

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS**



**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN FINANCIERA**

**FACTORES ESTAN INCIDIENDO EN LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD  
QUE PRESENTA LA FÁBRICA DE ZONA FRANCA DIAZ ENTERPRISE EN EL  
PERÍODO 2018-2019.**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA  
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN DIRECCIÓN FINANCIERA

**MAESTRANTE:**

MAYRETH DEYANIRA ROSARIO PEÑA

**ASESOR:**

JUAN FRANCISCO FERNÁNDEZ

**Santiago de los Caballeros,**

**República Dominicana**

**Julio 2022**

## ÍNDICE

|   |             |
|---|-------------|
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....                            | <b>iv</b>   |
| <b>DEDICATORIAS</b> .....                               | <b>v</b>    |
| <b>RESUMEN</b> .....                                    | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                   | <b>vii</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                               | <b>viii</b> |
| <b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....   | <b>1</b>    |
| 1.1 Planteamiento del problema.....                     | 2           |
| 1.2. Formulación del problema .....                     | 3           |
| 1.3. Objetivo general.....                              | 3           |
| 1.3.1 Objetivos específicos .....                       | 3           |
| 1.4. Justificación .....                                | 3           |
| 1.5. Descripción del contexto .....                     | 4           |
| 1.5.1. Historia de la empresa.....                      | 5           |
| 1.5.2. Visión.....                                      | 6           |
| 1.5.3. Misión .....                                     | 6           |
| 1.5.4. Valores .....                                    | 6           |
| 1.6. Delimitación.....                                  | 6           |
| 1.7. Limitaciones.....                                  | 7           |
| 1.8. Cuadro de operacionalización de variables.....     | 7           |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....                 | <b>9</b>    |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación.....              | 10          |
| 2.2. Bases Teóricas que Sustentan la Investigación..... | 12          |
| 2.2.1. Concepto de Productividad .....                  | 12          |
| 2.2.2. Importancia de la Productividad .....            | 13          |
| 2.2.3 Productividad laboral .....                       | 13          |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.4 Factores de Producción .....   | 14 |
| 2.2.5 La Tecnología como Apoyo a los Procesos Productivos de las Zonas Francas .14 |    |
| 2.2.6 Modelo de Gestión de Producción.....   | 14 |
| 2.2.8 Objetivos de Producción.....   | 15 |
| 2.2.9 La Organización.....   | 15 |
| 2.2.10 Cambio Organizacional .....   | 16 |
| 2.2.11 Importancia de la Calidad en los Procesos de Producción .....               | 17 |
| 2.2.12 Gestión de la Calidad, Concepto y Antecedentes .....                        | 17 |
| 2.2.13 Sistema de Gestión de la Calidad en el Proceso de Producción .....          | 18 |
| 2.2.14 Funciones de la Gestión de la Calidad.....                                  | 20 |
| 2.2.15 La Productividad de la Fuerza de Trabajo .....                              | 21 |
| 2.2.16 Implantación de un Sistema de Calidad en el Proceso de Producción .....     | 23 |
| 2.2.17 Organización en los Procesos Administrativos .....                          | 24 |
| 2.2.18 Clima y Satisfacción Laboral.....   | 25 |
| 2.2.19 Políticas de Movimientos de Personal .....                                  | 27 |
| 2.2.20 Sostenibilidad Empresarial .....  | 27 |
| 2.2.21 Concepto de rentabilidad .....  | 29 |
| 2.2.21.1 Rentabilidad Financiera. ....   | 30 |
| 2.2.21.2 Rentabilidad económica.....   | 31 |
| 2.2.21.3 La Rentabilidad en el Análisis Contable.....                              | 31 |
| 2.2.21.4 Consideraciones Para Construir Indicadores de Rentabilidad.....           | 32 |
| 2.2.21.5 Niveles de Análisis de la Rentabilidad Empresarial .....                  | 32 |
| 2.2.21.6 Utilidad .....  | 33 |
| 2.2.21.7 Utilidad Bruta .....  | 33 |
| 2.2.21.8 Utilidad Operacional.....   | 34 |
| 2.2.21.9 Utilidad Neta.....  | 34 |
| 2.2.21.10 ROA de una Empresa .....   | 35 |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.21.11 Rentabilidad Financiera (ROE).....  | 36        |
| 2.2.21.12 Utilidad y Rentabilidad.....  | 37        |
| 2.2.21.13 Utilidad Operacional.....   | 38        |
| <b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>  | <b>40</b> |
| 3.1. Enfoque, Diseño y tipo de investigación.....   | 41        |
| 3.1.1 Enfoque de investigación.....   | 41        |
| 3.1.2 Diseño de investigación.....  | 41        |
| 3.1.3 Tipo de investigación.....  | 42        |
| 3.2. Técnicas e instrumentos.....   | 43        |
| 3.2.1. Técnicas.....  | 43        |
| 3.2.2. Instrumentos.....  | 43        |
| 3.3. Población y muestra.....   | 43        |
| 3.4. Validez y Confiabilidad.....   | 44        |
| 3.5. Procedimiento para la recolección de datos.....                                      | 44        |
| 3.6. Procedimiento para el análisis de los datos.....                                     | 45        |
| <b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, INTERPRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE<br/>LOS RESULTADOS.....</b> | <b>46</b> |
| 4.1 Introducción General.....   | 47        |
| 4.2 Resultados del Cuestionario Aplicado a los Gerentes de la Empresa.....                | 48        |
| 4.3 Análisis de los Resultados.....   | 66        |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>   | <b>74</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍAS.....</b>   | <b>75</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>79</b> |
| <b>Anexo 1 Cuestionario Para ser Aplicado a los Gerentes de la Empresa.....</b>           | <b>80</b> |
| <b>Anexo 2 Estados Financieros.....</b>   | <b>83</b> |

