



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
Y FORMA DE ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA  
AGROSERVICIOS“TIERRA FERTIL” DEL CANTÓN  
MILAGRO ANTE LAS NECESIDADES DEL NEGOCIO A  
TRAVÉS DE UNA REESTRUCTURACIÓN AÑO 2012.**

**AUTORAS**

**ANDALUZ CORRALES ISABEL CRISTINA  
CARRASCO MARIN ESTEFANIA NATHALY**

Milagro, Agosto 2012

**ECUADOR**



## **ACEPTACION DEL TUTORA**

Por la presente, hago constar que he leído el proyecto de grado presentado por las señoritas Andaluz Corrales Isabel Cristina y Carrasco Marín Estefanía Nathaly, para optar al título de Ingeniería Comercial, y acepto asesorar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, 31 de Julio del 2012

---

Lcda. Ángela Dioconda Gavilánez, MSc.



## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 31 días del mes de Julio del 2012

---

Isabel Cristina Andaluz Corrales

CI: 0927153148

---

Estefanía Nathaly Carrasco Marín

CI: 0925443418



## **CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[	]
DEFENSA ORAL	[	]
TOTAL	[	]
EQUIVALENTE	[	]

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR SECRETARIO**

## AGRADECIMIENTO

Al motor de nuestras vida y existencia, *Dios...*

A los Directivos de la Universidad Estatal de Milagro, que nos abrieron las puertas a éstas humildes servidoras por hacer posible este trabajo de Investigación; también a todas las personas dentro y fuera de la Institución que nos aportaron con un granito de arena al desarrollo de este proyecto de investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios, ya que ha sabido guiarme por el camino correcto, brindándome de sabiduría, de amor y de conocimiento, entendiendo que hay tiempo para todo; “Todo tiene su tiempo, y todo lo que se quiere debajo del cielo tiene su hora” Eclesiastés 3:1.

A mi madre Betty Corrales que siempre me ha acompañado en mis tristezas y alegrías, la persona que me enseñó que la constancia es favorable. Dándome un ejemplo digno de ella; de superación y entrega, porque gracias a ti madre, hoy puedo ver alcanzado mi meta.

A mi hermana, tías, primas, abuelos y amigas, que siempre tuvieron una palabra de aliento en esos momentos difíciles de mi carrera. A doña María De Corrales que con sus consejos, entusiasmo y motivación me hicieron ver que las cosas que con facilidad no se aprecian son en realidad los verdaderos momentos de felicidad; y a su frase que llevo en mi mente; “Mujer instruida, jamás será sometida”.

Y aquellas personas que me brindaron de su ayuda en la realización de mi tesis; el Ingeniero Leonardo Fabiani y Agroservicios “tierra fértil”.

**Isabel Andaluz**

## **DEDICATORIA**

A Dios y a la Virgen de Guadalupe, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr uno de mis objetivos por haberme puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía.

A mis queridos padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por el valor que mostraron para salir adelante, por el apoyo incondicional durante todo el periodo de estudio.

A mi hermana mayor por haberme brindado sus consejos y aliento, en decirme que para llegar a una meta tiene que uno sacrificarse, porque todo logro tiene su recompensa.

**Estefanía Carrasco**



## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Lcdo. Jaime Orozco Hernández, MSc.  
**Rector de la Universidad Estatal de Milagro**

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 para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la Empresa Agroservicios “Tierra Fértil” del cantón Milagro ante las necesidades del negocio a través de una reestructuración año 2012 y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales

Milagro, 31 de Julio del 2012

---

Isabel Cristina Andaluz Corrales

---

Estefanía Nathaly Carrasco Marín

## INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Objetivos	8
1.3 Justificación	9
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1 Marco teórico	13
2.2 Marco legal	36
2.3 Marco conceptual	39
2.4 Hipótesis y variables	41
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de la investigación	47
3.2 La población y muestra	48
3.3 Tipos de investigación	50
3.4 Técnica de investigación	51
3.5 El tratamiento estadístico de la información	52
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1 Análisis de la situación actual	53
4.2 Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas	54
4.3 Resultados	66
4.4 Verificación de hipótesis	67

CAPÍTULO V	
PROPUESTA	
5.1 Tema	69
5.2 Fundamentación	69
5.3 Justificación	70
5.4 Objetivos	73
5.5 Ubicación	74
5.6 Factibilidad	74
5.7 Descripción de la propuesta	88
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	107
LINKOGRAFÍA	109
ANEXOS	111

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Frecuencia de la población económicamente activa por grupos de ocupación	49
Cuadro 2	
La misión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil	56
Cuadro 3	
La visión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil	57
Cuadro 4	
La actitud positiva en las labores de los empleados	58
Cuadro 5	
La capacitación impulsa a mejorar el desarrollo de las actividades laborales	59
Cuadro 6	
Eldesempeño eficaz y eficiente del Agro servicio Tierra Fértil	60
Cuadro 7	
Falta de confianza, criterio y medidas de control	61
Cuadro 8	
La planificación y control de la administración	62
Cuadro 9	
Los deficientes mecanismos administrativos	63
Cuadro 10	
El proceso administrativo sistemático genera conciencia ambiental	64
Cuadro 11	
La ejecución y participación de actividades planificadas	65
Cuadro 12	
Comprobación y Verificación de las hipótesis	67
Cuadro 13	
Matriz FO-FA-DO-DA	76
Cuadro 14	
Rivalidad	77
Cuadro 15	
Poder de negociación de los compradores	78

Cuadro 16	
Poder de negociación de los proveedores	78
Cuadro 17	
Amenaza de competidores potenciales	79
Cuadro 18	
Amenaza de productos sustitutos	79
Cuadro 19	
Magnitud de las Fuerzas de Porter	80
Cuadro 20	
Manual de funciones del Gerente General	84
Cuadro 21	
Manual de funciones del Ejecutivo de Ventas	85
Cuadro 22	
Manual de funciones de Logística Operacional	85
Cuadro 23	
Manual de funciones de Secretaría General	86
Cuadro 24	
Manual de funciones del Contador	86
Cuadro 25	
Manual de funciones de Facturación	87
Cuadro 26	
Manual de funciones de Caja General	87
Cuadro 27	
Costo de equipos de computación	96
Cuadro 28	
Costo de equipos de oficina	96
Cuadro 29	
Costo de muebles y enseres	97
Cuadro 30	
Estado de pérdidas y ganancias proyectado	99
Cuadro 31	
Balance General	100

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Organigrama del “Agroservicio Tierra Fértil”	18
Figura 2	
La misión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil	56
Figura 3	
La visión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil	57
Figura 4	
La actitud positiva en las labores de los empleados	58
Figura 5	
La capacitación impulsa a mejorar el desarrollo de las actividades laborales	59
Figura 6	
Eldesempeño eficaz y eficiente del Agro servicio Tierra Fértil	60
Figura 7	
Falta de confianza, criterio y medidas de control	61
Figura 8	
La planificación y control de la administración	62
Figura 9	
Los deficientes mecanismos administrativos	63
Figura 10	
El proceso administrativo sistemático genera conciencia ambiental	64
Figura 11	
La ejecución y participación de actividades planificadas	65
Figura 12	
Ubicación geográfica del Agro servicio Tierra Fértil	74
Figura 13	
Logotipo del Agro servicio Tierra Fértil	81
Figura 14	
Organigrama Estructural del Agro servicio “Tierra Fértil”	84
Figura 15	
Distribución del Agroservicio “Tierra Fértil”	95

## RESUMEN

El presente trabajo explica una propuesta administrativa organizacional a través de la implementación de los procesos administrativos y forma de organización de una empresa distribuidora de productos agros químicos en la ciudad de Milagro. Este trabajo trata específicamente sobre el diseño e implementación de los procesos óptimos administrativos para que la empresa pueda desarrollar eficientemente sus actividades y poder así, satisfacer altamente a los clientes.

Actualmente, Agroservicios “Tierra Fértil”, al igual que otras casas agrícolas del cantón Milagro, carece de procesos administrativos y forma organizacional. Este proyecto plantea cubrir problemas de organización, distribución, logística, compras, ventas, contabilidad y almacén, fundamentado con conocimientos técnicos, administrativos y de procesos.

El estudio se lo realizó con el objetivo de alcanzar una reestructuración del negocio, entre las mejoras están: ejecución, control, evaluación y planificación de los planes de forma integral, a nivel de empresa; basado en un análisis financiero, que demuestran a través de cifras la evolución y el avance de cada una de las metas trazadas.

En las encuestas y entrevistas levantadas en el proyecto, se puede enfatizar claramente que gran parte de los agrarios orientan sus requerimientos en temas de calidad, calidez y servicio, así como del cuidado al medio ambiente.

Es por ello, que el proyecto de tesis propuesto consiste en contribuir a la solución, mediante una reestructuración administrativa y organizacional, permitiendo planificar e implementar los procesos de seguimiento y medición con respecto al cumplimiento de sus objetivos, demostrando la capacidad y calidad que tienen los procesos para alcanzar los resultados esperados.

## **ABSTRACT**

This Project explains what really a management organized proposal is, so it applies the implementation of management procedures and ways of how to organize a distribution company of agrichemical products in Milagro. This work is dealt with the design and requirement of top quality administrative processes, so a company can develop its activities efficiently and in this form it can be highly recommended to its customers.

Nowadays, Agroservicios “Tierra Fértil” as other agricultural firms of Milagro, does not have management processes and organizational structure elaborated. This research is concerned about problems which affect the organization, distribution, logistics, market, accountancy, and storage of a business in accordance with technical administrative and procedural data.

This research was carried out to reach the reorganization of a business, such as: development, control, evaluation and whole planning, based on financial analysis which demonstrate itself through figures the evolution and the progress of each one of goals to be drawn.

On the surveys and the interviews carried out in this project, we can emphasize that most agrochemical matters are concerned about quality and effective service as well as the maintenance of the environment.

So, the proposal of this thesis consists of contributing to the solution of corporative problems that any company has making an administrative and organizational restructuring, letting it plans and implements the different processes of monitoring and measurement in accordance with its objectives, confirming the capacity and quality that the effective processes have to reach the results that everyone wants.

## INTRODUCCION

La idea de realizar el estudio de estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la Empresa “Agro servicio Tierra Fértil” del cantón Milagro, surge ante la gran problemática que tienen los administradores, empleados y agrarios en la satisfacción del servicio.

El problema actualmente en Agroservicios “Tierra fértil” del cantón Milagro es la falta de una misión y visión, una carencia de capacitaciones, falta de una planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición y control, falta de retroalimentación continua, y falta de confianza en la empresa.

La falta de una definición de políticas, procedimientos y responsabilidades tanto del proveedor como de los agricultores, que son los actores directos y que están involucrados dentro de los procesos administrativos. El desconocimiento de un manual de funciones para un eficiente cumplimiento de sus tareas, es otra problemática que acarrea en la organización.

