



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADOPREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA- C.P.A**

TÍTULO:

**DISEÑO DE POLÍTICAS Y MANUALES DE FUNCIONES PARA LA
SOCIEDAD DE AGROSERVICIOS “LA CASA DEL ARROCERO”
UBICADA EN EL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI.**

**AUTORES: ARREAGA SALVATIERRA ROSALINDA DEL PILAR
DIANA VANESSA ASTUDILLO ALVARADO**

MILAGRO, 2013

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. **ROSALINDA DEL PILAR ARREAGA SALVATIERRA** y **DIANA VANESSA ASTUDILLO ALVARADO**, para optar al título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría- C.P.A y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 28 días del mes de Octubre del 2012

ING. ALFREDO ROBLES

DECLARACION DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotras: **ROSALINDA DEL PILAR ARREAGA SALVATIERRA** y **DIANA VANESSA ASTUDILLO ALVARADO**, por medio de este documento declaramos ante el consejo directivo de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene materia escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 5 días del mes de Marzo del 2013

ROSALINDA ARREAGA SALVATIERRA
C.I. 0928267509

DIANA ASTUDILLO ALVARADO
C.I. 0927153718

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-C.P.A**, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Me digno orgullosamente dedicar todo mi trabajo, dedicación, valentía y esfuerzo entregado en la realización de la presente tesis que es y será de gran ayuda para la actual y futura formación estudiantil principalmente a mi Dios por no dejarme quebrantar, aceptar y superar cada uno de los obstáculos y las adversidades que la vida me presenta, darme capacidad, entendimiento y la sabiduría necesaria que me permitieron proceder y culminar con éxito este proyecto.

También a mis queridos y adorados padres Sra. Olga Salvatierra Maridueña y Sr. José Arreaga Quinto por el amor, apoyo y la ayuda mutua brindada día a día, y por todo el esfuerzo que ellos hacían para poder superar cada una de las etapas que se han presentado a lo largo de mi vida, lo que considero de tal agrado para mi formación no solo en lo personal sino en lo profesional, esperando que ellos sepan comprender que toda mi entrega ha sido, es y será dedicado para ellos.

ROSALINDA ARREAGA SALVATIERRA

DEDICATORIA

Este trabajo ésta dedicado en primer lugar a Dios quien ha sido mi principal apoyo y fortaleza en todo momento, quien ha bendecido todos y cada uno de los pasos que he dado en la vida, y sobretodo me ha brindado la capacidad y sabiduría necesaria para llevar a cabo y culminar con éxito este trabajo de investigación.

A mi madre Azucena Astudillo Alvarado por ser mi guía desde mi infancia, por brindarme su amor y apoyo incondicional, porque ha sido la persona que más confiado en mí y siempre me ha motivado para salir adelante, luchar por mis sueños y alcanzar mis metas pese a las adversidades que puedan presentarse en el camino.

A mi hija Brithanny Naranjo por ser la inspiración y mi razón de vivir, por darme las ganas y el ánimo de seguir superándome, gracias a ella es que el sacrificio vale la pena y es por quien me levanto cada día con el deseo de conseguir el éxito en mi vida profesional y tener la capacidad y la oportunidad de brindarle un buen nivel de vida, contando siempre con la bendición de Dios.

DIANA ASTUDILLO ALVARADO

AGRADECIMIENTO

Se me es digno agradecer principalmente a mis padres porque ellos son los pilares fundamentales en mi superación personal como profesional por haberme inculcado buenas costumbres e instruirme de buenos ejemplos y consejos, por darme fuerzas para luchar por lo que tanto e anhelado a pesar de las adversidades, pero bueno todo vale la pena.

Estoy feliz por contar también con alguien que ha llegado de manera sorpresiva llenando mi vida de grandes deseos e ilusiones, un pequeño ser que día a día se forma muy dentro de mí, siendo mi inspiración y la razón para sobrevivir, por tal motivo le voy a vivir agradecida porque él también es una de mis razones de superación profesional, y sé que si soy feliz él lo es.

A pesar de mis quebrantos y errores ellos son mi consuelo y la clave de mi éxito porque están en todo lugar y en cada uno de los momentos tristes como felices, por tal motivo las palabras no me alcanzan para agradecerles pero prometo no fallarles y ser digno ejemplo e impulso para mi hijo.

Le agradezco también al personal que conforma la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” por permitir llevar a cabo cada uno de los procesos que conforman parte de nuestra tesis y que su empresa sea objeto de nuestra investigación.

Por ultimo a nuestro tutor responsable de la realización y consecución del presente trabajo porque a sido guía y el digno ejemplo de superación, brindándonos su ayuda desinteresada, instruyéndonos de habilidades y técnicas para el desarrollo de nuestro proyecto.

ROSALINDA ARREAGA SALVATIERRA

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud, primero que nada a Dios quien es mi fuerza y me ha dado su ayuda en momentos de dedicación, es quien me da el ánimo necesario para levantarme y empezar cada día con fe y alegría para seguir adelante.

Agradezco a los propietarios de la Sociedad Agroservicios la Casa del Arrocero por permitirme utilizar la información necesaria para realizar este trabajo investigativo, el mismo que servirá de ayuda para la empresa.

Agradezco a mi madre por ser mi pilar fundamental y ser quien ha estado a mi lado en todo momento guiando mi camino, por haberme dado su apoyo tanto económico como moral para hacer posible tan anhelado sueño y con ello permitirme crecer como persona.

También expreso mi agradecimiento a la persona que me ha estado instruyendo para la realización de esta investigación, proporcionándome sus conocimientos y colaboración de manera sincera y desinteresada, gracias él ha sido posible desarrollar de este trabajo.

Muchas gracias a todas y cada una de las personas que de una u otra manera han contribuido en la realización de la presente tesis.

DIANA ASTUDILLO ALVARADO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Master

Jaime Orozco Hernández

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención del Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **DISEÑO DE POLÍTICAS Y MANUALES DE FUNCIONES PARA LA SOCIEDAD DE AGROSERVICIOS “LA CASA DEL ARROCERO” UBICADA EN EL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 5 de Marzo del 2013

ROSALINDA ARREAGA SALVATIERRA

C.I. 092826750-9

DIANA ASTUDILLO ALVARADO

C.I. 092715371-8

ÍNDICE DE PÁGINAS PRELIMINARES

CARÁTULA	i
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA (Rosalinda Arreaga S)	V
DEDICATORIA (Diana Astudillo A)	Vi
AGRADECIMIENTO (Rosalinda Arreaga S)	vii
AGRADECIMIENTO (Diana Astudillo A)	viii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	ix
INDICE GENERAL	x
INDICE DE CUADROS	xiii
INDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvii
SUMMARY	xviii

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Problematización	
1.1.2. Delimitación del problema	4
1.1.3. Formulación del problema	5
1.1.4. Sistematización del problema	5
1.1.5 Determinación del tema	5
1.2 OBJETIVOS	5
1.2.1 Objetivo General de la Investigación	5
1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación	6
1.3 Justificación	6

CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	8
2.1 MARCO TEORICO	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	8
2.1.2 Antecedentes Referenciales	12
2.1.3 Fundamentación de la Investigación	17
2.2 MARCO LEGAL	43
2.3 MARCO CONCEPTUAL	56
2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES	59
2.4.1 Hipótesis General	59
2.4.2 Hipótesis Particulares	60
2.4.3 Declaración de las variables	61
2.4.4 Operacionalización de las Variables	62
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	64
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA	66
3.2.2 Características de la Población	66
3.2.2 Delimitación de la Población	66
3.2.3 Tipo de Muestra	67
3.2.4 Tamaño de la muestra	67
3.2.5 Proceso de selección	68
3.3 LOS METODOS Y LAS TECNICAS	68
3.3.1 Métodos teóricos	68
3.3.2 Métodos empíricos	69
3.3.3 Técnicas a utilizar	69
3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.	70
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	71
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	71

4.2 Interpretación de los resultados	72
4.3 Resultados	86
4.4 Verificación de las hipótesis	87
CAPÍTULO V	
MARCO ADMINISTRATIVO	89
5.1 Tema	89
5.2 Fundamentación	89
5.3 Justificación	93
5.4 Objetivos	94
5.4.1 Objetivo General	94
5.4.2 Objetivo Específico	94
5.5 Ubicación	94
5.6 Factibilidad	96
5.7 Descripción de la propuesta	107
5.7.1 Recursos, análisis financiero	144
5.7.3 Impacto	145
5.7.4 Cronograma	147
5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta	148
Conclusión General	149
Recomendaciones	150
Bibliografía	151
Linkografías	152
BIBLIOGRAFÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
LINKOGRAFÍAS	
ANEXOS	
Anexo 1	153
Anexo 2	154
Anexo 3	154
Anexo 4	155
Anexo 5	157
Anexo 6	158

ÍNDICES DE CUADROS

Cuadro 1	
Declaración de las variables	60
Cuadro 2	
Operacionalización de las variables	62
Cuadro 3	
Población para encuesta	67
Cuadro 4	
Evaluación del desempeño laboral	72
Cuadro 5	
Evaluación del desempeño laboral	73
Cuadro 6	
Evaluación del desempeño laboral	74
Cuadro 7	
Evaluación del desempeño laboral	75
Cuadro 8	
Evaluación del desempeño laboral	76
Cuadro 9	
Evaluación del desempeño laboral	77
Cuadro 10	
Evaluación del desempeño laboral	78
Cuadro 11	
Evaluación del desempeño laboral	79
Cuadro 12	
Evaluación del desempeño laboral	80
Cuadro 13	
Evaluación del desempeño laboral	81
Cuadro 14	
Verificación de las Hipótesis	87
Cuadro 15	
Análisis FODA	110
Cuadro 16	
Análisis FOFADODA	111

Cuadro 17	
Principales productos de ventas	119
Cuadro 18	
Primer parámetro de tiempo	143
Cuadro 19	
Segundo parámetro de tiempo	143
Cuadro 20	
Primer parámetro de Costo	143
Cuadro 21	
Segundo parámetro de Costo	144
Cuadro 22	
Primer parámetro de Calidad	144
Cuadro 23	
Recursos Financieros	145
Cuadro 24	
Cronograma de actividades	147
Cuadro 25	
Matriz de Investigación	153

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1	
Mapa físico del sector donde está ubicada geográficamente la empresa	95
Figura 2	
Croquis de la ubicación geográfica de la empresa	96
Figura 3	
Cinco fuerzas de Porter	112
Figura 4	
Cinco fuerzas de Porter con ejemplos verdaderos	114
Figura 5	
Las 5 P Del Marketing	115
Figura 6	
Logotipo de la empresa	115
Figura 7	
Plano de la empresa	118
Figura 8	
Estrategias para publicidad	120
Figura 9	
Organigrama Estructural	154
Figura 10	
Organigrama Mejorado	154
Figura 11	
Creadoras De La Tesis Con Los Respectivos Socios	158
Figura 12	
Entrevista Con Socio De La Empresa	158
Figura 13	
Socio realiza la respectiva encuesta	159
Figura 14	
Ubicación de productos agroquímicos	159
Figura 15	
Exhibición de los productos agroquímicos	160
Figura 16	

Ubicación de los insumos Agroquímicos en el área de bodega	160
Figura 17	
Atención al cliente y asesoría	161
Figura 18	
Atención al cliente y asesoría	161
Figura 19	
Cliente procede a responder preguntas de la encuesta	162
Figura 20	
Productos agroquímicos	162
Figura 21	
Permisode funcionamiento otorgado por Agrocalidad	163
Figura 22	
Formulario de visitas para empresas fabricantes, formuladores, envasadores, importadores, exportadores y distribuidores/ almacenes de expendio de plaguicidas y productos veterinarios.	164
Figura 23	
Formato de control de expendio de plaguicidas	165
Figura 24	
Formato oficial de recetas para ventas restringidas	166
Figura 25	
Modelo de RUC para personas naturales	167
Figura 26	
Modelo de RUC para personas naturales	168
Figura 27	
Formato de factura “Agrocalidad”	169

Resumen

La presente investigación ha sido realizada en la Sociedad de Agroservicios “La casa del Arrocero” ubicada en el cantón San Jacinto de Yaguachi, en la cual mediante observación se pudo detectar la existencia de una serie de falencias en lo que respecta a la falta de efectividad en el óptimo desempeño del personal que labora de la compañía, dichas falencias han sido ocasionadas por la desorganización estructural dentro de la misma, lo cual trae consigo incidencias en la eficiencia y eficacia de las actividades correspondientes a realizar por cada uno del personal que integra esta Sociedad.

Esta empresa no cuenta con un manual de funciones que indique de manera detallada las tareas específicas que debe llevar a cabo el personal que labora en ella según el cargo asignado. Hay que tener claro que los manuales de funciones son herramientas administrativas que contribuye al óptimo y oportuno desempeño del talento humano, por ello es de vital importancia el diseño oportuno de manuales y políticas para regular las actividades en la empresa. La metodología utilizada en este estudio hace referencia al empleo y aplicación de herramientas de investigación tales como las encuestas, las cuales fueron realizadas al personal y clientes fijos del negocio, además de ello se aplicó una entrevista dirigida a los propietarios y empleados de la compañía.

El propósito de esta propuesta es otorgar mejores alternativas de crecimiento y progreso a la empresa “La Casa del Arrocero”, con el objeto de incrementar su nivel de rentabilidad, productividad, y por ende posicionamiento y permanencia en este mercado altamente competitivo. Para conseguir este resultado se ha considerado necesario el empleo de lineamientos, tales como el análisis de las cinco fuerzas de Porter, examinando en este; la competencia, clientes, proveedores y sustitutos, así como también el análisis FODA, donde se definió los factores internos y externos de la compañía, con la finalidad de establecer estrategias competitivas para el negocio y en lo que al marketing mix respecta se aplicó las cinco P, como el análisis del producto, precio, plaza, publicidad y promoción. Finalmente se procedió a elaborar las conclusiones y recomendaciones pertinentes, las cuales corresponden ser tomadas en consideración para lograr el óptimo desempeño de las actividades cotidianas de esta empresa.

Summary

This research was conducted at the Society of Agroservicios "The House of Rice" in the canton of San Jacinto Yaguachi, which could be detected by observing the existence of a number of shortcomings with respect to the management of processes own administrative and operating company, such failures have been caused by structural disorganization within it, which brings incident efficiency and effectiveness of the relevant activities to be performed by each staff that integrate this company. This company has no manual functions showing in detail the tasks to be carried out specific that staff working on it according to the position assigned. It should clearly manual functions are administrative tools that contribute to optimal and timely accomplishment of human talent, so it is important of vitally early implementation of these manuals in this company. The methodology used in this study refers to the use and application of research tools such as surveys, which were conducted by staff and regular customers of the business; it also applied an interview aimed at the owners and employees of the company. The purpose of this proposal is to provide better alternatives to growth and progress of the company "The House of Rice", in order to increase their level of profitability, productivity, and therefore positioning and retention in this highly competitive market. To achieve this result it was considered necessary the use of guidelines, such as the analysis of the five forces porter, looking at this, competition, customers, suppliers and substitutes, as well as FODA analysis, which defined internal factors and outside the company, in order to establish competitive strategies for the business and the marketing mix so far applied the five P, as product, price, place, advertising and promotion. Finally was drawn up conclusions and recommendations relevant, which are to be taken into consideration to achieve optimal performance of the daily activities of this company.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como objetivo principal y fundamental brindar alternativas viables y la mejor opción para solucionar la problemática que presenta esta compañía, dicha solución se refiere al diseño de políticas y manuales de funciones que permitan optimizar el desempeño del personal que labora en la empresa de acuerdo a la distribución de sus labores, tareas y actividades a las que se dedica el negocio.

Este proyecto está conformado por cinco capítulos esenciales que son de gran interés e importancia para los propietarios de la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” ubicado en el cantón San Jacinto de Yaguachi, puesto que con ello será posible maximizar la eficiencia y eficacia en lo concerniente a la ejecución de las funciones a través de la enunciación, observancia y acatamiento de normas, políticas y reglamentos.

La información concerniente a cada uno de los capítulos se detalla a continuación:

En el **primer capítulo** se indica específicamente la problemática de la empresa, la delimitación del tema y evaluación de este, caso que nos da la oportunidad de poner en evidencia la necesidad de diseñar los manuales de funciones y políticas que rijan las actividades que se desarrollan dentro de la compañía.

Además, se plasma los objetivos generales y específicos que comprenden los resultados y beneficios que se pretenden obtener con el desarrollo del mismo. La justificación revela la razón de ser de este proyecto, el nivel de importancia así como también la formalidad del caso, por lo que este proyecto constituye una herramienta de ayuda en la búsqueda de una solución acertada para el bienestar de la compañía.

En el **segundo capítulo** se expone el marco teórico el cual explica y manifiesta la autenticidad de este trabajo investigativo. También se da a conocer una breve reseña histórica acerca de los inicios de esta empresa y la manera en la que ha venido operando, la fundamentación y declaración de las variables.

El **tercer capítulo** se refiere a la metodología utilizada para llevar a cabo este estudio, en este caso indica la aplicación de las encuestas y entrevistas como instrumentos de investigación, las cuales están dirigidas al personal de la empresa y clientes fijos de la misma. Con la utilización y empleo de estas técnicas investigativas es posible obtener información de alto

valor significativo y de gran ayuda para el desarrollo de este proyecto y alcance del objetivo propuesto.

El **cuarto capítulo** muestra los resultados obtenidos tras la aplicación de las encuestas y con ello se pudo corroborar la necesidad que tiene la compañía de contar con un manual administrativo y lineamientos a seguir que facilite el desenvolvimiento de las actividades correspondientes a ejecutar por cada uno de los integrantes de esta empresa.

El **quinto capítulo** se refiere específicamente a la propuesta que establece nuestro proyecto con el cual se pretende mejorar el desempeño de las funciones y la eficiencia en las labores y actividades que desarrollan, orientando a la empresa al logro de sus objetivos y conseguir la rentabilidad y productividad deseada.

Este trabajo investigativo es de mucha importancia no solo para la Sociedad de Agroservicios La Casa del Arrocero, sino para otras empresas, debido a que tiene un fuerte impacto y deberá ser de aplicación en el desarrollo de las operaciones para de esta manera ofrecer un servicio de buena calidad lo que conlleva a la obtención de nuevos y mejores beneficios y sobretodo el progreso para la organización.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

En la actualidad por lo general todas las empresas constituidas como sociedades sean estas grandes, medianas o pequeñas deben seguir lineamientos para el buen desempeño laboral y el logro de efectividad en sus funciones.

La ejecución de esta investigación se orienta en los procesos aplicados por “La Casa del Arrocero”, una sociedad ubicada en el cantón San Jacinto de Yaguachi la cual se dedica a la comercialización de productos químicos destinados al sector agrícola. Mediante observación se puede aseverar la existencia de serias falencias en el desempeño del personal que labora en la compañía ocasionados por la confusión y desconocimiento de responsabilidades oportunas debido a que no existe un manual de funciones donde se especifique las tareas para cada persona, área o departamento generando ineficiencia en las operaciones.

Se pudo evidenciar la carencia de un organigrama estructural y funcional debido a la desorganización en la estructura lo cual provoca un bajo rendimiento laboral, desventajas competitivas entre colaboradores y por consiguiente inconformidad en las operaciones aplicadas.

La ausencia de políticas es otro inconveniente presente en esta entidad el cual genera confusión de responsabilidades lo que conlleva al incumplimiento de las labores y por ende improductividad en la gestión organizacional.

Además, el personal que labora en la empresa no recibe una oportuna capacitación para enriquecer o actualizar sus conocimientos, por lo que esto implica el incorrecto manejo de equipos tecnológicos como son las computadoras y los programas o sistemas que en ella se aplican, también la lentitud en las operaciones ocasionando que no se lleve un registro y control de inventario impidiendo esta causa agilizar los procesos ya que no se utilizan programas de ayuda para lograrlo puesto que los trabajadores no están completamente actualizados en conocimientos y habilidades técnicas.

Esta grave situación produce conflictos laborales lo que sin duda le resta prestigio y rentabilidad a la misma, impidiéndole además la consecución de los objetivos planteados.

Pronóstico

Al persistir estas considerables falencias tanto en la estructura organizacional como en el desempeño óptimo del personal de la Sociedad “La Casa del Arrocero” se está encaminando a obtener bajos niveles de rentabilidad y competitividad frente a otras empresas, poniendo así en riesgo su participación en el mercado.

Control del Pronóstico

La problemática que está presente en la Sociedad “La Casa del Arrocero” representa un pronóstico posible de evitar a través de un análisis minucioso para el establecimiento oportuno de una estructura organizacional definida, manuales de funciones y las políticas que regulen las actividades en la compañía para optimizar la operatividad e incrementar sus niveles de rentabilidad y mantener un alto nivel de reconocimiento y posicionamiento en el mercado.

1.1.2 Delimitación del Problema

PAIS: Ecuador

REGION: Costa

PROVINCIA: Guayas

CANTON: San Jacinto de Yaguachi

DIRECCION: Ciudadela Pedro J. Montero (Carretera Yaguachi – Babahoyo y Av. José Wolf)

AREA: Empresarial y Organizacional

SECTOR: Administrativo

TIEMPO: 5 años

UNIVERSO: El estudio tendrá como Universo a la Sociedad de Agro servicios “La Casa del Arrocero” comprendida por sus socios, trabajadores, y sus clientes.

1.1.3 Formulación del Problema

¿De qué manera se puede optimizar el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi?

1.1.4 Sistematización del Problema

¿Cómo incide la carencia de un organigrama funcional debidamente estructurado para optimizar el desempeño laboral?

¿De qué manera afecta la confusión de responsabilidades en el cumplimiento de las labores?

¿Cómo afecta el desconocimiento de funciones por parte del personal de la empresa en la realización de las actividades a las que se dedica?

¿De qué forma incide el bajo nivel de capacitación del personal en el desempeño de las funciones en la empresa?

1.1.5 Determinación del Tema

Demostrar que las incidencias que se presentan como causales debilitan el desempeño eficiente del personal que labora en la empresa, buscando y proponiendo soluciones oportunas al caso que permitan garantizar mayor eficiencia en las operaciones.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Identificar los factores que inciden en el bajo rendimiento laboral mediante la aplicación de herramientas investigativas que permitan hacer más óptimo y eficiente el desempeño del personal que posee en la Sociedad “La Casa del Arrocero” ubicada en el cantón San Jacinto de Yaguachi.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar las causas por las que se carece de un organigrama funcional debidamente estructurado que permita optimizar el desempeño laboral.
- Determinar las incidencias que provocan confusión de responsabilidades para el cumplimiento de labores.
- Establecer las causas que origina el desconocimiento de las funciones por parte del personal de la empresa para la realización de sus actividades.
- Analizar el efecto que produce el bajo nivel de capacitación al personal en el desempeño de las funciones que se realizan en la empresa.

1.3 Justificación

Mediante una visita realizada a la sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” ubicada en el cantón San Jacinto de Yaguachi se pudo observar serias falencias en el desarrollo de las funciones y actividades que desarrolla la empresa, factor que le impide mantener el óptimo equilibrio en su operatividad, rentabilidad y el logro de los objetivos propuestos.

Este trabajo investigativo es factible gracias a la información que se obtendrá por medio de los propietarios del negocio que brindan su confianza manteniendo un ambiente de cordialidad que servirá de gran ayuda para responder a todas y cada una de las interrogantes que se plantean a medida en que se desarrolle este estudio, así como también las recomendaciones y el apoyo incondicional brindado por el guía responsable de nuestra tutoría.

Para la consecución de los objetivos propuestos será indispensable acudir a las diferentes técnicas investigativas tales como entrevistas dirigidas a los propietarios, las encuestas a trabajadores y clientes que permitirán corroborar las causas que originan las distintas fallas que se presentan, aportando con ideas claves que se obtendrán a través de la tabulación oportuna de dicha información para poder continuar con el desarrollo de las diferentes actividades a realizar dentro de esta investigación.

Por lo tanto el desarrollo de este proyecto si es justificable, ya que proporcionará la ayuda necesaria para hacer frente a los diversos problemas que hacen deficientes las operaciones del negocio como la falta de estructura organizacional, descoordinación de actividades, falta de políticas, la confusión de responsabilidades así como también el bajo nivel de capacitación al personal, ocasionando que el clima laboral de la empresa se vea afectado.

Por todo ello es necesario que se empleen métodos continuos de evaluación y supervisión en las operaciones de cada área en esta empresa, con ello se logrará la optimización de los procesos que se emplean y obtener resultados eficaces.

El fin que se persigue con este proyecto es motivar a los administradores que establezcan lineamientos que permitan a la empresa continuar con sus operaciones en el ámbito en el que se desarrollan con una mayor excelencia en sus operaciones y efectiva productividad en sus negocios.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Historia de una organización

La Organización proviene mucho antes que se establezcan bases sólidas para una estructura organizacional un ejemplo claro son las tribus, en ellas existía una distribución más ordenada del trabajo en donde se empieza a hablar de uno de los principios básicos de organización en cuanto a sus funciones, es decir a la distribución del trabajo, además había también uno o varios hombres que tomaban las decisiones y que estaba en cabeza de un jefe de la tribu.

El hombre de la tribu ejecutaba su trabajo de manera individual y única, estableciendo un concepto prehistórico, de modo que este realizaba diversas actividades de caza, cultivaba varios productos que estaban a su alcance, y así poder satisfacer las necesidades para su alimentación.

Cabe recalcar que la organización administrativa nace con los griegos y los romanos, el buen desempeño laboral en las empresas data de muchos años atrás con la finalidad de determinación de metas y objetivos básicos a lo largo del desarrollo operativo y económico de una empresa, y a la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para llevar a cabo estas metas.

En la antigüedad con el esclavismo y el feudalismo se desarrolla la supervisión y el control, cuando se debilita el sistema feudal aparece lo que son “los patronos”. Eran los que mantenían el capital de sus empleados, y destinaban sus oficios, también estaban los aprendices con ello se da un proceso de delegación, aplicando una administración sin bases organizativas.

ALFRED CHANDLER (2009).- Legendario profesor de historia de los negocios en HARVARD, decía que la estructura sigue a la estrategia.

Primero determinamos lo que queremos hacer y después vemos cómo organizarnos para hacerlo. De hecho muchos negocios han nacido y crecido al hilo de una oportunidad en un mercado, sin más estrategias que aprovecharlas lo mejor posible, apoyados en una estructura que soporta “que hacemos” y “como hacemos” aunque faltaba el “porque lo hacemos”.

Antiguamente para aquellos sistemas de mando, de subordinación en colonias y reinos se consideraban a personas con actitudes y temple de superioridad que tenían la última palabra para delegar funciones específicas las mismas que hacían que los subordinados sigan lineamientos de respeto para con sus jefes y la necesidad de cumplir con sus órdenes.

Anteriormente no existían sistemas generales de reclutamiento de quienes laboraban para los grandes reinos, imperios y colonias, no existía una veraz selección de empleados, ni se empleaba las respectivas preguntas para una entrevista en cuanto a la selección del personal para laborar en un puesto de trabajo, porque no se buscaba una ventaja competitiva más bien se pretendían imponer un sistema de esclavitud y querían aplicar lo que ellos decían, no existía culturas en las organizaciones que empleaban.

Ahora bien, a lo largo de la historia diversas empresas se han organizado de diferentes formas que al pasar el tiempo fueron adoptándose para el mejor desempeño de las funciones, apartándose de las erróneas maneras de ejercer autoridad y mando como lo hacían los grandes en años atrás.

Por otro lado, se debe demostrar que han cambiado la forma de como las empresas, organizaciones y las sociedades trabajan, se organizan y distribuyen responsabilidades internamente ya que antiguamente se trabajaba de una manera aislada, no existía comunicación y si la existía era muy poca, no se establecían márgenes secuenciales y mucho menos por las especialidades a la que cada funcionario se podía desempeñar.

Actualmente la estructura organizacional, el buen desempeño de recursos hacen referencia a la manera en la cual los administradores, socios, gerentes o encargados de las empresas, organizaciones y sociedades deban visualizar las fallas y aspectos de una buena dirección en general, anteriormente no se combinaban los factores para la competencia, ni se

implementaban tecnologías que permiten a su vez incrementar abundante eficiencia en las operaciones.

No hay que pasar por alto la correcta ejecución y el control de las labores, ya que ninguna persona podrá desempeñarse con un fin en específico si no se le designa una función de acuerdo a las aptitudes que esta posee, haciendo útil su desempeño.

Historia de la Empresa

La Sociedad “LA CASA DEL ARROCERO” ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi, Ciudadela Pedro J. Montero (Carretera Yaguachi – Babahoyo y Av. José Wolf), empezó sus actividades una vez que comparecen mediante contrato escrito de mutuo acuerdo a los 9 días del mes de Junio del año 2008 el Sr. Wilson Xavier Silva Velasco, Luis Antonio Donoso Méndez y José Arreaga Quinto, todos mayores de edad y con capacidad legal para ejercer las actividades de compra venta de insumos agrícolas.

El Sr. Wilson Xavier Silva Velasco, Luis Antonio Donoso Méndez y José Arreaga Quinto ejercen sus profesiones como Ingenieros Agrónomos que prestan sus servicios de manera independiente, en calidad de técnicos de campo brindando asesoramiento sobre comercialización de productos agrícolas.

En forma libre y voluntaria decidieron suscribir un contrato de Sociedad mutua formando un negocio de comercialización de insumos agrícolas que lo han denominado comercialmente “La Casa del Arrocero” , considerando que para el efecto aportaron cada uno la cantidad de tres mil dólares Americanos, capital indispensable para la formación del mencionado negocio.

En dicho contrato se obligaron a demostrar responsabilidad, solidaridad y honradez en cada uno de los actos Comerciales y de la Sociedad.

El Ingeniero Wilson Xavier Silva Velasco desempeñó en sus principios del negocio las funciones de jefe de adquisiciones; el Ingeniero Luis Antonio Donoso Méndez se desempeñó de igual manera como Técnico de Campo, Administrador y Contador; y el Ingeniero José Arreaga Quinto como Técnico de Campo y Jefe de Recursos Humanos.

El contrato se estableció con algunas cláusulas una de ellas mencionaba que: mientras la Sociedad obtenga su RUC para poder facturar y abra una cuenta Bancaria, se autorizaba al Sr.

Ingeniero. Wilson Xavier Silva Velasco hacer uso de sus facturas y su cuenta de ahorro N° 406395200 del Banco del Pichincha.

La actividad de comercialización de insumos agrícolas desempeñadas por los Ingenieros abarcó la población Agrícola del Cantón y sectores aledaños, también se ha puesto a disposición los sectores más distantes al área donde se ubicara, comprendiendo de esta forma a demás ciudades y los recintos de nuestro provincia o país que requieran de los servicios de asesoramiento que brindan o distribución de los insumos.

La Sociedad “La Casa del Arroceros” es de tipo minorista, adquiere los insumos a las grandes empresas de tipo mayoristas que los distribuyen, y esta se encarga de vender a clientes minoristas o consumidores finales que realizan plantaciones, cultivos de diferentes legumbres, hortalizas, frutas y sembríos de arroz.

De esta forma es como se ha venido desarrollando a lo largo de estos años.

Hace aproximadamente unos catorce meses atrás a partir de la actual fecha el Sr. Ingeniero Wilson Xavier Silva Velasco decide por decisión propia y voluntaria retirarse de la Sociedad, por motivos personales, decisión que fue aceptada por los demás Socios, y cuyas funciones que desempeñaba el Ingeniero antes mencionado serán de responsabilidad del Ingeniero Luis Antonio Donoso Méndez, y del Ingeniero José Arreaga Quinto.

El proceso de facturación que antes tenía la Sociedad no es igual, ahora cada Ingeniero realiza su facturación de forma individual cubriendo los requerimientos legales para fines de rendición de cuentas al SRI.

Para desempeño de sus funciones tuvieron la necesidad de adquirir personal que ayudaría con las operaciones de oficina y bodega.

Ahora La Sociedad cuenta con un nuevo personal el Sr. Julio Muñoz que se desempeña como Secretario y atención al Cliente, el Sr. Manuel Galarza que se desempeña como ayudante en ventas y cobranzas, y los Señores Ingenieros antes mencionados que son la máxima autoridad de la Sociedad.

No obstante se dejara de mencionar que aun la Sociedad no está registrada como tal, en la actualidad los Socios se encuentran realizando los trámites legales y pertinentes para la

obtención de la razón Social de la Sociedad, aún las actividades son respaldadas por facturación independiente de los Ingenieros Antonio Donoso Méndez y José Arreaga Quinto.

2.1.2 Marco referencial

1.- UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Unidad de Estudios a Distancia

Modalidad Semipresencial

Carrera Ingeniería Comercial

Tesis de Grado

Tema: “Manual de Funciones para la Compañía Agrícola La Julia de la ciudad de Babahoyo”, año 2010

Autora: Dávila Riofrío Lila Piedad

Directora de Tesis: Lcda. Pachar López María, M.Sc.

Quevedo- Los Ríos-Ecuador

<http://biblioteca.uteq.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/235/1/Davila%20Riofrío%20Lila%20Piedad.pdf>

Resumen

La presente investigación se la realizó en la Compañía Agrícola La Julia que se encuentra ubicada a 12km. Vía Babahoyo- Quevedo, la misma que tuvo una duración de 210 días.

El estudio se lo realizó con el objetivo principal de elaborar un Manual de Funciones para la Compañía Agrícola La Julia, a fin de mejorar el desempeño organizacional y operativo, para lo cual es necesario realizar un diagnóstico para determinar la necesidad de un manual para la organización, además es importante establecer las funciones y actividades propias de cada cargo, los niveles de responsabilidad, la posibilidad de simplificación y eliminación de operaciones innecesarias.

La información proporcionada en este documento hace hincapié a la creación de un modelo administrativo con valores que reúna las características para realizar las actividades con

eficiencia, por lo cual constituye un instrumento de suma importancia para la realización del trabajo investigativo a realizar permitiendo destacar las necesidades que se presentan en la compañía y emplear un sistema que le permita a cada uno de los empleados y empleadores a regirse y comprometerse con el cumplimiento de los lineamientos que se establezcan para un orden y una buena estructuración.

2.- UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Escuela de administración de empresas

Informe Final del Trabajo de Grado

Tema: “Manual de Procedimientos Administrativos, para el colegio Nacional Ibarra, de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”

Previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial

Autores: Benalcázar Medina Diego Felipe, Herrera Salinas Jaime Antonio

Asesor: Ing.Com. Edgar Monteros E. Mba

2010

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/369/1/02%20ICO%20186%20TESIS.pdf>

ResumenEjecutivo

El informe final del trabajo de grado fue realizado por Diego Felipe Benalcázar Medina y Jaime Antonio Herrera Salinas, egresados de la Facultad Ciencias Administrativas y Económicas, Escuela de Administración de Empresas, los mismos que utilizando métodos de investigación como son encuestas, entrevistas y realizando el análisis de la matriz FODA se determinó el problema diagnóstico que es: El Colegio Nacional Ibarra no cuenta con el Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos lo que ha hecho que el personal que labora en la institución no tenga claras las actividades y la secuencia que hay que cumplir de una manera eficiente y eficaz los objetivos planteados por el colegio.