## **RESUMEN**

Las Zonas Francas en República Dominicana como impulsor de desarrollo para el país han tenido un impacto positivo en la economía desde su instalación en la década de los setenta. Se reconoce que las Zonas Francas influyen directa e indirectamente en el crecimiento de la economía, a través de su impacto en la inversión, la producción, el empleo, las exportaciones y la generación de divisas del país.

El objetivo de esta investigación es determinar los Factores están incidiendo en la Productividad y Rentabilidad que Presenta la Fábrica de Zona Franca Díaz Enterprise en el Período 2018-2019. La cual fue desarrollada en base a la encuesta aplicada en la empresa y los estados y razones financieras aplicadas para la investigación.

Esta investigación contiene cuatro capítulos. Donde se establecen de forma concreta los objetivos que tiene la investigación al igual que los conceptos y resultados que sustentan dicha investigación.

La metodología empleada es cuantitativa con un diseño no experimental de corte longitudinal, con una población compuesta por los gerentes y supervisores de la empresa.

Los resultados obtenidos muestran que existe una estrecha relación entre la productividad y rentabilidad, puesto que la rentabilidad se ve afectada directamente cuando la empresa presenta debilidades a nivel productivo. La productividad y rentabilidad son claves para que una empresa pueda subsistir en el mercado y generar beneficios.

### **Palabras claves**

Productividad laboral, productividad empresarial, rentabilidad financiera.

## CONCLUSIONES

Luego de finalizar la investigación y obtenidos los resultados de lugar relacionados con el tema y los objetivos de investigación podemos concluir lo siguiente:

De acuerdo con el objetivo No. 1 **Establecer mediante un diagnóstico cuáles elementos del proceso están afectando la productividad de la fábrica de Zona Franca Díaz Enterprise.**

Los elementos del proceso de producción que afectan la productividad de la fábrica combinan los medios humanos y recursos materiales utilizados para desarrollar el proceso.

Los resultados obtenidos muestran que la organización interna, instalaciones y herramientas no están del todo controladas para desarrollar el proceso productivo. La organización interna es fundamental para que se pueda desarrollar el trabajo de forma eficiente, la fábrica de zona franca Díaz Enterprise no siempre tiene la organización adecuada y las herramientas y tecnologías óptimas para desarrollar el trabajo.

El salario emocional y gestión organizacional del trabajo afectan directamente la productividad de la empresa. Del mismo modo la movilidad del talento y el clima laboral positivo forman parte de los elementos del proceso cosa que la empresa ha dejado rezagado y esto ha estado afectando la productividad de esta.

Mediante la investigación se determinó que movilizar a los empleados trae muchos beneficios pues tienen dominio de varias áreas y conocimientos del proceso productivo completo, de este modo al momento de ausentarse alguien, el proceso no se detiene y la empresa sigue su curso. Del mismo modo el salario emocional y un clima laboral positivo son primordiales para mantener a los empleados motivados y alcanzar su mayor rendimiento.

De acuerdo con el objetivo No. 2 **Verificar la productividad que tiene la fábrica para dar respuesta a la demanda de los clientes.**

La productividad es la capacidad que tienen las empresas para desarrollar trabajos en un tiempo determinado con cierta cantidad de recursos.

La fábrica de Zona franca Díaz Enterprise ha presentado inconvenientes para dar respuesta a los clientes en las entregas de los pedidos, ha presentado atrasos en el

cumplimiento de sus funciones, esto afectando la entrega de la mercancía a los clientes, aun cuando los clientes se sienten satisfechos por la calidad del producto muestran inconformidad por no recibir la mercancía en el tiempo acordado, esto se deriva de que la fábrica no posee suficiente capacidad para responder a las ordenes en el tiempo establecido.