Actualmente, el Agroservicio “Tierra fértil”, al cual se refiere este estudio, al igual que los otros agros existentes en el cantón Milagro carecen de un esquema de medición y seguimiento específico que permitan establecer una evaluación permanente sobre todos los químicos que fueron vendidos y aplicados.

Mediante el control y monitoreo de un plan de forma macro se pueda establecer un plan de continuo mejoramiento para corregir a tiempo problemas que se detecten antes o después de la cosecha porque claramente se ven los resultados obtenidos por cada uno de las aplicaciones; mostrando la evolución y el avance de cada una de las metas que deben responder a demandas sociales, políticas, económicas y científicas.

El continuo y progresivo desarrollo de la agroindustria que ha provocado cambios sustanciales en la manera de utilizar los químicos para la producción e influenciar sobre los actores del proceso, donde se relacionan proveedores, consumidores,

grupos o personas interesadas responsables del avance progresivo para alcanzar los alimentos que requiere el índice de población nacional.

El fin del proyecto es orientar a una mejor administración y organización tanto interna como externa, para que puedan seguir creciendo y con el tiempo sean una de las empresas nacionales con mayor volumen de ventas y se diferencie por la capacitación que planifiquen para los clientes.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1. Problematización**

Es evidente el crecimiento de la población del cantón Milagro, no solo en la parte cuantitativa, sino también en lo que respecta al deterioro que el hombre causa, mientras más personas existen más alimento se requiere, más desequilibrios ecológicos causa el hombre, hasta el punto de considerarse un problema mundial al cambio climático, la situación invernal, entre otros problemas, aquejan a gran parte de la colectividad, como es la contaminación, degradación del suelo y aire; afectando directamente al agro por lo que campesinos y productores se ven obligados a cambiar su manera de cultivar ahuyentando de sus plantaciones plagas e insectos que limitan y disminuyen la producción.

Actualmente muchos servicios de venta de fungicidas, herbicidas se han visto en la necesidad no solo de dejar que el agricultor lea las instrucciones que están detallados en los artículos sino de manifestar el rumbo que se deben encaminar para utilizarlo de la mejor manera, convirtiéndose en colaboradores de las perspectivas exitosas que se espera obtener, siempre y cuando se conozca cómo hacerlo y a donde se quiere llegar según lo planeado. Frente a esta realidad es digno de dar a conocer la evolución que ha tenido uno de los agros más importantes que el cantón Milagro tiene, porque no solo es un negocio es la manera como se ha involucrado con los agricultores para producir y distribuir productos que ayudan a aumentar la

producción de las cosechas y al mismo tiempo cuidar el medio ambiente sin apartarse del negocio que es incrementar los recursos económicos, pero con responsabilidad.

Es necesario indicar que en primera instancia comienza el “**Agroservicio Tierra Fértil**” que es el nombre de este Agroservicio con muchas falencias porque inicia sin experiencia y con jefes de familia quienes eran los encargados directos de este negocio los cuales con el transcurso de los años se convierte en empresa y la capacitación que constantemente tienen los dueños les permite el crecimiento, maduración e involucramiento de los problemas internos y externos que los químicos provocan, es decir que el negocio conlleva a la investigación, Vinculación con la Colectividad y la Gestión Administrativa, contribuyendo no solo al cantón Milagro o el País sino también al mundo en general que tanto daño ha recibido del hombre.

Frente a esta Primicia, las organizaciones tienen como constante mejorar la calidad y eficiencia frente a un nuevo mundo de mutación que a gritos se requiere, esto ha hecho que tome un papel importante de la nueva visión y un nuevo modelo de organización a través de los procesos administrativos adecuados, centrados siempre en el cliente pero sin descuidar los impactos que este pueden dejar mediante el control, análisis y mejora continua de los procesos de aplicación que el campesino ocasione por la inexperiencia.

Considerado lo que Thomas Wheelen y HUNGER, J. David en el “Modelo de Administración estratégica” en esta responsabilidad deberían participar todos los involucrados a manera de una red donde los participantes puedan comunicar la estrategia que a todos atañen con la desventaja que los involucrados son personas, campesinos que en mucho de los casos ni siquiera han terminado la instrucción primaria; por esta razón hubo la necesidad de hacer observaciones directas para denotar los problemas que ha generado esta falencia y que a continuación se detallan:

- La falta de una misión y visión genera una cultura no permanente de mejora.
- Lo más importante es vender sin pensar en las consecuencias que conllevan los químicos por la mala aplicación.
- Carencia de capacitaciones, lo importante es vender por vender.

- Aislamiento de las actividades del proveedor con los productores ya sea en forma individual o en grupo.
- Inexistencia de procesos administrativos para el buen desempeño organizacional.
- Falta de retroalimentación continúa para corregir deficiencias detectadas
- Ausencia en la toma de decisiones ante la falta de confianza, criterio y medidas de control.
- Incorrecta administración enfocada a fuerzas económicas, sociales y políticas.
- Escaso control de la producción en relación al rendimiento y los impactos que estos conllevan.
- Falta de diálogo entre el administrador, empleados y productores.

Lo antes detallado permite reajustar programas y actividades de los proveedores de los agros y los pequeños y medianos agricultores para que relacionen los impactos, producción y presupuesto incluyendo la programación de forma personalizada al momento de la venta, para dar de esta manera el cumplimiento de los objetivos mundiales. Junto a lo mencionado se devela la falta de definición de procesos en el control y seguimiento de los químicos, que han sido evidenciados por la improvisación porque no es costumbre hacer un monitoreo de los productos vendidos, como también de los planes de acción establecidos y esto se debe a la falta de definición de políticas, procedimientos y responsabilidades tanto del proveedor como de los agricultores, que son los actores directos y que están involucrados dentro de este proceso. Es por esto que se deberá planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición y control como una medida de prevención para alcanzar los resultados planificados.

Actualmente el Agroservicio Tierra Fértil al cual se refiere este estudio, al igual que los otros agros existentes en el cantón Milagro carecen de un esquema de medición y seguimiento específico que permitan establecer una evaluación permanente sobre todos los químicos que fueron vendidos y aplicados, los cuales mediante el control y monitoreo de un plan de forma macro se pueda establecer un plan de mejora continua para corregir a tiempo problemas que se detecten antes o después de la cosecha porque claramente se ven los resultados obtenidos por cada uno de las

aplicaciones; mostrando la evolución y el avance de cada una de las metas que deben responder a demandas sociales, políticas, económicas y científicas; así como el continuo y progresivo desarrollo de la agroindustria que ha provocado cambios sustanciales en la manera de utilizar los químicos para la producción e influenciar sobre los actores del proceso, donde se relacionan proveedores, consumidores, grupos o personas interesadas responsables del avance progresivo para alcanzar los alimentos que los índice de población nacional requiere. El hecho de transmitir esas estrategias a toda la organización, tratando de concienciar a cada uno de los responsables el nivel de impacto que esto conlleva es contribuir con el cuidado del ecosistema.

Al cantón Milagro se le debe poner mucha atención porque está calificado por la cantidad de aguas subterráneas que este posee además por su ubicación y recursos naturales como riqueza turística y en desarrollo debido a su producción agrícola en especial de la piña y caña de azúcar. La economía de este sector depende mayoritariamente de la agricultura, a través del sembrío de frutas especialmente la piña, originaria de este sector incluso alcanza para cubrir el mercado de otros cantones de la provincia, el producto venta es dedicado a las mejoras económicas.

El problema actualmente en el “Agroservicio Tierra Fértil” del cantón Milagro, es administrativo y organizacional, no así el aspectos de asesoramiento al campesino porque se caracteriza en socializar el uso adecuado de los productos hasta la visita al lugar se sembríos si el caso amerita, pero no lo están realizando mediante un proyecto que genere planificación y estructuración en los procesos administrativos.

La centralización en la toma de decisiones y un líder que conozca del tema conllevan a un ambiente confiable, ocasionando consultas que den resultados en los que los clientes queden satisfechos.

Una vez realizada la observación directa en este Agroservicio se detectó los siguientes inconvenientes:

- Que tienen poco desarrollo de sus competencias empresariales.
- Posee una mala administración del tiempo en el campo laboral.

- Realizan varias funciones de trabajo.
- No tienen un área establecida para las negociaciones.
- No cuentan con un compartimiento adecuadas en matriz y sus sucursales.
- No tienen una representación de la imagen de la empresa.

El fin del proyecto es orientar a una mejor administración y organización tanto interna como externa, para que puedan seguir creciendo y con el tiempo sean una de las empresas nacionales con mayor volumen de ventas y se diferencie por la capacitación que planifiquen para los clientes.

### **1.1.1 Delimitación del problema**

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Área: Urbana y Rural

Tiempo de estudio: 5 meses

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cuáles son los factores que ocasionan desconocimiento de la mala aplicación de los compuestos químicos vendidos en el **Agroservicio Tierra Fértil** por la falta de una misión y visión organizacional que permitan mejorar su rentabilidad, sin alterar el medio ambiente?

### **1.1.3 Sistematización del problema**

- ¿En que incide la escasa evaluación sistémica sobre la relación entre proveedores, empleados y agricultores del Agroservicio Tierra Fértil del cantón Milagro?
- ¿Cómo interfieren la creación de procesos administrativos para un desempeño eficiente y eficaz de los proveedores?
- ¿En qué afecta la aplicación de metodologías improvisadas y empíricas para la producción del agro?

- ¿Cómo incide la falta de confianza, criterio y medidas de control en la toma de decisiones dentro del Agroservicio Tierra Fértil?
- ¿Cómo se relaciona el destino del Agroservicio Tierra Fértil por fuerzas económicas, sociales y políticas para ser planificado y controlado por la administración?
- ¿Por qué los procesos administrativos interfieren en la producción, control del rendimiento del Agroservicio Tierra Fértil?
- ¿Qué causa deficiencia en los mecanismos administrativos aplicados para el control y monitoreo de los productos químicos vendidos en el Agroservicio Tierra Fértil del cantón Milagro?
- ¿Por qué la implementación de un proceso administrativo proporciona oportunidades y conciencia en los grupos agrarios para un monitoreo ambiental?
- ¿Cómo los procesos administrativos inciden en la ejecución y participación de las actividades planificadas en la protección ambiental?

#### **1.1.4 Determinación del tema**

Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la Empresa “Agroservicio Tierra Fértil” del cantón Milagro ante las necesidades del negocio a través de una reestructuración año 2012.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

“Proveer un nuevo impulso a la empresa a través de la mejora de sus procesos organizativos y el desarrollo de una cultura permanente de mejora.”

### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Analizar la relación de los empleados con sus labores para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
2. Crear procesos administrativos y forma de organización para un desempeño eficiente y eficaz del Agroservicio Tierra Fértil

3. Generar conciencia administrativa en los administradores del Agroservicio Tierra Fértil para lograr el desarrollo de planes empresariales por medio de retroalimentación dirigida a corregir deficiencias por falta de asesoramiento a los productores.
4. Analizar las causas que originan la falta de confianza, criterio y medidas de control para la adecuada toma de decisiones en el Agroservicio Tierra Fértil.
5. Relacionar la planificación y control de la administración con las fuerzas económicas, sociales y políticas.
6. Estudiar los procesos administrativos adecuados para el asesoramiento y control de los productores mediante la aplicación de los compuestos químicos para el rendimiento de sus cosechas.
7. Analizar los factores que inciden en el uso de métodos improvisados por la falta de asesoramiento en la aplicación de químicos.
8. Implementar un proceso administrativo sistemático, para la concienciación ambiental de los grupos agrarios, proporcionándoles oportunidades para un monitoreo ambiental.
9. Mejorar la ejecución y participación de actividades planificadas en la protección ambiental, a través de los procesos administrativos.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

#### **1.3.1 Justificación de la investigación**

##### Justificación teórica

La presente investigación tiene la finalidad de contribuir a la solución de problemas mundiales que es generado por la irresponsabilidad del hombre que adopta estrategias de explotación de los recursos en forma inadecuada pensando en obtener ganancias económicas sin considerar el deterioro que ocasionan al medio ambiente.

La competitividad garantiza éxitos, pero el objetivo no es vender por vender, es entender que el hombre forma parte de esta naturaleza y por lo tanto es de su responsabilidad formar redes de acción entre los proveedores de los compuestos químicos, los trabajadores de las empresas de Agroservicio y los productores de

alimentos, estableciendo normas de control, monitoreo, asesoramiento a los pequeños, medianos y grandes compradores de insumos agrícolas porque son ellos los que expenden los productos y no deben retrasar el desarrollo la productividad, al contrario el objetivo es ganar y ganar, ganamos los que amamos la naturaleza, los productores de los compuestos químicos, los consumidores de los alimentos y dejamos una herencia saludable a los hijos de nuestros hijos cuidando el ecosistema y controlando el medio ambiente, por lo que se identificará diversas alternativas que permitan analizar para buscar una solución en relación al crecimiento de la humanidad, cantidad de alimentos para satisfacer está necesidad, sobre todo que este acorde a la misión, visión, objetivos que en este caso el Agroservicio Tierra Fértil en la ciudad de Milagro los adopte y que es responsabilidad de todos los Agroservicios aplicarla.

La necesidad de plantear la propuesta incidirá en la optimización para el logro de los objetivos del Agroservicio Tierra Fértil del cantón Milagro, en beneficio no solo del país sino del mundo, porque el ecosistema pertenece a los habitantes del planeta Tierra.

Por lo tanto, esta investigación será de gran beneficio expresado en la optimización y mejoramiento de seguimiento, control y asesoramiento de los productores en las actividades diarias que realizan en el agro lo cual repercutirá en la mala o buena práctica que estos lo realicen.

La investigación se justifica desde los puntos de vista práctico, donde el problema planteado establecerá estrategias de acción que al aplicarlo contribuirán a resolverlo; lo que resulta ser factible y posible de llevarse a cabo.

#### Justificación práctica

Esta investigación es necesaria para el “Agroservicio Tierra Fértil”, para que sirva de ejemplo a los otros Agroservicios y puedan evidenciar que se consigue contribuir al crecimiento empresarial, participación efectiva de líderes en el mercado, el cuidado del medio ambiente con un panorama general que permita el control de entorno,

buena administración, monitoreo de procesos, comprender la interrelación del medio ambiente y el hombre.

Además orienta, identifica aspectos a través de asesorías para mejorar los procesos administrativos y de organización con la persona que pueden facilitar un mayor eficiencia en el trabajo, como son los valores, actitudes, aptitudes, características de la personalidad y potencialidad de cada trabajador y reconocer los fundamentos teóricos del comportamiento organizacional, en general, y de la conducta individual y grupal, en particular, para hacer más efectiva la dirección del talento humano.

Es una gran necesidad generar valores, actitudes y aptitudes dentro de la organización por la falta de una misión y visión, por la descoordinación de las actividades individuales del grupo organizacional; por la inexistencia de procesos administrativos para el buen desempeño en la empresa, por la falta de retroalimentación continua para corregir deficiencias en el desempeño organizacional, por la ausencia en la toma de decisiones ante la falta de confianza, criterio y medidas de control, por la incorrecta administración enfocada a fuerzas económicas, sociales y políticas, por el escaso control en el rendimiento de la inversión por falta de procesos administrativos y por la falta de diálogo entre administrador y empleados.

Este estudio aportaría a mejorar la estructura en formas de gobierno, permitiendo crecer sus posibilidades de supervivencia, en conjunto con un manual de funciones, que ayudaría a tener una mejor distribución y control del personal.

Partiendo de los intereses de los administradores de la empresa, se adecuará una misión, visión y los objetivos; lógicamente en base a las necesidades de la organización. La retroalimentación continua para la actualización de conocimientos. Se llegará a proponer una infraestructura adecuada, para el mejor desenvolvimiento en sus áreas de Trabajo.

La empresa puede seguir creciendo, convertirse a futuro en una de las empresas nacionales agrícolas más reconocidas en el país, que pueden crear más y mejores fuentes de empleo a la ciudadanía aportando al desarrollo de la nación.

Por otra parte, los beneficiarios directos serían los clientes y los empleados, obviamente al tratarse de una empresa familiar, serían de forma adyacente, beneficiarios por el buen funcionamiento de su organización.

Finalmente, los beneficiarios indirectos se consideran los hijos, hermanos, hermanas, otros parientes, proveedores, y dependientes de las personas que laboran en la empresa. Además de la comunidad del sector, la organización y otros actores involucrados en el proceso.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes históricos**

STEINER (1979) habla de planificación como una estrategia para mejorar procesos, concebida como un sistema flexible, dinámico, y sin límites prefijados, donde se puede definir objetivos y metas institucionales, y que los departamentos o unidades que la integran pueden elaborar sus planes teniendo en cuenta las líneas institucionales.

KELLER (1983) considera que el plan estratégico va más allá de elaboración de un documento grande y detallado, es una herramienta de adaptación que puede ser llevada hacia la parte externa y que se puede conducirla de la misma manera que va el entorno social, es así que al final de la década de los setenta pasa de las empresas a ser considerada en las universidades y a finales de la misma década es un bum en los centros de Educación Superior [1].

---

[1] ARGUIN, Gerard, La planeación estratégica en la universidad, 1986.

El problema no es la falta de planificación en un negocio o en una institución es la mala aplicación, lo que ha causado problemas y es donde aparecen los problemas es así que empresas calificadas para llegar a la calidad total se escuchan desde los años noventa pero en un inicio en países desarrollados, en Ecuador llega con retraso con empresas que tienen solvencia para pagar este servicio. En la actualidad esa figura cambia todas las actividades deben ser planificadas como necesidad para llegar al control considerando el tiempo, la calidad de recursos, beneficiarios, impactos, incluso eficacia y eficiencia. Por ello se pretende en esta investigación en primer lugar se pretende partir de una línea base o estudio situacional mediante una planificación antes y después, con indicadores que coadyuven al control, antes de evaluar los procesos, es decir la administración ha ido revolucionando y a un ritmo acelerado por la desorganización al interior y exterior de las mismas, ocasionó al mismo tiempo, una compleja y creciente administración como consecuencia un enfoque científico capaz de sustituir el empirismo y la improvisación con la que se trabaja en ese momento.

Una gran cantidad de empresas constituidas de diversas formas y tamaños y con múltiples problemas de bajo rendimiento de la maquinaria utilizada, desperdicio de recursos, insatisfacción por parte de los trabajadores, competencia aguerridas, pero con tendencias poco definidas, provocaron pérdidas millonarias por decisiones mal tomadas.

Un primer avance fue el intento de realizar una planeación de largo plazo de la producción con el fin de reducir la inestabilidad y la improvisación. El segundo punto importante de este momento fue que, al crecer de la forma en que lo hicieron las empresas se presentó la necesidad urgente de hacer más eficientes a las organizaciones y optimizar mejor los recursos para hacer frente a la competencia desmedida que día a día se incrementaba entre las empresas. Es aquí, donde surgen conceptos como la división del trabajo que como su nombre lo indica, se refiere a la división de actividades de carácter intelectual y operativo.

El enfoque clásico tomó dos vertientes diferentes pero al mismo tiempo complementarias y que marcaron de manera significativa este período. La primera

conocida como la escuela de la administración científica, cuyo iniciador fue el ingeniero Frederick W. Taylor y formada por otros seguidores en su mayoría ingenieros como Henry Lawrence Gantt, Frank Bunker Gilbreth, Harrington Emerson y otros como Henry Ford. Este enfoque, se distinguió por ser una administración de abajo hacia arriba, es decir del nivel de operación hacia los directivos.

El comercio ha sido una actividad difundida desde el inicio de la humanidad. Desde el intercambio de pieles de animales por cereales, hasta la aparición de las monedas y los primeros bonos en la Edad Media, el comercio se ha ido incrementando a lo largo de la historia junto con las mejoras de los transportes. El desarrollo del comercio cobró un nuevo ímpetu tras la revolución industrial. Entre 1720 y 1971 el comercio mundial aumentó 460 veces o 2,7 por ciento anualmente.

Entre 1948 y 1997 la demanda creció a un ritmo anual del 6 por ciento, mientras que la fabricación mundial sólo aumentó al 3,7 por ciento anual. Entre 1985 y 1997, la relación de las importaciones más las exportaciones con respecto al Producto Interno Bruto (PIB) de los países desarrollados y los países en desarrollo creció de 17 a 24 por ciento y de 23 a 38 por ciento, respectivamente. Además, el comercio aumentó a una tasa media superior a la de la economía mundial. Esta última creció anualmente el 3,1 por ciento entre 1980-1990 y el 2 por ciento entre 1990-1995, mientras el aumento de los flujos comerciales fue del 5,3 por ciento y del 6,8 por ciento en los mismos períodos. El crecimiento del comercio ha sido acompañado por un cambio en su composición, desde los productos menos elaborados hacia los más elaborados y con mayor valor añadido.

Es así como nace también el comercio de los productos agrícolas. El valor de las importaciones y exportaciones de productos básicos agrícolas aumentó considerablemente a partir de 1970. La mayor parte de este crecimiento fue debida a un aumento en la demanda de importaciones por parte de los países de ingresos medios. Las reformas de las políticas económicas aplicadas en el marco de los programas de ajuste estructural, propugnados por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, han contribuido a esta tendencia en los países en desarrollo después de 1980. Otro motivo que explica el crecimiento de los flujos comerciales es

la creación de bloques comerciales regionales, que ha dado lugar a una intensificación del comercio de productos agrícolas entre sus miembros.

### **Reseña histórica del Agroservicio Tierra Fértil.**

Desde sus inicios de creación de esta empresa se pretendió ofrecer productos agrícolas a la población agrónoma de Milagro, esto surgió en el año 1998, gracias a la idea de don Walter Sánchez.

La visión del propietario y administrador de “Agroservicio Tierra Fértil” siempre fue colocarse en el mercado como líder en promocionar productos agrícolas, pero la mayoría de las personas no tenían conocimiento de estos productos, inclusive llegaron a creer que el negocio era una tienda de abarrotes, pero con el pasar del tiempo, se logró mejorar la imagen de la empresa.