La propuesta mencionada se establece a falta de un Manual de Procedimientos administrativos que optimice el funcionamiento del Colegio Nacional Ibarra y por ende es de

gran utilidad en el desarrollo del presente proyecto ya que con la información detallada en ella es posible indicar a cada uno de los funcionarios de la institución educativa sobre cuáles son las respectivas atribuciones, actividades, competencias, y sus facultades dentro de la misma, la forma y la manera correcta como deben ejecutarse las tareas asignadas, que les permita aplicar sus habilidades y los conocimientos adquiridos por su profesionalismo, experiencia, y adiestramiento en las áreas a las que puedan destacarse.

3.- ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría- Contador Público Autorizado

Tesis de Grado

Tema: “Propuesta para la Elaboración de un Manual de Procesos del sistema contable para la agencia de viajes y operadora de turismo Jakunamatata Travel S.A. de la ciudad de Riobamba”

Autora: Rosa Vilma Martínez Bravo

Riobamba- Ecuador, 2009

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/442/1/82T00014.pdf>

Resumen

Se ha diseñado una propuesta para la elaboración de un Manual de Procesos para el área de sistemas Contables para la Agencia de viajes y Operadora de Turismo Jakunamatata Travel S.A. de la ciudad de Riobamba, con la finalidad de diseñar una herramienta útil que facilite el proceso contable que se lleva en esta empresa.

Dentro de la metodología utilicé una investigación de campo, encuestas y demás instrumentos investigativos con los cuales se pudo recabar investigación que la empresa posee, se realizó el Análisis FODA con la finalidad de poder introducirme más en la problemática de la empresa.

El diseño de un manual de procesos para el área contable de la Agencia antes mencionada es de vital importancia en el manejo de los procesos de dicha y el establecimiento de éste garantiza el adecuado manejo de las operaciones contables y hoy en día la falta de éste es un

factor negativo para el desarrollo de las actividades concerniente a este departamento, por lo tanto este documento referencial nos sirve de guía para la ejecución del presente proyecto, además cabe recalcar la visible necesidad de manuales de normas y procedimientos para los diferentes áreas de cualquier organización.

4.-UNIANDES

Facultad Dirección de Empresas, Carrera de administración de Empresas y Negocios

Tesis previa a la obtención del título de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios

Título: “Manual de funciones para el personal del departamento de producción de la Compañía Siderúrgica Tungurahua de la ciudad de Ambato y el mejoramiento del desempeño laboral.”

Autoras: Tnlg. María Isabel Cordon López, Tnlg .Daniela Jaqueline Palate Sánchez.

Asesor: Ing. MSc. Juan Carlos Erazo, M.B.A.

Ambato- Ecuador, 2011

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/.../112/.../Gordon%20IEAN0143.pdf>

Resumen

La presente tesis consiste en el diseño de un manual de funciones para el personal del departamento de producción de la Compañía Siderúrgica Tungurahua de la ciudad de Ambato y el mejoramiento del desempeño laboral.

El objetivo es entregar un documento que oriente el adecuado desarrollo de las funciones del personal operativo y de esta manera mejorar el desempeño.

La investigación será cuantitativa, cualitativa porque analizaremos el fenómeno social y sus características y cuantitativa porque por la investigación de campo se utilizará la estadística descriptiva.

El presente trabajo constituye básicamente una ayuda esencial en desarrollo del trabajo de investigación que se está llevando a cabo debido a que su contenido hace referencia a problemas de similar características que presenta la organización objeto de estudio, esto se

refiere al diseño de un manual de funciones para el personal de la organización , con el único fin de facilitar el conocimiento de cómo se manejan las actividades de cada área, desde un punto de vista estructural, permitiéndoles a sus colaboradores tener una guía de las funciones, para fomentar un buen desempeño de las labores de manera competitiva, con responsabilidad y eficiencia.

5.- UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Título: “Propuesta de manual de descripción de puestos y Manual de normas y procedimientos para la empresa Comercializadora Guatemalteca”.

Autora: Rosa Amarilis Castañeda López

Guatemala, agosto de 2011

http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-psicologia/doc_view/692-pe-ec1-294-c346-

Resumen

La empresa Comercializadora Guatemalteca presenta problemas Administrativos, especialmente en lo que respecta a la administración del recurso humano, específicamente en el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.

La empresa a través de su propietario, el gerente general, ha realizado esfuerzos para solventar los problemas que enfrenta; sin embargo, se observa que estos esfuerzos se han limitado a contratar personas de confianza, tratan de resolver de esta forma, los problemas que la informalidad presenta, sin que estos hayan producido los efectos positivos esperados. Es por ello que el presente trabajo de investigación e tituló: “Propuesta de Manual de descripción de puestos y Manual de normas y procedimientos”.

La propuesta de un Manual de descripción de puestos y un manual de normas y procedimiento aplicable para la presente Comercializadora tiene un alto valor significativo porque la existencia de estos manuales facilitará la ejecución de las actividades diarias de la empresa de una manera efectiva bajo el correcto acatamiento de los correspondientes lineamientos establecidos para conseguir el buen desempeño de las labores. Por todo ello este proyecto

brinda la guía necesaria para la realización del proyecto que se está elaborando actualmente,obteniendo puntos claves que colaboren para su correcta realización.

2.1.3 Fundamentación

Fundamentación Científica

Para el fortalecimiento del presente estudio es indispensable realizar varias consultas de tipo teórico en diferentes medios escritos, portales en la web, e incluso en revistas que serán de importancia relevante para el conocimiento de métodos y técnicas de tipo administrativo así como operativo que ayudaran a resolver los cuestionamientos anteriormente planteados, y en la búsqueda de soluciones que se presentan en este problema.

A continuación se presenta términos de gran relevancia para el desarrollo de este tema:

Concepto de administración

Puede definirse de diversas formas al igual que sucede con otras áreas del conocimiento, pero es posible ofrecer una sola definición para efectos didácticos que incluya sus aspectos más importantes a través del análisis de las principales características que se han dado y expresado por diversos tratadistas. **(Thompson Jannet, 2010)**

Gracias a una excelente administración se puede planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de conocimiento que se emplean en la empresa, con el único fin de obtener el más alto beneficio posible, siendo este de tipo económico o social, y cada uno depende de los fines que persigue la empresa.

La moderna administración en una empresa, debe estar centrada en las estrategias que se plantean para el logro de los objetivos que se persigue, y en las necesidades de los clientes.

La administración consiste esencialmente en el logro de los objetivos predeterminados, a través del esfuerzo ajeno, por medio de una estructura bien organizada de funciones y lineamientos de autoridad.

Debe ser un proceso cuyo objetivo principal sea la coordinación eficaz y a su vez eficiente de los recursos que se emplean para el logro de objetivos con un máximo rendimiento.

Objetivos de la Administración

Entre los objetivos de mayor relevancia tenemos:

- Conseguir el logro de los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente, alcanzando sus metas propuestas y cumpliendo su propósito utilizando el mínimo de recursos.
- Permitir la compañía adquirir una amplia perspectiva del ámbito en el que se desenvuelve.
- Asegurar que la institución realice su respectiva adecuada producción o prestación de servicios.

Funciones Administrativas

Planeación.- Función administrativa que hace referencia a la fijación de los objetivos. En la planeación se fijan disposiciones al inicio esperando posteriormente adquirir el logro de los objetivos organizacionales en un determinado lapso de tiempo.

Organización.- Consiste en la distribución adecuada de las actividades entre los colaboradores de la empresa, es decir subdividir las tareas entre ellos y asignar adecuadamente los recursos de esta para manera cumplir de esta con los objetivos pronosticados proyectados.

Dirección.- Este proceso de las funciones administrativas se considera como el más complejo en lo que a su desarrollo respecta ya que implica la relación directa entre los directivos de la institución con las personas que laboran en ella, dando orientación en el trabajo realizado por el personal de la empresa siendo una influencia y logrando que ellos contribuyan a los fines de la empresa orientándolos para el correcto desempeño de las labores que les ha ido asignada.

Control.- Se refiere a la medición y corrección del trabajo realizado según el caso ya sea de forma individual o a nivel organizacional facilitando con esta labor, la mejora del desempeño laboral y el cumplimiento de los planes.

Habilidades del administrador

La educación y la experiencia adquiridas por los administradores a lo largo de su vida profesional. (Robbins, Stephen P. & DeCenzo, David A, 2009).

Los resultados demandados por la organización gracias a las habilidades que posee el administrador permitirán lograr excelentes resultados deseados, con el único objetivo de que las ventas competitivas sean sustentables y a su vez le permita posicionarse.

Por las habilidades que posee un administrador se puede decir que se cuenta con un ser oportuno, ya que siempre tendrá una buena decisión en el momento que sea necesario. El administrador es muy objetivo ya que siempre tiene en cuenta las necesidades de la empresa, y esto hará que plantee estrategias para alcanzar una mayor satisfacción en el desarrollo de los procesos administrativos así como las tareas que desarrolla el personal que labora en la empresa, obteniendo excelentes labores, buenos y deseados resultados.

Las habilidades del administrador se las puede agrupar en 4 categorías muy favorables que son:

- La habilidad del pensamiento en un administrador es relacionado al análisis que este deberá realizar ante los problemas y las diversas situaciones que se presentan, la toma de decisiones, creación de estrategias, constantes búsquedas de ideas innovadoras, mirar desde una perspectiva futura las acciones humanas y comprender las que forman parte de un pasado.
- La habilidad técnica se refiere al conocimiento que posee el administrador en su lugar de trabajo porque le permitirá aplicar herramientas para facilitar las labores y las de sus subordinados conllevando al logro los objetivos y a la satisfacción de las necesidades.
- Las habilidades humanas es todo aquello que se relaciona con el trato eficaz y personal con todos los trabajadores que tiene a su mando.
- Las habilidades conceptuales se refieren a las ideas que siempre deberá estar formulando el administrador, entendiendo y buscando soluciones a problemas abstractos y desarrollando conceptos nuevos para así poder resolver de manera fácil y creativa los problemas.

El desarrollo que alcanza el administrador depende básicamente por su trayectoria así como las destrezas y las disposiciones que ha ocupado en el nivel jerárquico de la organización.

En la práctica y el ejercicio de todas las habilidades del proceso administrativo existe una tendencia de practica intensiva en la utilización de las diferentes etapas que intervienen en el,

de tal manera se plantea que las habilidades que posee el administrador debe ser constante, y acoplarse a los avances y cambios en el área al que se desarrolla.

Un ejemplo claro: planear y organizar en general requiere más habilidades conceptuales, en cambio dirigir una empresa demanda un mayor tipo de habilidades en el trato personal que deben tener hacia segundas y terceras personas dentro y fuera de la empresa, relacionadas con los asuntos internos de la misma y con quienes quieran empezar a relacionarse con ella; también el administrador debe controlar todas las habilidades técnicas que posee y plantea en el ámbito profesional.

Un excelente administrador debe destacar y distinguirse siempre dentro de la empresa, no solo por el hecho de para quien labora o presta sus servicios como profesional, más bien debe de destacarse de manera eficiente por lo que realiza en su lugar de trabajo.

Por tal razón es de mucha importancia que demuestre sus capacidades y habilidades, es decir debe saber cómo manejar las situaciones problemáticas que se presentan, los movimientos en los procesos administrativos, el manejo y la explotación eficiente de los recursos que se emplean en la empresa, entre otros.

El único fin de todo lo antes mencionado es el lograr los objetivos planteados al principio por la empresa.

El buen administrador deberá aplicar y hacer uso eficiente de todos los conocimientos que adquirió en su proceso de estudio, así como también los conocimientos que adquiere a lo largo de su vida profesional.

Gracias a sus conocimientos surgen las habilidades que hacen que el trabajo se le facilite al administrador, que le permitirá hacer partícipe su presencia en la empresa con nuevas ideas, implementar nuevas estrategias de trabajo o reestructurarlas, y sobre todo tener una buena comunicación con los subordinados y todo el personal que labora.

Organizaciones

Se puede definir las organizaciones como grupos de personas o entes sociales en el que todos sus miembros participan e interactúan entre sí para de esta manera lograr los fines determinados.

Es un sistema social diseñado para lograr metas y objetivos a través del esfuerzo y dedicación que emplea el recurso humano y la gestión que este realiza. A su vez se encuentra compuesta por subsistemas que están interrelacionados que desarrollan y cumplen propósitos específicos.

La organización debe estar coordinada es decir que sus actividades estén bien planteadas y distribuidas a cada uno del personal de la empresa, para de esta manera satisfacer el propósito distintivo que es la misión de la misma.

Debe ser un sistema de actividades consciente formada por dos o más personas, la cooperación entre el personal debe ser esencial para que exista la organización, y esta solo existirá si hay una comunicación entre el personal y si hay personas capaces y que estén dispuestos a actuar conjuntamente para la obtención de objetivos en común.

Las reglas, cargos y normas de comportamiento se plantean para una excelente organización, debe existir respeto entre sus miembros y de esta manera generar el medio que le permita realizar las acciones de la empresa en forma eficiente.

Organización lineal

Se lo considera lineal debido a que entre el superior hay líneas directas y únicas de autoridad. Esta es una organización simple y conformada mediante pirámide, en la cual cada uno de los jefes recibe y transmite lo que sucede en su área. Por lo que muestra distintas características:

Autoridad lineal:

La característica primordial de la organización lineal es la autoridad única y absoluta del superior sobre sus inmediatos inferiores, como resultado del apertura de la unidad de mando.

Líneas formales de comunicación:

La comunicación entre los miembros o cargos en la empresa es efectuada solamente a través de las líneas existentes en el organigrama estructural. Cada miembro o cargo excepto de aquellos asentados en la cima y de aquellos ubicados en la base del organigrama tiene dos terminales de comunicación: uno de ellos encaminado al órgano de mando o autoridad y otro únicamente a sus subordinados.

Centralización de las funciones:

Considerándose como el terminal de la información utilizada, acontece que la autoridad que dirige toda la organización centraliza los canales de comunicación y de compromiso en la cúspide del organigrama.

Aspecto piramidal:

En la medida que acrecienta el nivel de jerarquía, más acrecienta la generalidad y visión integral de la compañía. A medida que se disminuye el nivel jerárquico, incrementa más la distinción, el establecimiento de responsabilidades y la especificación de la obligación u ocupación.

Ventajas de la organización lineal

- Es sencillo y claro.
- No hay problemas de mando ni fugas de responsabilidad.
- Contribuye a la rapidez de acción.
- Se crea una estable disciplina, cada jefe obtiene toda la autoridad puesto que para sus subordinados es el único que la conserva.
- Es ventajoso en la pequeña empresa, la autoridad lineal absorbe sugerencias de un cuerpo especializado.

Organización funcional

Esta estipula la presencia de diversos supervisores, cada uno de ellos especializado en determinadas áreas de trabajo, es decir, que esto define que la organización funcional no cumple con la unidad de mando.

En la organización funcional cada trabajador pasa a rendir cuentas ante diversos supervisores o jefes. Cada jefe supervisa a los trabajadores en las cuestiones que son de su competencia. Los obreros ante una circunstancia equívoca deben acudir al supervisor más apropiado para solucionar su problema.

Características de la organización funcional

- **Autoridad funcional o dividida**

Es una autoridad que se mantiene en el discernimiento.

- **Equidad**

Ningún superior asume autoridad total sobre los subordinados, más bien posee autoridad parcial y relativa.

- **Línea directa de comunicación**

Directa y sin intermediario alguno, busca una mayor rapidez en las comunicaciones entre los diversos niveles de la organización.

- **Énfasis en las especializaciones**

Especialización obligatoria de todos los miembros o cargo.

Ventajas de la organización funcional

Suministra el máximo de especialidad de los distintos miembros, permitiendo que cada puesto se concentre únicamente en su función o tarea.

La existencia de especialización en cada uno de los niveles, permite que haya una mejor supervisión técnica pues cada cargo responde ante especialistas en su campo.

Desenvuelve la comunicación de forma directa sin la presencia de intermediarios, más rápidas y con menos obstrucciones.

La organización en la empresa

Se representa a la organización como un sistema abierto dentro de un espacio social y ambiental, con semejantes atributos sistémicos en su interior, a través del cual fluyen insumos e información que la organización procesa y devuelve al sistema general. **(Dr. Moguel Manuel, Dr. Laguna Hilario, Dr. Camacho Julio, Dr. Trejo José & Mtro. Gordillo Roger, 2012)**

Una vez creada la empresa deberá dotarse de una estructura organizativa, estableciendo una organización en la cual las actividades sean divididas, distribuyendo el trabajo de las personas y los departamentos entre sí, con el fin de conseguir objetivos propuestos.

Para que una organización sea eficaz los fines que se pretenden conseguir deben estar bien claros, como las funciones y todas las actividades que se desarrollan para la consecución de dichos fines. Una excelente organización es flexible cuando se concibe la coordinación y la comunicación entre los elementos que conforman la empresa.

La organización en la empresa consiste básicamente en la definición de las tareas que se va a desarrollar, dividir y distribuir correctamente el trabajo entre el personal de la empresa, determinar todas las relaciones que deben existir así como la fijación de las responsabilidades con la intención de obtener objetivos eficaces.

Estructura organizativa

La estructura organizativa es la manera de acoger todos los componentes de un conjunto o de sistemas que se encuentran bajo las condiciones particulares de tiempo lugar dentro de la empresa. Existe una estructura organizativa cuando una serie de elementos se integran en su totalidad presentando propiedades específicas en conjunto, y más cuando los elementos que conforman la empresa dependen de los atributos específicos en totalidad.

La estructura organizativa en el trabajo de una empresa directamente influye en la percepción que tiene el trabajador, sus condiciones laborales y en el rendimiento profesional en su lugar de trabajo. Cuando existe una cadena de mando muy prolongada y extensa no favorece el trabajo en equipo, al contrario si es un poco pequeña y bien definida facilitan el trabajo en equipo. De esta manera influirá en las reglas, los procedimientos, tramites y las limitaciones a las que se enfrentan y se enfrentaran los trabajadores en el desarrollo de las actividades. La empresa pretende contener una estructura organizativa que se adapten en un sentido u otro para el bien de la misma.

Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. **(Arellano Rosa & Gamez Maury, 2012)**

En si el organigrama de una empresa debe establecer líneas de mando, departamentalización y delegación de responsabilidades, y algunos casos mencionar las personas que dirigen cada una de las jerarquía que forman parte de la organización. Es un modelo sistemático y abstracto, que permitirá ideas uniformes acerca de una estructura formal en una organización o en la propia empresa.

El organigrama establece el desempeño de un papel informativo en específico, obtener elementos de autoridad, en los diferentes niveles de la jerarquía, y las relaciones entre el

personal de la empresa. En el organigrama necesariamente no se encontrará toda la información que se requiere obtener de la empresa para el conocimiento en totalidad de la estructura organizacional.

Todo organigrama en general deberá cumplir con los requisitos que se mencionan a continuación:

- El organigrama debe ser de fácil entendimiento, es decir claro y concreto sin rodeos y complejidad en cargos y delegación de funciones.
- Deberá contener esencialmente todos los elementos que son indispensables para la empresa.
- Debe ser un modelo abstracto y sistemático, permitiendo obtener ideas uniformes sobre estructura formal en una organización.
- Debe desempeñar un papel informativo
- Debe obtener elementos de autoridad, en los diferentes niveles de jerarquía.
- En él no se deberá encontrar toda la información relacionada con la estructura en su totalidad de la empresa.
- Deberá contener solo aquellos elementos indispensables
- Debe ser un esquema de la organización que se plantea en la empresa, y representar gráficamente las operaciones que en ella se realizan.
- Permite analizar la estructura de una organización cumpliendo un rol de manera informativa, y ofrecer al personal datos acerca de las características generales que posee.
- Puede como no puede incluir los nombres del personal que tiene a cargo la dirección de cada departamento o división de la entidad en general, con la finalidad de hacer más explícitas las relaciones jerárquicas y las competencias que se encuentran vigentes.

De esta manera considerando cada uno de los factores mencionados anteriormente se puede establecer que los organigramas deben presentar de manera gráfica y a su vez esquemática cada uno de los distintos niveles de jerarquía y sus relaciones existentes entre ellos, su misión debe ser el ofrecer información de fácil comprensión y que a su vez sea de utilidad sencilla.

Existen organigramas que ofrecen una visión de la organización de forma simplificada, porque solo exhibe importante información, en cambio hay organigramas que muestran datos

un poco más detallados que resultan ser un poco más específicos, y hay otros que son suplementarios que son un complemento de todo lo mencionado anteriormente.

Es de mucha importancia considerar que ningún tipo de organigrama de cualquier empresa puede presentarse fijo o muy variable, es decir no puede ser estático ni tan cambiante porque puede ser de relevante influencia en la consecución de los objetivos que la empresa desea alcanzar, más bien debe ser una fotografía de la estructura que tiene una organización en un momento determinado.

Al paso del tiempo toda la estructura de la empresa y las relaciones que existe experimentan cambios que deberán ser actualizados en su organigrama, y para esto se deberá diseñar o estructurar un nuevo organigrama que refleje estos cambios.

Organización empresarial

La estructura de una organización empresarial consiste de uno o pocos gerentes ejecutivos, uno de los cuales domina a través de la unidad que dirige, y un grupo de operadores que desempeña el trabajo básico. (Mintzberg Henry, 2012)

La estructura organizativa del trabajo que tenga una empresa influye directamente en la percepción que pueda tener un trabajador de sus condiciones laborales y en su rendimiento profesional.

La organización empresarial corresponde al proceso de organización de los talentos (humanos, financieros y materiales) de los que dispone la empresa, para alcanzar los objetivos deseados. Son muchos los modelos de organización que podemos encontrar e implementar en las empresas.

Uno de los aspectos de la organización es el establecimiento de departamentos, que designan un área o división en particular de una organización sobre la cual un administrador posee autoridad respecto del desempeño de actividades específicas, de acuerdo con su uso más general, los departamentos pueden ser producción, control de calidad, ventas, investigación de mercado.

Fundamentos de la Estructura Organizacional

La estructura organizacional, básicamente es la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las tareas del trabajo en una empresa.

Los fundamentos de una estructura organizacional data en la distribución de cargos y responsabilidades que deberán cumplir todos los miembros de la organización, ya que es un sistema conformado por roles que deberán desarrollar el personal de la empresa para de esta manera trabajar en equipo, optimizando las operaciones, alcanzando las metas propuestas gracias a un plan estratégico correctamente definido.

La forma en que se organizan las actividades en una empresa, especifica las divisiones del trabajo, agrupan y coordinan las relaciones y actividades entre los directivos y cada personal que labora en la empresa. Así como también:

- Los elementos como el cargo y las responsabilidades que integran la organización
- Las funciones asignadas a cada uno de los cargos que se plantean en la empresa
- Las relaciones de jerarquía y funciones existentes

Componentes del sistema organizacional

El principal componente del sistema administrativo puede ser comprendido como un gran transformador o procesador de insumos o recursos, a productos finales que se envía al medio ambiente.

Entre los principales y más importantes componentes del sistema organizacional tenemos:

- El medio ambiente social, económico, político y cultural.
- Recursos humanos, financieros, materiales, directrices, políticas, instrucciones operativas, información, normas legales, etc.
- Las estructuras organizativas de procedimiento, así como predisposiciones y experiencias personales de los administradores, los procesos de conversión no solo transforman los insumos en productos sino que, en ocasiones, pueden abstenerse de procesar algunos para orientar propietarios.
- Los bienes, servicios, información, normas, opiniones, etc.
- La retroalimentación del sistema organizacional que permite medir sus resultados de acuerdo con dos variables: su eficiencia, es decir, la relación entre los insumos requeridos y los productos elaborados y su eficacia, referida al mayor o menor logro de los objetivos.

El medio ambiente, los insumos, el proceso de conversión, los productos y la retroalimentación, se relaciona e interactúan unos con otros. A todo el conjunto de esos elementos y sus interacciones le denomina sistema organizacional.

Cultura organizativa

En las empresas la cultura organizativa se plantea principalmente con la finalidad de emplear y definir un conjunto de normas, los valores y las distintas formas de pensar que caracterizan a su vez todas las actividades comunes así como las actividades constantes de una organización en la empresa.

Por lo tanto, también se puede determinar el enfoque y las diferentes formas y maneras de abordar soluciones a aquellos problemas que pueden presentarse o surgir en la empresa, así como también las incidencias y los imprevistos.

Las normas, los valores, el enfoque y la actuación ante las incidencias e imprevistos que se presentan lógicamente deberán determinar los factores y las variables que acontecen dentro de cualquier ámbito en la organización de la empresa.

La cultura organizativa se genera y a su vez se modifica desde el primer instante en que se crea la empresa y la estructura organizativa de la misma. Todos los implicados siendo estos los directivos, gerentes, administradores y trabajadores deben condicionar el tipo de cultura que influyen en el desarrollo de su trabajo, y las incidencias directamente relacionadas con el estatus jerárquico, el poder y las funciones que desarrollan cada una de las personas que laboran en la empresa.

La cultura organizativa también se la puede definir como el conjunto de valores y normas que comparten las personas y los grupos que se forman en las organizaciones que a su vez serán controladas por la interacción de unos con otros en el entorno de la organización.

Los valores dentro de la organización deben ser básicamente como un tipo de creencias sobre los objetivos que se plantean en el momento que se crea la empresa, los valores existentes en la organización desarrollan normas, las guías y expectativas que determinan el comportamiento de forma apropiada de los trabajadores, así como las situaciones en particular.

Definición de Manuales Administrativos

El termino Manuales Administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización. **(Arellano Rosa & Gamez Maury, 2012)**

Entre ellos podemos destacar los antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc. Así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

Los manuales Administrativos es una documentación importante en el ambiente laboral de cualquier empresa, sin importar a lo que se dedique, porque sirven como ayuda a los departamentos que existe dentro de la empresa ya que emplean un ambiente de coordinación y comunicación manteniendo lineamientos de forma ordenada y sistemática que hacen que las tareas se cumplan de manera eficiente y oportuna.

Importancia de los manuales

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos los procedimientos dentro de una organización. **(Arellano Rosa & Gamez Maury, 2012)**

Se considera que a través de ellos se podrá lograr evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos detectan fallas que se presentan con regularidad, evitando las duplicidades de funciones. Además sirven como una herramienta de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

Los manuales son de primordial ayuda en cuanto al orden laboral que se plantea en las empresas, son lineamientos funcionales, haciendo que las actividades se ejerzan de manera sistemática con respecto a toda la información relacionada con el funcionamiento de un área en específico dentro de la empresa.

De tal manera es de esencial importancia que las empresas planteen manuales ya que servirán como una ayuda homogénea para el trabajo que se realice, y a su vez para la calidad del mismo; en la toma de decisiones de tipo administrativo, gerencial o departamental.

Objetivos de los manuales

A consideración de su clasificación los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos que son de gran importancia dentro de la empresa y el rol que esta realiza:

1. educar al personal que labora en la empresa, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
2. Precisar oportunamente las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
3. Colaborar con la ejecución correcta y el cumplimiento de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
4. Ser un medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
5. facilitar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
6. Acceder al conocimiento del funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
7. Ayudar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
8. ofrecer una ayuda para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
9. Interceder en la consulta de todo el personal.
10. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
11. establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
12. uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
13. Establecer en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
14. Proporciona las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.
15. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
16. Apoya la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
17. Edificar una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Manual de Organización

Es la versión detallada por escrito de la organización formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura. **(Arellano Rosa & Gamez Maury, 2012)**

Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización.

También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

Manual de procedimientos:

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. **(Amador Juan Pablo, 2012)**

Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

Definición de Políticas

Las políticas se definen como la alineación o precepto que debe ser transcendida, comprendida y cumplida por cada uno de los que forman parte de la institución, en ella se vislumbran las medidas y responsabilidades de cada departamento de la empresa. También se considera a la política como juicios generales de cumplimiento que concluyen el logro de los objetivos y procuran la ejecución de las estrategias.

Las políticas deben ser establecidas desde el nivel de mayor jerarquía de la organización, dichas políticas sirven de guías para situar el trabajo y son lineamientos de carácter general a considerar en la toma de decisiones.

Importancia de las políticas

El establecimiento y acatamiento de las políticas organizacionales es de vital importancia ya que estas constituyen parte de las estrategias para asegurar el alcance de sus metas cumpliendo con sus objetivos según lo propuesto. Al no existir ni aplicar dichas políticas, la organización se estará encaminando a traspasar los principios y valores con la que se creada, logrando que esta corra el riesgo de desaparecer del mercado.

Normas

Las normas se conceptualizan como reglas definidas a que deben ajustarse las gestiones, labores o funciones en una empresa, llevando a cabo de esta manera la observancia de una política. Son también lineamientos específicos de acción cuyo objetivo es perseguir una mayor obligatoriedad en la aplicación y el cumplimiento de las diferentes funciones aplicando las respectivas técnicas y habilidades que se desarrollan en el ámbito laboral.

Las normas deben ser redactadas explícitamente para evadir la confusión de las actividades que se plantean al momento de establecer la jerarquía de las funciones delegadas a cada uno del personal de la empresa, tomando en consideración los lineamientos de autoridad que permitirán la consecución responsable objetivos empresariales. De esta manera gracias a la implementación de normas bien definidas se evitara la violación y alteración de las actividades que se desarrollan dentro de cada uno de los departamentos de la empresa. Por tal razón estas deberán ser elaboradas y planteadas de forma clara y concisa de manera que sean de fácil entendimiento para el personal de la empresa, y que estas se cumplan a cabalidad.

Definición del Control Interno

Es la descripción de acciones que las adoptan los directivos, los gerentes o los administradores que conforman parte de la empresa, cuya finalidad es la de evaluar y hacer un monitoreo eficiente de todas y cada una de las operaciones que se realizan. Es también un plan de coordinación y medidas que adoptan las empresas con el único fin de salvaguardar los activos y verificar los registros contables.

Importancia del Control Interno

La extensión física y la complejidad de las operaciones en una empresa hacen que el sistema de un Control interno sea de mucha más importancia.

Existen empresas que poseen más de un solo dueño y por lo tanto esta debe contar con un adecuado sistema de control, de esta manera las tareas asignadas a cada uno quienes conforman el cuerpo laboral de la empresa serán rigurosamente controladas. Es por esta razón que un control interno para las empresas deberá estar adecuadamente estructurado.

Control de gestión

El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. **(Muñiz Luis, 2012)**

Las diferencias importantes entre las concepciones de control de gestión ayudan a desarrollar eficiencia en las operaciones de la empresa. Una de ellas puede ser la que incluye únicamente al control operativo y que lo desarrolla a través de un sistema de información relacionado con la contabilidad de costos, mientras que la otra integra muchos más elementos y contempla una continua interacción entre todos ellos. El concepto básico de control de gestión centra su atención por igual en la planificación y en el control, y precisa de una orientación estratégica que dote de sentido sus aspectos más operativos.

El control de gestión es una clave para conocer cómo, cuándo y dónde se han empleado todos los recursos de la empresa, para obtener unos resultados concretos en función de los objetivos previstos, y de esta forma poder tomar decisiones eficientes sobre las acciones a realizar para asegurar el futuro de cualquier empresa en particular.

De esta manera a través de un control se podrá implantar y evaluar su sistema de gestión efectivo. De esta forma se podrá evaluar el estado de la organización, definir las funciones del responsable de control de gestión, valorar el sistema de costes y de control presupuestario existente, verificar que el sistema de reporting facilita toda la información clave para el control de la actuación de los diferentes responsables, comprobar que dispone de un sistema de indicadores eficaz, así como analizar si dispone de un sistema de información que le sirva como guía para la toma de decisiones y el control de la consecución de objetivos.

Selección de personal

La selección es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. En un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del

personal, así como la eficacia de la organización. De esta manera, la selección busca solucionar dos problemas fundamentales:

- a. Adecuación del hombre al cargo
- b. Eficiencia del hombre en el cargo

La selección debe mirarse como un proceso real de comparación entre dos variables: los requisitos del cargo (exigencias que debe cumplir el ocupante del cargo) y el perfil de las características de los candidatos que se presentan. La primera variable la suministran el análisis y la descripción del cargo; la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección.

Satisfacción en el trabajo:

Es una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir. La idea que se posee que los empleados satisfechos son más productivos que los que no lo son ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo. Es mucha la evidencia que debate esta relación, pues no solamente las sociedades deberían interesarse por la cantidad de vida, es decir por la alta productividad y adquisiciones de materiales; sino también por la calidad de vida.

La satisfacción es un objetivo propio de la organización, no solo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación sino que también las organizaciones deben brindar a sus empleados labores desafiantes e intrínsecamente recompensables.

División del Trabajo

Este término puede ser empleado para describir los niveles en los que se encuentran divididas las funciones y tareas, en trabajos de forma separada en la organización. Por lo tanto en vez de que un solo empleado lleve todo el trabajo este se lo divide por partes o varios pasos, para que de esta manera cada individuo cumpla y culmine con cada uno de ellos por separado, es decir que cada trabajador debe especializarse en un área específico y desarrollar la actividad que se le designa.

Se debe realizar una debida división de trabajo para que cada personal de trabajo que forma parte de la empresa desarrolle una actividad por separada pero que a su vez se busque un fin en específico, y que contribuya al logro de los objetivos de la empresa.

Se debe especificar quienes son los directivos que forman parte de la empresa para de esta manera asegurar el respeto y líneas de subordinación. Para que los individuos que conforman la empresa puedan trabajar de manera conjunta hay que definir todas las relaciones existentes y que forman parte de la organización.

Las habilidades que posee el trabajador para llevar a cabo una tarea exitosamente aumenta a través de la repetición, Se necesita menos tiempo en el cambio de las tareas, en guardar instrumentos y maquinarias que fueron utilizadas en un paso anterior del proceso de trabajo y en alistarse para el siguiente día de jornada de trabajo. Es más sencillo y un poco menos costoso hallar e instruir empleados que realicen tareas específicas y repetitivas, sobre todo en las operaciones más complicadas que se realicen.

Muchas veces la especialización, trae como consecuencia aburrimiento, tensión, altas tasa de ausentismo y rotación, también la baja productividad, un cansancio personal y mala calidad del producto o servicio.

En la actualidad la mayoría de los gerentes reconocen que la especialización genera grandes economías en ciertos trabajos, pero además reconocen que origina problemas cuando es llevada demasiado lejos.

Cargo o puesto de trabajo

El puesto de trabajo se conoce como un elemento de organización que hace referencia a un conjunto de responsabilidades y obligaciones que los aparta y los diferencia de los restantes cargos. El nivel de jerarquía depende de la posición del puesto de trabajo especificado en el organigrama, que es además quien indica la subordinación, los subordinados y el departamento dentro de la empresa en cual va a desempeñarse y desarrollar sus labores.

