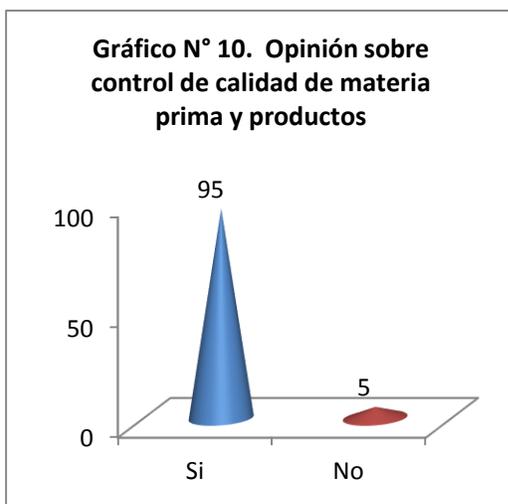
Fuente: Encuesta Trabajadores Empresa Peraltacoffees

Con respecto a la gestión productiva, se le preguntó a los trabajadores si ¿la empresa disponía de un sistema de control de inventarios de materias primas y productos, sujeto a un programa de compras en función del uso de la materia prima y la demanda de productos?, la respuesta del 81% del total de trabajadores encuestados es que si lo tienen, en comparación con el 19% que dijo no. (Ver gráfico N° 9).



Fuente: Encuesta Trabajadores Empresa Peraltacoffees

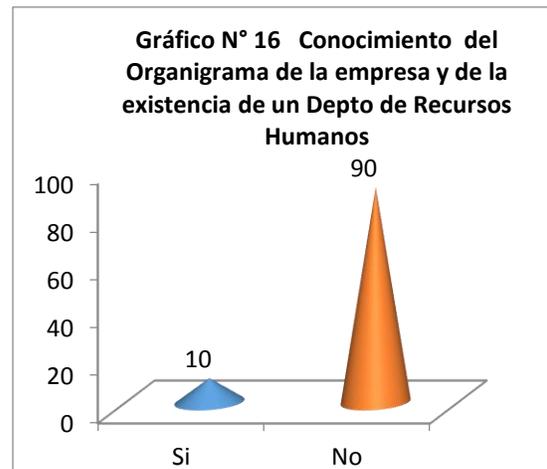
En el estudio se supo además que la empresa realiza un estricto control de calidad de las materias primas recibidas, y lo hace con el propósito de asegurar la calidad del producto que oferta; así lo confirmó el 95% de los trabajadores encuestados y el Gerente, y únicamente un trabajador dijo que no había. (Ver gráfico N° 10).



Fuente: Encuesta Trabajadores Empresa Peraltacoffees

Otro aspecto es que la empresa carece de un departamento de Recursos Humanos y de manuales y políticas, lo que a su vez repercute en que se den fallas y debilidades en las distintas áreas operativas, no haya forma de evaluar el cumplimiento de

las metas, los objetivos y el desempeño laboral de la empresa.



Fuente: Encuesta Trabajadores Empresa Peraltacoffees

Unificando los resultados, presentamos un FODA, teniendo a continuación las Fortalezas

- Los trabajadores tienen una muy buena imagen financiera y económica de la empresa
- La empresa cuenta con un sistema contable eficiente de todos los costos de operaciones para la toma de decisiones.

Entre las debilidades encontradas están:

- Las áreas donde hay debilidad en su funcionamiento son la administración y la organización, requiriéndose Dirección y gestión permanente de recursos.
- El personal no tiene conocimiento sobre los planes que se elaboran en la Empresa.
- No existe un Organigrama definido
- No existe una estructura definida entre la alta Dirección de la Empresa y los mandos medios.

En Oportunidades la empresa:

- Tiene definidos los niveles de Jerarquía.
- Existe un grado de coordinación en el ámbito laboral
- El personal se siente motivado
- El personal tienen buena percepción de su jefe inmediato

Entre las amenazas que se detectaron están que:

- La competencia opere con una mejor organización administrativa-financiera
- Dificultad en el cumplimiento de las metas, por afectaciones por cambio climático y capacidad de compra
- La incidencia de las variaciones de los precios internacionales del café

### **Conclusiones**

- ✓ La Empresa carece de una estructura administrativa-financiera funcional que le permita realizar sus principales actividades productivas encaminadas al logro de sus metas.
- ✓ La gestión de la empresa en el período 14-15 es considerada como buena, por su permanencia en el mercado del café, a pesar de que administrativamente es empírica.
- ✓ Presenta varias debilidades entre las que se destaca la carencia de:
  - Mecanismos de comunicación
  - Manuales de operaciones para los mandos intermedios

Organigrama funcional

Una dirección más definida

Un Departamento de Recursos Humanos

### **Recomendaciones**

En base a las conclusiones a las que se llegó en este estudio, a los empresarios dueños de la empresa Exportadora de café Peraltacoffees S.A se les sugiere:

- ✓ Estructurar el área administrativa-financiera definiendo los cargos y funciones específicas de acuerdo a la forma y experiencia del personal existente en la empresa.
- ✓ Establecer un cargo intermedio que sea facilitador de la comunicación entre la Junta Directiva y el responsable de cada una de las áreas.
- ✓ Crear un departamento de Recursos Humanos para organizar, gestionar, resolver conflictos y capacitar al personal de las áreas de la empresa.
- ✓ Establecer manuales de operaciones con funciones específicas para cada cargo intermedio dentro de la empresa: código de conducta, políticas institucionales, políticas de compensación al desempeño, de crédito y comerciales

## Bibliografía

CHIAVENATO Idalberto; *"Introducción a la Teoría General de la Administración"*, Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2004

LÓPEZ, G. Jesús Manuel (2004) *Procedimiento Metodológico de la Evaluación del Desempeño y el Perfeccionamiento de Control Interno y la Gestión*. La Habana, Cuba

Pelekais, C. (2000). Métodos cuantitativos y cualitativos, diferencias y tendencias. (Vol. 2). Venezuela.

Samperi Hernandez, R. (2003). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

SABINO CARLOS (1991). Diccionario de economía y finanzas. Edición electrónica.  
<http://paginas.ufm.edu/SABINO/libros/diccionario/index.html>