Los primeros clientes de “Agroservicio Tierra Fértil” eran personas que se dedicaban a la labor de la tierra, ya que en antes el cantón Milagro y sus alrededores, existía una mayor demanda de sembríos, en esta época era vender por vender, sin pensar en el medio ambiente, de una u otra manera se pensaba en lo rentable que era este negocio y mucho empirismo fue practicado.

Esta prestigiosa empresa “Agroservicio Tierra Fértil”, la misma que está dedicada a la comercialización de productos químicos agrícolas como fertilizantes, abono, plaguicidas. Su propietario preocupado por los problemas que afectaban a los pequeños agricultores del cantón e impedía su desarrollo decidió solicitar créditos a entidades bancarias para comenzar con el negocio en las calles García Moreno y Eloy Alfaro.

En 2003, el propietario impulsó a su familia con una visión de crecimiento comercial, creando una sucursal en el km 26, como punto estratégico para las ciudades del Triunfo, Durán y Guayaquil.

En la actualidad, cuentan con 2 sucursales una en el km26 y otra en Yaguachi, funcionando como matriz el “Agroservicio Tierra Fértil” en el cantón Milagro, Las ventas anuales para el año 2008 llegaron a colocarse en \$ 900.000; mientras que en el 2009, crecieron un 9% sus ventas; en el 2010, alcanzaron el 11% en relación con el año anterior; en el 2011 incrementaron sus ventas en un 8%; se estima que para el 2012 sus ventas se incrementarán entre el 12% y 14%.

Este negocio con el trascurso de los años fue creciendo de manera empírica, debido al limitado conocimiento en administración de negocios de su propietario, lo que no impidió que el comercial crezca gracias a la facilidad de solucionar inconvenientes que se presentaron.

Se evidencia además falencias de conocimientos técnicos en cierto personal de trabajo que no brindan una adecuada atención al cliente. También se puede observar que no mantienen una infraestructura idónea, para el mejor desenvolvimiento en el área laboral debido a que la organización de la mercadería existente no es la apropiada.

El “Agroservicio Tierra Fértil” presenta una organización inadecuada, pues carece de manual de funciones por esta razón tienen poco desarrollo con sus competidores empresariales. El personal administrativo no mantiene una capacitación al 100%, por lo que se detectó una mala administración del tiempo, de las actividades y de los recursos en cuanto al personal que labora, sin embargo por la necesidad de atraer clientes se comienza asesorar a los productores en el momento de la compra, pero su objetivo es vender más e incrementar sus ventas.

El fin del proyecto trata de dar una mejor administración y organización tanto interna como externa, para que puedan seguir creciendo y con el tiempo sean una de las Empresas Nacionales con mayor volumen de ventas y se diferencie con un trato único al cliente.

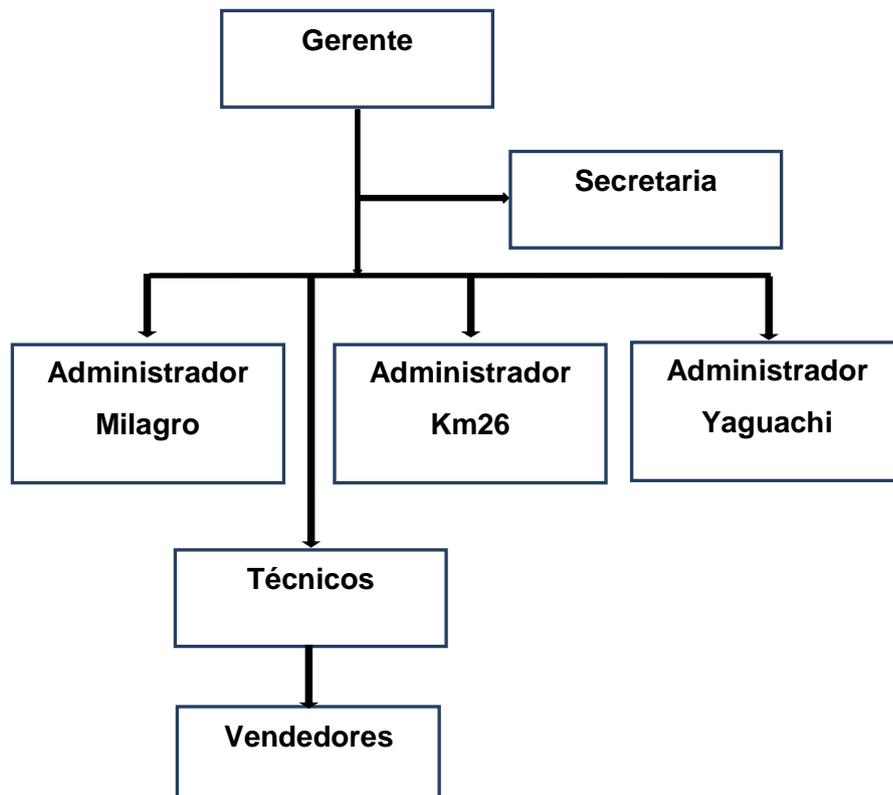
### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

Haciendo uso de una investigación detallista de documentos y trabajos realizados dentro y fuera de esta universidad, podemos afirmar que no existe un proyecto con la misma nominación.

La empresa “Agroservicio Tierra Fértil” carece de la fluidez en la toma de decisiones, la coherencia, la solución eficaz de los conflictos, y la ausencia de tensiones entre los directivos, principales objetivos de un buen gobierno, se constituyen en el soporte fundamental para conservar la armonía familiar y empresarial. En consecuencia, la forma más adecuada para gobernar una empresa de familia es establecer una estructura de gobierno que permita, de una parte, regular la intervención de los accionistas en la empresa y, de otra, separar y administrar por aparte los asuntos de la empresa y los de la familia propietaria.

En la actualidad, el “Agroservicio Tierra Fértil” tiene una estructura organizacional de la siguiente forma

**Figura 1.** Organigrama del “Agroservicio Tierra Fértil”



Fuente: Agroservicio Tierra Fértil

El “Agroservicio Tierra Fértil”, se dedica a la compra y venta de productos agrícola al por mayor y menor, siendo ésta la actividad principal de la empresa. A continuación se detalla los procesos empíricos que mantiene la empresa en la actualidad:

### Proveedores

La empresa tiene 9 proveedores claramente definidos, como son: Pronaca S.A., Equaquímica, Agripac, Febres Cordero Cía. de Comercio S.A., Del Monte S.A., Farmagro S.A., Interoc S.A., Eco agro, y Bayer S.A.; este último es el principal proveedor para “Agroservicio Tierra Fértil”.

### Clientes

Son todos los agricultores de las ciudades Milagro, El Triunfo, Yaguachi y Km26 con sus alrededores; se realiza promociones según las compras que realice, el tipo de cliente, y los productos que lleve.

### Empleados

Brindan servicio a los clientes. Además, realizan la actividad de limpieza del almacén, colocan los productos en las vitrinas de exhibición, y descargan la mercadería enviada por los proveedores.

### Mercadería

La mercadería son ubicadas en la bodega de cada sucursal dependiendo de las zonas, de eso también dependen las ventas y los ingresos que tiene cada almacén.

### Ventas

Se realiza mediante factura, de un almacén a otro por medio de remisión. Venden productos genéricos y originales.

### Compras

Los despachos de las compras se hacen a través de negociación, según el volumen de las compras que hagan pedido, por lo general van con descuento para algunas compañías, ligado a las temporadas de sembríos.

### Mercadeo

Los vendedores de cada proveedor son los que ofrecen los descuentos de acuerdo al volumen de ventas que tengan, dependiendo de ciertas compañías y según las temporadas de cosechas.

Hay otras compañías con menores volúmenes de compras, a las cuales se hace pedido a la semana o al diario.

### Marketing

Se lo realiza de una manera persona a persona, logrando obtener favorables comentarios de los clientes hacia la empresa, que respaldan su eficiencia y servicio. Se brinda un servicio de asesorías por parte de los ingenieros agrónomos hacia los clientes sin costo.

Se realizan publicidades por medio radial, pero no es muy frecuente.

Los principales productos que oferta el “Agroservicio Tierra Fértil” son: glifosa, amina6, uras, abonos completos, cipermetrina, foliares, gramoxone, verdict, lorsban, new mectin, serafín, abertic, pyrinex, phyton, topas, match, malathion, y dimethoate.

## **Ecuaquimica**

El Origen de Ecuaquimica se remonta a 1865, en Guayaquil, cuando un empresario suizo inició un negocio de importación y venta que con el tiempo se convertiría en una de las más importantes y prósperas empresas del país: MAX MÜLLER y Cía., pionera del comercio en Ecuador. Con capital ecuatoriano-suizo, se dedicó a la importación y distribución de productos ferreteros y para la construcción, lubricantes para el sector automotriz e industrial, productos farmacéuticos, agroquímicos y afines.

Dada la complejidad en el manejo de tantos productos con sus distintos sistemas de distribución y ante la necesidad de atender el creciente mercado ecuatoriano en la época impulsado por el boom petrolero; y, después de más de 100 años de actividad comercial, en 1970, MAX MÜLLER liquidó para dividirse en nuevas compañías especializadas por campos que manejarían por separado sus actividades con mayor profesionalismo. Y es así como nace Ecuaquímica.

Con sucursales en: Quito, Cuenca, Ambato, Babahoyo, Balzar, Macara Machala, Milagro, Portoviejo Quevedo, Santo Domingo, Tulcán, Tabacundo, Lago Agrio.

### **Agripac**

El Grupo Agripac, juega un papel importante en la preservación de la biodiversidad. Respetando la tendencia mundial de practicar métodos de producción de bajo impacto ambiental. Trabajan para que el agricultor ecuatoriano tenga y use los insumos necesarios, entre químicos y orgánicos certificados para cultivar productos saludables al ser humano y que al mismo tiempo, no afecten al medio ambiente. Se enfoca en el cliente como base del éxito del negocio, cumpliendo con un ciclo de responsabilidad social que empieza con la capacitación permanente del personal, impulsando así el desarrollo técnico.

La estrategia es un plan matriz y programas medio ambientales manejados al interior, entrega de insumos y semillas a productores agrícolas que son pagados con una parte de la producción entregada a Agripac a precios justos, fomento de cultivos amigables con el medio ambiente. Está conformados por plantas como: Balanfarina, Laquinsa, Celtec, Proman, Agrigrain y la hacienda turística Rodeo Grande enfocadas en distintos campos para garantizar sus productos y servicios.

Sus plantas son pioneras por su infraestructura y manejo de nuevas tecnologías, manteniendo un equilibrio industrial de primer nivel.

### **Febres Cordero Cía. de comercio S.A.**

La empresa se dedica a la comercialización de bienes capital para el sector industrial, agrícola, marino, con equipos tales como grupos electrógenos, diesel, grupos de bombeo, de caudal y presión, con representación de fábricas de las mejores líneas en motores.