Diseño de puestos

El diseño de puestos o cargos dentro de una organización es el detalle y enumeración del contenido de las metodologías a utilizar en el trabajo y de las relaciones que tienen con los demás cargos existentes en la compañía, lo que comprende cumplir con un conjunto de requisitos tales como tecnológicos, corporativos, sociales y propios de la persona que ocupa dicho puesto de trabajo.

Análisis de puestos

Se conoce al análisis de puestos como el proceso consecuente que radica en el establecimiento de las destrezas, obligaciones, conocimientos y experiencia pretendidos para desempeñar trabajos concretos en una empresa.

Es considerado también como una habilidad elemental y perspicaz, así como también el asentamiento preliminar de las acciones aplicadas por recursos humanos; hoy en día es necesario e importante someter a la empresa a un sólido análisis de cada uno de los puestos de trabajos debido al cambiante clima laboral.

Desempeño laboral

El desempeño se lo puede conceptualizar como las operaciones o procedimientos desarrollados y que son observados en el personal de una empresa, lo cual constituye un punto muy relevante en el cumplimiento de los objetivos empresariales, pudiendo ser regulados en términos de las aptitudes o competitividades de cada trabajador y el grado de contribución a la compañía.

El desempeño del personal que forma parte de una empresa es el punto más importante para el desarrollo de la efectividad, seguridad y el triunfo de una corporación, por ello existe un firme interés de las organizaciones por optimizar el desempeño del personal mediante la aplicación de incesantes programas de adiestramiento y perfeccionamiento que permitan obtener el correcto desenvolvimiento de ellos dentro del puesto de trabajo que les ha sido asignado.

Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño es una valoración del trabajo realizado por cada persona que labora en una empresa, en función de las tareas y labores que efectúa de acuerdo a los propósitos que desea cumplir y las metas que pretende alcanzar.

Es muy importante contar con un programa debidamente planeado, sistematizado y perfeccionado que permita evaluar el desempeño de las labores que están siendo ejecutadas, lo cual por lo general trae consigo una serie de beneficios en un determinado tiempo, siendo los primordiales favorecidos, la persona evaluada, el jefe, la compañía y la colectividad.

El desempeño de cada individuo en una organización debe ser excelente día con día para que esta obtenga los resultados esperados y tenga un alto nivel de competitividad dentro del mercado.

Importancia del servicio al cliente

Los negocios exitosos lo son porque resuelven los problemas y satisfacen las necesidades de sus clientes. **(Ing. Eduardo Figueroa, 2009)**

Mucha de las personas que laboran en la empresa involucrando a los directivos, ejecutivos, y los mismos trabajadores no se dan cuenta la importancia que tiene el de realizar una estrategia para atraer al cliente, y que estos se vuelvan consumidores o clientes apasionados por los productos o servicios que ofrece la empresa. Esto quiere decir que hay que enamorar a los clientes para que sigan regresando de por vida y que además den las referencias del negocio a otras personas y así ganar fama, prestigio y rentabilidad en el mercado.

Existen diferentes motivos por el que se tiene o implementa un negocio, ya que uno de estos motivos es el de generar riqueza a través de las ganancias y las utilidades que a la empresa le permitirán crecer y de esta manera generar fuentes de trabajo.

Esto no será posible si todos los productos o servicios que se ofrecen en el mercado no fueran adquiridos por los consumidores y clientes.

Resolver los problemas que se presentan y satisfacer las necesidades de los consumidores o clientes es exactamente la clave para el éxito de la empresa, si se genera esta acción se podrá cubrir los costos y gastos que implica producir un bien o brindar un servicio.

Esta es la respuesta por las que muchos empresarios cometen fallas, porque primero tratan de satisfacer las necesidades personales y no la de las empresas y mucho menos la de los clientes, así como también no cuentan con un verdadero plan que a su vez sea serio y sincero que brinde un excelente servicio al cliente que haga que los consumidores de la empresa regresen.

Capacitación

Los empleados que son competentes, no lo serán para siempre, ya que las habilidades se deterioran y hasta pueden convertirse en obsoletas.

La mayor competencia, los cambios tecnológicos y la búsqueda de mejoras en la productividad se encuentran motivando a la gerencia a aumentar sus gastos en lo que se refiere a capacitación.

Fundamentación empresarial

En nuestro país el Ecuador ha existido constantemente la independencia profesional sea forzada o voluntariamente; pero lo que es innegable es que desde hace muchos años se evidencia un incremento precipitado de medianas y pequeñas empresas que de cierta manera han creado las fuentes de trabajo faltantes en la sociedad. Un factor muy importante a considerar en este aspecto, es que la gran parte de estas compañías no han sido constituidas legalmente y para no caer en el mismo error es ineludible, para el desarrollo de esta investigación, equiparar los requerimientos necesarios para la creación de una compañía.

Para realizar el respectivo trámite de constitución de una compañía se necesita cumplir con lo que se indica a continuación:

- Registrar el Nombre Comercial.
- Redacción de estatutos sociales realizados ya sea por acto privado por o acto auténtico.
- Detalle de los suscriptores y estado de pago de las acciones.
- Declaración jurada ante un notario respecto al pago de las acciones, si este ha sido mediante acto privado.
- Asamblea Constitutiva.
- Informe del comisario de los aportes, en caso de constar aportes en naturaleza
- Segunda Asamblea Constitutiva
- Desembolso de impuesto directo por constitución de compañía
- Registro Mercantil e inscripción de la documentación de constitución.
- Desembolso de los impuestos sobre documentos
- Adquirir Registro Nacional de Contribuyente y tarjeta tributaria.

Tipos de compañías

La legislación ecuatoriana establece como compañías de comercio las siguientes: Compañía en nombre colectivo, Compañía en Comandita simple, Compañía en Comandita por acciones,

Compañía anónima, también reconoce a las compañías accidentales y cuentas en participación. Legalmente en el Ecuador el número de personas con las que es posible iniciar una compañía depende del tipo de sociedad requerida.

Gestión empresarial

La Gestión de empresas es conceptualizada como acción empresarial que a través de individuos como directores de instituciones, gerentes, productores y peritos busca la mejora en el rendimiento y competitividad de las organizaciones. La excelencia en la gestión no requiere solo que las cosas se hagan de una mejor manera, sino que lo más significativo es lograr que las cosas se hagan de forma correctamente y en ese aspecto es mejor que se identifique los elementos que influyen en el éxito de la gestión. El ser humano por su naturaleza emprendedora, se esfuerza constantemente por salir adelante en el medio social, laboral y cultural del cual forma parte. Esta ciencia analiza la colectividad como las variadas interacciones de las personas y se fundamenta en la imagen de que los individuos proceden bajo el predominio de culturas e historias y guiados por los intereses del medio social en el que viven.

El Empresario y la empresa

Una perspectiva sociológica del empresario debe estar incluida cuando este participa en la instauración de enseres o instrumentos y en el manejo de equipos para la satisfacer las necesidades surgidas y solucionar de los problemas presentados.

Emprendedor

Se considera que un individuo es emprendedor cuando este es capaz de hacer frente a desafíos y acciones que se le presenten y que a su vez poseen cierto grado de dificultad teniendo la disposición de adjudicarse riesgos de carácter económico o de otra naturaleza. Se inclina específicamente en el plano económico o financiero.

Es frecuente utilizar esta expresión para distinguir a un individuo que ha tenido la capacidad de crear una organización o a la persona que lleva a cabo un plan ideado por iniciativa propia.

Cabe recalcar que el emprendedor debe obtener un amplio conocimiento del mercado al cual va dirigido para identificar cuáles son los sectores más ignorados por la competencia, debiendo perpetrar su propio modelo de la siguiente manera:

- Proyectar a corto, mediano y largo plazo.
- Considerar en la toma de decisiones instrumentos cuantitativos
- Disminución y control de costos
- Producir un valor agregado
- Pronosticar el cambio
- Conservar una visión extensa de la empresa.

Desarrollo humano en ámbito laboral

El trabajo implica la caracterización del hombre en relación con el medio y con otros individuos para alcanzar la satisfacción de las necesidades, cambiando el medio y ajustándolo a nuevas acontecimientos, razón por la cual el trabajo es estimado como el esfuerzo preciso para proveer bienes y servicios a través de la labor física e intelectual para el propio beneficio o de terceros.

El trabajo que es realizado con un alto nivel de profesionalismo y dedicación hace que los consumidores en general perciban un ambiente de seguridad y confianza debido a la forma oportuna en que se les soluciona sus requerimientos.

Liderazgo empresarial

Consiste en estar al corriente en el manejo y dirección de la empresa ya sea la propia empresa o dirigir dentro de la misma. Está más que claro que el liderazgo que se basa en superioridad o propagar temor no es conveniente, más bien crea prejuicio.

En la actualidad el liderazgo empresarial debe ser carismático, cooperativo y no solo debe basarse en la dirección de la empresa hacia un resultado efectivo sino que este liderazgo debe demostrar atención e inquietud por su equipo de trabajo.

La efectividad del liderazgo empresarial se logra tras la consecución de los siguientes aspectos de alto valor y relevancia:

- **Escuchar a los trabajadores**

Un buen líder escucha a los integrantes de su equipo de trabajo, toma en cuenta su apreciación ante cualquier aspecto y mantiene un dialogo sobre ello, ya que hay ciertas cosas que el líder no podrá resolver, esto le permitirá obtener soluciones factibles que permitan tomar oportunas decisiones.

- **Mejorar la imagen**

El líder debe poseer una excelente imagen, esto contribuirá a la contribución y el buen desempeño, disminuyendo las refutaciones y atenuando el beneficio de la compañía. Es indispensable perfeccionar la propia imagen para optimizar el liderazgo.

- **Saber transmitir**

Saber transmitir consiste en comunicar lo que se quiere exactamente informar, lograr que los empleados evidencien la necesidad que tiene el líder de que lo apoyen en el cumplimiento de los objetivos que se quieren cumplir, para lograrlo se debe hablar de manera que los trabajadores entiendan perfectamente y que su colaboración sea efectiva.

Concepto de Agricultura

En un concepto más amplio la agricultura agrupa todas las actividades que realiza el hombre sobre la naturaleza para poder alimentarse. Incluye también técnicas y los conocimientos que se aplican para el cultivo de la tierra y producir todo tipo de alimentos y productos gracias a la labranza y a la silvicultura. Comprendiendo a esta actividad como el esfuerzo humano que se emplea para mejorar el suelo que se utiliza para la siembra, realizando diferentes transformaciones que son necesarias para obtener buenos resultados en la cosecha de lo sembrado.

La agricultura ha experimentado grandes cambios gracias a la evolución del tiempo, debido a que anteriormente se sembraba los alimentos de forma orgánica, en la actualidad para la siembra se aplican diferentes sustancias químicas que agilitan el proceso de cosecha. También para el proceso de agricultura se utilizan maquinas, pesticidas y diferentes fertilizantes. En si la agricultura contribuye al desarrollo económico del país.

Concepto de Agronomía

La agronomía, también denominada ingeniería agronómica, es el conjunto de conocimientos de diversas ciencias aplicadas que rigen la práctica en la agricultura y en la ganadería. (**Vivas Jhoan, 2012**)

También la podemos como una ciencia que a pesar del auxilio importante de otras disciplinas científicas, puede estudiar otros factores como: factores físicos, biológicos, químicos, económicos y además sociales, que pueden influir y afectar los procesos productivos que se derivan de la agricultura y la ganadería.

Es considerada además como una ciencia que va en búsqueda de mejorar los procesos de producción agrícola aplicando principios científicos y tecnológicos. El objeto de estudio de esta ciencia es el complejo fenómeno o el proceso social del agro ecosistema, que se entiende como la intervención del hombre en la naturaleza, con fines de producir alimentos y materia y materias primas.

Uso de productos químicos en la agricultura

La disciplina Terapéutica Vegetal es aquella que se ocupa del mantenimiento y restablecimiento del estado sanitario que deben tener los cultivos sea cual sea su origen. Esta abarca esencialmente el uso de cada uno de los productos químicos que se emplean para los cultivos, la aplicación de los mismos, siempre y cuando se minimice el efecto que produzca sobre el medio ambiente.

Existen un sinnúmero de agroquímicos que para su aplicación existen técnicas que se emplean de manera diferente para cada clase de cultivos, que ayudan a la eliminación de plagas, insectos, y al mejoramiento de la plantación.

El hombre y su relación con los agroquímicos

Los efectos que producen la manipulación de los productos químicos son muy peligrosos, según la vía de penetración, su contacto, las sustancias activas que este contiene, y todos los demás componentes que contiene y hasta su tiempo de utilización:

Las vías de penetración pueden ser:

- Oral o digestiva
- Respiratoria o pulmonar
- Cutánea o dermal

Los tipos de intoxicación que se pueden presentar:

- Intoxicación aguda
- La subaguda
- Y la crónica

Los síntomas que se presentan:

- Contracción de pupilas, salivación, dolores de cabeza, mareos, dificultad respiratoria, molestias en el pecho, diarrea, vómitos, debilidad en las extremidades.
- Malformaciones, problemas de fertilidad, parálisis de miembros inferiores, fisura palatina, ojos anormales, anomalías viscerales, anormalidades en el esqueleto axial, melanoma maligno, cáncer de pulmón, leucemias, cáncer nasal, linfomas malignos.

2.2 MARCO LEGAL

- **Código del Trabajo**

La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional de conformidad con la Constitución Política de la República, ha considerado menester realizar la presente Codificación del Código del Trabajo con la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, observando las disposiciones de la Constitución Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador; leyes reformativas a éste Código; observaciones formuladas por el H. doctor Marco Proaño Maya, Diputado de la República; Código de la Niñez y Adolescencia; Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público; y, resoluciones del Tribunal Constitucional. Con estos antecedentes la Comisión de Legislación y Codificación codificó las disposiciones de éste Código, de las cuales resaltamos la no inclusión de los artículos 115 y 116 derogados tácitamente por lo dispuesto en el Art. 94 de la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, que en su inciso sexto, establece que a partir de la vigencia de esta Ley, la bonificación complementaria y la compensación por el incremento del costo de vida, pasan a denominarse "Componentes

Salariales en proceso de incorporación a las remuneraciones", y suprime todas las referencias que aludan a "bonificación complementaria" y "compensación por el incremento del costo de vida"; no se incluyen los artículos 205 y 206 subtitulados "Derecho al fondo de reserva por servicios anteriores a 1938", y "Reglas para la aplicación del artículo anterior", respectivamente; no se incluye el artículo 212 subtulado "Préstamos hipotecarios anteriores al 8 de julio de 1955" armonizando con lo dispuesto en la Ley de Seguridad Social; no se incluye el inciso final del artículo 408 de conformidad a la Resolución de la Corte Suprema de Justicia del 25 de mayo de 1989, publicada en el Registro Oficial No. 213 del 16 de junio de 1989; igualmente no se incluye el número 4 del artículo 550 referente al Departamento de Salario Mínimo, en atención a que es el Consejo Nacional de Salarios el que establece el sueldo o salario básico unificado para los trabajadores en general, además de que el Departamento de Salarios que anteriormente funcionaba adscrito a la Dirección General al momento se ha transformado en la Unidad Técnica Salarial, adscrita al Ministerio de Trabajo y Empleo; y no se incluyen los artículos 552 y 554 ya que no existe el cargo ni función de subinspector.

- **Art. 35.- Obligaciones del empleador o empresario.-** Son obligaciones del empleador o empresario:

1.- Tratar a los trabajadores y trabajadoras con el debido respeto y consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

2.- Respetar el derecho a la intimidad personal y familiar del trabajador o trabajadora, en consecuencia no puede introducirse, sin autorización del trabajador o de autoridad competente, en los instrumentos de trabajo, como internet y otras técnicas de información y comunicación que estén a cargo del trabajador o trabajadora para su trabajo, ni instalar mecanismos de control que lesionen su pudor, ni sin haberlos advertido previamente. .

3.- Llevar un registro de trabajadores y trabajadoras en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneración, fecha de ingreso y salida, este registro se actualizará con los cambios que se produzcan y con determinación de la fecha en que se producen los cambios. Este registro será la única prueba cuando se produzca una discusión acerca del número de trabajadores de la empresa y, en caso, de que no se lo haya llevado se estará a lo que, con juramento, digan los trabajadores o el sindicato a través de su representante.

4.- Pagar puntualmente y en forma completa las cantidades que correspondan al trabajador por su trabajo, en la cuantía, plazos y términos del contrato individual de trabajo, contrato colectivo de trabajo y este Código.

5.- Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo según las disposiciones legales y reglamentarias, las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo ordenadas por las autoridades competentes, y con especiales facilidades para el acceso y desplazamiento de las personas con discapacidad.

7.- Establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrar a precio de costo a sus trabajadores, en la cantidad necesaria para la subsistencia del trabajador o trabajadora y su familia.

Los empleadores o empresarios que no cumplan esta obligación serán sancionados con multa de 2 a 10 dólares de los Estados Unidos de América por cada uno de los trabajadores que laboren en la empresa o centro de trabajo, sin perjuicio de que la cumplan en el plazo que, para el efecto, le fijare el inspector del trabajo.

8.- El empresario o empleador que cuente con cien y hasta doscientos trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador/a social titulado; los que tuvieren más de doscientos trabajadores, deberán contratar otro más; y así otro más por cada doscientos trabajadores o trabajadoras. Las atribuciones y deberes del trabajador/a social serán las inherentes a su profesión y estarán al servicio de los trabajadores o trabajadoras.

9.- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado. El tiempo que se pierda por la falta de estos instrumentos, será remunerado como tiempo de trabajo efectivo y siempre que, por cualquier otra causa imputable al empleador, no se pierda el tiempo.

10.- Pagar al trabajador o trabajadora los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación, cuando, por razones del trabajo, deba trasladarse a lugar distinto del de su residencia.

11.- Proporcionar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo. Este vestido es diferente al que, por razones de seguridad, salud e higiene deba entregar según las normas especiales del art. ... Si en el año respectivo, el

empleador o empresario no hubiere entregado el vestido, deberá pagar el precio del mismo, en dinero efectivo. El trabajador que saliere del trabajo sin haber recibido el vestido o su equivalente en dinero, tendrá derecho a demandar el pago del vestido de todo el tiempo que no se le haya entregado.

12.- Pagar al trabajador reemplazante la remuneración del trabajador reemplazado, a menos que sea inferior.

13.- Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador o trabajadora, en caso de fallecimiento de su cónyuge o conviviente en unión de hecho, o de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

14.- Conceder licencia a los trabajadores y trabajadoras licencia para ser atendidos por los facultativos del IESS o para atender requerimientos o notificaciones de las autoridades públicas y de los jueces, tribunales y cortes

Estas licencias, lo mismo que la del numeral anterior, serán remuneradas.

15.- Conferir gratuitamente al trabajador o trabajadora, cuantas veces le solicite, certificados relativos al trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador o empresario estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

15.1.- El Tiempo de servicios.

14.2.- La clase o clases de trabajo realizados.

15.3.- Las remuneraciones percibidas.

16- Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo.

20). El trabajador que formule esta denuncia por el hecho de formularla, queda garantizado en su puesto de trabajo y de ser despedido puede demandar la restitución al puesto del que ha sido ilegalmente despedido, las remuneraciones de todo el tiempo que permanezca fuera del trabajo hasta que sea restituido y además una bonificación de un año de remuneración por el

hecho de haber hecho la denuncia o, a su elección, a esta bonificación y a la indemnización del art. 146 por el despido Intempestivo.

25.- Inscribir a los trabajadores y trabajadoras en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, dar aviso de salida y de las modificaciones de la remuneración oportunamente.

26.- Exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de los aportes individuales y patronales y de descuentos y fondos de reserva, debidamente certificadas por el respectivo departamento del IESS.

27.- Pagar al trabajador que no lo hubiere inscrito en el IESS las mismas prestaciones que le habría entregado de estar afiliado, sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Código Penal por no haberlo afiliado y en caso de falta de remisión mensual de los aportes el IESS procederá a imponerle la multa de una remuneración básica por cada trabajador y le concederá el plazo de un mes para que los remita y de no hacerlo procederá al cobro por la vía coactiva con los recargos e intereses establecidos en la Ley de Seguridad Social.

28.- Los inspectores del trabajo y del IESS tienen la facultad de controlar el cumplimiento de las obligaciones con el IESS, además de la acción popular para denunciar su incumplimiento.

29.- El trabajador tiene derecho para denunciar ante el respectivo departamento del IESS el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los numerales anteriores (17, 18, 19,

30.- Atender las reclamaciones individuales de los trabajadores y trabajadoras, sean presentadas personalmente por el o la interesada o por medio del sindicato.

31.- Acordar con el sindicato, el órgano, como comité obrero patronal y el procedimiento de quejas y reclamos.

32.- Facilitar la inspección y el control que practiquen las autoridades competentes en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las normas de este Código y de los reglamentos y suministrarles los informes que, para este efecto, sean necesarios.

33.- El empleador o empresario que cuente con un mínimo de veinticinco trabajadores o trabajadora está obligado a contratar al menos, una persona con discapacidad, en labores

permanentes y apropiada a sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, con equidad de géneros.

34.- Contratar trabajadoras en el porcentaje que anualmente fijará las Comisiones sectoriales de remuneraciones y en caso de que estas comisiones no lo fijaren lo fijara el ministerio de relaciones laborales de oficio, a petición o cualquiera organización de mujeres legalmente constituida

35.- Las demás establecidas en este Código y en el Reglamento

- **Art. 37.- Obligaciones del trabajador o trabajadora.-** Son obligaciones del trabajador o trabajadora:

1.- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

2.- Tratar al empleador o empresario y a sus representantes con la debida consideración y respeto; el mismo trato debe a sus compañeros y compañeras.

3.- Trabajar, en los casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador o empresario. En estos casos, el empleador podrá ordenar una labor distinta de la estipulada en el contrato, siempre que sea compatible con sus aptitudes y los trabajadores y trabajadoras tendrán derecho a la remuneración, de acuerdo con la ley.

4.- Observar buena conducta durante el trabajo.

5.- Cumplir las órdenes del empleador o empresario y las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.

6.- Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo,

7.- Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses del empleador o empresario y/o de los demás trabajadores.

8.- Restituir al empleador o empresario los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no es responsable por el deterioro que origine el monto

normal de ellos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

9.- Cuidar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya producción concurra directa o indirectamente o de los que tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

10.- Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan la ley, los reglamentos y las autoridades competentes.

11.- Las demás establecidas en este Código.

- **Requisitos para la inscripción del RUC**

Art. 8.- De los requisitos para la inscripción.- Los obligados a inscribirse de acuerdo al artículo 3 de la Ley del Registro Único de Contribuyentes y al artículo 2 de este Reglamento, presentarán al momento de su inscripción, los siguientes documentos:

a) Personas naturales:

1. Ecuatorianos y extranjeros residentes, presentarán el original y entregarán una copia de la cédula de identidad o de ciudadanía.

2. Extranjeros no residentes, presentarán el original y entregarán una copia del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa vigente.

3. Los ecuatorianos, presentarán además, el original del certificado de votación del último proceso electoral dentro de los límites establecidos en la Ley de Elecciones.

4. Todas las personas naturales que soliciten su inscripción en el RUC, presentarán también copia de uno de los siguientes documentos, que acrediten la dirección de la matriz y de cada uno de los establecimientos donde desarrolla su actividad económica:

4.1 Planilla del servicio eléctrico, telefónico, de agua potable o televisión por cable, a nombre del sujeto pasivo, de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de registro.

4.2 Estados de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito de al menos uno de los tres últimos meses anteriores a la fecha de inscripción a nombre del sujeto pasivo.

4.3 Comprobante del pago del impuesto predial, a nombre del sujeto pasivo, donde ejercerá su actividad económica, puede corresponder al del año en que se realiza la inscripción o del inmediato anterior.

4.4 Copia del contrato de arrendamiento, en el que deberá obligatoriamente constar el RUC del arrendador, inscrito ante la respectiva oficina de Inquilinato o notariado, según corresponda.

4.5 Siempre que no haya sido posible la entrega de uno de los documentos señalados en los subnumerales anteriores, en el caso de cesión de uso del local donde se va a realizar la actividad económica por parte de un familiar, el sujeto pasivo deberá presentar una comunicación al Servicio de Rentas Internas, en la que el propietario declare que ha cedido en forma gratuita el uso del inmueble, a la que adjuntará copia del documento de identificación del cedente, así como copia de cualquiera de los documentos señalados en los subnumerales anteriores, que reflejen la dirección del local objeto de la cesión.

- **Requisitos para la Inscripción al IESS**

1. Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del patrono y del empleado (a color).
2. Copia del contrato de trabajo debidamente legalizado en el Ministerio de Trabajo.
3. Copia del comprobante del último pago de agua, luz o teléfono del patrono.

- **Requisitos para otorgar permiso de funcionamiento por el Cuerpo de Bomberos**

A continuación se detalla lo que se necesita:

1. solicitud de inspección (oficio) al Teniente Coronel. primer jefe del cuerpo de bomberos.
2. en el caso de poseer extintores, facilitar las facturas de la compra o recarga de los mismos.
3. copia de ruc, y cedula del propietario o representante legal

4. una vez realizada la inspección y con los documentos adjuntos, debe acercarse a esta entidad para cancelar el respectivo permiso.

- **Requisitos para el registro de Agro Calidad**

Para todos los casos deberá presentar los siguientes requisitos:

1. Requisitos para el registro de Personas Jurídicas:

- Copia de la constitución de la compañía
- Copia del nombramiento mercantil del representante legal, con sello del registro mercantil
- Copia simple a color de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada del representante legal

2. Requisitos de personas naturales:

- Copia dl RUC respectivo
- Copia simple a color de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada del solicitante

- **De la Compañía anónima**

La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables está formado por aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no.

La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de “compañía anónima” o “Sociedad anónima” o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determina la clase de empresa “comercial” ”industrial” ”agrícola” “constructora”, etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una empresa anónima, no podrán usar anuncios, membretes de

carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o sigla que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima.

Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445 la multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción el superintendente de compañías notificará al Ministerio de salud para la recaudación correspondiente.

- **De la capacidad**

Para invertir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo no podrán hacerlo entre cónyuges o entre padres e hijos no emancipados.

- **De la fundación de la compañía**

Art. 46.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la superintendencia de compañía será inscrita en el registro mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo acto social que se mantenga reservado será nulo.

Art. 146.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social, en una institución financiera en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero.

Las compañías anónimas en que participen instituciones de derecho público o derecho privado con finalidad social o pública podrán constituirse o subsistir con uno o más accionista.

La Superintendencia de compañías, para aprobar la constitución de una compañía comprobará la suscripción de las acciones por parte de los socios que no hayan concurrido al otorgamiento de la escritura pública.

El certificado bancario del depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución.

Art. 148.- La compañía puede constituirse en solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Art. 149.- Serán fundadores en el caso de constitución simultánea, las personas que suscriban acciones y otorguen la escritura de constitución; serán promotores, en el caso de constitución sucesiva, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción.

Art. 150.- La escritura de fundación contendrá:

- 1.- Lugar y fecha en que se celebre el contrato.
- 2.- El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales y jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla.
- 3.- El objeto social, debidamente concretado.
- 4.- Su denominación y duración.
- 5.- El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, la clase, así como también el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital.
- 6.- La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte del capital no pagado.
- 7.- El domicilio de la compañía.
- 8.- La forma de administración y la facultad de los administradores.
- 9.- La forma y las épocas de convocar a las juntas generales.
- 10.- La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía.

11.- Las normas de reparto de utilidades.

12.- La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente;

13.- La forma de proceder a la designación de los liquidadores.

Art. 151.- Otorgada la escritura de constitución de la compañía se presentará al superintendente de compañías tres copias notariales solicitándole con firma de abogado, la aprobación de la constitución.

La resolución en que se niegue la aprobación de la constitución de una compañía anónima debe ser motivada y de ella se podrá recurrir al respectivo Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, al cual el Superintendente remitirá los antecedentes para que resuelva en definitiva.

Art. 152.- El extracto de la escritura será elaborado por el Superintendencia de compañías y contendrá los datos que se establezcan en el reglamento que se formulará para el efecto.

- **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**

Que, en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 242 de 29 de diciembre del 2007, se publicó la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador, la que entre otras reformó la Ley de Régimen Tributario Interno;

Que, la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador en su disposición transitoria décima cuarta dispone que el Presidente de la República dicte los reglamentos necesarios para la aplicación de las reformas que introdujo en la legislación ecuatoriana; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 5 del artículo 171 de la Constitución Política de la República.

- **Ordenanza Municipal para el pago de Impuesto (Gobierno Municipal de San Jacinto de Yaguachi)**

Art. 1.- **IMPUESTO DE PATENTE:** La patente es un impuesto que deberá ser pagado por todas las personas naturales, jurídicas, sociedades nacionales o extranjeras, domiciliadas o con

establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.

Art. 2.- HECHO GENERADOR: El hecho generador de este impuesto es el ejercicio de una actividad económica de manera permanente, de cualquier índole que se realice dentro del Cantón San Jacinto de Yaguachi.

Art. 3.- SUJETO ACTIVO.- el sujeto activo del impuesto de Patentes el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi. La determinación, administración y control de este impuesto se lo realizara a través de la unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal y, su recaudación se lo hará a través de la Tesorería Municipal y por otros medios que determine la Dirección Financiera.

Art. 4.- SUJETOS PASIVOS: son sujetos pasivos del impuesto de patentes municipales todas las personas naturales, jurídicas, sociedades nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en el Cantón San Jacinto de Yaguachi, que ejerzan permanentemente actividades comerciales industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales, que tenga un patrimonio igual o mayor a USD \$500 (Quinientos dólares 00/100 de los Estados Unidos de América), que obligatoriamente deberán registrarse en el catastro de patentes municipales, que mantendrá la unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal.

Art. 5.- OBLIGACIONES DEL SUJETO PASIVO: los sujetos pasivos del impuesto de patentes están obligados a:

Cumplir con los deberes y obligaciones establecidos en la Ley.

Inscribirse en el Registro de Patentes de la Unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal.

Notificar a la dependencia municipal respectiva, cualquier cambio en la actividad económica y, mantener los datos actualizados.

Llevar libros y registros contables relativos a su actividad económica, de conformidad con las normas pertinentes.

Brindar a los funcionarios autorizados por la unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal, todas las facilidades para las verificaciones e inspecciones tendentes al control o determinación del impuesto, proporcionando la información de libros, registros, declaraciones y más documentos contables y legales.

Concurrir a la unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal cuando sea requerido para sustentar la información de su actividad económica. Cuando los sujetos pasivos no hayan proveído la información pertinente o esta resultare contradictoria o irreal.

Para las personas naturales que inicien su actividad económica y que no estén obligadas a llevar contabilidad deberán obligatoriamente realizar la declaración con la finalidad de registrarse en el catastro de patente.

Art. 6.- OBLIGATORIEDAD DE OBTENER LA PATENTE: A más de quienes están ejerciendo las actividades establecidas en el Art. 1 de esta ordenanza, están obligados a obtener la patente municipal, quienes inicien cualquiera de las actividades señaladas anteriormente.

Art. 7.- PLAZO PARA OBTENER LA PATENTE: la patente deberá obtenerse dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en el que se inicien las actividades, o dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en que termina el año, conforme lo determina el inciso primero del Art. 548 del COOTAD. El incumplimiento a esta norma se sancionará con una multa del tres por ciento (3%) del impuesto a pagar por mes o fracción de mes, sin perjuicio de los intereses previstos en el código tributario.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Existen diversas maneras con las cuales se pretende conceptualizar como deben seguirse los procesos encaminados para establecer bases sólidas que permitan consolidar una estructura organizacional eficiente, sin el desperdicio de los recursos, implantando sistemas con políticas y procedimientos que determinen las falencias por las cuales existen necesidades internas, que hacen que sus funciones administrativas y organizacionales sean deficientes.

Actividades: Es la definición de lo que debe hacer las personas que desempeñan cargos dentro de una empresa.

Autoridad.- Es el poder que se tiene para delegar una función determinada, que permite tomar decisiones que favorecen o afectan relaciones laborales.

La autoridad es relevante al poder, una persona puede tener autoridad sin poseer poder.

Autoridad Funcional.- Es el derecho que se delega a un individuo o a un departamento para controlar ciertos procesos, practicas, políticas u otras cuestiones relativas a las actividades comprendidas por las personas de otros departamentos. Esta autoridad puede ser ejercida por la autoridad lineal o por el staff.

Cargo: Es una responsabilidad u obligación que debe ser cumplida por una persona dentro de una organización.

Control: Proceso de observación y mediación a través del cual se realiza la comparación de forma regular de las previsiones efectuadas con los resultados reales obtenidos.

Coordinación de recursos: En término administrativo hace referencia a la combinación, sistematización y análisis de los diversos recursos que se utilizan en una empresa para alcanzar un objetivo común.

Departamento.- Es una rama diferenciada dentro de la empresa, con un supervisor que tiene autoridad sobre la realización de ciertas actividades específicas que realiza un grupo de personas.

Departamentalización.- Es la especialización dentro de la empresa y se rige por el principio de homogeneidad. La departamentalización puede ser vertical y horizontal.

Diseño organizacional.- es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización.

Efectividad: Es la concordancia entre los tributos de un procedimiento y las que habían esperado de él.

Eficacia.- La estructura organizacional será eficaz si cada individuo que labora en la empresa contribuya con el logro de los objetivos.

Eficiencia.- La estructura organizacional será eficiente si se utiliza al máximo los recursos para la obtención de los objetivos deseados.

Estructura organizacional.- Es el conjunto de todas las funciones y las relaciones pertinentes que determinan la formalidad de las funciones existentes que cada departamento según su actividad debe de cumplir y la manera de comunicación y relación entre ellos.

Es la forma de división del trabajo en las empresas, de acuerdo a las distintas áreas y para la coordinación de las mismas.

Estructura que interrelaciona los roles, que cada persona asume en su puesto de trabajo para que su rendimiento sea eficiente.

Entorno Social.- Es el sector en el cual se desarrolla la empresa, y la actividad a la que se dedica, si una empresa está en un sector simple la estructura es más simple.

Funciones: Este término se refiere a las actividades desenvueltas en las compañías adecuadas de una actividad determinada, facultad o mandato de un oficio.

Institución: Son las organizaciones que mantienen una inversión de activos, cumplimiento de obligaciones, destinadas a desarrollar una actividad en específico.

Jerarquía: Se entiende por jerarquía a la cadena de mando existente en una empresa, lo cual se refiere básicamente al establecimiento de niveles de autoridad los mismos que tienen que ser respetados para lograr la total eficiencia en una compañía.

Metodología: Este término se refiere a una serie de operaciones que se fundan en principios racionales, que se utilizan para lograr los objetivos que presiden un trabajo de investigación.