Aun cuando en ciertos momentos se logren las metas establecidas se determinó que la fábrica debe mejorar ciertos aspectos como la capacidad de producción que está interfiriendo en la productividad de la empresa y mantener una efectividad laboral.

De acuerdo con el objetivo No. 3 **Determinar las debilidades que presenta el ciclo de producción de la fábrica de Zona Franca Díaz Enterprise.**

Las debilidades son las causas internas que posicionan a la empresa en un lugar desfavorable frente a sus competidores afectando el rendimiento de la empresa.

Las principales debilidades que presenta la fábrica de Zona Franca Díaz Enterprise en su ciclo productivo son la capacidad y el clima laboral que ofrece la fábrica a los empleados. El desperdicio de materia prima también afecta directamente la producción de la fábrica.

Mediante la investigación se determinó que mejorar la capacidad y clima laboral aportarán significativamente en las mejoras de la fábrica pues mantener a los empleados motivados mejorarán su trabajo en equipo, aumentan la creatividad y por consiguiente desempeñan su trabajo con mayor eficiencia.

De acuerdo con el objetivo No. 4 **Analizar la incidencia de la productividad en la rentabilidad de la fábrica de Zona Franca Díaz Enterprise.**

Chávez (2005) afirma que la rentabilidad es uno de los indicadores financieros más relevantes, sino el más importante, para medir el éxito de un negocio; agrega que una rentabilidad sostenida combinada con una política de dividendos cautelosa conlleva a un fortalecimiento del patrimonio.

Para Sánchez (2002) la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados.

Según los datos obtenidos el Margen Utilidad Bruta de la empresa es de 14% para el año 2019 y de 13% para el año 2018 con relación a los costos.

El Margen de Utilidades Netas de la empresa para el año 2019 fue negativo de 1%, mientras que para el año 2018 fue de un 5% positivo con relación a las ventas.

La Razón del Rendimiento de los Activos (ROA) sobre el rendimiento de los activos se determinó que en el año 2019 el ROA fue de -0.4% negativo y para el 2018 fue de un 3% positivo.

La Razón del Rendimiento del Capital (ROE) sobre el rendimiento del capital se determinó que en el año 2019 el ROE fue de -1% negativo y para el 2018 fue de un 5% positivo.

Se determinó que la fábrica de Zona Franca Díaz Enterprise no está presentando números favorables en sus indicadores financieros para los periodos 2018-2019, ya que los indicadores muestran una baja en la rentabilidad de la fábrica.

La gerencia de la fábrica considera que su rentabilidad es óptima cuando esta alcanza o supera el 10% y como se pudo observar en la investigación los indicadores están por debajo de lo esperado.

De acuerdo con el objetivo general: **Determinar los factores que están incidiendo en la productividad y rentabilidad que presenta la fábrica de Zona Franca Díaz Enterprise en el período 2018-2019.**

El objetivo general de esta investigación se cumplió en conjunto con los objetivos específicos establecidos para la investigación, en donde se diagnosticaron los elementos que están afectando la productividad, las debilidades del ciclo productivo que presenta la fábrica y los indicadores de rentabilidad que posee la fábrica mediante el cálculo de estos.

La productividad es conocida como la relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, es decir la razón entre las salidas y las entradas. Medina, (2010)

Según Tolentino, (2004) La productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas.

Al examinar los factores que inciden en la productividad se pudo comprobar que la fábrica de zona franca Díaz Enterprise no tiene un programa de capacitación para los empleados esto generando atrasos significativos en el desarrollo del proceso de producción de la fábrica, pues no cuenta con empleados utilities que puedan desempeñar

diferentes tareas. Los empleados no se sienten motivados ni identificados con la empresa al desempeñar sus funciones por esto realizan un trabajo deficiente.

Al observar el proceso productivo se determinó que la fábrica no posee la capacidad y maquinarias tecnológicas para responder a las ordenes colocadas por los clientes de forma eficiente, por lo que debe evaluar alternativas que le permitan mejorar su desempeño.