### **Del Monte S.A.**

Importadora Industrial Agrícola Del Monte teniendo un enfoque basado en el mejoramiento continuo y en la búsqueda permanente de la satisfacción de las necesidades de los clientes, obtuvo la Recertificación ISO 9001:2008.

Importadora Del Monte es el aliado estratégico del sector agropecuario, mediante la oferta de productos y servicios que constituyan soluciones óptimas e integrales, generando negocios exitosos, rentables y sustentables para clientes, proveedores y la compañía, teniendo presente el medio ambiente y contribuyendo con el desarrollo económico y productivo del país.

### **Línea orgánica**

En el Ecuador se están desarrollando desde varios años cultivos orgánicos, en tierras y plantaciones libres del uso de químicos sintéticos o a partir de la transición de cultivos instrumentos convencionales, usándose técnicas como cultivos asociados y la rotación de cultivos (de ciclo corto), entre otras.

### **Agricultura orgánica**

Con la agricultura orgánica se obtienen productos agropecuarios sanos mediante técnicas que favorecen las fuentes naturales de fertilidad del suelo, sin el uso de

agroquímicos contaminantes y mediante un programa preestablecido de manejo ecológico que puede ser certificado en todas las fases del proceso y que va desde la selección de semillas, hasta la venta del producto”.

La Agricultura ecológica u orgánica “es un sistema holístico de gestión de la producción que fomenta y mejora la salud del agro-ecosistema, y en particular la biodiversidad, los ciclos biológicos y la actividad biológica del suelo. Los sistemas de producción orgánica se basan en normas de producción específicas y precisas cuya finalidad es lograr agro-ecosistemas que sean sostenibles desde el punto de vista social, ecológico y económico”.

### **Certificación orgánica**

Es indispensable partir de una definición clara, de que es un producto orgánico certificado, ya que muchas veces se confunde a la certificación orgánica con otras certificaciones ambientales o "sellos verdes". Entre los diferentes estándares o requerimientos del mercado aplicables para productos agrícolas y agroindustriales de calidad, salud e inocuidad, ambiente o comercio justo (p.e. ISO 14.000, GAP, HACCP, FLO), se puede constatar que la certificación orgánica es la más exigente en términos de la producción agrícola, ya que se basa en una filosofía holística de agricultura muy diferente a la agricultura convencional. La certificación es en general un procedimiento voluntario, mediante el cual una tercera instancia independiente (la certificadora) ofrece una garantía por escrito como resultado de un proceso de seguimiento realizado mediante inspecciones y relevamientos in situ, de que un producto, proceso o servicio cumple con una normativa.

Importadora Industrial Agrícola Del Monte tiene una línea de productos que cuentan con Certificación Orgánica.

### **Farmagro S.A.**

Es una industria química, dedicada a la comercialización de productos agropecuarios a nivel nacional.

Farmagro comercializa productos de la mejor calidad, de los mejores fabricantes y formuladores del mundo; satisfacen a sus clientes mediante la excelencia en el servicio comercial y técnico, con la mejora continua de los procesos del sistema de Gestión de Calidad, siguiendo los siguientes objetivos de calidad:

- Mejora continua de la calidad de servicio de venta y distribución.
- Mejora continua de la calidad de sus procesos.
- Mejora continua de la calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

### **Interoc S.A.**

Inició operaciones el 1 de Octubre de 1993, a partir de la División Comercio Internacional de la Distribuidora Richard O. CUSTER S.A. En sus inicios, estaba concebida como una compañía que manejaría la representación de una empresa multinacional de plaguicidas. En poco tiempo el portafolio de productos se había ampliado significativamente y la compañía decidió incursionar en otros negocios, como el de Tratamiento de Aguas Industriales.

La empresa está comprometida con el desarrollo de los países en los que está presente, Ecuador, Perú, Colombia y Costa Rica y ha consolidado con diversas unidades de negocios: Agrícola, Químicos Industriales, Salud Animal y Tratamiento de Aguas y Petróleo. Cada una de las unidades posee un portafolio de productos y servicios diferenciados que ha permitido posicionar a INTEROC como una importante alternativa de proveedor, no solo por la efectividad para atender los requerimientos de los clientes, sino también por la calidad de todos sus productos.

Actualmente, cuenta con más de 200 personas capacitadas y comprometidas con nuestra filosofía, trabajando diariamente en nuestras instalaciones en Ecuador, Perú, Colombia y Costa Rica.

Las oficinas principales están ubicadas en la ciudad de Guayaquil, y hay sucursales en Quito, Quevedo, Machala, Ambato, Portoviejo, Santo Domingo y Babahoyo.

INTEROC ha logrado obtener las certificaciones ISO Y OHSAS. Estas certificaciones internacionales se entregan a las empresas de clase mundial que cumplen con los requisitos de estas normativas.

Estos requisitos buscan el aseguramiento de la Calidad y un ambiente laboral Seguro persiguiendo la satisfacción de nuestros clientes tanto internos como externos.

El aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación o de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo.

## **Eco agro**

Esta empresa llega al Ecuador como respuesta a la creciente necesidad de aumentar la producción y la productividad agropecuaria.

Países como los nuestros, en proceso de desarrollo, son los llamados a alimentar al mundo cuya población y exigencias nutricionales vienen en aumento.

El Ecuador, por su situación geográfica privilegiada, con todos los climas, con la cultura de la actividad agropecuaria, es uno de los países con mayores potenciales para cumplir la función de constituirse en la despensa de los alimentos que requiere la humanidad.

Para hacer la tarea más efectiva y humana, es necesario tener conciencia de varios aspectos que afectan el trabajo en el campo, y buscar las soluciones que transformen las siguientes debilidades en fortalezas.

## **Bayer S.A**

Las actividades de Bayer en Ecuador se remontan a 1930, año en el cual introduce varios de sus productos al ser representada por las firmas comerciales J.H.Krüger y Bruckmann & Cía. Más adelante, en 1950 es representada por la Sociedad Comercial Sanitas (Farma y Agfa) y continúa con J.H. Krüger (productos químicos, industriales, fitosanitarios y veterinarios).

El 5 de mayo de 1967 se establece oficialmente la compañía BAYER FARMACEUTICA S.A. en la ciudad de Guayaquil, que toma la línea de medicamentos de su antigua representación. Entonces inicia la formulación de algunos productos fitosanitarios a través de Servicios Agrícolas, filial de J.H. Krüger. En 1970 cambia de domicilio a Quito, ciudad donde Bayer AG y Schering AG crean en 1975 la empresa mixta INFARMA (Industrias Farmacéuticas Alemanas) para la producción de medicamentos, formulando desde 1977 también para otros laboratorios como Boehringer Ingelheim, Knoll y Nattermann.

Durante 1982 y 1983 Bayer toma a su cargo las actividades realizadas hasta entonces por Servicios Agrícolas y J.H.Krüger, con excepción de algunos productos fitosanitarios. En 1986 cambia su razón social a BAYER DEL ECUADOR S.A. y desde 1987 se hace responsable de la planta formuladora de Servicios Agrícolas. Durante 1990 y 1991 asume la totalidad de las actividades en el Ecuador y a partir de 1992, como parte del proceso de regionalización implementado a nivel mundial, forma parte de Bayer Región Andina, dedicándose desde 1993 exclusivamente a importar y comercializar sus productos. En junio de 1997 la compañía pasa a denominarse BAYER S.A.

Actualmente con más de 70 años de presencia en el Ecuador, BAYER se ha mantenido entre las multinacionales líderes del país ofreciendo una amplia gama de reconocidos productos en todas sus áreas de negocio.

Estas investigaciones nos pueden servir de guía para la elaboración del presente proyecto.

### **2.1.3 Fundamentación**

Este proyecto tiene como objetivo fundamental proveer, a través de la mejora de los procesos administrativos y el desarrollo cultural permanente, un nuevo impulso a la empresa; asegurando el debido procedimiento que debe de seguir para el bienestar institucional. Hay que recalcar que, al referirnos al ámbito organizacional referimos al exclusivo análisis y diseño de procesos en forma transversal y por resultados, que son utilizados por las actuales empresas públicas.

Para fundamentar el presente trabajo de manera científica se considera fundamentos desde el enfoque de gestión, administración y comercialización de productos agrícolas dado que la empresa intervenida dedica sus actividades comerciales a la asesoría y distribución de productos químicos que protegen y fortalecen el agro y la agricultura en la ciudad de Milagro.

#### **Proceso Administrativo**

Proceso administrativo es el conjunto de funciones y actividades que se desarrollan en la organización, orientadas al logro de los fines y objetivos.

Está compuesto por 5 etapas básicas (Planificación, Organización, Dirección, Coordinación Y Control) y 3 etapas subyacentes (Decisión, Comunicación e Influencia).

Las características de este proceso son:

Concepción sistémica: Cada una de las etapas en sí misma es un proceso cíclico con retroalimentación, lo que permite comprender todo el proceso y cada etapa como un sistema, en el que los elementos interactúan entre sí y cuyo producto final, los resultados que obtiene la organización debe atribuirse al conjunto.

Orden lógico: El proceso es también una descripción de la forma en que el administrador debe analizar y resolver los problemas que se le presentan a la organización.

Secuencialidad: La noción del proceso alude a una secuencia ordenada de pasos o etapas. Cada etapa del proceso administrativo constituye un proceso en sí misma, con su propia dinámica y secuencia de pasos a seguir.

Simultaneidad: En el mismo momento en distintas áreas de la organización se desarrollan actividades vinculadas a diferentes etapas del proceso. Por ejemplo: mientras en Tesorería (área finanzas y control) se elabora el Presupuesto de Caja, en producción se está realizando la fabricación y el control de calidad de los productos terminados.

Carácter cíclico del proceso: El proceso, es un ciclo porque la fase de control realimenta a la planificación, recomenzando la secuencia.

De igual manera, las etapas tienen sus propias características:

Planificación: Es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de hacer planes para el logro de los objetivos. Se responde a los siguientes interrogantes ¿Qué? ¿Cuánto? ¿Cuándo?

Organización: Consiste en el conjunto de actividades para el diseño de la estructura formal de la organización y la definición de los procedimientos para la ejecución de tareas. Se responde a los siguientes interrogantes ¿Quién? ¿Dónde? ¿Cómo? ¿Con qué?

## **Fundamentación Comercial**

Comercial es una ciencia empresarial, en Gestión Estratégica y Gestión Operacional, con énfasis en Mercadotecnia y Negocios que aplica métodos cuantitativos para su trabajo.

Según Peter M. Senge y Alan Graham en su libro La quinta disciplina expresa “En ingeniería, cuando una idea pasa de la invención a la innovación, confluyen diversas “tecnologías de componentes”. Estos componentes, nacidos de desarrollos aislados en diversas áreas de investigación, configuran gradualmente un “conjunto de tecnologías” que son fundamentales para el mutuo éxito. Mientras no se forme este conjunto, la idea, aunque posible en el laboratorio, no alcanza su potencial en la práctica.”