Orden: El orden en materia de administración se refiere que en una empresa existe un lugar para cada miembro que la integra y por ende cada uno de ellos debe estar en su lugar.

Organizar.- Consiste en distribuir equitativamente las actividades que se realizan en empresas, organizaciones y sociedades de manera específica asignando líneas de mando y autoridad que faciliten la supervisión en la consecución de los objetivos planteados.

Organizaciones: Es la conformación de elementos personales, materiales, técnicos, y patrimoniales, que forman parte de la composición de una unidad con fines productivos y de servicios.

Organización Formal.- Es un sistema de agrupamiento que se emplea en la elaboración de una estructura organizacional, caracterizada por emplear reglas, técnicas, procedimientos que ordenan las diferentes relaciones entre los miembros que laboran en las empresas.

Organización Informal.- son las relaciones sociales que surgen de forma espontánea entre el personal de una empresa.

La organización informal es un complemento a la formal si los directivos saben y pueden controlarla con habilidad.

Poder.- Comprende las actitudes y capacidades que tiene una persona en función de otra para delegar responsabilidades y obligaciones

Procedimiento: Se define al procedimiento como el curso ordenado de operaciones que son constituidas en un elemento, en función de la ejecución de una actividad o labor definida en un establecido ámbito de aplicación.

Proceso: Se entiende por proceso a las actividades constituidas o establecidas bajo ciertas condiciones con un objetivo definido.

Productividad: Se lo define como el indicador de eficiencia que acopla los resultados obtenidos con el tiempo del que se valió para conseguir la producción esperada.

Productividad laboral: Se lo conoce también como productividad por hora trabajada y se lo conceptualiza como el incremento o baja de los beneficios en lo que respecta al trabajo requerido para la culminación del producto

Reorganizar.- Se manifiesta como la recuperación de las actividades delegadas y planteadas anteriormente para volver organizar de manera correcta o satisfactoria que permita la agilidad de una operación o proceso específico.

Sistematización: Este término hace referencia a la coordinación coherente de cada una de las funciones y de los recursos con el que cuenta la empresa para el desarrollo normal de sus actividades con el objeto de hacer fácil el trabajo y lograr la eficiencia.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

El deficiente desempeño del personal origina el bajo rendimiento laboral.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- La carencia de un organigrama funcional debidamente estructurado incide en el óptimo desempeño laboral.
- La confusión de responsabilidades incide en el cumplimiento de las labores.
- El desconocimiento de las funciones influye en la realización de las actividades.
- El bajo nivel de capacitación al personal influye en el desempeño de las funciones que se realizan en la empresa.

2.4.3 Declaración de las variables

Cuadro 1 Declaración de variables

<u>Hipótesis General</u>	El deficiente desempeño del personal origina el bajo rendimiento laboral.
Variable Independiente	Desempeño del personal
Variable Dependiente	Rendimiento laboral
<u>Hipótesis Específica I</u>	La carencia de un organigrama funcional debidamente estructurado incide en el óptimo desempeño laboral.
Variable Independiente	Organigrama funcional
Variable Dependiente	Desempeño laboral
<u>Hipótesis Específica II</u>	La confusión de responsabilidades incide en el cumplimiento de las labores.
Variable Independiente	Confusión de responsabilidades
Variable Dependiente	Cumplimiento de las labores
<u>Hipótesis Específica III</u>	El desconocimiento de las funciones influye en la realización de las actividades.
Variable Independiente	Desconocimiento de las funciones
Variable Dependiente	Realización de las actividades

<u>Hipótesis Específica IV</u>	El bajo nivel de capacitación al personal influye en el desempeño de las funciones que se realizan en la empresa.
Variable Independiente	Capacitación del personal
Variable Dependiente	Desempeño de las funciones

Fuente: Investigación y Diagnostico Interno
Autores: Arreaga Rosalinda – Astudillo

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADOR
Hipótesis General		
<u>Variable Independiente</u>		
Desempeño del personal	Son las actividades interrelacionadas que cumple el personal de la empresa comprendiendo la planificación, organización, dirección y control para el logro de los objetivos que persigue el negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Efectividad
<u>Variable dependiente</u>		
Rendimiento laboral	Es el cumplimiento de actividades, esfuerzos mediante la implementación de los recursos de la empresa destinados al cumplimiento de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento • Rentabilidad • Desempeño
Hipótesis Específica I		
<u>Variable Independiente</u>		
Organigrama funcional	Designación, delegación y división de áreas laborales dentro de una empresa estableciendo líneas de autoridad y mando.	<ul style="list-style-type: none"> • eficacia • eficiencia • efectividad
<u>Variable dependiente</u>		
Desempeño laboral	Manera de ejecución de las actividades que se desarrollan en el ámbito laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento • cumplimiento • eficiencia de las labores
Hipótesis Específica II		
<u>Variable Independiente</u>		
Confusión de responsabilidades	Falta de claridad, distinción y orientación para el desarrollo de las funciones y actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Metas

		<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones
<u>Variable Dependiente</u>		
Cumplimiento de las labores	Actividades realizadas por el personal de la empresa para el alcance de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Efectividad • Resultados
Hipótesis Específica III		
<u>Variable Independiente</u>		
Desconocimiento de las funciones	Falta de información o comprensión de todos los aspectos que intervienen para el cumplimiento y ejecución de las funciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento • Desempeño
<u>Variable Dependiente</u>		
Realización de las actividades	Acciones que se cumplen normalmente por quienes laboran en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Resultados
Hipótesis Específica IV		
<u>Variable Independiente</u>		
Capacitación del personal	Actualización de conocimientos, mejora de las habilidades, actitudes, y conducta personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • rendimiento laboral
<u>Variable Dependiente</u>		
Desempeño de las funciones	Forma de ejecución de las distintas actividades que se desarrollan en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Metas • Objetivos

Elaborado por: Arreaga Rosalinda – Astudillo Diana

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION Y SU PRESPECTIVA GENERAL

Investigación aplicada.- Relacionada con el tipo de investigación básica, que básicamente depende de los descubrimientos, los avances que se presentan en la investigación básica y que a su vez se enriquece de estos, caracterizada también por el interés que se establece en su aplicación, la utilización y las consecuencias prácticas de aquellos conocimientos. Básicamente la investigación aplicada trata de encontrar y/o conocer, para de esta manera hacer, actuar, constituir o modificar los aspectos presentes.

Esto se empleara a partir del capítulo V ya que a través de este tipo de investigación se podrá detallar todos los procesos a realizarse para el desarrollo de este proyecto.

Por tal motivo el trabajo investigativo que se está realizando es aplicable para la mayoría de las empresas que emprenden sistemas nuevos y modernos, con un margen de utilidad que les permita acceder a lineamientos esenciales en el ámbito laboral.

Aplicando técnicas de investigación, recurriendo a una observación factible, analizando con cuidado aquellos problemas y falencias que se presenten dentro de las empresas en temas de organización estructural que acarrea varias actividades como funciones dentro de las mismas.

Investigación explicativa.- Es la encargada de buscar el motivo por el cuál ocurren los hechos mediante la relación de causa – efecto. Los resultados arrojados darán paso a conclusiones constituyendo un profundo nivel de conocimientos. Este tipo de investigación intenta reflejar la realidad del caso, haciendo explícita su significatividad considerando hechos o fenómenos que se pueden producir en determinadas condiciones.

Gracias a este tipo de investigación se podrá demostrar los hechos y las distintas situaciones que debilitan las funciones laborales y hallar una explicación del porque se suscitaron, por qué aún no existe un margen correctivo para el error, como consecuencia a la incorrecta estimación de las variables que se presentan en esta propuesta afectando las distintas funciones que la Sociedad de Agroservicios “LA CASA DEL ARROCERO” ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi realiza.

Investigación documental.- es también conocida como bibliográfica, es aquella para lo cual recurriremos a fuentes de gran utilidad como son los documentos que servirán de guía para el desarrollo de las diferentes actividades que se emprenderán, entre ellos tenemos también las fuentes bibliográficas en donde se encuentra gran información referencial para el tema de investigación empleados en textos y ediciones de autores diferentes con ideas innovadoras y distintas maneras de sobrellevar una dificultad, y de cómo interpretarlo; las hemerograficas que son aquellas informaciones que encontraremos en revistas, periódicos y artículos que servirán para el progreso de este proyecto; y las fuentes archivistas que se encontraran en circulares, expedientes y cartas que ofrecerá un mayor entendimiento al esquema que se desea emplear, ya que este tipo de investigación ayudara a reflejar las relaciones existentes en este caso con fenómenos anteriormente suscitados, pudiendo hacer abstracción de varias características que hacen que la constancia del problema persista aun.

Investigación de campo.- Es aquella en la que se efectúa el tiempo y lugar en que ocurren todos fenómenos que son objeto de estudio. Con este tipo de investigación aclararemos aún más las carencias con las que cuenta este problema planteado, sin embargo se puede analizar a fondo con los propios involucrados y/o afectados efectuando encuestas que permiten mantener el dialogo en forma directa con el personaje de quien se desea extraer información oportuna y de gran utilidad, entrevistas personales que permitirán profundizar aún más la investigación, tratando de relacionar los resultados con las observaciones directas suscitadas por quienes realizan la investigación.

Investigación Experimental.- Esta manera investigativa influirá en la búsqueda de soluciones debido a que su propósito esencial es manipular deliberadamente cada una de las variables que se suscitan, es decir determinar la confiabilidad del caso relacionando las causas y los efectos del problema, comparando el comportamiento de las situaciones que se

presentan con la correcta realidad, cuyo propósito será el de modificar los errores y analizar las falencias.

Investigación Exploratoria.- Permitirá conocer cuáles son los propósitos dirigidos por métodos y sistemas para la búsqueda de respuestas a las interrogantes. De tal forma que analiza el grado de profundidad del problema, para encontrar procedimientos adecuados que ayudaran en una investigación que se desea emprender. Su aplicación es de gran importancia debido a que permitirá conocer los respectivos resultados, agilizando el proceso de comprobación siguiendo distintos lineamientos en la investigación.

Investigación Descriptiva.- Por medio de esta investigación se conocerá las distintas situaciones que predominan en el problema, y esta no solo se limita a la recolección de información y datos, sino más bien establecen relaciones entre las variables, para el análisis de los hechos y las cualidades que manifestaran las semejanzas, y las significativas relaciones de la población que se describe en la investigación.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

Para el presente estudio la población sometida a la exhaustiva investigación posee las características que se presentan a continuación:

- Mayores de edad
- Trabajadores de la Sociedad e Agroservicios “La Casa del Arrocero” ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi
- Clientes que recurren a la adquisición de los insumos agrícolas sin distinción de género, raza, clase social, religión y/o tendencia política

3.2.2. Delimitación de la población

Gracias a la formulación del problema suscitado en esta investigación se podrá definir que la población es finita.

Debido a que estará dirigida a las personas que tienen influencia directa con las labores que emprende la Sociedad, de quienes se extraerá oportuna información que ayudara

relevantemente a la búsqueda de soluciones a los distintos problemas que se presentan para la mejora del mismo, y su tiempo correspondiente para la formulación de la respectiva encuesta será un margen de horas necesarias, que permita conocer las expectativas del problema que se presentan en la Sociedad, la misma que atrae una serie de fallas en sus operaciones y procesos a seguir.

3.2.3. Tipo de muestra

La muestra escogida es de tipo no probabilística, debido a que se ha seleccionado a un grupo determinado de personas que laboran en la Sociedad que serán el punto clave para conocer las falencias que forman parte de la problemática del tema, implantando para el desarrollo del proyecto este tipo de muestra ya que es económica, agiliza la investigación y se presenta menos compleja.

3.2.4. Tamaño de la muestra

Población Finita.- Se considera este tamaño de muestra ya que es aquella que incluye un número de medidas y observancias limitadas para la presente investigación. En la actualidad la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” si cuenta con una base de datos con los clientes que posee y el personal que labora en la misma.

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{z^2} + pq} \quad n = \frac{135 \times 0,5 \times 0,5}{\frac{(135-1)0,05^2}{1,96^2} + 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 100$$

Cuadro 3 Población para encuesta

NOMBRE	FUNCIÓN	CANTIDAD
Ing. Antonio Donoso Méndez	Administrador- Contador- Técnico de Campo	1
Ing. José Arreaga Quinto	Jefe de RR. HH. - Técnico de Campo	1
Sr. Julio Muñoz	Secretario y atención al Cliente	1
Sr. Manuel Galarza	Ayudante en ventas y cobranzas	1
Clientes de la compañías	Clientes que comprenden la cabecera Cantonal, Recintos del cantón y Sectores aledaños	131

Elaborado por: Arreaga Rosalinda – Astudillo Diana

La entrevista será dirigida únicamente a las cuatro personas que forman parte de la compañía y que por ende laboran en ella debido a que tienen relación directa con la misma.

3.2.5 Proceso de selección

En la presente investigación se utilizará el método probabilístico, debido a que las personas escogidas para realizarles la respectiva encuesta son clientes fijos de la compañía y personal que integra la misma.

Cuadro demostrativo de la población escogida para la respectiva encuesta a realizar, detallando que será dirigida al personal de la empresa y a sus clientes.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

Método Deductivo

En el método deductivo se efectúa una comparación de las características de un tema objeto con la ilustración establecida para una clase estipulada de entes y fenómenos. Se puede mencionar que la deducción para las personas adaptadas a la teoría radica en expresar si un componente dado está ligado o no al conjunto previamente determinado.

Para la aplicación del método deductivo dentro de este estudio, inicialmente se solicita un diagnóstico de situación actual de la compañía. Con ello se facilitará la toma de decisiones ideales y cada una de los enunciados conseguidos posee un alto nivel significativo, por lo cual es indispensable la realización clara para evitar que este hecho traiga como consecuencia desconciertos para quienes hacen uso de este proyecto.

Método Inductivo

La inducción es un método de aplicación científica que pretende difundir el conocimiento que se ha adquirido en una ocasión y direccionarlo hacia otras ocasiones o asuntos que tiene similitud y que pueden exhibirse posteriormente.

Según la información que se obtenga durante la evaluación y análisis realizado en la etapa del diagnóstico, es posible brindar contribuciones y reformas para beneficio de la investigación.

Método analítico

El método analítico involucra la técnica de análisis, la misma que implica la descomposición de un todo, en las partes o elementos que lo constituyen. Constituye una operación mental razón por la cual se fragmenta la representación generalizada de un fenómeno en las partes que lo integran.

Método Sintético

El método sintético al contrario del analítico consiste en fusionar de manera sistemática los diversos componentes que forman parte de un conjunto con la finalidad de lograr la singularidad del objeto sometido a observación. La síntesis hace referencia a la actividad de agrupar los elementos que se encuentran dispersos y unificarlos en un solo conjunto.

El uso de los dos métodos mencionados anteriormente será evidenciado en este estudio, como ejemplo de ello se tiene el empleo de las encuestas y las entrevistas.

3.3.2 Métodos empíricos

Observación Directa

Para la ejecución del presente trabajo investigativo, se consideró importante y necesaria la implementación de la técnica de observación desde el inicio de este estudio, ya que con la aplicación de dicha técnica fue posible identificar mediante los acontecimientos que fueron presenciados, las falencias existentes en esta compañía.

3.3.3 Técnicas a utilizar

Encuesta

A través de la encuesta se podrá despejar las dudas, conocer las opiniones y observaciones de las personas que nos serán factibles para la búsqueda de información necesaria y precisa, de forma clara y evidente que ayudaran a solucionar el problema.

Entrevista

Se efectuará una entrevista a fondo con los propietarios de la compañía "La Casa del Arrocero", mediante la cual se podrá obtener información directa acerca de los inconvenientes surgidos dentro de la compañía.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

El procesamiento estadístico de la información concerniente a esta investigación se lo realizará por medio de la recolección de datos a través de la encuesta que plantea varias interrogantes que serán de gran utilidad para el desarrollo eficiente del problema anteriormente planteado. Luego procederemos al proceso respectivo de la tabulación de cada una de las respuestas que forman parte de las preguntas, y así se adecuará y ordenará la información extraída de las personas que intervinieron en la investigación, haciendo uso de un software, en este caso de un programa del paquete de office, Excel siendo este de gran ayuda para la elaboración de diagramas circular, de barras, etc., y la oportuna aplicación de fórmulas, lo cual constituye una de las bases más sólidas para la efectividad del proyecto.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El presente trabajo investigativo es realizado a la Sociedad de Agroservicios “LA CASA DEL ARROCERO” del cantón Yaguachi cuya actividad es la comercialización de productos químicos para el sector agrícola del cantón antes mencionado y de los sectores aledaños, considerando también que esta cuenta con un personal con poca capacitación para el desarrollo de las actividades que realiza, lo que ha ocasionado que presente falencias en el desempeño de las funciones por la inexistencia de una estructura jerárquica organizacional que establezca lineamientos laborales entre el personal y los socios dando como consecuencia la pérdida de tiempo en las labores, confusión de responsabilidades, y la descoordinación de las actividades.

Motivo por el cual es indispensable para el desarrollo de la investigación la aplicación de técnicas y herramientas necesarias que permitan obtener información veraz que reflejen las inquietudes y necesidades que presenta la Sociedad. Para ello se ha realizado encuestas que plantean 10 preguntas claras y precisas dirigidas al personal involucrado con el negocio, y una vez obtenidos los resultados se procederá a tabular la información y a realizar el respectivo análisis para cada una de los interrogantes, también se realizó una entrevista que contienen 4 interrogantes dirigida al personal del negocio permitiendo tener una conversación más directa sobre al desarrollo de las actividades que realizan como empresa.

4.2 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1.- ¿Cómo calificaría la atención brindada a los clientes que visitan esta sociedad de Agroservicios?

Cuadro 4. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Excelente	14	14%
b) Buena	34	34%
c) Regular	52	52%
d) Malo	0	0%
	100	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuestas.

Gráfico 1. Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

Gracias a los resultados que muestra la presente encuesta en su primer interrogante se puede observar que la mayoría de las personas representadas en un 52% calificaron como regular la atención que la Sociedad de Agroservicios “LA CASA DEL ARROCERO” ubicada en el cantón San Jacinto de Yaguachi brinda a sus clientes debido a las falencias organizativas que presenta, un 34% creen que la atención es buena a pesar de la debilidad en los procesos administrativos, y un 14% la consideran excelente, estos resultados indican que para el cambio de opinión de este grupo de personas se deberá tomar correctivas y aplicar un plan de mejoras en los procesos y operaciones cotidianas que realiza el negocio.

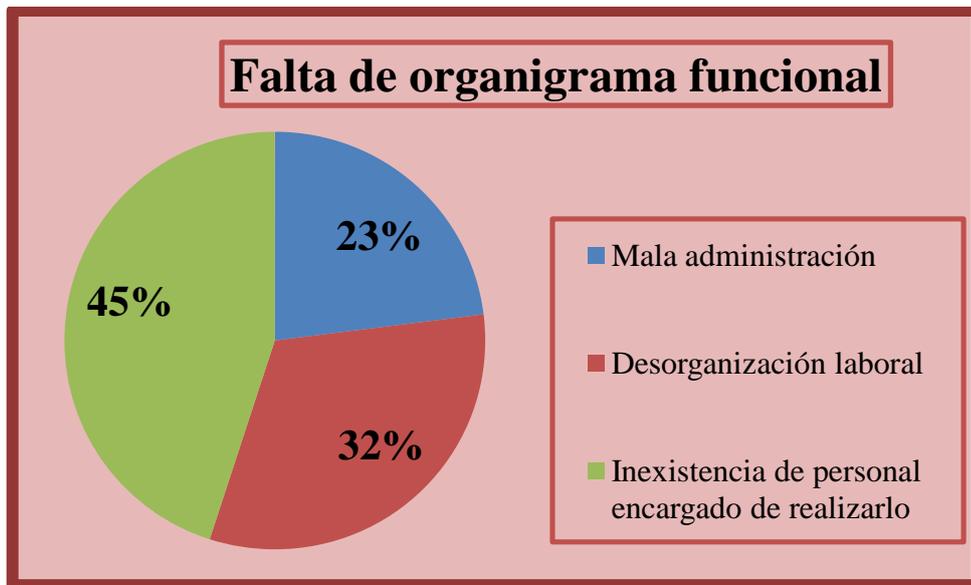
2.- La falta de un organigrama funcional en la Sociedad de Agroservicios “LA CASA DEL ARROCERO” se debe a:

Cuadro 5. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Mala administración	23	23%
b) Desorganización laboral	32	32%
c) Inexistencia de personal encargado de realizarlo	45	45%
	100	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuestas.

Gráfico 2. Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

A consideración de esta interrogante se puede observar que las personas encuestadas en un 45% consideran que es indispensable que exista alguien encargado para elaborar un organigrama que defina una estructura jerárquica, las funciones y lineamientos laborales en donde exista un margen de autoridad, un 32% considera que esta falencia se debe a una desorganización laboral lo cual hace ineficiente los procesos y operaciones que se realizan en la empresa, y un 23% opta que el problema es originado por la mala administración que es uno de los factores fundamentales para la clave del éxito en el negocio.

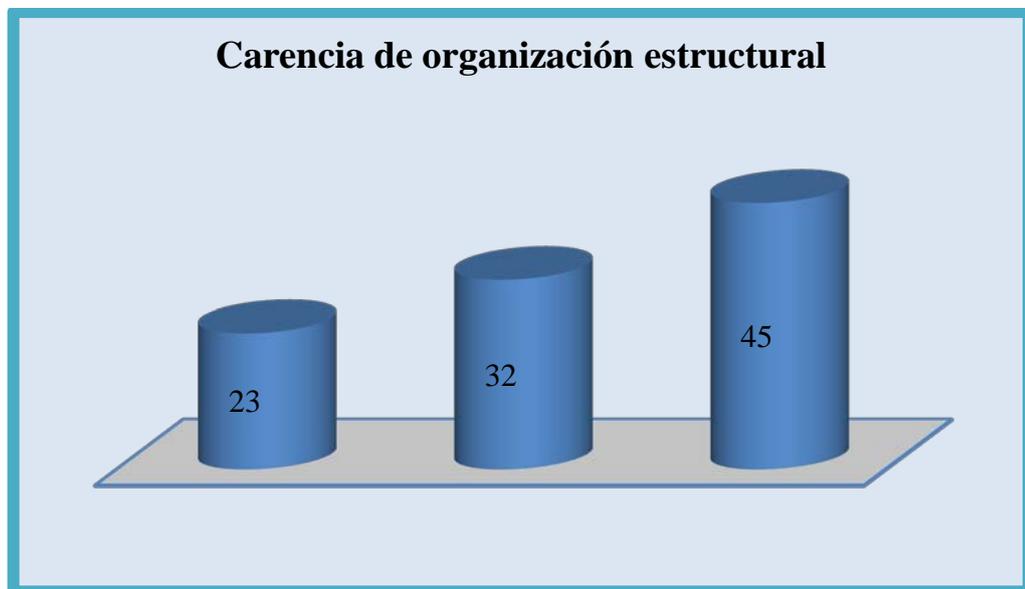
3.- Considera usted que la carencia de organización estructural influye en:

Cuadro 6. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Desempeño laboral	23	23%
b) Obtención de ganancias	32	32%
c) Crecimiento empresarial	45	45%
	100	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuestas.

Gráfico 3. Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

Según los resultados que presenta esta interrogante se puede observar que los encuestados consideran que la carencia de una organización estructural en un 45% influye en el crecimiento empresarial ya que la empresa a medida que crece necesita de una estructura organizacional para el buen desempeño de funciones y segregación de responsabilidades, que a su vez hace que se mantengan parámetros de autoridad y respeto entre los socios y empleados; un 32% considera que esta carencia influye en la obtención de ganancias debido a que si no existe un trabajo bien definido no se podrá cumplir los objetivos deseados; y para un 23% influye en el desempeño laboral debido a que no se plantean índices de jerarquía funcional provocando deficiencia en las funciones del personal que labora en la empresa.

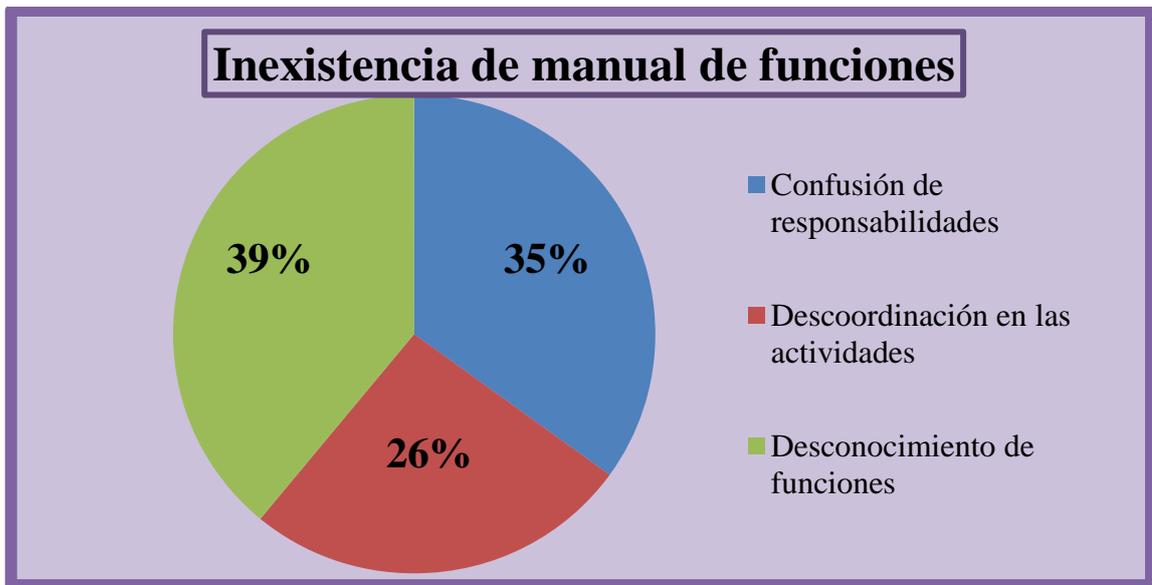
4.- La inexistencia de un manual que especifique las funciones que se desarrollan en el negocio atraen como consecuencia:

Cuadro 7. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Confusión de responsabilidades	35	35%
b) Descoordinación en las actividades	26	26%
c) Desconocimiento de funciones	39	39%
	100	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuestas.

Gráfico 4. Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

Según el presente gráfico se logra constatar que la inexistencia de un manual de funciones es relevante para el desempeño eficiente de las actividades a ejecutar dentro de la empresa, ya que un 35% del personal encuestado considera que esto trae como consecuencia la confusión de las actividades debido a que no se conoce con exactitud las tareas a ejecutar; un 26% creen que habrá descoordinación en las actividades debido a que no se especifican las labores a realizar en el área respectiva; y un 39% considera que esto atrae el desconocimiento de funciones que ocasionaría debilidad en las responsabilidades y labores que les corresponde de acuerdo a los cargos asignados para cada dependencia.

5.-Cree usted que el hecho de no contar con normas que regulan las actividades que se desarrollan en la empresa pueden afectar a:

Cuadro 8. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Gestión organizacional	45	45%
b) Efectividad en las operaciones	20	20%
c) Cumplimiento de los objetivos	35	35%
	100	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuestas.

Gráfico 5.Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

Según los resultados observamos que para los encuestados en un 45% consideran que la falta de un manual de funciones que especifica las labores que cada personal debe conocer de forma directa para el desarrollo de sus actividades afecta la gestión organizacional que dirigen y supervisan las funciones de la empresa, un 35% consideran que incide en el cumplimiento de los objetivos que se desean alcanzar, y un 20% que puede afectar la efectividad en las operaciones dando como consecuencia deficiencia laboral en el área que cada individuo se desarrolla en la empresa.

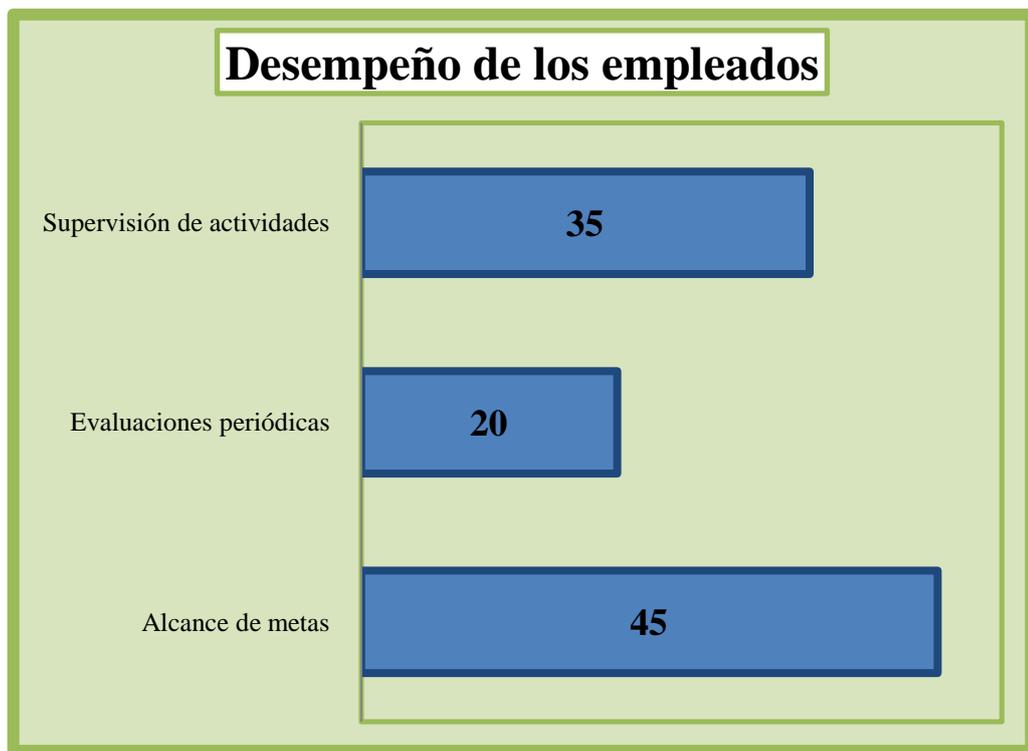
6.- ¿De qué manera se podría medir el desempeño de los empleados?

Cuadro 9. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Alcance de metas	45	45%
b) Evaluaciones periódicas	20	20%
c) Supervisión de actividades	35	35%
	100	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuestas.

Gráfico 6. Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

Los resultados del presente gráfico indican que para los encuestados en un 45% la forma de medir el desempeño de los empleados en el área laboral se refleja en las metas alcanzadas en donde cada individuo durante un lapso de tiempo aplica sus conocimientos y habilidades, un 35% creen que deben supervisarse las actividades para observar el desempeño de cada empleado, y un 20% optan por recurrir a las evaluaciones periódicas que a la vez permitirán conocer las falencias en el área al que se desarrollan.

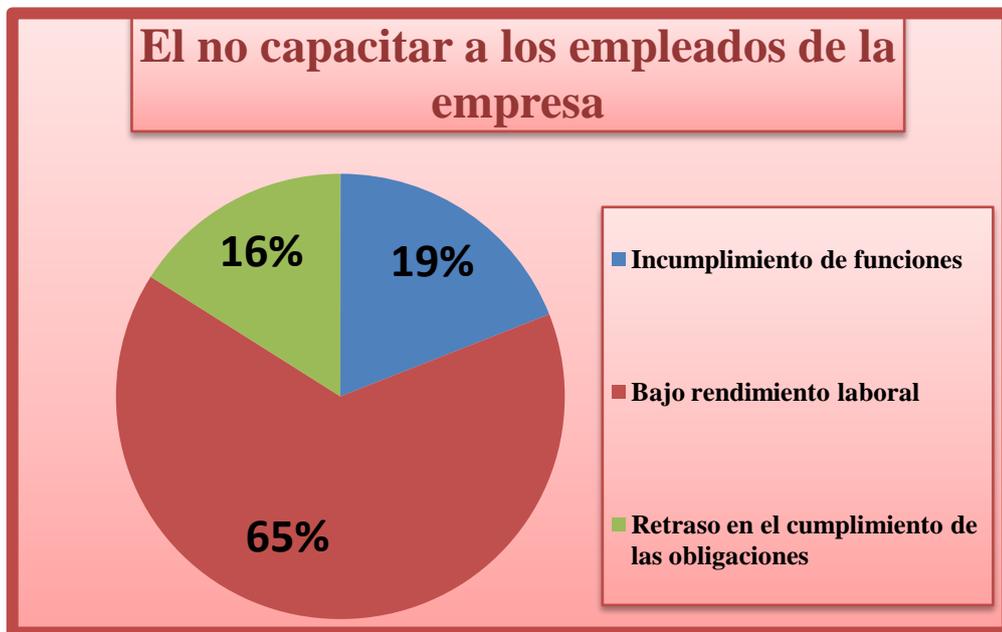
7.- ¿Qué efecto traería el no capacitar a los empleados de la empresa?

Cuadro 10. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Incumplimiento de funciones	19	19%
b) Bajo rendimiento laboral	65	65%
c) Retraso en el cumplimiento de las obligaciones	16	16%
	100	100%

Realizado por: Arreaga Rosalinda, Diana Astudillo

Gráfico 7.Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

Gracias a esta interrogante se hace referencia a los efectos que se pueden presentar si los administradores del negocio no consideran la importancia que tiene el capacitar a los empleados para enriquecer los conocimientos y actualizarse de los avances que se presentan diariamente en las operaciones rutinarias de la empresa, por lo que representado en su mayoría un 65% de los encuestados consideran que esto traería como consecuencia que el rendimiento del personal sea deficiente, un 19% creen que se podrían incumplir con las funciones delegadas, y un 16% consideran que el cumplimiento de las obligaciones otorgadas a emprender y desarrollar por el personal pueden retrasarse.

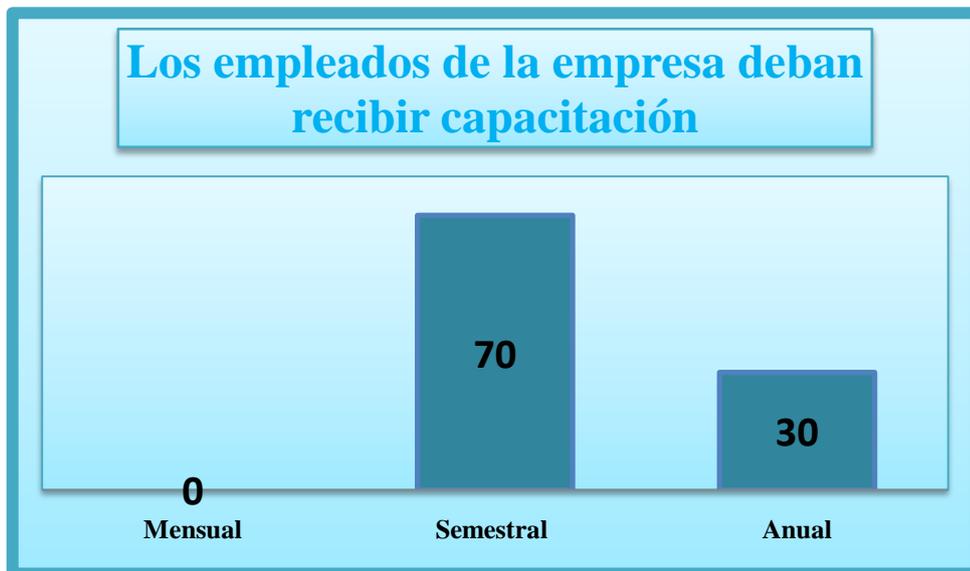
8.- Considera que los empleados de la empresa deban recibir capacitación para actualizar sus conocimientos de manera:

Cuadro 11. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Mensual	0	0%
b) Semestral	70	70%
c) Anual	30	30%
	100	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuestas.

