

## RESUMEN

El presente trabajo está enfocado a ofrecer una propuesta de Gestión Administrativa Financiera para la Fábrica de Quesos Santa Elena, pequeña empresa legalmente constituida desde 1972, dedicada a la producción y comercialización del queso artesanal en la provincia de Imbabura. A pesar de la permanencia en el mercado, hoy en día es notorio su estancamiento, provocando una subutilización de su capacidad instalada al igual que un débil crecimiento de sus ventas, creando problemas de rentabilidad a causa como del incremento de la competencia, mal manejo de costos y gastos, falta de definición de las funciones de los empleados, falta de un modelo de administración para la administración completa del negocio, no existen planes de desarrollo de productos ni de procesos, poca atención en el desarrollo tecnológico, falta de capacitación e incentivos para los empleados, y falta de un sistema de control del proceso de producción. Esta propuesta tiene como objetivos identificar las variables críticas del entorno y su interacción con la empresa de tal manera que se logre definir un adecuado direccionamiento estratégico mediante la definición de indicadores de gestión que permitan a la empresa mejorar administrativa y productivamente, incrementando la calidad de su producto y sus servicios y elevando el nivel de satisfacción del cliente y así mejorar la competitividad, rentabilidad y posición en el mercado en el corto y largo plazo. Se plantean iniciativas estratégicas, estableciendo indicadores de gestión para cada objetivo planteado en nueve proyectos enfocados al mejoramiento de la gestión administrativa financiera de la empresa y al mejoramiento de procesos productivos y de control a nivel de toda la organización.

## **ABSTRACT**

This work is focused to offer a proposal of Administrative Management Financial for Santa Elena Cheese Factory, small company incorporated since 1972, dedicated to the production and marketing of artisanal cheese in the province of Imbabura. Despite the continued market today is notorious its stagnation in the market, causing underutilization of installed capacity as well as a weak sales growth, creating problems as profitable because of increased competition, mismanagement of costs and expenses, lack of definition of the functions of employees, lack of a management model for the comprehensive management of the business, there are no plans to develop products or processes, little attention in technological development, lack of training and incentives for employees, and lack of a control system of the production process. This proposal aims to identify the critical variables of the environment and its interaction with the company so as to achieve an appropriate strategic direction set by the efficient definition of performance indicators to enable the Santa Elena Cheese Factory improve administrative and productively, increasing the quality of its product and services and raising the level of customer satisfaction and improve competitiveness, profitability and market position in the short and long term. Strategic initiatives arise, establishing performance indicators for each objective set in nine projects aimed at improving the administrative and financial management of the company and improving production processes and control at the level of the entire organization.