A través de este enfoque se puede considerar que la innovación se da mediante la integración que aporte al desarrollo comercial de la empresa.

Las ideas que surgen de la invención, ayudados de la tecnología, hacen que el crecimiento de la empresa surja de una manera eficiente, dando un mejor servicio al vendedor y comprador.

### **Fundamentación Sociológica**

La sociología es la ciencia que estudia los fenómenos que se presentan en las diferentes interrelaciones de los seres humanos que viven y desarrollan actividades en sociedad. Las diferentes relaciones que se dan en el ámbito laboral influyen en la socialización de los actores que participan en estos procesos.

Según Max Weber, “La necesidad de visualizar las organizaciones como una unidad social, grande y compleja en donde interactúan los grupos sociales que comparten algunos de los objetivos de la organización, (como la viabilidad económica de la organización), pero que pueden volverse incompatibles con otros (como la forma de distribuir las utilidades de la organización). En este sentido, el dialogo más importante de la teoría estructuralista fue con la teoría de las relaciones humanas.”

A través de este enfoque se puede considerar la manera de relacionarse de los empleados y empleadores debe ser en términos adecuados conociendo los objetivos planteados para lograr el desarrollo empresarial considerando la participación de un líder que integre y mejore las diferentes relaciones que se dan en el ámbito laboral como: empleados vs empleador; empleados vs proveedor; empleados vs clientes o usuarios

### **Fundamentación Administrativa**

La administración es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización.

De hecho, es sabido que quienes consiguen un éxito sólido y un respeto duradero, ya sea en el campo laboral, empresarial o familiar, está relacionado con el hecho de que ellos saben cómo comunicar de manera efectiva sus ideas, propósitos y emociones. Por tal motivo, solo conociendo y practicando los principios de una comunicación efectiva, podremos transmitir, coordinar, enseñar, aceptar y dirigir a otros, fortaleciendo al mismo tiempo el establecimiento de un clima donde nuestras acciones nos conduzcan a lo que realmente deseamos.

La comunicación también nos permite que, al relacionarnos adecuadamente con el otro, podamos construir equipos, organizar sociedades, diseñar proyectos, y edificar relaciones sólidas, fundamentales para generar climas de confianza, efectividad, respeto y bienestar.

Como participantes de este proyecto, afirmamos que el componente clave del éxito de este proyecto es la participación mancomunada entre el administrador y sus trabajadores.

Con esta referencia podríamos decir que la misión del proyecto será, desarrollar acciones de mejoras institucionales por medio de los procesos administrativos, dirigido a los trabajadores y administradores de la “Agroservicio Tierra Fértil”.

Este proyecto está diseñado con el fin de introducir en los habitantes, la práctica habitual de clasificar, juntar y depositar la basura correctamente.

## **2.2 MARCO LEGAL**

En un Estado unitario, democrático, constitucional de derechos y justicia, soberano, independiente, intercultural, plurinacional y laico, tenemos como respaldo para este proyecto, varios artículos que reposan en la Constitución Política de la República del Ecuador, vigente desde el año 2008.

En la Constitución actual, dentro del Título II “Derechos”, en el Capítulo segundo “Derechos del buen vivir”, y en su Sección octava “Trabajo y seguridad social”; amparamos este proyecto legalmente en sus artículos 33 y 34, a continuación se detalla el contenido de los mismos:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá e por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los

hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Además, dentro del Título II “Régimen del buen vivir”, en el Capítulo tercero “Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria”, y en su Sección primera “Adultas y adultos mayores”; se respalda legalmente en sus artículos 37 y 38, a continuación se detalla el contenido de los mismos:

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

2. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
3. La jubilación universal.

Art 38.- El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas.

En particular, el Estado tomará medidas de:

2. Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. El Estado ejecutará políticas destinadas a fomentar la participación y el trabajo de las personas adultas mayores en entidades públicas y privadas para que contribuyan con su experiencia, y desarrollará programas de capacitación laboral, en función de su vocación y sus aspiraciones.

Por otra parte, dentro del Título II “Régimen del buen vivir”, en el Capítulo tercero “Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria”, y en su Sección sexta “Personas con discapacidad”; se respalda legalmente en su artículo 47, dispone:

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.

Dentro del Título II “Régimen del buen vivir”, en el Capítulo tercero “Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria”, y en su Sección novena “Personas usuarias y consumidores”; se respalda legalmente en sus artículos 52 y 55, detallándose a continuación:

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

Igualmente, dentro del Título VI “Régimen de desarrollo”, en el Capítulo sexto “Trabajo y producción”, y en su Sección tercera “Formas de trabajo y su retribución”; tomamos el artículo 325, donde dispone lo siguiente:

Art. 325.- El Estado garantiza el derecho al trabajo. Se reconoce todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales y productivos, a todas trabajadoras y trabajadores.

Finalmente, en el Plan Nacional del Buen Vivir, el Objetivo #11. En su Política 11.9 dice que tenemos que “Promover el acceso a conocimientos y tecnologías y a su generación endógena como bienes públicos.”

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Accionistas:** Persona natural (persona física) o jurídica que es propietaria de acciones de los distintos tipos de sociedades anónimas o comanditarias que pueden existir en el marco jurídico de cada país.

**Administrar:** Disciplina que estudia las organizaciones y la forma en que estas son gestionadas.

**Calidad:** Es cumplimiento de todos los requisitos solicitados ya sea de un producto o servicio en vías de satisfacer una necesidad tangible o intangible.

**Capacitación:** Hacer a uno apto, habilitarle para alguna cosa.

**Delegar:** Dar a una persona otra la jurisdicción que tiene por su dignidad u oficio.

**Empresa:** Entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación al servicio. Pueden ser públicas, privadas, multinacionales.

**Funcionamiento:** Acción de ejecutar una persona, maquina, etc., las funciones que le son propias.

**Involucrados:** Incluir o mezclar en los discursos o escritos cuestiones o asuntos extraños al objeto de aquellos.

**Líder:** Dirigente, jefe con la aceptación voluntario de sus seguidores.

**Manual de funciones:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre las funciones y productos departamentales de una organización, su contenido son y descripción departamental, de funciones y productos.

**Organización: Sistema** diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

**Proceso:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

**Proyecto:** Es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas. La razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definido.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La empresa mejora sus procesos organizacionales y desarrolla una cultura permanente de mejoras, generado por una visión y misión clara.

### **2.4.2 Hipótesis particulares**

Existe una relación directa entre los empleados con sus labores encomendadas, fomentando el cumplimiento de metas propuestas por los administradores.

A falta de procesos administrativos y forma de organización, no se alcanza un desempeño eficiente y eficaz en la empresa.

Al no existir retroalimentación, la organización no puede tomar acciones de corrección para corregir sus deficiencias.

La falta de confianza, criterio y medidas de control, ocasionan una inadecuada toma de decisiones.

El destino de la empresa puede ser manipulado por fuerzas económicas, sociales y políticas para ser planificado y controlado por la administración.

El rendimiento de la inversión depende de los procesos administrativos adecuados.

El correcto diálogo entre administradores y empleados, mejora el desarrollo organizacional.

### 2.4.3 Declaración de variables

<b>VARIABLES DEPENDIENTES</b>	<b>VARIABLES INDEPENDIENTES</b>
Generación de una misión y visión para la empresa.	La empresa mejora sus procesos organizacionales y desarrolla una cultura de mejora permanente.
El cumplimiento de las metas propuestas por los administradores.	Relación entre los empleados con sus labores encomendadas.
Desempeño eficiente y eficaz de la empresa.	Procesos administrativos y forma de organización.
Inexistencia de retroalimentación.	Conciencia administrativa en los directivos de la organización.
Inadecuada toma de decisiones.	Falta de confianza, criterio y medidas de control.
Planificación y control de la empresa.	Fuerzas económicas, sociales y políticas.
El rendimiento de la inversión.	Los procesos administrativos.
El desarrollo organizacional.	Diálogo entre administradores y empleados.

HIPÓTESIS	TIPO	VARIABLES
La empresa mejora sus procesos organizacionales y desarrolla una cultura permanente de mejoras, generado por una visión y misión clara.	V.D.	Generación de una misión y visión para la empresa.
	V.I.	La empresa mejora sus procesos organizacionales y desarrolla una cultura de mejora permanente.
Existe una relación directa entre los empleados con sus labores encomendadas, fomentando el cumplimiento de metas propuestas por los administradores.	V.D.	El cumplimiento de las metas propuestas por los administradores.
	V.I.	Relación entre los empleados con sus labores encomendadas.
A falta de procesos administrativos y forma de organización, no se alcanza un desempeño eficiente y eficaz en la empresa.	V.D.	Desempeño eficiente y eficaz de la empresa.
	V.I.	Procesos administrativos y forma de organización.
Al no existir retroalimentación, la organización no puede tomar acciones de corrección para corregir sus deficiencias.	V.D.	Inexistencia de retroalimentación.
	V.I.	Conciencia administrativa en los directivos de la organización.
La falta de confianza, criterio y medidas de control, ocasionan una inadecuada toma de decisiones.	V.D.	Inadecuada toma de decisiones.
	V.I.	Falta de confianza, criterio y medidas de control.
El destino de la empresa puede ser manipulado por fuerzas económicas, sociales y políticas para ser planificado y controlado por la administración.	V.D.	Planificación y control de la empresa.
	V.I.	Fuerzas económicas, sociales y políticas.
El rendimiento de la inversión depende de los procesos administrativos adecuados.	V.D.	El rendimiento de la inversión.
	V.I.	Los procesos administrativos.
Los mecanismos administrativos deficientes ocasionan un débil control y monitoreo de los productos químicos vendidos	V.D.	Mecanismos administrativos
	V.I.	Control y monitoreo de los productos químicos

La conciencia ambiental en los grupos agrarios es generada por un proceso administrativo sistemático para un monitoreo ambiental	V.D.	El proceso administrativo sistemático para un monitoreo ambiental
	V.I.	Conciencia ambiental en los grupos agrarios
Los procesos administrativos mejoran la ejecución y participación de las actividades de protección ambiental	V.D.	Procesos administrativos para el cuidado del medio ambiente
	V.I.	Ejecución y participación de actividades de protección ambiental