Gráfico 8. Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

Esta interrogante muestra la opinión de los encuestados que en su mayoría representando un 70% consideran que los empleados deben recibir capacitación de forma semestral lo que les permitirá enriquecer sus conocimientos, aplicarlos y que desarrollen habilidades que les darán beneficios a la empresa obteniendo buenos resultados en cuanto a la eficiencia laboral y el logro de los objetivos, ya que a falta de capacitación continua en el personal se presentan problemas que pueden afectar la estabilidad de la empresa; y un 30% considera que deben darse capacitaciones anualmente, estos resultados reflejan que no es recomendable cansar al personal con tantas capacitaciones ni tampoco ausentarlas o que las reciban durante un tiempo no considerable.

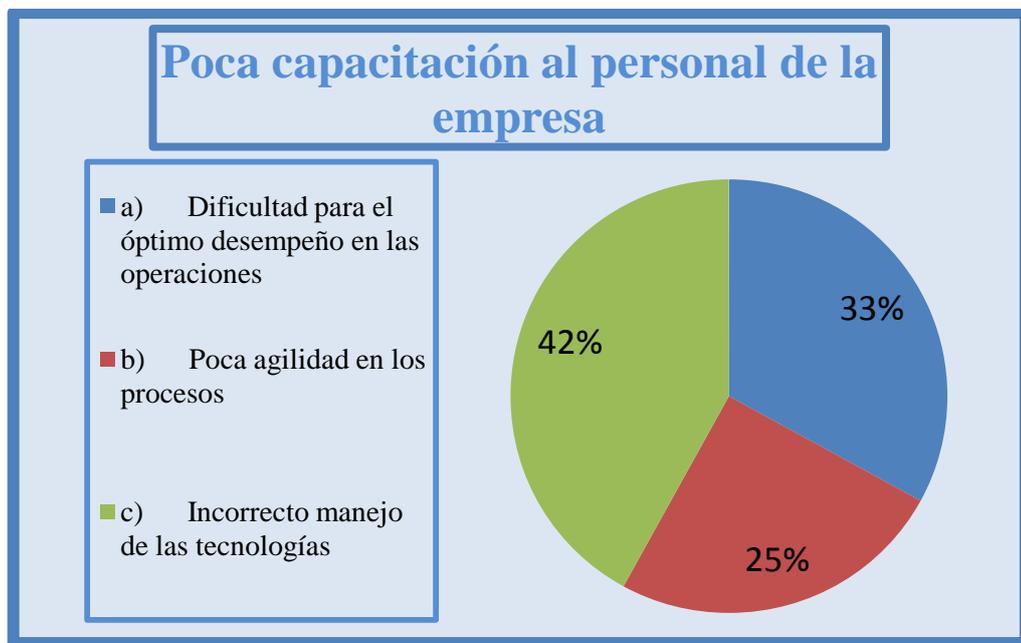
9.-Considera usted que la poca capacitación dirigida hacia el personal que labora en la empresa influye en:

Cuadro 12. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Dificultad para el óptimo desempeño en las operaciones	33	33%
b) Poca agilidad en los procesos	25	25%
c) Incorrecto manejo de las tecnologías	42	42%
	100	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuestas.

Gráfico 11.Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

Esta interrogante muestra que para el personal encuestado en un 42% consideran que la poca habilidad y conocimiento para el manejo de tecnologías y los sistemas informáticos (como lo son las computadoras y los programas que incluyen), se originan a la falta de capacitación del personal, un 33% creen que se dificultaría el óptimo desempeño en las operaciones debido a que el personal no desarrolla sus actividades de forma eficiente aplicando conocimientos actualizados y habilidades, y un 25% creen que no existirá agilidad en los procesos por lo que las operaciones que se desarrollan en la empresa resultarían deficientes.

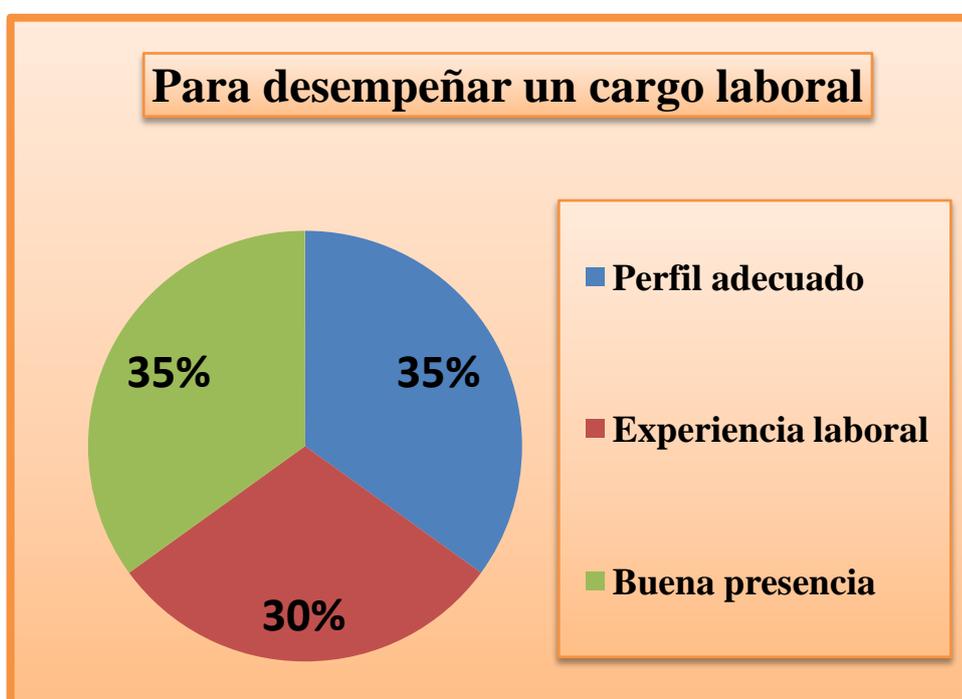
10.- Para desempeñar un cargo laboral los empleados de la sociedad deben poseer:

Cuadro 13. Evaluación del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Perfil adecuado	35	35%
b) Experiencia laboral	30	30%
c) Buena presencia	35	35%
	100	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuestas.

Gráfico 9. Evaluación del desempeño laboral



Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Interpretación:

Los resultados que muestra esta interrogante son equitativos ya que para los encuestado las tres opciones son indispensables para que los empleados de la sociedad desempeñen un cargo laboral, lo que le permitirá a la empresa reflejar una buena presencia empezando desde sus administradores hasta su personal, ganándose el respeto de los clientes, tomando en consideración que un perfil adecuado indica que el empleado tiene la capacidad de desarrollar las actividades asignadas, que a su vez va ligado con la experiencia que se adquiere en distintos lugares de trabajo y por los años de labor que ha desempeñado.

ENTREVISTA 1

Dirigida a: Ing. Antonio Donoso Méndez

¿De qué manera considera que se podría mejorar los procesos dentro de la empresa?

Considero que la mejor manera de mejorar los procesos dentro de la empresa es establecer medidas de control en las actividades que son desarrolladas por los empleados a fin de obtener óptimos resultados en el manejo de las mismas así como también lograr el buen desempeño de las labores que le son asignadas al personal de la empresa.

¿Por qué motivos piensa que la empresa no tiene una estabilidad operativa y administrativa?

Los inconvenientes que presenta la empresa han ocasionado diversas fallas en los procesos operativos y administrativos del negocio reflejándose notablemente en los resultados obtenidos de acuerdo a sus actividades, esto se debe a que existe un desequilibrio organizativo puesto que la empresa no presenta una estructuración clara de su jerarquía, funciones y los lineamientos necesarios de autoridad que esta involucra

¿Cuál cree que sería la solución más acertada para resolver los inconvenientes surgidos en la compañía?

Según mi criterio la mejor opción que permita solucionar los presentes inconvenientes que han surgido en la compañía es considerando la posibilidad de aplicar la propuesta establecida ante la presencia de estos serios inconvenientes, ya que esta constituye una manera muy eficaz de perfeccionar el desenvolvimiento de las operaciones que se desarrollan en esta empresa.

¿Según su criterio de qué manera se podría facilitar el adiestramiento del personal dentro de la compañía y cómo sería posible evaluar su desenvolvimiento en las diferentes áreas en que laboral?

El adiestramiento del personal dentro de la empresa es posible lograrlo mediante el empleo de un programa de capacitación que dé la oportunidad de adquirir los conocimientos y las aptitudes requeridas para el correcto desenvolvimiento, actuando de la manera más oportuna y adecuada de acuerdo a la respectiva actividad que les ha sido encomendada, ejerciendo además un constante control y seguimiento del trabajo llevado a cabo por el responsable de

cada puesto de trabajo para de esta manera medir el nivel de competitividad de ellos en la empresa.

ENTREVISTA 2

Dirigida a: Ing. José Arreaga Quinto

¿De qué manera considera que se podría mejorar los procesos dentro de la empresa?

Los procesos dentro de la empresa se pueden mejorar llevando y manteniendo una correcta organización y dirección en lo que respecta a la especificación de las tareas y la correcta realización del trabajo ejecutado por los empleados según el cargo asignado, empleando además una frecuente supervisión de las actividades que están siendo desarrolladas con la finalidad de corregir las posibles irregularidades que puedan presentarse.

¿Por qué motivos piensa que la empresa no tiene una estabilidad operativa y administrativa?

La empresa no cuenta con estabilidad operativa y administrativa debido a que presenta falencias en el manejo de los procesos que son ocasionados por la desorganización en la estructura y falta de control de las labores ejecutadas por el personal, impidiendo este inconveniente lograr el perfeccionamiento en el desempeño de los trabajadores.

¿Cuál cree que sería la solución más acertada para resolver los inconvenientes surgidos en la compañía?

Una manera de resolver estos inconvenientes que se han presentado en la compañía es indagar acerca de las causas que han originado estos serios acontecimientos a fin de tomar medidas de prevención que sirvan de ayuda ante la presencia de tales problemas que trae consigo una serie de consecuencias que afectan a la empresa.

¿Según su criterio de qué manera se podría facilitar el adiestramiento del personal dentro de la compañía y cómo sería posible evaluar su desenvolvimiento en las diferentes áreas en que labora?

La manera más eficaz de facilitar el adiestramiento del personal es la aplicación de una adecuada dirección, entrenamiento y supervisión de las actividades de las cuales son responsables cada uno de los empleados para lograr la adecuada ejecución de las funciones

desempeñadas y optimizar su desenvolvimiento de esta manera crear un excelente ambiente laboral en la compañía.

ENTREVISTA 3

Dirigida a: Sr. Julio Muñoz

¿De qué manera considera que se podría mejorar los procesos dentro de la empresa?

Los procesos aplicados en una empresa se los puede mejorar, en primer lugar teniendo claro las funciones competentes según el puesto de trabajo, de esta manera teniendo conocimiento de lo que específicamente les corresponde realizar las operaciones individuales serán ejecutadas de manera eficiente lo que conlleva a obtener resultados que beneficien a la compañía.

¿Por qué motivos piensa que la empresa no tiene una estabilidad operativa y administrativa?

La razón por la que en la empresa existe inestabilidad operativa y administrativa es porque en ella se evidencia un desequilibrio en ámbito organizativo, puesto que la estructura de la empresa está incorrectamente definida, lo que trae como efecto la descoordinación en el desarrollo de las actividades por parte de los empleados, fomentando este inconveniente el deficiente manejo de los procesos lo que influye en los resultados que se pretenden alcanzar por la empresa.

¿Cuál cree que sería la solución más acertada para resolver los inconvenientes surgidos en la compañía?

Primeramente es necesario analizar a fondo los inconvenientes presentados en la empresa, identificar las incidencias que los originan para luego tomar una decisión que sirva de beneficio para la empresa y contribuir de la mejor manera para solucionar los problemas surgidos en la compañía.

¿Según su criterio de qué manera se podría facilitar el adiestramiento del personal dentro de la compañía y cómo sería posible evaluar su desenvolvimiento en las diferentes áreas en que labora?

Una buena opción para facilitar el adiestramiento de los empleados en la compañía es dictar cursos de capacitación que brinden al personal la obtención de mayor conocimiento y

actualización de ellos que permitan proporcionar un oportuno desempeño de las actividades correspondientes a ejecutar según el cargo que le haya sido designado y en cual están en obligación de desenvolverse.

ENTREVISTA 4

Dirigida a: Sr. Manuel Galarza

¿De qué manera considera que se podría mejorar los procesos dentro de la empresa?

Los procesos de la empresa se los puede mejorar mediante el correcto desempeño del recurso humano que forma parte de la misma, esto implica trabajar responsablemente cumpliendo con sus obligaciones y sobre todo que sus tareas sean debidamente controladas por los superiores evitando así cualquier inconveniente que puedan presentarse, tomando inmediatamente las medidas correctivas necesarias según el caso.

¿Por qué motivos piensa que la empresa no tiene una estabilidad operativa y administrativa?

La estabilidad tanto operativa y administrativa que sobrelleva la empresa se debe desorganización dentro de la empresa lo que ha impedido que los trabajadores limiten su desenvolvimiento a labores específicas debido a que la empresa no cuenta con un detalle claro de las funciones a desempeñar de manera individual por los empleados.

¿Cuál cree que sería la solución más acertada para resolver los inconvenientes surgidos en la compañía?

Para resolver los inconvenientes presentados en la empresa es indispensable mejorar en lo que respecta al manejo de los procesos y de la organización existente, estableciendo lineamientos y políticas claras al cual debe regirse el desempeño de las labores empresariales respectivamente asignados a cada uno de los trabajadores.

¿Según su criterio de qué manera se podría facilitar el adiestramiento del personal dentro de la compañía y cómo sería posible evaluar su desenvolvimiento en las diferentes áreas en que labora?

Según mi opinión una posible manera de facilitar el adiestramiento de los empleados en la empresa es teniendo una buena comunicación con ellos y conocer las deficiencias existente en los mismos para de esta manera emplear un sistema que permita capacitar y brindar amplios

conocimientos de los temas de los cuales requieren más preparación y de esta forma lograr que las obligaciones y tareas que ellos tienen que cumplir sean realizadas adecuadamente, teniendo claro lo que van a hacer contribuyendo así al desarrollo y productividad de la empresa.

4.3 RESULTADOS

La realización de las encuestas permitió conocer las opiniones que el personal involucrado con la sociedad “LA CASA DEL ARROCERO” emitió, y gracias a cada una de estas interrogantes planteadas se podrá implementar correctivas a las distintas falencias que presenta el negocio, haciendo que las operaciones y cada una de las actividades de la empresa se desarrolle de manera eficiente.

Las falencias encontradas además de lo mencionado anteriormente son la inexistencia de una estructura organizacional que establezca lineamientos de orden y subordinación entre los directivos del negocio y los empleados, la ausencia de un manual de funciones que permita al personal de la Sociedad conocer con precisión sus responsabilidades y obligaciones que están a su cargo, así como también la confusión de responsabilidades, y la poca actualización de los empleados sobre conocimientos y avances tecnológicos que permitan al personal desarrollar las actividades con agilidad aplicando distintas habilidades que podrían ser útiles en la empresa, motivo por el cual se considera necesario implementar manuales de funciones y políticas para la empresa para de esta manera lograr que las tareas asignadas sean realizadas óptimamente y que a su vez no se vea afectado el rendimiento laboral de la empresa.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 14. Verificación de las Hipótesis

<u>HIPÓTESIS</u>	<u>VERIFICACIÓN</u>
<p style="text-align: center;"><u>Hipótesis General</u></p> <p>El deficiente desempeño del personal origina el bajo rendimiento laboral.</p>	<p>El desempeño laboral deficiente dependen de la falta de una estructura organizacional bien definida donde se establezcan lineamientos de autoridad y de jerarquía, la inexistencia de manuales de funciones y políticas que segreguen correctamente las operaciones, regulando las actividades con las que opera la empresa, ocasionando deficiencia en el óptimo desempeño funcional que puede dar como consecuencia que la imagen o atención que brinda la empresa no satisfaga al cliente. (Preguntas de la encuesta 2,3 y 4)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Hipótesis Específica I</u></p> <p>La carencia de un organigrama funcional debidamente estructurado incide en el óptimo desempeño laboral.</p>	<p>La sociedad debe contar con una estructura organizacional bien definida que establezca parámetros en las funciones y delegue responsabilidades a cada uno de sus empleados, para que de esta manera se logre eficiencia en las operaciones de la empresa.</p> <p>(Preguntas de la encuesta 2 y 3)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Hipótesis Específica II</u></p> <p>La confusión de responsabilidades incide en el cumplimiento de las labores.</p>	<p>Los inconvenientes que pueden presentarse como consecuencia ante la inexistencia de políticas y manuales de funciones que indiquen las responsabilidades al personal del negocio rigiendo las funciones así como también sus actividades ocasionarían deficiencias en el desempeño laboral del personal que posee la empresa.</p> <p>(Preguntas de la encuesta 4 y 5)</p>
<p><u>Hipótesis Específica III</u> El desconocimiento de las funciones influye en la realización de las actividades.</p>	<p>Es indispensable que los empleados de la sociedad tengan conocimiento de cada una de las actividades a realizar de manera oportuna a través de una eficiente segregación de funciones y responsabilidades que cumpla el personal, y que a</p>

	<p>su vez cuente con capacidad y un perfil adecuado con el fin de que su desempeño sea eficiente y se alcancen las metas establecidas por la empresa.</p> <p>(Preguntas de la encuesta 4, 6 y 10)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Hipótesis Específica IV</u></p> <p>El bajo nivel de capacitación al personal influye en el desempeño de las funciones que se realizan en la empresa.</p>	<p>Es importante que el personal de la empresa actualice sus conocimientos, y aplique sus destrezas y habilidades para corregir las falencias que se presenten, a medida de los avances que obtenga la empresa el personal posea la capacidad de emprender y desarrollar las obligaciones que se promueven en el área en que se desenvuelve.</p> <p>(Preguntas de la encuesta 7,8 y 9)</p>

Realizado por: Arreaga Rosalinda, Diana Astudillo

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema

Diseño de políticas y manuales de funciones para la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi.

5.2 Fundamentación

El contenido de este documento está basado en la fundamentación científica, empresarial y sociológica contribuyendo a la correcta administración del negocio para hacer de ella una empresa de excelencia en busca de crecimiento, permanencia y reconocimiento en el mercado.

Administración

La administración consiste esencialmente en el logro de los objetivos empresariales, a través del esfuerzo ajeno, por medio de una estructura bien organizada de funciones y lineamientos de autoridad, cuya finalidad es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos que se emplean para el cumplimiento de dichos objetivos con un máximo rendimiento.

Organización empresarial

La organización empresarial corresponde al proceso de organización de los talentos humanos, financieros y materiales de los que dispone la empresa, para alcanzar los objetivos deseados. Son muchos los modelos de organización que podemos encontrar e implementar en las empresas.

Uno de los aspectos de la organización es el establecimiento de departamentos, que designan un área o división en particular de una organización sobre la cual un administrador posee autoridad respecto del desempeño de actividades específicas, de acuerdo con su uso más general, los departamentos pueden ser producción, control de calidad, ventas, investigación de mercado.

Estructura organizativa

La estructura organizativa es la manera de acoger todos los componentes de un conjunto o de sistemas que se encuentran bajo las condiciones particulares de tiempo lugar dentro de la empresa. Existe una estructura organizativa cuando una serie de elementos se integran en su totalidad presentando propiedades específicas en conjunto, y más cuando los elementos que conforman la empresa dependen de los atributos específicos en totalidad.

Cultura organizativa

En las empresas la cultura organizativa se plantea principalmente con la finalidad de emplear y definir un conjunto de normas, los valores y las distintas formas de pensar que caracterizan a su vez todas las actividades comunes así como las actividades constantes de una organización en la empresa.

Manuales administrativos

El termino Manuales Administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización. **(Arellano Rosa & Gamez Maury, 2012)**

Los manuales Administrativos es una documentación importante en el ambiente laboral de cualquier empresa, sin importar a lo que se dedique, porque sirven como ayuda a los departamentos que existe dentro de la empresa ya que emplean un ambiente de coordinación y comunicación manteniendo lineamientos de forma ordenada y sistemática que hacen que las tareas se cumplan de manera eficiente y oportuna.

Importancia de los manuales

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos los procedimientos dentro de una organización. **(Arellano Rosa & Gamez Maury, 2012)**

Se considera que a través de ellos se podrá lograr evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos corrigen fallas que se presentan con regularidad, evitando las duplicidades de funciones. Además sirven como una herramienta de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

Objetivos de los manuales

Los manuales administrativos permiten cumplir con los objetivos empresariales establecidos por la organización los cuales son de gran importancia dentro de la misma:

- 18.** Educar al personal que labora en la empresa, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- 19.** Precisar oportunamente las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- 20.** Colaborar con la ejecución correcta y el cumplimiento de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- 21.** Ser un medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- 22.** facilitar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

Manual de procedimientos:

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. **(Amador Juan Pablo, 2012)**

Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

Políticas

Las políticas se definen como el precepto que debe ser transcendido, comprendido y cumplido por cada uno de los integrantes de la institución, en ella se vislumbran las medidas y responsabilidades de cada departamento de la empresa. También se considera a la política como juicios generales de cumplimiento que concluyen el logro de los objetivos y procuran la ejecución de las estrategias.

Definición del Control Interno

Es la descripción de acciones que las adoptan los directivos, los gerentes o los administradores que conforman parte de la empresa, cuya finalidad es la de evaluar y hacer un monitoreo eficiente de todas y cada una de las operaciones que se realizan. Es también un plan de coordinación y medidas que adoptan las empresas con el único fin de salvaguardar los activos y verificar los registros contables.

Servicio al cliente

Mucha de las personas que laboran en la empresa involucrando a los directivos, ejecutivos, y los mismos trabajadores no se dan cuenta la importancia que tiene el de realizar una estrategia para atraer al cliente, y que estos se vuelvan consumidores o clientes apasionados por los productos o servicios que ofrece la empresa. Esto quiere decir que hay que enamorar a los clientes para que sigan regresando de por vida y que además den las referencias del negocio a otras personas y así ganar fama, prestigio y rentabilidad en el mercado.

Desarrollo humano en ámbito laboral

El trabajo implica la caracterización del hombre en relación con el medio y con otros individuos para alcanzar la satisfacción de las necesidades, cambiando el medio y ajustándolo a nuevas acontecimientos, razón por la cual el trabajo es estimado como el esfuerzo preciso para proveer bienes y servicios a través de la labor física e intelectual para el propio beneficio o de terceros.

Agricultura

En un concepto más amplio la agricultura agrupa todas las actividades que realiza el hombre sobre la naturaleza para poder alimentarse. Incluye también técnicas y los conocimientos que se aplican para el cultivo de la tierra y producir todo tipo de alimentos y productos gracias a la labranza y a la silvicultura. Comprendiendo a esta actividad como el esfuerzo humano que se emplea para mejorar el suelo que se utiliza para la siembra, realizando diferentes transformaciones que son necesarias para obtener buenos resultados en la cosecha de lo sembrado.

5.3 Justificación

Mediante los resultados obtenidos en el capítulo IV fue posible comprobar la necesidad de diseñar políticas y manuales de funciones que regulen las actividades que se desarrollan en la sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocerero” ubicada en el cantón San Jacinto de Yaguachi, por lo tanto la ejecución de este proyecto es justificable debido a las falencias que se presentan en el desempeño laboral que presenta la compañía, las cuales han sido corroboradas a través de las encuestas y entrevistas realizadas tanto a los integrantes de la compañía como a los clientes de la misma.

Es de vital importancia para la compañía que ante los problemas surgidos en ella se apliquen los correctivos necesarios que permitan solucionar los inconvenientes que hacen de ésta una empresa débil en cuanto al desarrollo de las operaciones ocasionadas por la mala administración lo que ha ocasionado que la empresa actualmente se encuentre en un estado crítico de organización y es por ello que se considera necesario brindar una propuesta que contribuya a la mejora de las operaciones y al rendimiento tanto laboral como económico de esta organización.

De no aplicar las medidas correctivas necesarias esta compañía corre el riesgo de desaparecer del mercado o de ser remplazada por empresas dedicadas a la misma actividad económica y que por el contrario de ella, si cuente con los mecanismos y lineamientos necesarios para desempeñarse correctamente en lo que respecta a la ejecución de sus procesos y actividades, contando con un personal que cumple con sus responsabilidades adecuadamente brindando un servicio de excelente calidad.

Por esta razón se considera que la mejor solución para corregir los problemas corporativos existentes en esta compañía, es el diseño de manuales de funciones y políticas, con lo cual se pretende lograr la óptima ejecución de las actividades, ya que con la aplicación de este

manual, cada uno de los empleados va a estar al tanto de las funciones y tareas que les corresponde llevar a cabo y podrá desenvolverse en su puesto de trabajo de manera correcta y oportuna, siguiendo los respectivos lineamientos establecidos para cada cargo, aportando con ello al logro efectivo de los objetivos planteados por la administración y alcanzar los niveles de rendimiento esperados.

Para la elaboración de las políticas y manuales de funciones contaremos con la información proporcionada por la administración de la compañía, información a la cual tendremos total acceso, resultando más fácil el desarrollo del trabajo planificado.

Al contar con este manual los clientes también se verán favorecidos ya que sus expectativas se cubrirán absolutamente al recibir un producto de buena calidad y en el tiempo solicitado por ellos. Este manual acompañado de un riguroso control de su cumplimiento, hará posible que la empresa tenga una excelente conducción de sus operaciones alcanzando así la productividad deseada, logrando el crecimiento empresarial.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo general

Diseñar políticas y manuales de funciones que especifique las actividades y lineamientos de autoridad y jerarquía para optimizar el desempeño laboral de aplicando técnicas de investigación para lograr el buen desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos empresariales de la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocerero” ubicada en el cantón San Jacinto de Yaguachi.

5.4.2 Objetivos específicos

- Mejorar un organigrama funcional que especifique los cargos de la empresa.
- Diseñar un manual que describa las funciones de cada puesto de trabajo.
- Establecer políticas que regulen las actividades desarrolladas en la compañía.
- Emplear un sistema de capacitación al personal para optimizar su desempeño.

5.5 Ubicación

PAIS: Ecuador

REGION: Costa

PROVINCIA: Guayas

CANTON: San Jacinto de Yaguachi

DIRECCION: Ciudadela Pedro J. Montero (Carretera Yaguachi – Babahoyo y Av. José Wolf)

Figura 1: Mapa físico del sector donde está ubicada geográficamente la empresa



Fuente: Google Earth

Figura 2: Croquis de la ubicación geográfica de la empresa



Realizado por: Arreaga Rosalinda, Astudillo Diana

5.6 Factibilidad

Administrativo: Se contará con la colaboración y apoyo de los administradores de la compañía para desarrollar los procedimientos según la propuesta establecida.

Legal: Para el óptimo desarrollo de esta propuesta seguiremos y cumpliremos con las leyes respectivas necesarias.

- **Art. 35.- Obligaciones del empleador o empresario.-** Son obligaciones del empleador o empresario:

1.- Tratar a los trabajadores y trabajadoras con el debido respeto y consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

2.- Respetar el derecho a la intimidad personal y familiar del trabajador o trabajadora, en consecuencia no puede introducirse, sin autorización del trabajador o de autoridad competente, en los instrumentos de trabajo, como internet y otras técnicas de información y

comunicación que estén a cargo del trabajador o trabajadora para su trabajo, ni instalar mecanismos de control que lesionen su pudor, ni sin haberlos advertido previamente. .

3.- Llevar un registro de trabajadores y trabajadoras en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneración, fecha de ingreso y salida, este registro se actualizará con los cambios que se produzcan y con determinación de la fecha en que se producen los cambios. Este registro será la única prueba cuando se produzca una discusión acerca del número de trabajadores de la empresa y, en caso, de que no se lo haya llevado se estará a lo que, con juramento, digan los trabajadores o el sindicato a través de su representante.

4.- Pagar puntualmente y en forma completa las cantidades que correspondan al trabajador por su trabajo, en la cuantía, plazos y términos del contrato individual de trabajo, contrato colectivo de trabajo y este Código.

5.- Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo según las disposiciones legales y reglamentarias, las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo ordenadas por las autoridades competentes, y con especiales facilidades para el acceso y desplazamiento de las personas con discapacidad.

7.- Establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrar a precio de costo a sus trabajadores, en la cantidad necesaria para la subsistencia del trabajador o trabajadora y su familia.

Los empleadores o empresarios que no cumplan esta obligación serán sancionados con multa de 2 a 10 dólares de los Estados Unidos de América por cada uno de los trabajadores que laboren en la empresa o centro de trabajo, sin perjuicio de que la cumplan en el plazo que, para el efecto, le fijare el inspector del trabajo.

8.- El empresario o empleador que cuente con cien y hasta dos cientos trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador/a social titulado; los que tuvieren más de doscientos trabajadores, deberán contratar otro más; y así otro más por cada doscientos trabajadores o trabajadoras. Las atribuciones y deberes del trabajador/a social serán las inherentes a su profesión y estarán al servicio de los trabajadores o trabajadoras.

9.- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado. El tiempo que se pierda por la falta de estos instrumentos, será remunerado como tiempo de trabajo efectivo y siempre que, por cualquier otra causa imputable al empleador, no se pierda el tiempo.

10.- Pagar al trabajador o trabajadora los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación, cuando, por razones del trabajo, deba trasladarse a lugar distinto del de su residencia.

11.- Proporcionar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo. Este vestido es diferente al que, por razones de seguridad, salud e higiene deba entregar según las normas especiales del art. ... Si en el año respectivo, el empleador o empresario no hubiere entregado el vestido, deberá pagar el precio del mismo, en dinero efectivo. El trabajador que saliere del trabajo sin haber recibido el vestido o su equivalente en dinero, tendrá derecho a demandar el pago del vestido de todo el tiempo que no se le haya entregado.

12.- Pagar al trabajador reemplazante la remuneración del trabajador reemplazado, a menos que sea inferior.

13.- Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador o trabajadora, en caso de fallecimiento de su cónyuge o conviviente en unión de hecho, o de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

14.- Conceder licencia a los trabajadores y trabajadoras licencia para ser atendidos por los facultativos del IESS o para atender requerimientos o notificaciones de las autoridades públicas y de los jueces, tribunales y cortes

Estas licencias, lo mismo que la del numeral anterior, serán remuneradas.

15.- Conferir gratuitamente al trabajador o trabajadora, cuantas veces le solicite, certificados relativos al trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador o empresario estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

15.1.- El Tiempo de servicios.

14.2.- La clase o clases de trabajo realizados.

15.3.- Las remuneraciones percibidas.

16- Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo.

20). El trabajador que formule esta denuncia por el hecho de formularla, queda garantizado en su puesto de trabajo y de ser despedido puede demandar la restitución al puesto del que ha sido ilegalmente despedido, las remuneraciones de todo el tiempo que permanezca fuera del trabajo hasta que sea restituido y además una bonificación de un año de remuneración por el hecho de haber hecho la denuncia o, a su elección, a esta bonificación y a la indemnización del art. 146 por el despido Intempestivo.

25.- Inscribir a los trabajadores y trabajadoras en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, dar aviso de salida y de las modificaciones de la remuneración oportunamente.

26.- Exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de los aportes individuales y patronales y de descuentos y fondos de reserva, debidamente certificadas por el respectivo departamento del IESS.

27.- Pagar al trabajador que no lo hubiere inscrito en el IESS las mismas prestaciones que le habría entregado de estar afiliado, sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Código Penal por no haberlo afiliado y en caso de falta de remisión mensual de los aportes el IESS procederá a imponerle la multa de una remuneración básica por cada trabajador y le concederá el plazo de un mes para que los remita y de no hacerlo procederá al cobro por la vía coactiva con los recargos e intereses establecidos en la Ley de Seguridad Social.

28.- Los inspectores del trabajo y del IESS tienen la facultad de controlar el cumplimiento de las obligaciones con el IESS, además de la acción popular para denunciar su incumplimiento.

29.- El trabajador tiene derecho para denunciar ante el respectivo departamento del IESS el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los numerales anteriores (17, 18, 19,

30.- Atender las reclamaciones individuales de los trabajadores y trabajadoras, sean presentadas personalmente por el o la interesada o por medio del sindicato.

31.- Acordar con el sindicato, el órgano, como comité obrero patronal y el procedimiento de quejas y reclamos.

32.- Facilitar la inspección y el control que practiquen las autoridades competentes en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las normas de este Código y de los reglamentos y suministrarles los informes que, para este efecto, sean necesarios.

33.- El empleador o empresario que cuente con un mínimo de veinticinco trabajadores o trabajadora está obligado a contratar al menos, una persona con discapacidad, en labores permanentes y apropiada a sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, con equidad de géneros.

34.- Contratar trabajadoras en el porcentaje que anualmente fijará las Comisiones sectoriales de remuneraciones y en caso de que estas comisiones no lo fijaren lo fijara el ministerio de relaciones laborales de oficio, a petición o cualquiera organización de mujeres legalmente constituida

35.- Las demás establecidas en este Código y en el Reglamento

- **Art. 37.- Obligaciones del trabajador o trabajadora.-** Son obligaciones del trabajador o trabajadora:

1.- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

2.- Tratar al empleador o empresario y a sus representantes con la debida consideración y respeto; el mismo trato debe a sus compañeros y compañeras.

3.- Trabajar, en los casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador o empresario. En estos casos, el empleador podrá ordenar una labor distinta de la estipulada en el contrato, siempre que sea compatible con sus aptitudes y los trabajadores y trabajadoras tendrán derecho a la remuneración, de acuerdo con la ley.

- 4.- Observar buena conducta durante el trabajo.
- 5.- Cumplir las órdenes del empleador o empresario y las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.
- 6.- Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo,
- 7.- Comunica al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses del empleador o empresario y/o de los demás trabajadores.
- 8.- Restituir al empleador o empresario los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no es responsable por el deterioro que origine el monto normal de ellos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.
- 9.- Cuidar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya producción concurra directa o indirectamente o de los que tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.
- 10.- Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan la ley, los reglamentos y las autoridades competentes.
- 11.- Las demás establecidas en este Código.