Al analizar la rentabilidad de la fábrica se pudo determinar que los indicadores financieros han mostrado una baja significativa para el año 2019 donde la productividad ha incidido de manera negativa. De continuar así la fábrica deberá evaluar si puede continuar con sus operaciones.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Aragón, U. (2012). *Administración del capital de trabajo*. España: Mac Graw Hill.
- Barón, P. (2011). *Desarrollo Empresarial* (2da. ed). México: Mac Graw Hill.
- Camisón, C. y Cruz, S. y González, T. (2016). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoque, modelos y sistemas*.
- Carrasco Paz y González. (2012). *Administración de la calidad total*.
- Castro, H. Rodríguez, F. (2017). *Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales*. Administrativas.
- Chávez (2012). *La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización”, realizado en México*. Recuperado en mayo, 2019. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64624867007>
- Chávez, Águeda (2005). *Estrategias financieras y rentabilidad en las PYMES del sector metalmeccánico*. Tesis de maestría en Gerencia de Empresas, mención Gerencia Financiera.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Código Tributario de la República Dominicana.
- Chiavenato, P. (2010). *Gestión de Recursos Humanos* (2da. ed). México: Mac Graw Hill.
- Contreras, L. y López, K. (2018). *Impacto operativo en la calidad de los productos lácteos*. Caso productos Peña S.R.L.
- Cornejo, Y. (2015). *Desarrollo de Líder* (2da. ed). México: Mac Graw Hill.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*, Díaz de Santo, Madrid.
- Espinal, D. Núñez, D. y Martínez, A. (2014). *Estrategias para superar situaciones emocionales en la gestión de los Recursos Humanos de la empresa hotelera Grand Paradise Beach Resorts, Bávaro-La Altagracia, periodo 2012-2013*. Universidad

Central del Este. Disponible en <file:///C:/Users/administrador%204/Downloads/tesis%20de%20babaro%20rd%2027-101-1-PB.pdf>

Evans, R. (2005). *Administración y Control de la Calidad*. Editorial iberoamericana, México.

French, W. (1996). *Desarrollo Organizacional*. Editorial Prentice Hall Madrid.

Galgano, A. (1993). *Calidad total*.

García, T. (2013). “Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador, Tulcán. Recuperado en mayo, 2019. Disponible en <http://www.repositorioupec.edu>.

[ec/browse?type=author&value=Administraci%C3%B3n+de+Empresas+y+Marketing&sort\\_by=1&order=ASC&rpp=30&etal=35](http://www.repositorioupec.edu/ec/browse?type=author&value=Administraci%C3%B3n+de+Empresas+y+Marketing&sort_by=1&order=ASC&rpp=30&etal=35)

Goyeneche, p. (2017). *Gestión de Talento Humano* (2da. ed). México: Mac Graw Hill.

Gutiérrez, H. (2005). *Calidad total y productividad*. MC Graw Hill, México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación* (10 ma. ed). México: Mac Graw Hill.

Huerta-Dueñas, M. Sandoval-Godoy, A. (2018). *Sistema de calidad como estrategia de ventajas competitivas*.

Ibarra, A. (2001). *Formación Profesional y Calidad*. Hacia un nuevo paradigma. Presentado en la semana de la Calidad, SENATI, Lima.

López, P. (2010). *Estrategias Empresarial* (2da. ed). España: Mac Graw Hill.

Luthans, F. y Youssef, C. (2004). *Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage*. *Organizational Dynamics*, Vol. 33, No. 2, pp. 143–160, 2004

- Mariñez (2013). *Tendencias y Perspectivas de la Gestión Humana Desde el Desempeño Organizacional, en Relación con las Políticas y Estrategias Utilizadas en Empresas Descentralizadas en la Región Suroeste de República Dominicana: Caso DGII, Banreservas e Infotep* 2013. Tesis de grado publicada en Atlantic International University. Disponible en línea en [file:///c:/users/administrador%204/downloads/tesis\\_doctoral\\_juan\\_jose\\_marinez\\_baez.pdf](file:///c:/users/administrador%204/downloads/tesis_doctoral_juan_jose_marinez_baez.pdf).
- Medina, J. (2010). Modelo Integral de productividad, Aspectos importantes para su implementación. *Escuela de Administración y Negocios*, 69: 110 - 109.
- Moreno, L. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organización. Teorías y Estudio de Casos*. Editorial Prentice Hall, México.
- Muñoz, R. (2014). Estrategias Aplicadas por las Empresas de Santiago Para Mejorar la Productividad de los Empleados. Tesis de grado publicada en la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA).
- Paulino, L. Vargas, M. (2012). Calidad en el servicio como ventaja competitiva, en la Asociación La Vega Real de Ahorro y Préstamos de la ciudad de La Vega.
- Reyes, R. & Paz, S. (2018). *Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima*. Llevado a cabo en la Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado en mayo, 2019. Disponible en <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes. (2016). *Evaluación de la estrategia de calidad como ventajas competitivas en las Pymes del Municipio de La Vega*.
- Robbins, S. (1991). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice- Hall, México.
- Rondon, H. (2000). *Los sistemas de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9000*.

Sánchez, Juan Pedro (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. ([Http://www.5campus.com/lección/anarenta](http://www.5campus.com/lección/anarenta)). Consulta: febrero 18 de 2004. 10:00 a.m.

Tolentino, A. (2004). *New Concepts of Productivity and its Improvement*. European Productivity Network Seminar, Budapest, 13-14 May 2004.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República

Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do