#### 2.4.4 Operacionalización de las variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>TÉCNICA/ INSTRUMENTO</b>
Generación de una misión y visión para la empresa.	Definir propósitos y orientaciones a mediano y largo plazo.	Nivel de desempeño de los recursos humanos.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
La empresa mejora sus procesos organizacionales y desarrolla una cultura de mejora permanente.	Identificación de los procesos a mejorar e innovar.	Nivel de eficiencia y efectividad de los procesos.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
El cumplimiento de las metas propuestas por los administradores.	Estado del logro o no de los propósitos planificados.	Porcentaje de cumplimiento de las metas propuestas.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
Relación entre los empleados con sus labores encomendadas.	Comprensión y afinidades en los objetivos que persigue la empresa.	Nivel de confianza en la organización.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
Desempeño eficiente y eficaz de la empresa.	Capacidad de lograr uno o varios resultados empleando la menor cantidad de recursos.	Proporción de resultados satisfechos.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
Procesos administrativos y forma de organización.	Interrelación entre la administración operativa y estructural.	Tiempo de entrega de los productos agrícolas. Porcentaje de clientes satisfechos.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
Inexistencia de retroalimentación.	Socialización de conocimientos y métodos para mejorar el	Nivel de aceptación a la asistencia a capacitaciones.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario

	desempeño organizacional.		
Conciencia administrativa en los directivos de la organización.	Actos éticos y jurídicos en forma individual o colectiva impuestos en la empresa.	Porcentaje de insatisfacción de los clientes.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
Inadecuada toma de decisiones.	Elección de alternativas o formas para resolver diferentes problemas.	Porcentaje de decisiones inadecuadas.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
Falta de confianza, criterio y medidas de control.	Inseguridad en el comportamiento, provocando temor, falta de firmeza y nerviosismo.	Nivel de confianza de los clientes.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
Planificación y control de la empresa.	Tareas a realizarse en las fases de ejecución cuyo propósito es evaluar el desempeño de las mismas.	Porcentaje de fases cumplidas.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
Fuerzas económicas, sociales y políticas.	Movimientos que permiten enfrentar a un modelo de procesos administrativos.	Porcentaje de acciones que impiden la ejecución de los procesos.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
El rendimiento de la inversión.	Rentabilidad esperada aplicando mejoras de los procesos administrativos.	Índice de incertidumbre en la mejora de la rentabilidad por los procesos administrativos.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario
Los procesos administrativos.	Interrelación entre la	Porcentaje de procesos	Encuesta/Cuestionario

	administración operativa y estructural.	inactivos en la empresa.	Entrevista/Formulario
El desarrollo organizacional.	Funcionamiento y efectividad de la empresa en la sociedad a la que brinda sus servicios y/o productos.	Porcentaje de productos y servicios satisfechos.	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Formulario

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de estudio de esta investigación es exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y ordinariamente anteceden a los otros tres tipos. Los estudios descriptivos por lo general fundamentan las investigaciones correlacionales, las que a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados.

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objeto es examinar un problema de investigación poco estudiado. Estos sirven para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real. Además, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales en determinada área.

Estos estudios en pocas ocasiones constituyen un fin de sí mismos, por lo general, determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el tono de investigaciones más rigurosas. Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos y son más amplios y dispersos que estos otros dos tipos.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a análisis. Evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Miden los conceptos o variables a los que se refiere, integrando las mediciones de cada una de ellas para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, el objeto no es indicar como se relacionan las variables medidas. Los estudios descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible y pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aunque sean rudimentarias.

Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Saber que dos conceptos o variables están relacionadas aporta cierta información explicativa. Cuanto mayor número de variables sean correlacionadas en el estudio y mayor sea la fuerza de las relaciones, más completa será la explicación.

Intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas, es el propósito principal de este estudio.

La correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar valores altos en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable.

Los estudios explicativos están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Es decir, van más allá de la descripción de fenómenos o de establecimiento de relaciones entre conceptos. Por tal razón, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da esta, o por qué dos o más variables se relacionan.

Estas investigaciones son más estructuradas que las demás clases de estudios, proporcionando un sentido de entendimiento del fenómeno al que hacen referencia.

## 3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

### 3.2.1 Característica de la población

Para medir la importancia de los procesos administrativos y formas de organización en los habitantes del cantón Milagro, que se dedican a labores agrícolas y de campo, se aplicará un instrumento de recolección de los datos, denominado encuesta, cuya población objetivo será los administradores, empleados, proveedores y clientes.

### 3.2.2 Delimitación de la población

El cantón Milagro cuenta con 30.443 trabajadores que se dedican a actividades agrarias, según se muestra en la tabla que a continuación se detalla y fue proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, datos del Censo 2010.

**Cuadro 1.** Frecuencia de la población económicamente activa por grupos de ocupación.

<b>Categorías</b>	<b>Casos</b>	<b>%</b>
Directores y gerentes	1.189	2, %
Profesionales científicos e intelectuales	4.192	6, %
Técnicos y profesionales del nivel medio	1.911	3, %
Personal de apoyo administrativo	3.334	5, %
Trabajadores de los servicios y vendedores	13.442	20, %
Agricultores y trabajadores calificados	3.218	5, %
Oficiales, operarios y artesanos	7.545	12, %
Operadores de instalaciones y maquinaria	4.532	7, %
Ocupaciones elementales	17.160	26, %
Ocupaciones militares	311	0, %
no declarado	5.615	9, %
Trabajador nuevo	3.157	5, %
<b>Total</b>	<b>65.606</b>	<b>100, %</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos

### 3.2.3 Tipo de muestra

La muestra será de tipo probabilística, en donde se seleccionarán los individuos de una población con una misma probabilidad.

A través de un proceso de cálculo estadístico, se elegirá la muestra, la cual cumplirá con las características definidas para la población con un nivel de confianza del 95%.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

La población para esta investigación es delimitada, dado que conocemos el número de elementos que la integran. Por lo tanto, aplicaremos la siguiente fórmula para determinar una muestra representativa:

$$n = \frac{N p (1 - p)}{\frac{(N-1) \varepsilon^2}{z^2} + p (1 - p)}$$

donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

p: Probabilidad de ocurrencia de un evento

$\varepsilon$ : Error de la estimación

Z: Nivel de confianza

Entonces tenemos que,

N	P	$\varepsilon$	Z	MUESTRA
30.443	0,50	0,05	1,96	379,39

El número de elementos a investigar las características definidas en la población es de 380 unidades primarias de muestreo.

### 3.2.5 Proceso de selección

**Muestreo probabilístico.** Es aquel que se basa en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra. Por lo tanto, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo nos aseguran la representatividad de la muestra extraída.

**Aleatorio.** Es el procedimiento empleado donde se asigna un número a cada individuo de la población. través de algún medio mecánico, se eligen tantos sujetos como sea necesario hasta completar el tamaño de muestra requerida.

### **3.3 Tipo de investigación**

#### **3.3.1 Métodos teóricos**

Método analítico.- Se distingue los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado.

Método sintético.- Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos.

Método inductivo.- Es el razonamiento que partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales.

Método deductivo.- Consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos y sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos.

#### **3.3.2 Métodos empíricos**

Método de observación.- Permite conocer la realidad de los procesos que se realizan en el lugar investigado, para lo cual se deben poseer cualidades que dan un carácter distintivo.

Método experimental.- Interviene sobre el objeto de estudio, modificando directa o indirectamente, las condiciones necesarias que permiten revelar características fundamentales y esenciales.

### **3.4 Técnica de investigación**

Encuesta.- Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, con la finalidad que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque

el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, dado que no interesan esos datos.

Entrevista.- Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador y el entrevistado. Se realiza con el fin de obtener información. La entrevista es una técnica antigua, de hecho, constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo sería muy difícil conseguir.

Observación.- Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. El investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, es donde el investigador se apoya para obtener el mayor número de datos. La observación puede ser: directa e indirecta, participante y no participante, estructurada y no estructurada, de campo y de laboratorio, individual y de equipo.

La observación permitió analizar el problema administrativo que tiene el Agroservicio Tierra Fértil, de la cual los procesos administrativos mostraron un procedimiento empírico. Esta técnica se la utilizó al inicio de la investigación y luego en el trabajo de compra absorbiendo las inquietudes y sugerencias de los entrevistados.

### **3.5 El tratamiento estadístico de la información**

Luego de recabar todos los instrumentos de recolección de datos, procedemos al procesamiento de los mismos, mediante procesos estadísticos que generen después distribuciones de frecuencias, porcentajes, barras simples, diagramas circulares, histogramas, polígonos de frecuencias, líneas de tendencias, etc., que permitan llegar a una conclusión final con sus respectivas recomendaciones.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

El Agro servicio Tierra Fértil con el trascurso de los años fue creciendo de manera empírica, debido al limitado conocimiento en administración de negocios de su propietario, lo que no impidió que el comercial crezca gracias a la facilidad de solucionar inconvenientes que se presentaron.

La visión del propietario y administrador de “Agro servicio Tierra Fértil” siempre fue colocarse en el mercado como líder en promocionar productos agrícolas, pero la mayoría de las personas no tenían conocimiento de estos productos, inclusive llegaron a creer que el negocio era una tienda de abarrotes, pero con el pasar del tiempo, se logró mejorar la imagen de la empresa.

Los primeros clientes de “Agro servicio Tierra Fértil” eran personas que se dedicaban a la labor de la tierra, ya que en antes el cantón Milagro y sus alrededores, existía una mayor demanda de sembríos, en esta época era vender por vender, sin pensar en el medio ambiente, de una u otra manera se pensaba en lo rentable que era este negocio y mucho empirismo fue practicado.

En 2003, el propietario impulsó a su familia con una visión de crecimiento comercial, creando una sucursal en el km 26, como punto estratégico para las ciudades del Triunfo, Durán y Guayaquil.

En la actualidad, cuentan con 2 sucursales una en el km26 y otra en Yaguachi, funcionando como matriz el “Agro servicio Tierra Fértil” en el cantón Milagro, Las ventas anuales para el año 2008 llegaron a colocarse en \$ 900.000; mientras que en el 2009, crecieron un 9% sus ventas; en el 2010, alcanzaron el 11% en relación con el año anterior; en el 2011 incrementaron sus ventas en un 8%; se estima que para el 2012 sus ventas se incrementarán entre el 12% y 14%.

Se evidencia además falencias de conocimientos técnicos en cierto personal de trabajo que no brindan una adecuada atención al cliente. También se puede observar que no mantienen una infraestructura idónea, para el mejor desenvolvimiento en el área laboral debido a que la organización de la mercadería existente no es la apropiada.

El “Agro servicio Tierra Fértil” presenta una organización inadecuada, pues carece de Manual de funciones por esta razón tienen poco desarrollo entre sus competidores empresariales. El personal administrativo no mantiene una capacitación al 100%, por lo que se detectó una mala administración del tiempo, de las actividades y de los recursos en cuanto al personal que labora, sin embargo por la necesidad de atraer clientes se promueve asesoramiento a los productores en el momento de la compra, pero su objetivo es vender más e incrementar sus ventas.

El fin del proyecto trata de dar una mejor administración y organización tanto interna como externa, para que puedan seguir creciendo y con el tiempo sean una de las Empresas Nacionales con mayor volumen de ventas y se diferencien por la atención única al cliente.

#### **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

Se ha considerado que los instrumentos utilizados en el trabajo de campo, a través de encuestas y entrevistas, dirigidos a los administradores, empleados y agrarios del “Agro servicio Tierra Fértil”, nos ha permitido adquirir conocimientos fundamentales e información básica que será de gran ayuda para sustentar y defender la propuesta de “Implementar los procesos administrativos y forma de organización en el Agro servicio Tierra Fértil del cantón Milagro”.