- **Requisitos para la Inscripción al IESS**

4. Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del patrono y del empleado (a color).
5. Copia del contrato de trabajo debidamente legalizado en el Ministerio de Trabajo.
6. Copia del comprobante del último pago de agua, luz o teléfono del patrono.

- **Requisitos para otorgar permiso de funcionamiento por el Cuerpo de Bomberos**

A continuación se detalla lo que se necesita:

5. solicitud de inspección (oficio) al Teniente Coronel. primer jefe del cuerpo de bomberos.

6. en el caso de poseer extintores, facilitar las facturas de la compra o recarga de los mismos.
7. copia de ruc, y cedula del propietario o representante legal
8. una vez realizada la inspección y con los documentos adjuntos, debe acercarse a esta entidad para cancelar el respectivo permiso.

- **Requisitos para el registro de Agro Calidad**

Para todos los casos deberá presentar los siguientes requisitos:

3. Requisitos para el registro de Personas Jurídicas:

- Copia de la constitución de la compañía
- Copia del nombramiento mercantil del representante legal, con sello del registro mercantil
- Copia simple a color de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada del representante legal

4. Requisitos de personas naturales:

- Copia dl RUC respectivo
- Copia simple a color de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada del solicitante

- **De la Compañía anónima**

La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables está formado por aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no.

La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de “compañía anónima” o “Sociedad anónima” o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determina la clase de empresa “comercial” ”industrial” ”agrícola” “constructora”, etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una empresa anónima, no podrán usar anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o sigla que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima.

Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445 la multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción el superintendente de compañías notificará al Ministerio de salud para la recaudación correspondiente.

- **De la capacidad**

Para invertir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo no podrán hacerlo entre cónyuges o entre padres e hijos no emancipados.

- **De la fundación de la compañía**

Art. 46.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la superintendencia de compañías será inscrita en el registro mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo acto social que se mantenga reservado será nulo.

Art. 146.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social, en una institución financiera en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero.

Las compañías anónimas en que participen instituciones de derecho público o derecho privado con finalidad social o pública podrán constituirse o subsistir con uno o más accionista.

La Superintendencia de compañías, para aprobar la constitución de una compañía comprobará la suscripción de las acciones por parte de los socios que no hayan concurrido al otorgamiento de la escritura pública.

El certificado bancario del depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución.

Art. 148.- La compañía puede constituirse en solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Art. 149.- Serán fundadores en el caso de constitución simultánea, las personas que suscriban acciones y otorguen la escritura de constitución; serán promotores, en el caso de constitución sucesiva, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción.

Art. 150.- La escritura de fundación contendrá:

- 1.- Lugar y fecha en que se celebre el contrato.
- 2.- El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales y jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla.
- 3.- El objeto social, debidamente concretado.
- 4.- Su denominación y duración.
- 5.- El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, la clase, así como también el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital.
- 6.- La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte del capital no pagado.
- 7.- El domicilio de la compañía.
- 8.- La forma de administración y la facultad de los administradores.
- 9.- La forma y las épocas de convocar a las juntas generales.
- 10.- La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía.

11.- Las normas de reparto de utilidades.

12.- La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente;

13.- La forma de proceder a la designación de los liquidadores.

Art. 151.- Otorgada la escritura de constitución de la compañía se presentará al superintendente de compañías tres copias notariales solicitándole con firma de abogado, la aprobación de la constitución.

La resolución en que se niegue la aprobación de la constitución de una compañía anónima debe ser motivada y de ella se podrá recurrir al respectivo Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, al cual el Superintendente remitirá los antecedentes para que resuelva en definitiva.

Art. 152.- El extracto de la escritura será elaborado por el Superintendencia de compañías y contendrá los datos que se establezcan en el reglamento que se formulará para el efecto.

- **Ordenanza Municipal para el pago de Impuesto (Gobierno Municipal de San Jacinto de Yaguachi)**

Art. 1.- IMPUESTO DE PATENTE: La patente es un impuesto que deberá ser pagado por todas las personas naturales, jurídicas, sociedades nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.

Art. 2.- HECHO GENERADOR: El hecho generador de este impuesto es el ejercicio de una actividad económica de manera permanente, de cualquier índole que se realice dentro del Cantón San Jacinto de Yaguachi.

Art. 3.- SUJETO ACTIVO.- el sujeto activo del impuesto de Patentes el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi. La determinación, administración y control de este impuesto se lo realizara a través de la unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal y, su recaudación se lo hará a través de la Tesorería Municipal y por otros medios que determine la Dirección Financiera.

Art. 4.- SUJETOS PASIVOS: son sujetos pasivos del impuesto de patentes municipales todas las personas naturales, jurídicas, sociedades nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en el Cantón San Jacinto de Yaguachi, que ejerzan permanentemente actividades comerciales industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales, que tenga un patrimonio igual o mayor a USD \$500 (Quinientos dólares 00/100 de los Estados Unidos de América), que obligatoriamente deberán registrarse en el catastro de patentes municipales, que mantendrá la unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal.

Art. 5.- OBLIGACIONES DEL SUJETO PASIVO: los sujetos pasivos del impuesto de patentes están obligados a:

Cumplir con los deberes y obligaciones establecidos en la Ley.

Inscribirse en el Registro de Patentes de la Unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal.

Notificar a la dependencia municipal respectiva, cualquier cambio en la actividad económica y, mantener los datos actualizados.

Llevar libros y registros contables relativos a su actividad económica, de conformidad con las normas pertinentes.

Brindar a los funcionarios autorizados por la unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal, todas las facilidades para las verificaciones e inspecciones tendentes al control o determinación del impuesto, proporcionando la información de libros, registros, declaraciones y más documentos contables y legales.

Concurrir a la unidad de Rentas y Tributación de la Dirección Financiera Municipal cuando sea requerido para sustentar la información de su actividad económica. Cuando los sujetos pasivos no hayan proveído la información pertinente o esta resultare contradictoria o irreal.

Para las personas naturales que inicien su actividad económica y que no estén obligadas a llevar contabilidad deberán obligatoriamente realizar la declaración con la finalidad de registrarse en el catastro de patente.

Art. 6.- OBLIGATORIEDAD DE OBTENER LA PATENTE: A más de quienes están ejerciendo las actividades establecidas en el Art. 1 de esta ordenanza, están obligados a obtener la patente municipal, quienes inicien cualquiera de las actividades señaladas anteriormente.

Art. 7.- PLAZO PARA OBTENER LA PATENTE: la patente deberá obtenerse dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en el que se inicien las actividades, o dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en que termina el año, conforme lo determina el inciso primero del Art. 548 del COOTAD. El incumplimiento a esta norma se sancionará con una multa del tres por ciento (3%) del impuesto a pagar por mes o fracción de mes, sin perjuicio de los intereses previstos en el código tributario.

Presupuestario: Los gastos incurridos para el desarrollo de esta propuesta correrán únicamente por cuenta de las personas que están a cargo de la elaboración de dicho proyecto.

Técnico: Se contará con el espacio físico adecuado (oficina), facilitado por los propietarios de la compañía, lo que permitirá desarrollar los procedimientos propuestos en un ambiente de comodidad y calma.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y VALORES DE LA SOCIEDAD DE AGROSERVICIOS “LA CASA DEL ARROCERO”

Misión

Comercializar los diferentes productos agroquímicos que estimulen el incremento de la productividad agrícola brindando asesoría técnica y de campo respetando el entorno social y ambiental en el medio en que se desarrolla.

Visión

Constituirnos como una compañía y ser reconocida por el sector agrícola del Cantón y de más sectores, contribuyendo al mejoramiento de la producción de manera económica y rentable con los distintos productos agroquímicos gracias a las alianzas con grandes y medianas empresas que los ofrecen, como también por la asesoría garantizada que se brinda.

Valores Empresariales

Respeto.- Para una buena relación entre el personal, proveedores y clientes que forman parte la compañía deben existir márgenes que limiten los distintos rangos como lo es la subordinación, las negociaciones estratégicas y sobre todo el buen modo de llegar hacia el cliente y convencerlo que la atención y el producto que se le ofrece vale la pena adquirir.

Integridad.- Admitir las labores de manera desinteresada, ofrecer el producto pensando en que el cliente se sienta satisfecho de lo adquiere, y sobre todo ser constante a la decisión que el cliente tome, es decir el de recibir o rechazar lo que se le ofrece.

Trabajo en equipo.- Demostrar el compañerismo confiable, contar con ayuda mutua para de esta manera desarrollar las distintas actividades que se ejercen en el negocio, orientado hacia un mismo fin.

Confianza.- Ser constantes en los resultados que se obtienen gracias al esfuerzo otorgado por parte de quienes forman la empresa, haciendo que el cliente “agricultor” demuestre su interés y seguridad de optar por la asesoría y el insumo que ofrece el negocio.

Honradez.- Presentar un trabajo limpio, digno de ser adquirido por nuestros clientes, sin aprovecharnos de la inexperiencia de los agricultores y el desconocimiento en los precios de los insumos que se ofrece.

Compromiso.- Búsqueda de buenos resultados para nuestros objetivos y metas.

Cuidado al medio ambiente.- Brindar asesoría garantizada para el buen rendimiento del suelo agrícola adaptando insumos apropiados para distintas plantaciones, que estén debidamente aprobados para su uso, otorgando la seguridad ambiental haciéndonos responsables en la participación como asesores de campo.

Innovación.- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con presencia de productos o insumos agrícolas nuevos o que replacen la inexistencia de otros garantizando la fiabilidad de su uso.

Calidad.- Brindarle al cliente “agricultor” un valor agregado o adicional al insumo agrícola que se ofrece.

Análisis Foda

Fortalezas

- Contar con una zona agrícola en específico (área de Yaguachi)
- Experiencia garantizada de los ingenieros agrónomos que brindan asesoría de campo
- Dominio del mercado por la calidad garantizada de productos agrícolas que se ofrece
- Respaldo de las compañías con experiencia exitosa dedicadas a la misma actividad

Debilidades

- Falta de estructura y jerarquía organizacional
- Mandos directivos improvisados
- Contrataciones de talento humano eventual
- Facilidad de créditos sin respaldo a pequeños agricultores de zonas conocidas

Oportunidades

- Mercado rentable en la zona comercial
- Presencia de buenos proveedores y clientes
- Líneas de crédito otorgadas por empresas reconocidas en el campo agrícola
- Asesoría y capacitación que brindan las grandes empresas que proveen el producto para su uso y aplicación

Amenazas

- Introducción de competidores potenciales en el mercado.
- Actualización constante de permisos de funcionamiento expedido por Agro calidad
- Incremento de regulaciones ambientales en el uso de productos agrícolas no permitidos por MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca)
- Presencia de cambios climáticos perjudiciales en las zonas agrícolas

ANÁLISIS FODA

Cuadro 15. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con una zona agrícola en específico (área de Yaguachi) • Experiencia garantizada de los ingenieros agrónomos que brindan asesoría de campo • Dominio del mercado por la calidad garantizada de productos agrícolas que se ofrece • Respaldo de las compañías con experiencia exitosa dedicadas a la misma actividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado rentable en la zona comercial • Presencia de buenos proveedores y clientes • Líneas de crédito otorgadas por empresas reconocidas en el campo agrícola • Asesoría y capacitación que brindan las grandes empresas que proveen el producto para su uso y aplicación
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de estructura y jerarquía organizacional • Mandos directivos improvisados • Contrataciones de talento humano eventual • Facilidad de créditos sin respaldo a pequeños agricultores de zonas conocidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción de competidores potenciales en el mercado. • Actualización constante de permisos de funcionamiento expedido por Agrocalidad • Incremento de regulaciones ambientales en el uso de productos agrícolas no permitidos por MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca) • Presencia de cambios climáticos perjudiciales en las zonas agrícolas

Realizado por: Arreaga Rosalinda, Diana Astudillo

ANÁLISIS FOFADODA

Cuadro 16. Análisis FOFADODA

FO (Fortalezas / Oportunidades)	DO (Debilidades / Oportunidades)
<ul style="list-style-type: none"> • El respaldo brindado por las compañías exitosas dedicadas a la misma actividad nos brindan asesoría y capacitación para desarrollar de manera más eficientes las labores de asesoría técnica de campo en temas referentes al uso y aplicación de los productos agroquímicos que se ofrece. • La calidad garantizada de los productos agrícolas que se ofrece permite a la empresa poseer un mercado rentable en la zona comercial a la que se dedica. 	<ul style="list-style-type: none"> • La facilidad de créditos sin respaldo otorgados a pequeños agricultores afectará a las negociaciones (créditos otorgados) con empresas reconocidas en el campo agrícola. • La falta de una estructura y jerarquía organizacional influirá en la participación de la empresa en un mercado rentable donde puede posesionarse de acuerdo a la zona comercial donde desarrolla su actividad.
FA (Fortalezas/Amenazas)	DA (Debilidades/Amenazas)
<ul style="list-style-type: none"> • La experiencia garantizada de los ingenieros agrónomos que brindan asesoría de campo pueden brindar soluciones oportunas a presencia de cambios climáticos perjudiciales en las zonas agrícolas. • El respaldo de las compañías con experiencia exitosa dedicadas a la misma actividad disminuiría la introducción de competencia potencial en el mercado donde la empresa desarrolla sus actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los mandos directivos improvisados afectarían el funcionamiento del negocio debido a que el personal desconoce de la actualización constante de permisos de funcionamiento expedidos por Agro Calidad. • La falta de una estructuración y jerarquía organizacional se presentaría como ventajas para la introducción de potenciales competidores en el mercado.

Realizado por: Arreaga Rosalinda, Diana Astudillo

Modelo de las cinco fuerzas competitivas de Porter

Figura 3: Cinco fuerzas de Porter



Fuente: Investigación de mercado

Amenaza de nuevos competidores en el área comercial: La empresa debe estar preparada para la llegada de nuevos locales comerciales destinados a su misma actividad que puede influenciar mucho en el rendimiento del negocio, reconociendo que las empresas mayoristas no son parte de la competencia porque muchas de ellas proveen sus insumos para la comercialización de los mismos. Por tal motivo el precio la calidad y sobre todo la forma de ofertar el bien influye en la decisión que toma el cliente por adoptar nuestro producto o acoger el de la competencia.

Competidores Rivales.- Competir con los rivales situados en la zona comercial, brinda la seguridad que se tiene en la buena asistencia técnica garantizando un trabajo eficiente que refleja la experiencia como profesionales referentes al área, brindar un producto que garantice calidad, a un buen precio que sea conveniente para el cliente “agricultor”, y las estrategias de ventas que se debe tener para promocionar el insumo. La Rivalidad dependerá del número y tamaño de competidores, crecimiento del sector, diferenciación del producto/servicio, barreras de salida.

Número y tamaño de competidores

La competencia siempre existirá, el medio donde se desarrolla la actividad comercial nos permite conocer un poco más de cómo manejar las distintas situaciones que como empresa se debe afrontar. No siempre las empresas grandes o con mayor influencia pueden significar una amenaza, ni las muy pequeñas una oportunidad, más bien esto hace que el negocio acoja

distintos escenarios para incursionar, y para ello es muy importante plantear las metas, los objetivos que se desean alcanzar con una misión clara que conlleve a logros futuros.

Crecimiento de Sector

El sector agrícola es muy extenso y existe la posibilidad que el negocio sea muy rentable, debido a que no es fácil crear un negocio con características similares porque se necesita experiencia, conocimiento del tema y sobre todo disponibilidad para asistir técnicamente al cliente, es decir aquí persiste la diferencia que debe existir entre locales comerciales destinados a la misma actividad.

Diferenciación del Producto/ servicio

El producto que la empresa ofrece debe tener una serie de diferencias con los productos que la competencia oferta, es por tal motivo que se otorga un valor agregado al bien ofertado (asesoría en uso y aplicación) brindando la seguridad para que el cliente lo adquiera.

Barreras de salida

Legalmente todo producto puede ser ofertado, el correcto funcionamiento del negocio permitirá la llegada del cliente como también la visita de nuevos proveedores, llevar la documentación de negociaciones (compra – venta de insumos agrícolas) es imprescindible para el éxito del mismo.

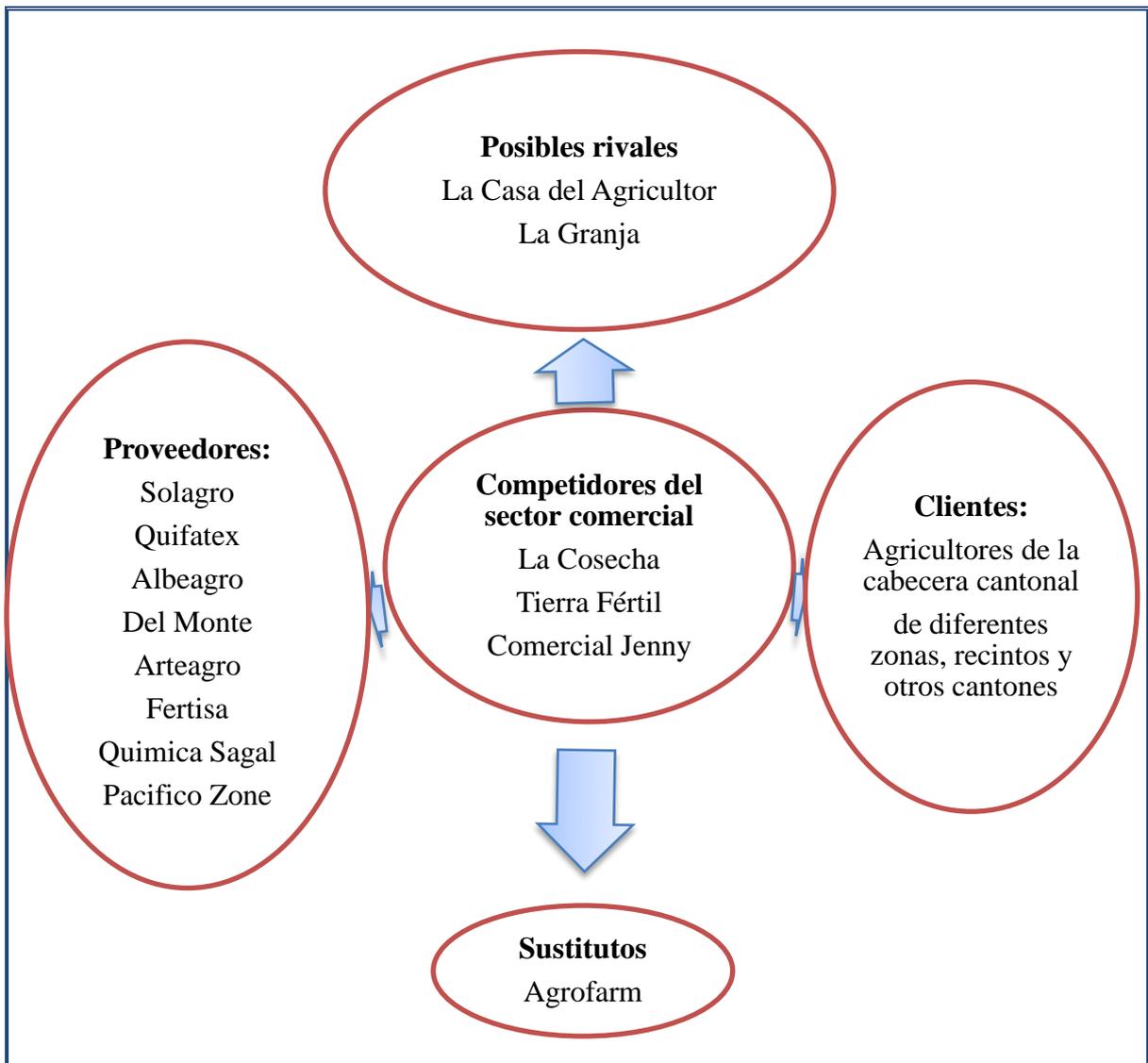
Poder de negociación con los proveedores

El poder de convencimiento para con nuestros proveedores radica en la seguridad de clientela leal y constante, que recurre a la adquisición del producto que la empresa ofrece, contando con una excelente atención y asegurando buenas condiciones de precios y pagos. Esta es la razón que hace que el proveedor se sienta seguro de incursionar y promocionar los productos agrícolas que ofrecen por medio de nuestra empresa.

Poder de negociación de los compradores.- La excelencia en la atención y el asesoramiento como valor agregado al producto que se ofrece debe ser una estrategia para que el cliente se sienta satisfecho de adquirir nuestros insumos agrícolas, aunque el cliente muchas veces es exigente y no es suficiente lo que se le ofrece y se corre el riesgo de que este no opte por formar parte de la clientela del negocio y elija la competencia.

Amenaza de ingreso de productos sustitutos.- los productos sustitutos hacen menos atractivo la incursión en el mercado, en muchas ocasiones estos se presentan con mayores ventajas y ofrecen los mismos y aún más beneficios considerando precios más bajos y esto a su vez reduce márgenes para competir afectando la rentabilidad del negocio.

Figura 4: Cinco fuerzas de Porter con ejemplos verdaderos

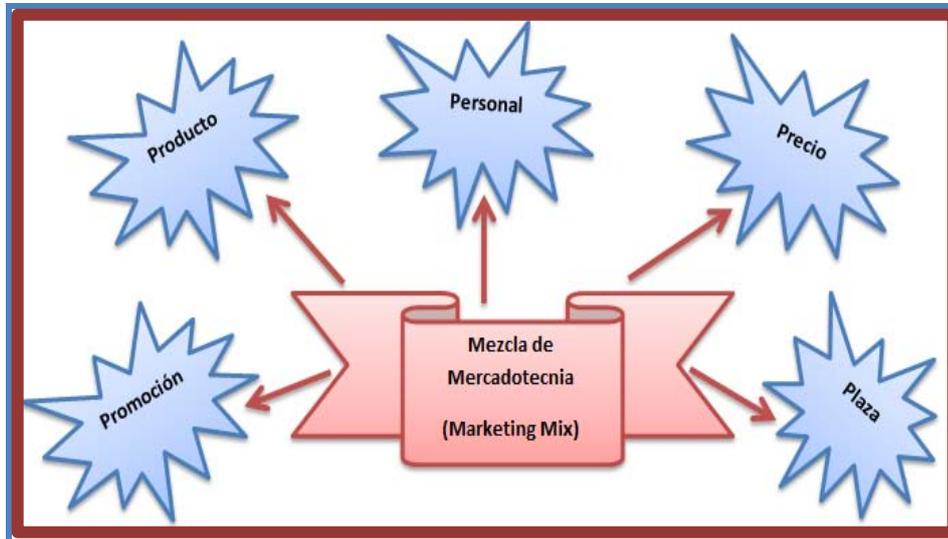


Fuente: Investigación de mercado

Realizado por: Arreaga Rosalinda, Astudillo Diana

MARKETING MIX

Figura 5: Las 5 P Del Marketing



Realizado por: Arreaga Rosalinda, Astudillo Diana

Las estrategias de la mezcla original del marketing son las siguientes:

1.- Estrategias de Producto:

Nombre Comercial:

“La Casa del Arrocero”

Logotipo

Figura 6: Logotipo de la empresa



Fuente: “La Casa del Arrocero”

Significado de la imagen y los colores empleados

Casa.- Representa a las piladoras que anteriormente se las conocía como los grandes molinos que estaban ubicados en extensas cabañas, que servían para descascarar la semilla de arroz pasando por un proceso donde se contaba con la mano obrera que vaciaba el grano al molino para que este se encargue del proceso restante; los colores blanco y negro reflejan tiempos pasados que poco a poco adoptan cambios para mejorar y agilizar el proceso.

Espigas.- Es parte de la mata de arroz y se plasman en la imagen con el único fin de que el cliente se dé cuenta por qué lleva el negocio ese nombre “La Casa del Arroceros”; el color amarillo del fondo representa el atardecer que cae sobre los campos haciendo que a lo lejos la espiga se oscurezca y es por tal motivo que se plasma de color negro las ramas con sus granos de arroz.

Fondo verde.- Representan los campos y sus respectivos sembríos, en este caso se presenta en la imagen como fondo un cultivo de arroz.

Letras rojas.- Representan el color de la sangre que lleva en sus venas el agricultor, el esfuerzo por producir, y hacer que la economía de nuestro país crezca en base a esta labor como lo es la agricultura, muchas veces arriesgar sus vidas dando el todo por el todo con la finalidad de satisfacer una necesidad alimenticia para quienes consumimos los diferentes frutos, granos, hortalizas, legumbres, etc., que nacen de las distintas plantaciones.

Slogan

“Tus cosechas están primero”

Significado.- La Casa del Arroceros gracias a esta frase quiere que el agricultor reconozca las labores que desarrollan como asesores técnicos y vendedores de insumos agrícolas para conseguir una excelencia y buenos resultados en los diferentes sembríos a los cuales asisten, asesoran y venden sus productos.

Descripción de la actividad y lo que se ofrece

Comercialización y venta de productos, insumos y fertilizantes utilizados para la agricultura en la zona cantonal y sectores aledaños.

Distribución de las áreas:

“La Casa del Arrocerero” está ubicada en la cabecera cantonal de San Jacinto de Yaguachi (Ciudadela Pedro J. Montero, Manzana 25, local esquinero frente a la Carretera Yaguachi vía Duran – Guayaquil y Avenida José Wolf Herrera), se escogió ese lugar debido a que es una zona muy transitada, apropiada para la venta de nuestros insumos. Posee un espacio apropiado para la exhibición del producto y atención al cliente.

El local cuenta con un área distribuida de la siguiente manera: 5 metros de ancho y 10 metros de largo, con dos puertas enrollables de 3 metros de ancho por 2,5 metros de largo, ubicadas en frente y al costado del negocio.

Área de atención y exhibición de productos: 5 metros de ancho y 4 de largo

Cuenta con un escritorio (sala de atención al cliente), una vitrina y 3 perchas donde se exhiben los insumos.

Área de Oficina y atención al proveedor: 2 metros de ancho y 2 metros de largo

Cuenta con un escritorio, computadora completa, dos impresoras, y un bibliotecario de madera donde se guarda los folder con documentación importante.

Área de bodega: 3 metros de ancho y 6 de largo

Atención brindada: de 07:00 am a 17:00 pm

Figura 7. Plano de la empresa



Realizado por: Arreaga Rosalinda, Astudillo Diana

Localización y Tamaño

Capacidad

El área donde se encuentra ubicada brinda gran visibilidad para los agricultores que deseen visitar el negocio, cuenta con un espacio pequeño pero apropiado para la atención oportuna de las inquietudes que tiene el cliente.

2.- Estrategia de Personal:

Se ofrecerá capacitación a quienes forman parte del área administrativa del local, así obtener un buen rendimiento en las operaciones que desarrolla el negocio. También los ingenieros ofrecerán asesoría sin costo a los agricultores que acudan a realizar compras o consultas para la productividad de sus cosechas.

3.- Estrategias de Precio:

El costo de los productos se presentara de manera considerable, el mismo que dependerá del precio de mercado y de nuestros proveedores. Orientándonos a obtener pequeñas proporciones de ganancias permitiendo cubrir con las necesidades y obligaciones que tiene el negocio.

Cuadro 17. Principales productos de ventas

Principales productos de ventas		
Nombre del producto	Descripción de presentación para su venta	Precio de venta al publico
ARRASADOR	LITRO	\$ 5,20
PIRINEX	LITRO	\$ 12,00
METASTAR	LITRO	\$ 13,00
FRIPOGENT	LITRO	\$ 118,00
FLORAL	500 CC	\$ 5,60
RILAX	175 GR	\$ 25,00
STIMULATE	250 CC	\$ 22,50
OROFOS CALCIO	LITRO	\$ 10,50

Realizado por: Arreaga Rosalinda, Diana Astudillo

4.- Estrategias de Plaza:

Las regulaciones comerciales influyen en la oferta y demanda del producto, se deberá realizar un estudio de mercado para analizar las situaciones que el mercado presenta y de esta manera poder comercializar nuestros productos.

5.- Estrategias de Promoción:

Presentar excelentes anuncios publicitarios ofreciendo al cliente una variedad de productos agroquímicos que son de gran ayuda para la buena productividad del suelo agrícola y sus cosechas, ofreciéndolo a un precio cómodo al alcance de su bolsillo y brindando facilidades de pagos. También por la compra de nuestros insumos a mayor cantidad se les obsequiará incentivos como camisetas, afiches, agendas, plumas, etc., que poseen el logotipo y slogan del negocio.

Figura 8: Estrategias para publicidad



Realizado por: Arreaga Rosalinda, Astudillo Diana

Manual de Funciones “La Casa del Arrocero”

Objetivo:

Establecer las funciones para el cargo de cada personal que conforma la empresa, establecido de forma estructurada e individualmente bien definida los cargos y responsabilidades que debe poseer el colaborador u empleado, para de esta manera optimizar las funciones laborales.

Las funciones a detallar en cada uno de los manuales son de los siguientes cargos:

Gerente general, Secretario (a), Gerente financiero, Contador (a), Asistente contable, Jefe de compras, Jefe de RRHH, Técnico de Campo o Asesor y Vendedor.

Alcance:

Este manual de funciones tiene que cubrir todas las actividades que realizara cada empleado de la empresa.

Dependencia:

Es indispensable para cada cargo que lo requiera.

Condiciones generales:

Establecer el perfil laboral de cada colaborador.

“La Casa del Arrocero”

Manual de Funciones.	
	Nombre del Cargo: Gerente General (Área Administrativa) Dependencia: Gerencia General Supervisa a: Todas las personas de la Empresa
Objetivo: Conservar y mantener a la empresa en orden, sujetas a leyes que rigen el funcionamiento normal; permitiéndole controlar y organizar los bienes y recursos (humanos, materiales, técnicos, económicos) con los que cuenta la empresa. Establecer una planeación estratégica para la organización de la empresa que le permita la evolución y crecimiento del negocio.	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Describir las tareas y objetivos de forma individual para cada área funcional que lidera la gerencia. • Especificar cuáles son las necesidades del personal para el desarrollo de sus funciones para alcance de los objetivos y los planes que persigue la empresa • Contratar y seleccionar de forma competente al personal que desea emplear su fuerza laboral para la empresa, y desarrollar planes de entrenamiento y capacitación para que le permita al empleado contratado ejercer su función en el puesto de trabajo, como también se encargara del despido al personal en caso de que lo amerite. • Tener actitud de líder para ejecutar los planes y las estrategias que se plantean hacia el alcance de metas en la empresa. • Motivar al personal creando un ambiente de confianza y superación en el trabajo • Medir de forma continua la ejecución del trabajo que realizan los empleados, estableciendo planes y estándares de ejecución. • Las transacciones concernientes a compra/ ventas, prestaciones, créditos deberán contar con su aprobación. 	
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Objetividad en las operaciones • Tener actitudes de líder • Contar con iniciativa propia • Capacidad para tomar decisiones •
Requisitos:	Edad: de 30 a 45 años Sexo: Indistinto Estado Civil: Soltero (a)- Casado (a) Estudios profesionales superiores (Título Profesional) Experiencia laborales/ ser competente/ tener capacidad de líder

“La Casa del Arrocero”

Manual de Funciones.	
	<p>Nombre del Cargo: Secretaria/o (Área Administrativa)</p> <p>Dependencia: Gerencia General</p> <p>Supervisa a: No tiene personas a su cargo</p>
<p>Objetivos:</p> <p>Encargarse del orden y el archivo de todos los documentos de la empresa y de las actividades u operaciones que realiza en el área que se maneja.</p> <p>Realizar una correcta ejecución de los trabajos que se le designe, y su responsabilidad será evaluada por la gerencia general.</p> <p>Brindar una excelente atención a las personas que ingresan al área de secretaria, y mostrarse espontaneo (a) y respetuoso ante los jefes y clientes que requieran de su colaboración e información referente con la actividad que realiza la empresa.</p>	
<p>Funciones:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar periódicamente el cumplimiento de obligaciones y cobranzas que tiene la empresa con sus proveedores y clientes. • Recibir toda la información sobre asuntos internos de la empresa. • Informar a los jefes sobre toda documentación que reciba a nombre de terceros destinados para el negocio. • Demostrar respeto y amabilidad al público en general que se acerque a las instalaciones del local. • Redactar documentación de forma clara y fluida utilizando términos profesionales que permitan transmitir información. • Brindar una excelente atención al público demostrando sus valores • Realizar y recibir llamadas telefónicas para informar a los jefes de todos los compromisos y demás asuntos relacionados. • Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por su jefe. • Mantener muy cuidadosamente archivada la documentación o contratos suscritos por la empresa con terceros. • Recibimiento de mensajes telefónicos o personales para los jefes. 	
<p>Perfil del cargo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una excelente redacción y ortografía. • Facilidad para expresarse de manera verbal y escrita • Ser una persona proactiva, y organizada • Tener dominio para el manejo de diferentes programas computacionales de Windows como Microsoft Office, Excel, Star Office, Linux e Internet • Ser organizada (o) • Demostrar buenas relaciones interpersonales. • Ser dinámica (o) y entusiasta
<p>Requisitos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Título de Secretariado Ejecutivo, egresado, o estudiante • Estudiante de carreras administrativas o económicas. • Tener experiencia de por lo menos 1 año en cargos similares • Edad 20 a 30 años • Tener conocimientos de diferentes áreas, o haber asistido a charlas, cursos y seminarios que le hayan permitido enriquecer sus conocimientos.

“La Casa del Arrocero”

Manual de Funciones.	
	<p>Nombre del Cargo: Gerente Financiero</p> <p>Dependencia: Gerencia General</p> <p>Personal a su cargo: Contador o Asistente contable</p>
<p>Objetivos:</p> <p>Realizar una estimación con el respectivo análisis de las ventas que se desean alcanzar.</p> <p>Responder de forma responsable ante la gerencia general por las prácticas contables que realiza, lo relacionado con los controles internos sean estos los impuestos, los costos por adquirir un producto o servicio y el realizar los estados financieros de la empresa.</p> <p>Controlar los Ingresos, Egresos, y examinar continuamente las cuentas Patrimoniales, para a su vez proponer alternativas de mejoras o correctivas en base a estos aspectos.</p>	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las decisiones relacionadas con aspectos financieros de la empresa • Ayuda en la toma de decisiones específicas para la realización de inversiones o prestaciones que puedan afectar o ayudar a las operaciones financieras de la empresa • Búsqueda de formas para obtener fondos y proporcionar el financiamiento de los activos que pueda requerir la empresa para la exhibición o promoción de los productos, que ayudaran con las ventas de los mismos permitiéndole al negocio generar ganancias. • Analizar minuciosamente de forma individual cada una de las cuentas que integran el balance general de la empresa con el único fin de obtener información valiosa de cómo se encuentra la compañía financieramente. • Analizar también las cuentas que integran el Estado de resultados estimando los costos con los ingresos que obtiene el negocio. • Relacionar los costos de adquisición del producto con el valor al que se quiere venderlo, para de esta manera asignar a cada producto un valor competitivo y sobre todo rentable. • Analizar los flujos de efectivo que se producen en las operaciones del negocio. • Interactuar con el resto de la empresa para que de esta manera se pueda lograr una eficiente operación en las diferentes actividades que la empresa realiza. • Proyectar los fondos a utilizar para financiar las distintas operaciones de la empresa. 	
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Planear, ejecutar y sobre todo dirigir las actividades de gestiones administrativas y operativas de la empresa para establecer relaciones con proveedores. • Desarrollar estrategias para las actividades de compra y realizar proyecciones estimativas que puedan beneficiar las actividades de la empresa.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser profesional en Contabilidad, Economía o carreras derivadas al área. • Tener conocimientos en áreas administrativas y tributarias • Tener una experiencia de por lo menos 3 años en cargos similares. • Edad mínima de 30 años

“La Casa del Arrocero”

Manual de Funciones.	
	Nombre del Cargo: Contador (a) Dependencia: Gerencia General Personal a su cargo: Asistente contable
Objetivo: Controlar diariamente las cuentas de la empresa para el conocimiento del estado económico de la misma. Responsable directo del manejo de la contabilidad de la empresa y del personal que esta bajo su dependencia.	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la respectiva clasificación, el registro, análisis e interpretación de la información financiera de la empresa relacionada con el respectivo plan de cuentas. • Llevar los libros contables y sus auxiliares de acuerdo con las técnicas que aplica y de conformidad con la ley. • Preparar cuidadosamente los informes financieros de la empresa y presentarlos a la alta gerencia cuando se los requiera. • Preparar y realizar las respectivas declaraciones tributarias. • Realizar y certificar los estados financieros de la empresa con sus notas correspondientes, de conformidad con las normas vigentes en el Ecuador. • Comunicar a la gerencia de asuntos relacionados con su cargo. • Llevar de forma organizada los archivos de toda la documentación que maneja, con la finalidad de atender a requerimientos o solicitudes de la información interna de la empresa que manipula. • Mostrar responsabilidad en la presentación de sus informes. 	
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Manipulación de plan de cuentas • Conocimiento de auditoria básica • Actitud para planificar y controlar • Tener estabilidad emocional • Orientación estratégica • Capacidad para analizar
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Edad de 25 a 30 años • Sexo indiferente • Estado civil (soltero (a), casado (a)) • Formación profesional de Contador Público (CPA) • Tener experiencia de por lo menos 3 años en cargos similares

“La Casa del Arrocero”

Manual de Funciones.	
	Nombre del Cargo: Asistente Contable Dependencia: Gerente financiero Personal a su cargo: Ninguno
Objetivo: Ser responsable directo en la ejecución correcta del trabajo designado por el jefe contable. Es el encargado de revisar, clasificar y controlar los documentos, los datos u otros elementos relacionados en el área contable de la empresa, de acuerdo con las normas y procedimientos que regula tal actividad, para de esta manera mejorar la optimización de las actividades contables de la entidad.	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar nomina de clientes, bancos y viáticos • Coordinar la entrega de información a los jefes referente a la contabilidad de la empresa • Tener un control acerca del pago de servicios basicos (reportándolos mensualmente) • Realizar la respectiva recopilación, análisis y codificación de toda información contable • Actualizar el plan de cuentas con el que se maneja la empresa • Revisar los comprobantes de venta diarios que se originan de las actividades que realiza la empresa • Generar las correspondientes recaudaciones • Realizar la programación y elaboración de cheques referentes a pagos de proveedores y acreedores con los que guarda relación la empresa • Efectuar las respectivas depreciaciones de los activos fijos utilizando el método establecido por la ley • Efectuar los respectivos ajustes • Mantener actualizados los registros contables en los libros de contabilidad • Informar de manera inmediata al jefe contable los ingresos y gastos que ocasiona y genera la empresa • Realizar los cortes mensuales de cuentas • Suministrar información necesaria para el previo desarrollo de los informes • Efectuar las respectivas conciliaciones bancarias 	
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y dominar la contabilidad • Tener disponibilidad de tiempo
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ser auxiliar en el área contable, con conocimientos tributarios • Manejar computadoras, programas y software contable • Cursar por lo menos un V semestre en CPA • Poseer experiencia • Edad mínima de 23 años

“La Casa del Arrocero”

Manual de Funciones.	
	<p>Nombre del Cargo: Jefe de compras</p> <p>Dependencia: Gerente General</p> <p>Personal a su cargo: Ninguno</p>
<p>Objetivo: Ser responsable directo en las distintas actividades de compra que realiza la empresa, en mantener relaciones con los distribuidores de productos estables del negocio y actuar en la búsqueda de nuevos proveedores.</p>	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las respectivas cotizaciones en la compra de productos que se desea adquirir para las actividades de venta y comercialización a las que se dedica la empresa. • Manejar nomina de proveedores • Coordinar la recepción de los productos que se adquieren a nuevos o proveedores estables • Llevar el control de las negociaciones con empresas mayoristas que distribuyen y comercializan los productos que vende la empresa • Firma responsable de la documentación referente a la compra de productos • Hacer el respectivo sondeo de las empresas con quienes se establecerá algún tipo de relación • Mantener conversaciones directas con jefes y demás departamentos de la empresa para la aprobación de las compras • Realizar las respectivas visitas a las instalaciones donde están establecidas las empresas mayoristas que nos proveen los productos • Considerar las promociones que ofrecen las empresas proveedoras • Todas las demás actividades referentes a la adquisición de los productos agrícolas 	
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Poseer temple en temas de negociación • Tener carácter y personalidad estable • Tener poder de convencimiento • Fluidez en la expresión de palabras claves para el alcance de objetivos en base a las negociaciones de compras que se desean realizar
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en áreas administrativas o comerciales • Cursar por lo menos un V semestre en carreras antes mencionadas • Poseer experiencia • Edad mínima de 25 años

“La Casa del Arrocero”

Manual de Funciones.	
	Nombre del Cargo: Jefe de Recursos Humanos Dependencia: Gerente General Personal a su cargo: Ninguno
Objetivos: Atraer a todos los candidatos al puesto de trabajo que se encuentren cualificados potencialmente, ayudar a cada uno de los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la organización, mejorar la calidad de vida en el lugar de trabajo, hacer que se cumpla la normativa y legislación con la que se desarrolla la empresa, y dictar políticas convenientes para implementar reglas y normas éticas.	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Encargarse del reclutamiento del personal para de esta manera conseguir la cantidad suficiente de candidatos para el puesto de trabajo, utilizando las siguientes fuentes de reclutamiento: anuncios en la prensa, en el internet, por medio de cursos de formación, archivos de solicitudes, por medio de agencias de colocación, presentaciones y ferias, universidades, etc. • Encargarse del proceso de selección del personal de la siguiente manera: hacer llenar al aspirante al puesto de trabajo el formulario de solicitud (proceso de preselección), realizar pruebas de selección las cuales juzgan las cualidades y los valores de cada uno de los candidatos al puesto que se desea cubrir, entrevistar al personal seleccionado, comprobar las referencias que presenta, tomar una decisión si se contrata o no, una vez decidido se comunicara al escogido la respuesta por medio de cartas, llamadas telefónicas, o por e-mail o redes sociales, etc. • Proporcionar de forma cuantitativa y cualitativa el personal necesario que requiere la empresa, de esta manera optimizar los procesos organizativos de la empresa. • Encargarse del manejo de cada personal con el que cuenta la empresa desde su momento de llegada hasta cuando abandona el puesto de trabajo. • Buscar la estructuración de salarios para los trabajadores que tiene la empresa de modo que cumpla 3 condiciones importantes como son: Un trabajo motivador, que sea internamente equitativo, y que externamente sea competitivo • Establecer relaciones laborales con el fin de solucionar los conflictos que se pueden ocasionar dentro de la empresa. • Establecer medidas de forma voluntaria por parte de la empresa para mejorar el clima laboral. 	
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Tener carácter y buena personalidad • Habilidad en selección personal
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en administración de empresas, ingeniería comercial o carreras relacionadas • Cursar por lo menos un V semestre en carreras antes mencionadas • Poseer experiencia de por lo menos 2 años en cargos similares • Edad mínima de 25 años

“La Casa del Arrocero”

Manual de Funciones.	
	Nombre del Cargo: Vendedor Dependencia: Gerente General Personal a su cargo: Ninguno
Objetivo: Ofrecer un excelente servicio de calidad a cada uno de los clientes que acuden al local, hacer que se incrementen las ventas de la empresa, y lograr que por las estrategias de ventas la empresa se poseione en el mercado al que pertenece.	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar una buena atención al publico • Establecer habilidades para las ventas • Asear todos los mostradores y el local donde se encuentran los productos que se ofrecen al cliente • Surtir todas las estanterías con las que cuenta el local • Surtir los mostradores • Tener el lugar de la bodega en orden • Entregar de manera eficiente los pedidos • Cargar y descargar la mercadería • Revisar de forma constante los libros de costos para actualizar los precios de los productos • Realizar de forma constante los inventarios físicos de la mercadería existente • Establecer nexos entre el cliente y la empresa • Contribuir a solucionar problemas en temas de mercadería 	
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Tener facilidad de palabras • Poseer capacidad de liderazgo • Poseer iniciativa • Ser organizado (a) • Habilidad para negociar
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Tener 20 años de edad en adelante • Poseer títulos en carreras comerciales • Cursar niveles universitarios en carreras comerciales • Manejar computadoras y programas para el registro de inventarios • Tener buena presencia • Poseer experiencia en ventas o atención a clientes

“La Casa del Arrocero”

Manual de Funciones.	
	<p>Nombre del Cargo: Técnico de Campo o Asesor</p> <p>Dependencia: Gerente General</p> <p>Personal a su cargo: Ninguno</p>
<p>Objetivos:</p> <p>Fomentar el desarrollo sostenible de las actividades derivadas a la agricultura, como lo es nutrir el suelo donde se implantaran las siembras o cultivos; cultivar y producir los frutos, alimentos, hortalizas y demás plantaciones.</p> <p>Permitir un acompañamiento integral a los productores que requieren de la asistencia y asesoramiento técnico y de campo, facilitando el incremento del índice de productividad de las distintas zonas agrícolas del área que cubre la empresa y demás zonas que requieran del servicio y productos.</p>	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Prestar asesoría para la implementación de buenas prácticas en lo que respecta la agricultura • Diseñar e implementar planes y mecanismos para ejecutar buenas prácticas agrícolas • Elaboración y planificación de créditos para financiar el desarrollo de las actividades de tipo agrícolas • Diseñar e implementar planes y mecanismos para manejo de cosechas y de post cosechas • Brindar la mejor asistencia técnica para la productividad de las gestiones agrícolas para dar seguridad al cliente de que las opiniones y asesorías dadas por el técnico son las apropiadas y opten por requerir de los productos que la empresa ofrece. 	
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Tener facilidad de palabras • Manejar un buen léxico con términos agrícolas • Poseer iniciativa • Ser organizado (a) • Habilidad para motivar • Capacidad de convencimiento • Brindar seguridad
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Tener 25 años de edad en adelante • Poseer títulos en agropecuarias • Cursar por lo mínimo un V semestre en Ingeniería Agrónoma • Poseer experiencia en asesoría técnica y de campo de zonas agrícolas • Tener buena presencia



**POLÍTICAS PARA LA
SOCIEDAD DE AGROSERVICIOS
“LA CASA DEL ARROCERO”**

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la exhaustiva indagación realizada en la empresa se pudo observar que no están claramente establecidas las políticas generales que el personal administrativo como los empleados deben de cumplir.

La iniciativa y finalidad de establecer estas políticas para la empresa es de fomentar el cumplimiento de las labores, fomentar el trabajo en equipo y definir claramente cada una de las responsabilidades asignadas al personal que labora en la empresa, coordinando los esfuerzos de todas las áreas que intervienen en la actividad a la que se dedica el negocio.

Cada una de las políticas establecidas deberá ser admitida y revisada por la Gerencia para que sean de total obligación y se establezca un régimen de cumplimiento y sanción correspondiente de acuerdo a las infracciones cometidas por el personal que labora en la empresa en caso de que no se cumplan a cabalidad las políticas.

De esta manera el personal de la empresa desarrollen sus actividades eficientemente e incrementar los niveles de productividad en la venta de los insumos agrícolas.

POLÍTICAS PARA EL ÁREA FINANCIERA

RESPONSABLE: Gerente Financiero

El Gerente Financiero es el área responsable por la preparación, análisis y presentación de los Estados Financieros mensuales y anuales, o como maneje la empresa.

La Gerencia Financiera tiene bajo su compromiso y responsabilidad la presentación oportuna de todas las declaraciones de impuestos de La Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” está legalmente obligada, incluyendo los impuestos municipales y en general cualquier clase de imposiciones que son de cumplimiento obligatorio.

Para efectos del adecuado cumplimiento de estas políticas, el Gerente Financiero, deberá coordinar y asegurarse de que todos quienes intervienen o están bajo su mando o dirección y los involucrados debidamente informados y capacitados para que la información que les

corresponda preparar sea presentada en los plazos debidos y oportunos, para de esta manera evaluar la situación financiera del negocio.

Para el adecuado cumplimiento de ésta política, la Gerencia deberá proporcionar al área financiera los software, hardware y las conexiones informáticas necesaria, a fin de asegurar la oportuna presentación de los estados financieros, declaraciones de impuestos y en general de cualquier información que sea de carácter contable.

Se deberá elaborar salvaguardar y actualizar cada uno de los procedimientos contables, impositivos y de cualquier naturaleza que aseguren la adecuada fluidez de los procesos contables y su interacción con las demás áreas generadoras de esta información y presentación de los estados financieros mensuales y anuales de acuerdo a la modalidad de la empresa.

La Gerencia procurará establecer, en el plazo que determine, un sistema contable que se presente de manera apropiada a la naturaleza que maneja el negocio, incluyendo el plan de cuentas adecuado y la contabilidad respectiva.

POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE COMPRAS DE MERCADERÍAS (Insumos Agrícolas)

RESPONSABLE: Jefe de Compras

Para el área de compra es indispensable reconocer que es el único responsable de velar por el cumplimiento estricto de cada uno de los procedimientos establecidos correspondientes en este departamento.

Este procedimiento de compras se rige directamente para las negociaciones de compra con proveedores minoritarios como los mayoritarios, siendo estos nacionales o con marcas internacionales.

El encargado de esta área o jefe de compras deberá revisar cada una de la documentación o productos que se recibe del proveedor directo, para de esta manera determinar si lo adquirido por la negociación de compra cumple con todas las expectativas necesarias para su respectiva cancelacion, y en caso contrario se procede a devolver lo adquirido.

El jefe o encargado del departamento de compras deberá enviar el comprobante de la compra al departamento de bodega o a quien está encargado de receiptar o verificar la mercadería que

entra a la empresa y que esta se encuentre de conformidad con lo establecido en la orden de compra.

El responsable directo de este departamento deberá poseer copia y el original de toda la documentación que respalde la compra.

POLÍTICAS ÁREA DE VENTAS DEL PRODUCTO QUE SE OFRECE (Insumos Agrícolas)

RESPONSABLE: Vendedor

Es de directa responsabilidad por parte del vendedor fijo situado en el negocio encargado de constatar, verificar y evaluar en un tiempo determinado la mercadería existente en cada una de las perchas, vitrinas y mostradores.

El vendedor es el único responsable para la empresa de constatar la mercadería que se reciba por parte del departamento de compras una vez adquirida la mercadería de los proveedores y realizada la compra, en caso de que otra persona lo realice este será sancionado.

Cuando se reciba la mercadería solo el vendedor fijo del negocio deberá firmar el respectivo recibido de la misma considerando la fecha que se recibe y la rúbrica o firma, ninguna otra persona deberá tomar derechos o atribuciones para hacer uso de esta acción.

El vendedor es el único responsable de emitir en cada venta de los insumos la respectiva factura o documentación con su firma correspondiente que respalde dicha transacción en caso de existir un reclamo por equivocación o insatisfacción de lo vendido, como responsable directo deberá asumir tal acción, si se presentare acciones incómodas con el cliente deberá acudir a los jefes y hacer el comunicado directo de lo que sucede para la búsqueda de soluciones.

Solo el vendedor está comprometido de velar por la existencia del dinero de caja y podrá tener uso directo del mismo en caso de que los jefes lo requieran deberá emitir un comprobante de cada movimiento que tenga caja.

En caso de hacer uso del dinero de caja para fines personales, el vendedor será sancionado o multado de acuerdo lo establezca el jefe.

POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE CONTABILIDAD

RESPONSABLE:Contador

Es de responsabilidad directa del contador que se contarte en la empresa de manejar la documentación contable y financiera de la misma.

Todas las facturas y documentación necesaria para la realización de los respectivos estados financieros de la empresa serán únicamente manejadas por él, dejando constancia de cada uno de los documentos que recibe.

El contador es el único responsable de emitir al Gerente Financiero opiniones de la situación financiera de la empresa y presentar un informe donde detalle cómo se presenta económicamente.

El contador es la única persona autorizada a manipular los libros contables de la empresa, en caso de que sean manipulados por terceros siendo el único apoderado de tal información se emitirá una respectiva sanción, debido a que la información financiera de la empresa debe ser totalmente de propiedad para los jefes de la misma.

POLÍTICAS GENERALES

POLÍTICAS ÉTICAS

La entrada del personal a sus áreas correspondientes dentro de la empresa será desde las 08:00 am hasta las 17:00 pm de lunes a viernes, respetando el tiempo respectivo de una hora para el almuerzo. Se brindara excepciones de horario si lo requieren las necesidades del trabajo.

Usar vestimenta apropiada en el sitio de trabajo, para de esta manera dar una buena imagen personal y otorgar una imagen de seriedad al negocio.

Todos los trabajadores están obligados a cumplir a cabalidad lo establecido en el contrato de trabajo.

Atender las órdenes laborales que imparten los jefes, con trato respetuoso hacia sus superiores y compañeros de trabajo.

El trabajador deberá informar a su superior acerca de cualquier anomalía que pueda observar en la empresa.

Colaborar en las tareas investigativas de hechos o accidentes que sucedan dentro de la empresa.

Evitar consumir alimentos en el área de trabajo, guardar desperdicios, restos de comidas, envases de bebidas descartables, trapos sucios, etc., que hacen que el área de labores de un aspecto desaseado.

Los trabajadores en su aseo personal deberán usar jabón o detergente, prohibiéndose el uso de trapos o guaiques que puedan tapar los desagües y producir condiciones antihigiénicas.

En caso de recibir tratos de ofensa, humillación, intimidación, violencia y el irrespeto a la privacidad personal dar aviso a los superiores para tomar medidas de corrección al asunto.

Le será llamada la atención en caso de realizar acciones y expresar palabras con malicias que afecten la personalidad de los compañeros de trabajo.

En caso de contar con líneas telefónicas solo hacer uso del servicio en temas laborales y no personales, en caso de hacerlo será sancionado.

POLÍTICA ORGANIZACIONAL

La Administración deberá determinar y consecutivamente mantener la estructura orgánica de la compañía orientada hacia el cliente, alineada a satisfacer sus necesidades y ofrecer productos innovadores que brinden seguridad al cliente para ser aplicados en sus cosechas, de acuerdo con los regímenes de aplicación y cuidados con el medio ambiente.

Toda modificación en la estructura organizacional deberá ser aprobada por el personal Administrativo (Jefes), en base a los análisis de procesos organizacionales.

Para presentar un proyecto que sirva para reestructurar la organización se deberá adjuntar un documento de análisis de procesos organizacionales retrospectivo y prospectivo, que deberá contener recomendaciones pertinentes.

La creación y funcionamiento de mejoras para la empresa deberán ser consideradas por la Gerencia en cuanto a los parámetros de costo calidad y cantidad de acuerdo con lo necesario para desarrollar las actividades comunes de la empresa con nuevos implementos entre ellos se puede destacar los suministros, muebles y tecnologías.

La gerencia deberá asegurar que los manuales donde se especifiquen las funciones del personal, y que estos estén al alcance de los usuarios internos y externos, para que tengan conocimientos claros de cómo se manejan las actividades y labores dentro de la empresa.

POLÍTICA PARA EL DESEMPEÑO GERENCIAL

El desempeño de cada una de las gerencias se medirá en función de reportes gerenciales y los indicadores de gestión partiendo de su situación actual y las metas establecidas durante el período económico con el que se maneja la empresa.

De no cumplirse las metas y regímenes establecidos la gerencia entrará en proceso de observación y auditoría.

POLÍTICAS PARA PROCESOS EN LA EMPRESA

Las áreas operativas de la empresa deberán guardar relación con cada uno de los procesos que se realicen, con la finalidad de evitar duplicidad en las funciones y las atribuciones que se establecen para cada personal del negocio.

Cada actividad dentro de la empresa tiene un proceso el mismo que contendrá un responsable o (dueño del proceso) que será quien responda de manera eficiente y eficaz con el cumplimiento del mismo.

La Administración o Gerencia General podrá crear comisiones o equipos de trabajo de manera temporales como también comités de manera permanente, para la solución de cuestiones específicos, en todos los casos definirá los miembros, los responsables, los propósitos, las funciones específicas a desarrollar, el tiempo de funcionamiento y los resultados a lograr.

POLÍTICAS PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

El proceso de selección de personal deberá iniciar con la elaboración del correspondiente “Requerimiento de Personal”, el mismo que deberá estar firmada por el Gerente General. Esto será aplicable para todos los casos en donde existan vacantes, se necesite reemplazos y se cree nuevos puestos.

En caso que se genere una vacante, se dará preferencia al personal estable del negocio, considerando el perfil del cargo, mediante un concurso interno.

No se deberá realizar la contratación de personal que no cumpla con el debido proceso de selección.

En todo contrato de trabajo que mantenga la empresa se establecerá la obligatoriedad de que dado por culminado el plazo convenido, el empleado que firmó el contrato se comprometa a no ingresar a su lugar de trabajo sin autorización expresa de los dueños de la empresa.

No se aceptarán de que a la empresa ingresen los ex empleados o trabajadores que hayan salido de la empresa por: faltas cometidas para perjudicar la empresa, por adueñarse de los bienes de la empresa, por faltas efectuadas hacia los jefes de la empresa, o por mala manipulación de la documentación importante y confidencial del negocio.

POLÍTICAS DE PLANES Y PROGRAMAS

Los planes, programas de la empresa se realizarán en base al Plan Estratégico que designe la Administración de la empresa.

El desarrollo de planes, programas y proyectos de la empresa, incluido la incursión de nuevos productos insumos agrícolas para la venta deberán seguir un proceso de planeación de cómo serán incursionados y ofertados al mercado con el que se maneja el negocio.

POLÍTICAS PARA LA COMPRAS DE ACTIVOS FIJOS PARA USO DE LA EMPRESA

Para la adquisición, contratación de obras y la prestación de servicios destinados para la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arroceros”, se fijarán planes de autorización para adjudicar y/o contratar la adquisición de obras, bienes y servicios por parte de terceros para mejorar la infraestructura del negocio.

En caso de las compras que realice la empresa se deberá tomar en consideración el precio, el plazo de entrega, la calidad, la garantía, marca, procedencia, confiabilidad y la experiencia del quien provee el bien.

Los procesos de compras de materiales o los suministros necesarios para las áreas administrativas y operativas se los efectuará de manera cómo lo considere la Gerencia de la empresa, salvo casos en que el requerimiento sea de forma emergente.

Para la adquisición de cualquier tipo de suministros, equipos y materiales, se procurará realizar la respectiva cotización de tal modo procurar conseguir el menor precio y las mejores condiciones de pago. Los procesos deberán iniciarse una vez realizado un presupuesto para cubrir tal gasto y que éste sea aprobado.

La Gerencia de la empresa procurará suscribir o llevar a cabo contrataciones con fabricantes por medio de convenios de provisión de los materiales que fabriquen y que sean destinados para uso, operación y mantenimiento del negocio; con la finalidad de conseguir, por un lado, las mejores condiciones posibles de precio, calidad y un acorde plazo de pago y por otro, la disponibilidad en el momento que estos sean requeridos.

POLÍTICAS PARA REGULACIÓN INTERNA

Deberá ser política de la empresa mantener informados a sus empleados sobre las Políticas, Reglamentos, Normas, Procesos, y Estructura de la misma, de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro del negocio, su relación con todas las áreas, y como ejecutar cada una de las funciones de acuerdo a los procesos y procedimientos en vigencia.

El Gerente, son los responsables de que en su área se documenten sus principales actividades y cada uno de los procesos, debido a que tiene la autoridad para organizar, controlar, ejecutar y asegurar el cumplimiento de las actividades.

Es obligación de quien es el responsable directo de cada proceso, el asegurar que éste y la documentación asociada, se analice y se mantenga actualizada para garantizar el correcto cumplimiento del proceso que le ha sido asignado para que lo ejecute con responsabilidad.

La ejecución y cumplimiento con lo establecido en los Manuales será responsabilidad de las Gerencia realizar la respectiva inspección y análisis de cada uno de los puestos de trabajo.

Todo trabajador deberá cuidar cada uno de los elementos que se les proporcionan para el desarrollo de sus actividades.

POLÍTICAS SALARIALES

La Gerencia procurará establecer un medio de remuneración variable en función del desempeño y cumplimiento de los objetivos y las metas.

Para elevar el salario el Gerente de la empresa deberá considerar el desempeño de cada uno de los empleados y analizar cómo se encuentra la situación financiera de la misma, exceptuando las disposiciones salariales del país.

Todo requerimiento de pago de horas extras y viáticos deberá cumplir con la programación de trabajo previamente establecida y en función del costo beneficio; y deberán ser autorizados y verificadas por el Gerente.

En ningún concepto se pagarán horas extras sin sustento o que no hayan sido realizadas a: el personal de confianza de los jefes, a personal que mantengan afinidad o sean familiares, en caso de ocurrir esto se deberá presentar el respaldo de las horas realizadas y hacer la respectiva verificación del cumplimiento de las mismas.

Los empleados sometidos a condiciones y horarios especiales de trabajo, no podrán laborar horas extraordinarias y/o suplementarias a fin de precautelar su salud y bienestar en caso de que padezca alguna enfermedad o discapacidad que imposibilite la realización de tal laboral fuera del horario normal de trabajo.

POLÍTICAS DE VACACIONES O DÍAS FERIADOS

La programación anual que especifique la Gerencia se considerara para establecer el goce de las vacaciones a los empleados de la empresa.

Cuando por necesidades autoritarias de la empresa, el trabajador se vea imposibilitado de hacer uso propio de las vacaciones correspondientes, el encargado del área y el trabajador deberá acordar una nueva fecha de goce de las mismas y realizar el respectivo comunicado a la Gerencia.

Se respetaran los días feriados de forma oficial establecidos por el gobierno nacional que cubren las jornadas laborales.

POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA

El plan de Capacitación deberá ser sustentado por el Gerente General en base al Plan Estratégico del negocio y a la detección de necesidades y realidades de la empresa.

Todo personal contratado o ascendido por el negocio deberá participar del proceso de estímulo hacia el personal con el cargo a desempeñar.

La Gerencia de la empresa tomara en consideración capacitar a la mayor cantidad posible de trabajadores, en un proceso continuo estimulado, priorizando cada uno de los objetivos estratégicos de la empresa.

El adiestramiento deberá ser otorgado en consideración a las actividades que realice el trabajador y las necesidades de actualización del área, para que pueda mejorar su desempeño y habilidad en el puesto de trabajo.

El trabajador que haga participe de la respectiva capacitación que brinda la empresa debe comprometerse a cumplir con un adecuado plan de Estudios y aprobarlo en caso de que sea necesaria su aprobación o asistencia, caso contrario deberá restablecer, si lo hubiere, el valor cubierto por la empresa, a excepción de que al empleado se le presente un caso fortuito o fuerza mayor.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD

El negocio debe considerar que el prevenir los riesgos laborales en materia de seguridad y salud son muy importante para el desarrollo de las funciones que realicen, en caso de la actividad de esta empresa que se destina a la venta de insumos agrícolas es muy importante que se estimen o se establezcan anuncios que señalen el peligro o precaución para la manipulación de tales productos.

Por tal motivo para la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocerero” integrar la prevención de los distintos riesgos que pueden existir al manipular los insumos debe ser prioritario porque compromete a la empresa y quienes forman la directiva de la misma (Jefes), permitiéndole a sus empleados tener conocimientos de los posibles riesgos que se puedan presentar.

Cada trabajador debe cumplir con un régimen de sanidad, como es el mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable cumpliendo y haciendo cumplir con cada uno de los procedimientos e instrucciones de aseo.

Es prioritario contar con la colaboración y cooperación de quienes laboran en la empresa que tomen en consideración que es de vital importancia para su salud personal la observación y cumplimiento de cada una de las normas y reglas de prevención que se estimen, así como también realizar a los jefes las respectivas sugerencias para mejorar las normas de prevención considerando condiciones peligrosas y acciones inseguras, de esta manera se mejorará el ambiente laboral disminuyendo cualquier daño, lesión, o perjuicio a la salud personal no solo de quienes laboran en la empresa sino a los clientes o personas que acuden al negocio en búsqueda de asesoría técnica o que deseen adquirir los insumos agrícolas que se ofrecen.

En caso de ocurrir un accidente en el área laboral que afecte la estabilidad personal o imposibilite al empleado seguir cumpliendo con las labores asignadas, la empresa correrá con todos los gastos correspondientes a la atención médica y recuperación.

Ocurriendo lo mencionado anteriormente el empleado está en todo el derecho de asignar un remplazo por decisión propia, o hacer el respectivo aviso a los jefes para que se encarguen de establecer una persona x para que ocupe el lugar y cumpla con las tareas asignadas durante el tiempo otorgado de descanso médico.

Los empleados, se deberán unir al compromiso personal hacia la Prevención de Riesgos Laborales, como una forma de vida cotidiana.

En caso de sufrir malestar o enfermedad, dar aviso a sus superiores o solicitar permiso oportuno para su recuperación

En caso de encontrarse en estado de gestación para la mujer se le asignara los correspondientes días de descanso establecidos por la ley, y para el hombre también contara con los días correspondiente al descanso paterno.

POLÍTICAS BASADAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN ORIENTADAS AL USO DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS

La empresa contratará a una entidad o persona externa para que le brinde mantenimiento al área de red, a los sistemas informáticos manejables y todos los equipos computacionales empleados para el desarrollo de las actividades de La Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero”.

El responsable encargado de realizar el respectivo mantenimiento a los equipos y sistemas computacionales de la empresa tiene la responsabilidad de controlar y llevar un inventario detallado de toda la infraestructura de hardware que posee la misma.

El responsable de tal actividad actuará como asesor para definir los estándares a considerar para la adquisición de activos informáticos que requiera la empresa para el cese de sus actividades.

El mantenimiento técnico de todos los activos de infraestructura de tecnología de información de la empresa, deberá ser realizado en presencia del Gerente, con el fin de que no exista la extracción de información confidencial de la misma.

Los activos informáticos de uso indispensable como (servidores, equipos de comunicación, etc.) deberán estar ubicados en áreas que cumplan con los requerimientos de seguridad tanto física como ambientales, es decir (aire acondicionado, control de humedad, etc.) apropiados, con alimentación eléctrica controlada y debidamente regulada, servicio de energía eléctrica ininterrumpida, detección y alarmas contra incendios, entre otros instrumentos que puedan ser de vital uso y aplicación considerando la amplitud e infraestructura del negocio.

POLÍTICAS PARA LA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

Todo empleado deberá cumplir con normas de lealtad y no divulgar informaciones confidenciales a personas ajenas a la empresa.

El tratamiento de la información y documentación confidencial de la empresa deben contar con todos los aspectos de seguridad, para que el funcionamiento de la misma se ejecute de forma segura, de manera que nuestros competidores y otras personas ajenas no tengan acceso a nuestras actividades de negocios.

Las únicas personas que pueden tener acceso a la información confidencial y todos los aspectos que intervienen, son aquellos funcionarios de la empresa que estén completamente familiarizados con la misma y a quienes los jefes autoricen su acceso.

Los dueños de la información serán los responsables de comprobar que existan procesos de Seguridad para asegurar el manejo y la integridad de toda la información que se guarda en medios magnéticos o en documentos de tipo electrónicos basados en tecnologías como (pendrive, memorias del computador).

El uso de los recursos lógicos que posee la empresa debe ser destinado exclusivamente para fines de la misma, y no para terceros que no posean ningún vínculo con el negocio.

Cada uno de los empleados incluidos los directivos de la empresa deberán firmar un acta de compromiso o acuerdo de confidencialidad que imponga como orden o mandato el no hacer uso de la información de la empresa solo en los casos que sea necesario y con la debida autorización.

Todos los contratos para los nuevos empleados deberán incluir una cláusula de confidencialidad con respecto al manejo de información propia de la empresa.

Con respecto al manejo de la documentación, la empresa debe disponer que toda la información esté clasificada por niveles de seguridad acorde al contenido siguiendo una codificación respectiva para su pronto reconocimiento.

POLÍTICAS COMERCIALES (O DE NEGOCIOS CONSIDERANDO NUEVOS PRODUCTOS O SERVICIOS)

La Gerencia de la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” deberá priorizar los proyectos orientados a incrementar los valores del negocio, manteniendo en lo posible la rentabilidad de los fragmentos de negocios tradicionales y fomentando el desarrollo de nuevos productos y/o servicios, para que de esta manera permitan a la Sociedad aumentar su cartera de ingresos, maximizando la rentabilidad de su infraestructura.

Mantener de forma constante un mejoramiento de cada uno de los procesos que tenga el negocio para adaptarse a los nuevos desarrollos que se presentan en el mercado que se maneja.

Se deberá considerar los proyectos o propuestas que tengan como objetivo incrementar el posicionamiento de la empresa en el mercado por las marcas que auspicia la misma.

POLÍTICAS DESTINADAS A LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Para cada personal que labora en la empresa la única prioridad que deben mantener son a los clientes sean estos fijos o eventuales.

La Gerencia de la empresa deberá establecer estrategias sostenibles en tiempos determinados para orientar a los empleados en consideración del precio y calidad de los productos o insumos agrícolas que la empresa ofrece siempre y cuando el cliente se sienta satisfecho de lo que se le ofrece.

La efectiva atención y servicio al cliente, serán labores de alta prioridad y de carácter estratégico para el personal que labora en la empresa.

La Gerencia General deberá asegurarse de que la empresa esté orientada a servir de manera efectiva al Cliente sea eventual o permanente, utilizando normas de cortesía, de amabilidad y cordialidad.

El vendedor es el responsable de la atención al cliente y deberá estar enfocado a dirigir sus labores hacia un servicio de carácter exhaustivo cuyo principal objetivo sea la satisfacción del cliente.

Estimación de parámetros (tiempo, costo y calidad) aplicables para mejorar el desempeño laboral

Cuadro 18. Primer parámetro de tiempo

Actividad	Recursos implementados	Beneficio
Búsqueda de productos	Equipos de cómputo con (software para inventariar los productos)	Agilidad para verificar la disponibilidad de productos existentes en bodega o perchas/ vitrinas de exhibición.

Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Cuadro 19. Segundo parámetro de tiempo

Actividad	Recursos implementados	Beneficio
Atención al cliente	Estructuración jerárquica (designación del personal adecuado)	Cliente satisfecho por la atención brindada, asegurando la venta de productos y su regreso en ocasiones que él lo requiera.

Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Cuadro 20. Primer parámetro de Costo

Actividad	Recursos implementados	Beneficio
Capacitación al personal	Cursos de capacitación	Enriquecer conocimientos a los empleados para hacer más eficientes las actividades designadas.

Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Cuadro 21. Segundo parámetro de Costo

Actividad	Recursos implementados	Beneficio
Adquisición de activos fijos	Equipos de computación	Disponibilidad para la redacción y archivo de documentación importante para la empresa, evitando la pérdida o confusión de los mismos.

Realizado por: Arreaga Rosalinda, AstudilloDiana

Cuadro 22. Primer parámetro de Calidad

Actividad	Recursos implementados	Beneficio
Asesoría técnica	Personal capacitado	Mayor disponibilidad de clientela y prestigio por la asesoría garantizada y de calidad que brinda el asistente técnico de la empresa.

Realizado por: Arreaga Rosalinda, Astudillo Diana

5.7. 1 Recursos, análisis financiero

En la realización de un proyecto se puede establecer un pequeño análisis financiero resaltando la naturaleza del mismo, en el presente proyecto no se pretende crear una empresa, ni departamentos más bien lo que se busca con la implementación de esta tesis es estructura y definir la gestión organizativa de “La Casa del Arrocero” con la realización de los correspondientes manuales de funciones y políticas para el establecimiento de las actividades que deben ser cumplidas por cada uno de quienes integran el área laboral de la empresa.

Talento Humano

- Arreaga Salvatierra Rosalinda del Pilar
- Astudillo Alvarado Diana Vanessa

Recursos y medios de trabajo

- Impresiones
- Internet
- Laptops
- Computadoras
- Anillados
- Viáticos
- Transportes
- Pendrive
- copias

Recursos Financieros

Cuadro 23. Recursos Financieros

Cantidad	Artículo	P/Unit.	P/total
200	Impresiones a color	\$ 0,25	\$ 50,00
540	Impresiones B/N	\$ 0,10	\$ 54,00
-	Internet	\$ -	\$ 120,00
	Copias	\$ -	\$ 10,00
	Viáticos	\$ -	\$ 90,00
3	Anillado	\$ 2,00	\$ 6,00
1	Empastado	\$ 10,00	\$ 10,00
2	Pendrive	\$ 10,00	\$ 20,00
Total			\$ 360,00

Realizado por: Arrega Rosalinda, Astudillo Diana

5.7.3 Impacto

Impacto social/ laboral

Los beneficios que se logrará obtener con la aplicación de esta propuesta es que la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocerero” cuente con un manual de funciones y políticas que describan las tareas correspondientes a ejecutar por el personal, las cuales deben ser debidamente acatadas por los mismos.

La empresa alcanzará el incremento en la rentabilidad y productividad de sus operaciones, debido a que se llevará un control oportuno de las actividades realizadas por el personal de la entidad logrando captar un óptimo desempeño laboral, de esta manera será posible maximizar la eficiencia y eficacia en el manejo de sus actividades y operaciones.

Mejorará el clima laboral dentro de la empresa, los empleados estarán en condiciones de ofrecer una buena atención a los clientes contribuyendo esta labor al cumplimiento de los objetivos empresariales según lo planteado por la Administración del negocio.

Impacto ambiental

Los productos ofrecidos por esta empresa, no tendrán incidencias que afecte al medio ambiente, ya que se encuentran debidamente verificadas y aprobadas bajo las respectivas normas establecidas por agro calidad para su manipulación y aplicación.

5.7.4 Cronograma

Cuadro 24. Cuadro de actividades

<u>Actividades</u> <u>Procesos</u>	<u>Mes</u>															
	1				2				4				5			
	<u>Semanas</u>															
	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) Reestructuración del organigrama funcional	■	■	■													
b) Diseño de manuales de funciones			■	■	■	■										
c) Establecimiento de cada una de las funciones y/o responsabilidades			■	■	■	■	■									
d) Establecimiento de políticas									■	■	■					
e) Propuestas para sistemas de capacitación al personal										■	■	■	■			
f) Evaluación del desempeño laboral del personal												■	■	■	■	

Realizado por: Arreaga Rosalinda, Astudillo Diana

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Los lineamientos para realizar la respectiva evaluación de la propuesta son establecidos por la Universidad junto con la Unidad de Ciencias Administrativas y comerciales y esta a su vez es la encargada de analizar y decidir si cabe la posibilidad de que dicha propuesta sea aplicada.

CONCLUSIÓN GENERAL

Después de realizar un exhaustivo diagnóstico a la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocerero” ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi, se pudo determinar cómo influye la falta de estructuración jerárquica bien definida, y la ausencia de políticas y manuales de funciones en el desarrollo eficiente de cada una de las actividades que se ejecutan para el funcionamiento de la empresa.

La incorrecta designación de funciones con un personal no altamente capacitado y con un perfil adecuado para ejercer dicha responsabilidad establecida o la división errónea de los departamentos hacen que la organización no logre el cumplimiento de los objetivos que se plantean al inicio de sus actividades y esto trae como consecuencia el bajo nivel de rendimiento profesional y personal de los empleados, debilidad en sus procesos, deficiencias en las ventas, mala atención al cliente, y bajo nivel de incursión en el mercado que se desarrolla.

A falta de políticas bien definidas no se logra aclarar la regulación oportuna de las actividades que se desarrollan en la empresa, puesto que no existe una guía que sitúe el trabajo a realizar y los respectivos lineamientos de autoridad.

A raíz de este problema se ha observado que el personal que labora en la institución no tiene clara las funciones y actividades, las líneas de autoridad que se mantienen entre los jefes y empleados como también los niveles de jerarquía por lo que la empresa no cuenta con un eficiente nivel competitivo, debido a que la administración no implementa mejoras, ocasionando debilidad en la ejecución de las funciones designadas y otorgadas al personal.

RECOMENDACIONES

Debido al deficiente desempeño laboral del personal de la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi, se nos es de mucha importancia reconocer que a pesar de las falencias encontradas debido a un análisis exhaustivo y las soluciones otorgadas para la mejora de cada actividad que se desarrolla en la empresa recomendamos a quienes deseen realizar proyectos similares al nuestro, analizar y evaluar la posibilidad de que pueda extenderse de forma geográfica en diferentes sectores relacionados con la actividad agrícola que ejercen y si en el mercado en donde deseen incursionar sea rentable.

También indagar las exigencias de los posibles clientes que se le presentarían al negocio considerando: la clase de atención y asesoría que deseen recibir por parte de los asesores técnicos y de campo, los principales productos más demandados que hacen confiable, rentable la existencia y acogida de la empresa en el campo al que incursionan.

BIBLIOGRAFÍA

- ARENS, Elder Beasley: Auditoría, *Un enfoque integral*, Décimo tercera edición.
- BERNAL TORRES, Cesar Augusto, ob. Cit., p. 106.
- DAFT, Richard, *Administración*, Thomson, México, 2004,p. 210.
- DE HARO GUILLERMO, Estructura Organizativa, Escuela de Negocios Materiabiz, 2009
- FRANKLIN, Enrique, KRIEGER, Mario: Comportamiento organizacional, *Enfoque para américa latina*.
- GIBSON, IVANCEVICH, DONNELLY, KONOPASKE: Organizaciones, Comportamiento Estructura y procesos, duodécima edición.
- GITMAN, Larry y MCDANIEL, Carl: *El futuro de los negocios*, Thomson, México, 2001, p. 220.
- HAMMER, Michael y CHAMPY, James: *Reingeniería*, Norma, Bogotá. 1994, p. 17
- HELLRIEGEL, Don; JACKSON, Susan y SLOCUM, John, *Administración: un enfoque basado en competencias*, Thomson, México, 2002, p.192.
- JONES, Gareth R. y GEORGE, Jennifer M.: *Administración contemporánea*, 4ta edición, McGrawhiil Interamericana Editores, S.A. de C.V., México, 2006.
- KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz, *Administración: Una perspectiva global*, McGraw-Hill, México,1998,p.129
- R. WAYNE, Mondy: *Administración de recursos humanos*, decima primera edición.
- ROBBINS, Stephen P. y DECENZO, David A.: *Fundamentos de administración*, 6ª edición, Pearson Educación de México, 2009.
- ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary, *ob.cit*,p.158
- RUE, Byars: *Administración, teoría y aplicaciones*, edición revisada y actualizada.
- RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín: *Estudio de Sistemas y procedimientos administrativos*, tercera edición, 2006.
- VARGAS CUEVAS Luis: *Principios de administración*.

LINKOGRAFÍA

- <http://biblioteca.uteq.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/235/1/Davila%20Riofrio%20Lila%20Piedad.pdf>
- <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/369/1/02%20ICO%20186%20TESIS.pdf>
- <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/442/1/82T00014.pdf>
- <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/.../112/.../Gordón%20IEAN0143.pdf>
- http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-psicologia/doc_view/692-pe-ec1-294-c346-
- <http://www.wisis.ufg.edu.sv/wwwisis/documentos/TE/657.45-F634d/657.45-F634d-Capitulo%20II.pdf>
- <http://ari-archivosadministrativos.blogspot.com/2010/05/tema-iv-manual-de-normas-y.html>
- <http://www.agrocalidad.gob.ec/agrocalidad/index.php/registro-de-insumos/plaguicidas-agricolas>
- <http://dmanuales.blogspot.com/2009/05/manuales-administrativos.html>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Control_de_gesti%C3%B3n
- <http://www.wisis.ufg.edu.sv/wwwisis/documentos/TE/657.45-F634d/657.45-F634d-Capitulo%20II.pdf>
- <http://ari-archivosadministrativos.blogspot.com/2010/05/tema-iv-manual-de-normas-y.html>
- <http://negocioexitoso.com/index.php/temas-de-negocios-mainmenu-75/mercadotia-mainmenu-77/64-clientes.html?showall=1>
- <http://www.consultor.cl/index.php/novedades-de-consultorcl/182-para-reflexionar-en-Navidad>
- <http://informaticadiurna2.blogspot.com/2012/05/concepto-de-agronomia.html>
- <http://www.ugtecuador.com/pdf/proyecto-codigo-trabajo.pdf>

ANEXO 1

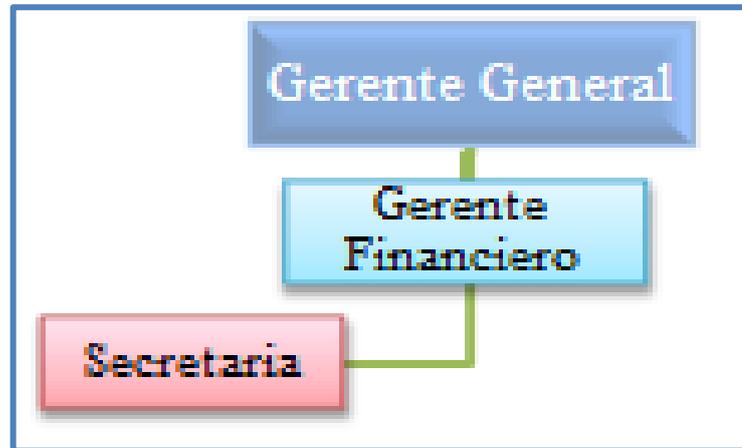
MATRIZ DE INVESTIGACIÓN

Cuadro 25: Matriz de Investigación

<u>PROBLEMA</u>	<u>PREGUNTAS GENERALES</u>	<u>OBJETIVOS GENERALES</u>	<u>HIPOTESIS</u>	<u>VARIABLES INDEPENDIENTES / VARIABLES DEPENDIENTES</u>	<u>INDICADORES</u>
Falencias en el óptimo desempeño laboral del personal en la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi.	¿De qué manera se puede optimizar el desempeño laboral del personal de la Sociedad de Agroservicios “La Casa del Arrocero” ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi?	Identificar los factores que origina en el bajo rendimiento laboral mediante la aplicación de herramientas investigativas que permitan hacer más óptimo y eficiente el desempeño del personal en la Sociedad “La Casa del Arrocero” ubicada en el cantón San Jacinto de Yaguachi.	El deficiente desempeño del personal origina el bajo rendimiento laboral.	VI: Desempeño del personal VD: rendimiento laboral	VI: eficacia, eficiencia, efectividad VD: crecimiento, rentabilidad, desempeño
<u>SUBPROBLEMAS</u>	<u>SISTEMATIZACIÓN</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>			
Carencia de organigrama funcional debidamente estructurado	¿Cómo incide la carencia de un organigrama funcional debidamente estructurado para optimizar el desempeño laboral?	Analizar las causas por las que se carece de un organigrama funcional debidamente estructurado que permita optimizar el desempeño laboral.	La carencia de un organigrama funcional debidamente estructurado incide en el óptimo desempeño laboral.	VI: Organigrama funcional VD: Desempeño laboral	VI: eficacia, eficiencia, efectividad VD: rendimiento, cumplimiento, eficiencia de las labores
Confusión de responsabilidades en el cumplimiento de las labores	¿De qué manera afecta la confusión de responsabilidades en el cumplimiento de las labores?	Determinar las incidencias que provocan confusión de responsabilidades para el cumplimiento de labores.	La confusión de responsabilidades incide en el cumplimiento de las labores.	VI: Confusión de responsabilidades VD: Cumplimiento de las labores	VI: Objetivos, metas, toma de decisiones VD: Desempeño, efectividad, resultados
Desconocimiento de funciones orientadas a la realización de las actividades	¿Cómo afecta el desconocimiento de funciones por parte del personal de la empresa en la realización de las actividades a las que se dedica?	Establecer las causas que origina el desconocimiento de las funciones por parte del personal de la empresa para la realización de sus actividades.	El desconocimiento de las funciones influye en la realización de las actividades	VI: Desconocimiento de funciones VD: Realización de las actividades	VI: Desempeño, rendimiento VD: Cumplimiento, resultados
Bajo nivel de capacitación del personal	¿De qué forma incide el bajo nivel de capacitación del personal en el desempeño de las funciones en la empresa?	Analizar el efecto que produce el bajo nivel de capacitación al personal en el desempeño de las funciones que se realizan en la empresa.	El bajo nivel de capacitación al personal influye en el desempeño de las funciones que se realizan en la empresa.	VI: Capacitación del personal VD: Desempeño de las funciones	VI: Desempeño, rendimiento laboral VD: metas, objetivos

ANEXO 2

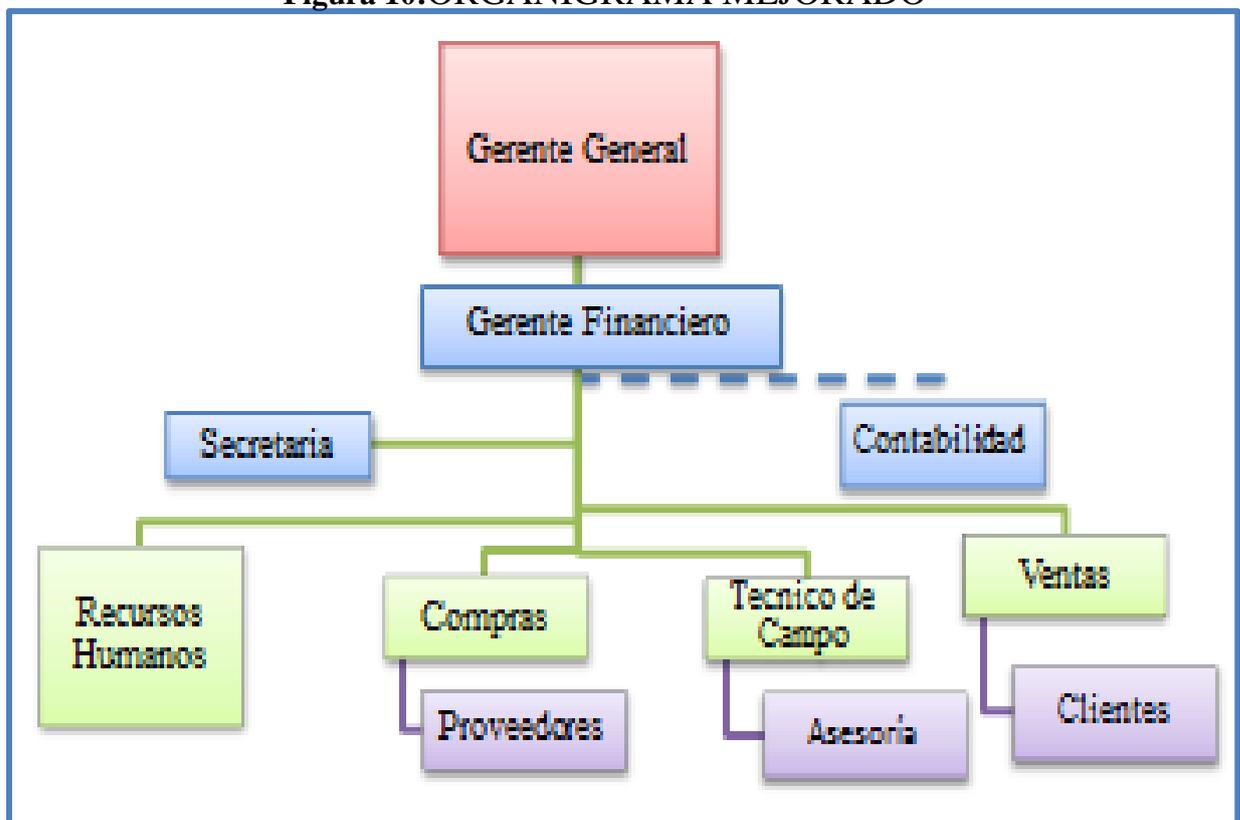
Figura 9: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Realizado por: Arreaga Rosalinda, Astudillo Diana

ANEXO 3

Figura 10: ORGANIGRAMA MEJORADO



Realizado por: Arreaga Rosalinda, Astudillo Diana

ANEXO 4

Modelo de encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO “UNEMI”
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA

Datos de la persona encuestada

Nombre: _____ C.I.: _____

Seleccione la opción que considere más adecuada según su criterio.

1.- ¿Cómo calificaría la atención brindada a los clientes que visitan esta sociedad de Agroservicios?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

2.- La falta de un organigrama funcional en la Sociedad de Agroservicios “LA CASA DEL ARROCERO” se debe a:

Mala administración

Desorganización laboral

Inexistencia de personal encargado de realizarlo

3.- Considera usted que la carencia de organización estructural influye en:

Desempeño laboral

Obtención de ganancias

Crecimiento empresarial

4.- La inexistencia de un manual que especifique las funciones que se desarrollan en el negocio atraen como consecuencia:

Confusión de responsabilidades

Descoordinación en las actividades

Desconocimiento de funciones

5.- Cree usted que el hecho de no contar con normas que regulan las actividades que se desarrollan en la empresa pueden afectar a la:

- Gestión organizacional
- Efectividad en las operaciones
- Cumplimiento de los objetivos

6.- ¿De qué manera se podría medir el desempeño de los empleados?

- Alcance de metas
- Evaluaciones periódicas
- Supervisión de actividades

7.- ¿Qué efecto traería el no capacitar a los empleados de la empresa?

- Incumplimiento de funciones
- Bajo rendimiento laboral
- Retraso en el cumplimiento de las obligaciones

8.- Considera que los empleados de la empresa deban recibir capacitación para actualizar sus conocimientos de manera:

- Mensual
- Semestral
- Anual

9.- Considera usted que la poca capacitación dirigida hacia el personal que labora en la empresa influye en:

- Dificultad para el óptimo desempeño en las operaciones
- Poca agilidad en los procesos
- Incorrecto manejo de las tecnologías

10.- Para desempeñar un cargo laboral los empleados de la sociedad deben poseer:

- Perfil adecuado
- Experiencia laboral
- Buena presencia

ANEXO 5

MODELO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO "UNEMI"
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA

Datos del empleado

Nombre: _____ C.I. _____

Preguntas:

1. ¿De qué manera considera que se podría mejorar los procesos dentro de la empresa?

2. ¿Por qué motivos piensa que la empresa no tiene una estabilidad operativa y administrativa?

3. ¿Cuál cree que sería la solución más acertada para resolver los inconvenientes surgidos en la compañía?

4. ¿Según su criterio de qué manera se podría facilitar el adiestramiento del personal dentro de la compañía y cómo sería posible evaluar su desenvolvimiento en las diferentes áreas en que labora?

ANEXO 6

Figura 11: CREADORAS DE LA TESIS CON LOS RESPECTIVOS SOCIOS DE “LA CASA DEL ARROCERO”



Figura 12: ENTREVISTA CON SOCIO DE LA EMPRESA



Figura 13: SOCIO REALIZA LA RESPECTIVA ENCUESTA



Figura 14: UBICACIÓN DE PRODUCTOS AGROQUÍMICOS



Figura 15:EXHIBICIÓN DE LOS PRODUCTOS AGROQUÍMICOS



Figura 16:UBICACIÓN DE LOS INSUMOS AGROQUÍMICOS EN EL ÁREA DE BODEGA



Figura 17: ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASESORÍA



Figura 18: ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASESORÍA



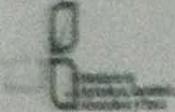
Figura 19:CLIENTE PROCEDE A RESPONDER PREGUNTAS DE LA ENCUESTA



Figura 20:PRODUCTOS AGROQUÍMICOS



Figura 21: PERMISO DE FUNCIONAMIENTO OTORGADO POR AGROCALIDAD

  **AGROCALIDAD**
AGENCIA ECUATORIANA
DE ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD DEL AGRO

Av. Eloy Alfaro N30-350 y Amazonas
Edif. MAGAP, Piso 9
Tel: (593) 2 2567 232
www.agrocalidad.gob.ec
direccion@agrocalidad.gob.ec

Sr. Antonio Donoso
Propietario Almacén LA CASA DEL ARROCERO

SE LE HACE SABER QUE DENTRO DEL TRAMITE ADMINISTRATIVO No. 048-GYAS-AGROCALIDAD-2012, SE HA DICTADO LA SIGUIENTE PROVIDENCIA.

AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO-AGROCALIDAD.-
Coordinación Provincial del Guayas.- Guayaquil, 27 de noviembre del 2012, las 08h10.- Vistos.-
Avoco conocimiento del Informe Técnico, de fecha 19 de septiembre del 2012, presentado por la Ing.
Jessica Zavala Villacis, Coordinadora de Inocuidad de Alimentos-Guayas, en la cual pone en mi
conocimiento que El día 19 de junio del 2012 se procedió a visitar el almacén La Casa del Arrocero,
cuyo propietario es Antonio Donoso, en la provincia del Guayas, cantón Yaguachi, parroquia
Yaguachi, dirección Carretera Yaguachi - Babahoyo y Av. José Wolf; con número de contacto 059-
489506. En la visita realizada para verificar si dichos almacenes cuentan con el correspondiente
Permiso de Funcionamiento Anual vigente, se constató que no estaba regularizado y se procedió a
notificar un comunicado indicando el compromiso que tiene con Agrocalidad y, la posible sanción
respectiva por no cumplir con la Ley y su Reglamento. En mi calidad de responsable de la Dirección de
Inocuidad de los Alimentos - Guayas, informo que el almacén en mención no se ha regularizado hasta
la presente fecha, pese a la notificación entregada y su plazo de regularizarse se encuentra vencido
como registre en la base de datos de almacenes notificados (que de ser necesario me remitiré a ellos).
Particular que informo para los fines legales pertinentes.” Atendiendo el mismo, en mi calidad de
Director Técnico Provincial de Guayas-Agrocalidad, se verifica que existe una presunta infracción
tipificada en el artículo 33 literal a) en concordancia con el artículo 15 de la Ley de Comercialización de
Plaguicidas, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 del TITULO XXVIII del Reglamento de
Plaguicidas y Productos Afines de Uso Agrícola del Texto Unificado de Legislación Secundaria del
MAGAP Libro II, dispongo: **Primero.-** La apertura del correspondiente proceso administrativo, los
hechos presentados, hacen notar una presunta violación a los artículos 17 y 18 de la Resolución No.
173 de AGROCALIDAD (Norma Complementaria para facilitar la aplicación de la Decisión 436 de la
Comunidad Andina relativa al Registro y Control de Plaguicidas Químicos de Uso Agrícola), y el artículo
15 de la Ley de Comercialización y Empleo de Plaguicidas; **Segundo.-** En base a lo expuesto en los
artículos 76 numeral 7 de la Constitución de la República, y artículo 50 literal a) del TITULO XXVIII del
Reglamento de Plaguicidas y Productos Afines de Uso Agrícola del Texto Unificado de Legislación
Secundaria del MAG Libro II, cítese con la presente providencia al señor Antonio Donoso propietario
del almacén LA CASA DEL ARROCERO, para que comparezca en el término de tres (3) días, a la
Coordinación Provincial Agrocalidad-Guayas, ubicada en la Av. Juan Tanca Marengo km. ½ No. 101
(frente a la gasolinera Terpel), y conteste los cargos que se le formulan, de no asistir se acogerá a lo
estipulado en el artículo 50 literal b) del TITULO XXVIII del Reglamento de Plaguicidas y Productos
Afines de Uso Agrícola del Texto Unificado de Legislación Secundaria del MAG Libro II que dice: “por lo
que con la comparecencia o rebeldía del presunto responsable se abrirá la causa a prueba por el
término de 6 días.” **Tercero.-** En virtud de que el presunto infractor no se ha acercado a regularizarse
e ingresar los documentos para el permiso de funcionamiento del año 2012, corresponde aplicar como
medida cautelar al momento de notificación de la presente providencia la **CLAUSURA TEMPORAL** del
establecimiento, de acuerdo a lo establecido en el artículo 33 literal a) de la Ley de Comercialización y
Empleo de Plaguicidas. **Cuarto.-** Nombrase como Secretario Ad-hoc de la presente causa para su
sustanciación al señor Peter Naranjo Castro.- **NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE.-** f.-) Ing. Wilson Wong
Lame **DIRECTOR TÉCNICO PROVINCIAL GUAYAS DE LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD DEL AGRO-AGROCALIDAD.**

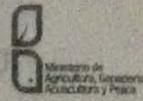
Particular que le comunico, para los fines legales consiguientes. CERTIFICO.


Sr. Peter Naranjo Castro
SECRETARIO AD-HOC.



Figura 23: FORMATO DE CONTROL DE EXPENDIO DE PLAGUICIDAS

MANUAL DE COMERCIALIZACION.pdf <http://www.agrocalidad.gov.ec/agrocalidad/images/Agrocalidad/Ca>

   **AGROCALIDAD**
Av. Eloy Alfaro No. 350 y Amazonas Pto. 9
Telf.: (09) 212 343310
www.agrocalidad.gov.ec

Anexo 3

AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO AGROCALIDAD

FORMATO DE CONTROL DE EXPENDIO DE PLAGUICIDAS
Ia: "Extremadamente peligrosos" y Ib: "Altamente peligrosos"

Nombre del Local:

Nombre del Propietario/Administrador:

Nombre Común del Ingrediente Activo:

Nombre Comercial del plaguicida químico:

Formulación y Concentración (i.a.):.....

Diluyentes si están disponibles

Clasificación toxicológica (OMS):

Nombre del cultivo, de la plaga y dosis de aplicación:

.....

Cantidad vendida:

Nombre y firma del Ingeniero Agrónomo o afin que prescribe:

N.....

Firma:

C.I.: N° Registro de SENESCYT:

Fecha:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA COMERCIALIZACIÓN DE PLAGUICIDAS DE USO AGROPECUARIO Página 15

Figura 24: FORMATO OFICIAL DE RECETAS PARA VENTAS RESTRINGIDAS

The image shows two identical official veterinary prescription forms for restricted sales, presented side-by-side. Each form is headed with the logo of the 'AGROCALIDAD' (National Agricultural and Livestock Health Service) and the text 'FORMATO OFICIAL DE RECETA PARA VENTA RESTRINGIDA'. A box for the prescription number is provided below the header.

The forms are divided into several sections:

- INFORMACION DEL MEDICO VETERINARIO:** Fields for APELLIDOS, NOMBRES, DOMICILIO, REG. SENESCYT, and Cedula de Identidad (with a 'Telef.' field).
- INFORMACION DEL PROPIETARIO:** Fields for APELLIDOS, NOMBRES, DOMICILIO, and Cedula de Identidad (with a 'Telef.' field).
- INFORMACION DEL PACIENTE:** Fields for ESPECIE, NOMBRE, EDAD, and IDENTIFICACION.
- Medication Section:** A large rounded box containing the instruction 'Rp/ (nombre genérico, concentración y forma farmacéutica)', followed by fields for 'Dosis por toma' (with 'cada' and 'horas' sub-fields), 'Días de tratamiento (máximo 10 días)', and 'Fecha de prescripción'. At the bottom of this section are fields for 'Firma' and 'Sello'.
- Validity Stamp:** A rectangular box at the bottom of each form containing the text 'COPIA PARA EL MEDICO VALIDO POR 7 DIAS' (left) and 'COPIA PARA LA FARMACIA VALIDO POR 7 DIAS' (right).

Figura 25: MODELO DE RUC PARA PERSONAS NATURALES

SRI
le hace bien al país

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NUMERO RUC: 0913001707001

APELLIDOS Y NOMBRES: ARREAGA QUINTO JOSE GABRIEL

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 11/01/1968 FEC. ACTUALIZACION: 03/01/2012

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 08/03/2000 FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:

FEC. INSCRIPCION: 08/03/2000 FEC. REINICIO ACTIVIDADES: 18/11/2009

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES COMERCIALES A CARGO DE COMISIONISTAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: GUAYAS Cantón: SAN JACINTO DE YAGUACHI Parroquia: SAN JACINTO DE YAGUACHI Calle: VELASCO
 BARRA Número: 112 Intersección: VICELINO Referencia: A CIENTO CINCUENTA METROS DE LA IGLESIA CRISTO REY
 Teléfono: 003852758

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 ABIERTOS: 1

JURISDICCION: REGIONAL LITORAL SURI GUAYAS CERRADOS: 0



Jose Arreaga Quinto
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Andrés F. Mosquera Castañeda
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AFMC160608 Lugar de emisión: GUAYAQUIL ROSA BONIA DE Fecha y hora: 03/01/2012 09:15:10

Página 1 de 2

Andrés F. Mosquera Castañeda
 DELEGADO DEL R.U.C.
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
 LITORAL SUR

Figura 26: MODELO DE RUC PARA PERSONAS NATURALES

SRI
...le hace bien al país!

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NUMERO RUC: 0913001707001

APELLIDOS Y NOMBRES: ARREAGA QUINTO JOSE GABRIEL

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 06/03/2000
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE: 31/03/2002
			FEC. REINICIO: 16/11/2009

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES COMERCIALES A CARGO DE COMISIONISTAS
VENTA AL POR MENOR DE INSUMOS AGRICOLAS
SERVICIOS RELACIONADOS CON ACTIVIDADES AGRICOLAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: GUAYAS Cantón: SAN JACINTO DE YAGUACHI Parroquia: SAN JACINTO DE YAGUACHI Calle: VELASCO IBARRA
Número: 112 Intersección: VICELINO Referencia: A CIENTO CINCUENTA METROS DE LA IGLESIA CRISTO REY Celular:
090862768



Jose Arreaga Quinto
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Andres F. Mosquera Castañeda
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AFMC109608 Lugar de emisión: GUAYAS ROSA BORJA DE Fecha y hora: 03/01/2012 09:16:10

Página 3 de 3

Andres F. Mosquera Castañeda
DELEGADO DEL R.U.C.
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
LITORAL SUR

Figura 27: FORMATO DE FACTURA "AGROCALIDAD"



AGROCALIDAD
 AGENCIA ECUATORIANA DE
 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO
 Matriz: Av. Amazonas s/n y Av. Eloy Alfaro
 Quito - Ecuador
 Sucursal: Calle Juan Tarca Marengo # 101
 Teléfono: 2-282075 / 2-290942

R.U.C. # 1768105720001
 AUT. S.R.L. # 1111489700

FACTURA
 002-001-00 0073624

Fecha de Emisión: 09/AGOSTO/2012

Lugar y Fecha: GUAYAQUIL 29/11/2012 FA002001-0073624 0701184947

RUC/CI: 0907241293001 Razón Social: DONOSO MENENDEZ LUIS ANTONIO

Dirección: CARRETERO YAGUACHI- BABAHOYO Telef. 059489506 Dcto: 0

Observaciones:

Cantidad	Concepto	Unidad	V/Unitario	V/Total
1.000	(130112)- HASTA 100 m2	INSPECCI	50.000	50.00

SON: CINCUENTA DOLARES

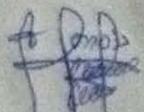
Depositos: 3591810.

Subtotal 12%: 0.00

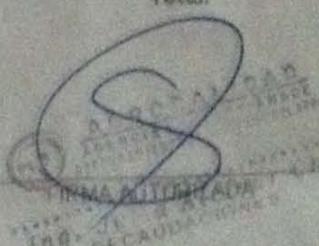
Subtotal 0%: 50.00

Iva 12%: 0.00

Total: 50.00



 RECIBI CONFORME



SARMIENTO LUCERO ANDRES ALFONSO * R.U.C. 0914762540001 * TELF. 2-391875 * AUT. 2999 * 39/B 10004 (73.601-77.100) FECHA CADUCIDAD: 09/AGOSTO/2013
 ORIGINAL BLANCO: CLIENTE / COPIA VERDE: TRAMITE / COPIA CELESTE: RECAUDACIONES / COPIA ROSADA: CONTABILIDAD
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCIÓN 199F DEL 7 DE OCTUBRE 2009

www.agrocalidad.gob.ec

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Milagro, 28 Octubre del 2012

Señores.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Ciudad.

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente nosotros **ING. JOSÉ ARREAGA QUINTO** e **ING. ANTONIO DONOSO**, autorizamos a las señoritas estudiantes: **ROSALINDA DEL PILAR ARREAGA SALVATIERRA** con cédula de identidad # **092826750-9** y **DIANA VANESSA ASTUDILLO ALVARADO** con cédula de identidad # **092715371-8**, a que realicen el proyecto de tesis con el tema **DISEÑO DE POLÍTICAS Y MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS A LA SOCIEDAD DE AGROSERVICIOS LA CASA DE ARROCERO UBICADO EN EL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHIP**".

Seguros de contar con su valiosa aceptación, hago propicia la ocasión para expresar nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

ING. JOSÉ ARREAGA QUINTO
GERENTE GENERAL

ING. ANTONIO DONOSO MENDEZ
GERENTE FINANCIERRO