Por otra parte, tenemos la plena seguridad que la información obtenida es fiable, legítima y real, debido a que las respuestas han sido claras y precisas de parte de las personas investigadas en este estudio por medio de encuestas y entrevistas.

La información obtenida pasó por un proceso sistemático de selección, tabulación y análisis de resultados y para ello, se procede con los siguientes pasos.

- a) Aplicación de los instrumentos
- b) Recolección de datos
- c) Selección de la información
- d) Tabulación de la información
- e) Diseño de cuadros, gráficas y tablas estadísticas
- f) Análisis e interpretación de resultados

### PREGUNTA 1.

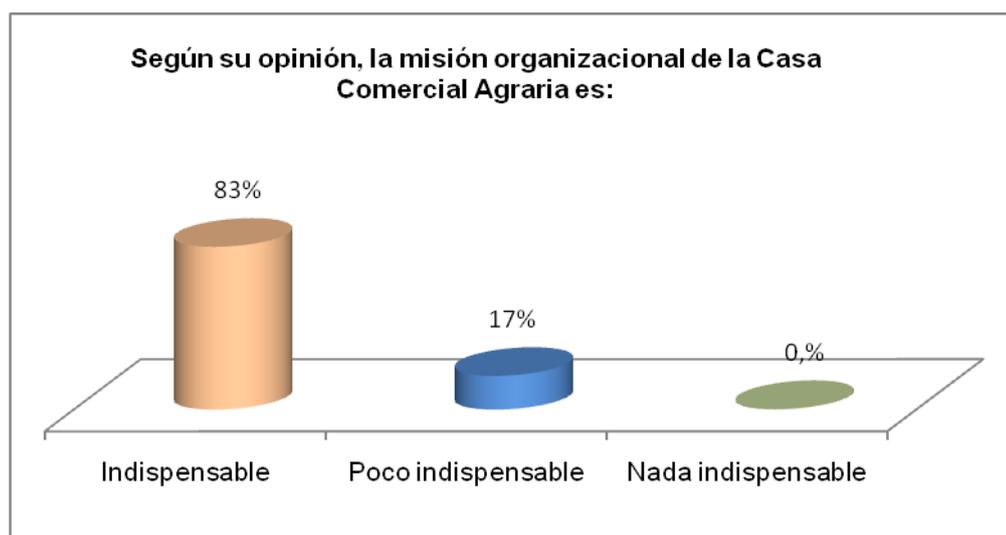
Según su opinión, la misión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil, es:

**CUADRO 2.** La misión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Indispensable	314	82,63
Poco indispensable	65	17,11
Nada indispensable	1	0,26
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 2.** La misión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil.



### ANÁLISIS:

Observamos que 83 de cada 100 habitantes consideran que es **Indispensable** la misión organizacional en el Agro servicio Tierra Fértil; y 17 es **Poco indispensable**. La alternativa **Nada indispensable** en esta variable corresponde al 0%, por tanto es insignificante para el análisis.

### INTERPRETACION:

De la información obtenida, se puede interpretar que en su totalidad, la población agraria está consciente que la misión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil, es indispensable para mejorar los procesos administrativos y su forma organizacional.

**PREGUNTA 2.**

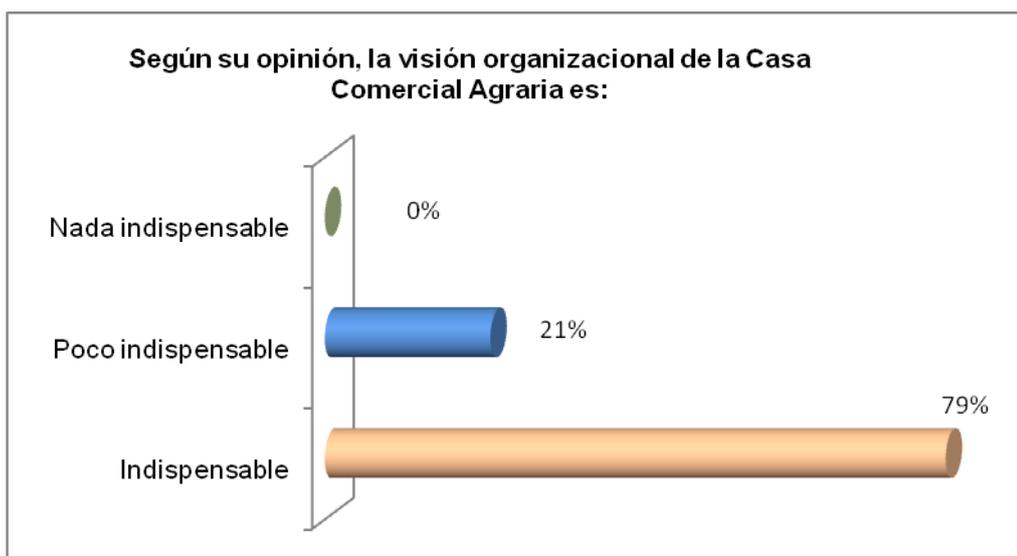
Según su opinión, la visión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil, es

**CUADRO 3.** La visión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Indispensable	300	78,95
Poco indispensable	80	21,05
Nada indispensable	0	0,00
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 3.** La visión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil.



**ANÁLISIS:**

Observamos que 79 de cada 100 habitantes consideran que es **Indispensable** la misión organizacional para el Agro servicio Tierra Fértil; y 21 **Poco indispensable**. La alternativa **Nada indispensable** en esta variable corresponde al 0%, por tanto es insignificante para el análisis.

**INTERPRETACION:**

De la información obtenida, se puede interpretar que en su totalidad, la población agraria está consciente que la visión organizacional del Agro servicio Tierra Fértil, es indispensable para mejorar los procesos administrativos y su forma organizacional.

**PREGUNTA 3.**

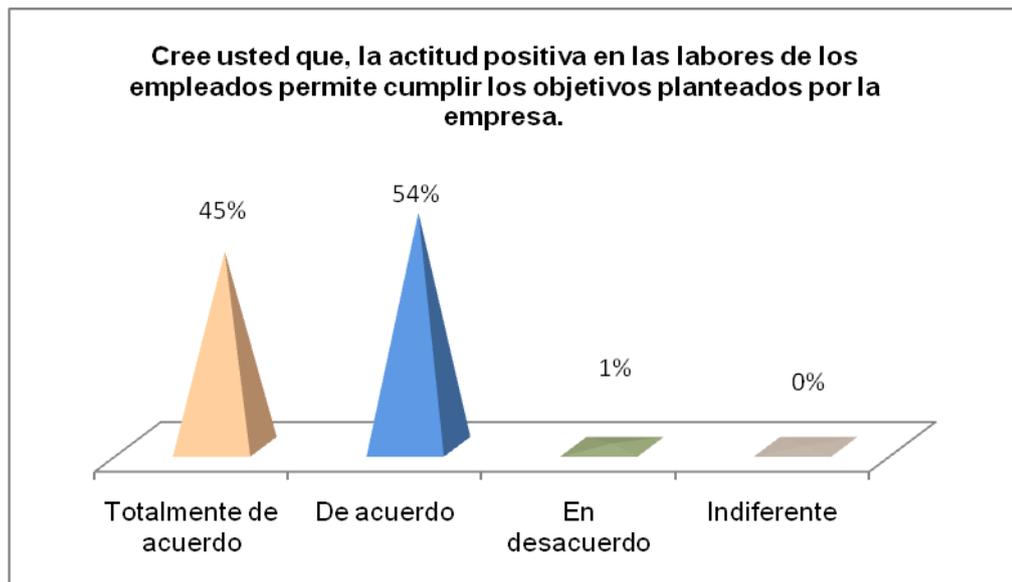
Cree usted que, la actitud positiva en las labores de los empleados permite cumplir los objetivos planteados por la empresa.

**CUADRO 4.** La actitud positiva en las labores de los empleados.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	171	45,00
De acuerdo	205	53,95
En desacuerdo	3	0,79
Indiferente	1	0,26
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 4.** La actitud positiva en las labores de los empleados



**ANÁLISIS:**

Observamos que 45 de cada 100 habitantes están **Totalmente de Acuerdo** y 54 **De Acuerdo**. La alternativa **En Desacuerdo** e **Indiferente** en esta variable corresponde al 1%, por tanto es insignificante para el análisis.

### INTERPRETACION:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 99% de la población agraria cree que la actitud positiva influye en las labores de los empleados, permitiendo compilar los objetivos planteados por el Agro servicio Tierra Fértil.

### PREGUNTA 4.

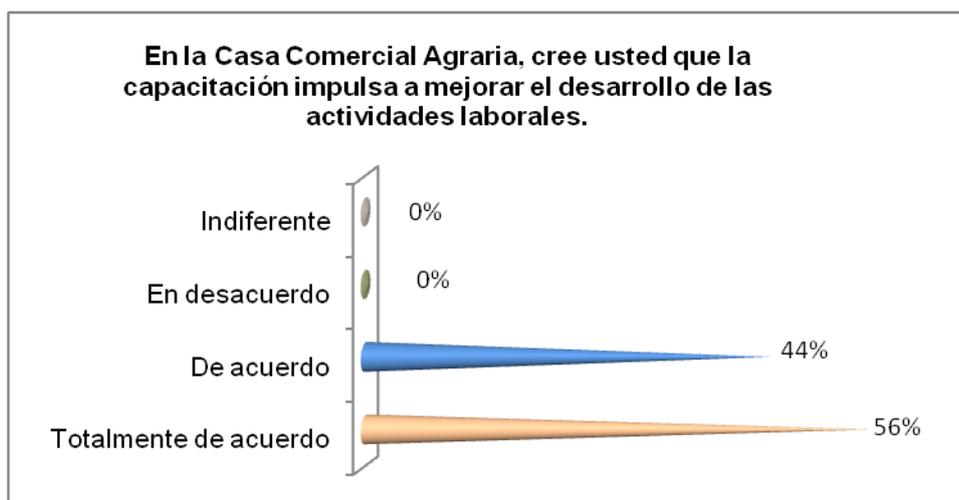
En el Agro servicio Tierra Fértil, cree usted que la capacitación impulsa a mejorar el desarrollo de las actividades laborales.

**CUADRO 5.** La capacitación impulsa a mejorar el desarrollo de las actividades laborales.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	210	55,26
De acuerdo	168	44,21
En desacuerdo	1	0,26
Indiferente	1	0,26
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 5.** La capacitación impulsa a mejorar el desarrollo de las actividades laborales.



### ANÁLISIS:

Observamos que 56 de cada 100 habitantes están **Totalmente de Acuerdo** y 44 **De Acuerdo**. La alternativa **En Desacuerdo** e **Indiferente** en esta variable corresponde al 0%, por tanto es insignificante para el análisis.

### INTERPRETACION:

De la información obtenida, se puede interpretar que en su totalidad, la población agraria del Agro servicio Tierra Fértil, cree que la capacitación impulsa a mejorar el desarrollo de las actividades laborales.

**PREGUNTA 5.**

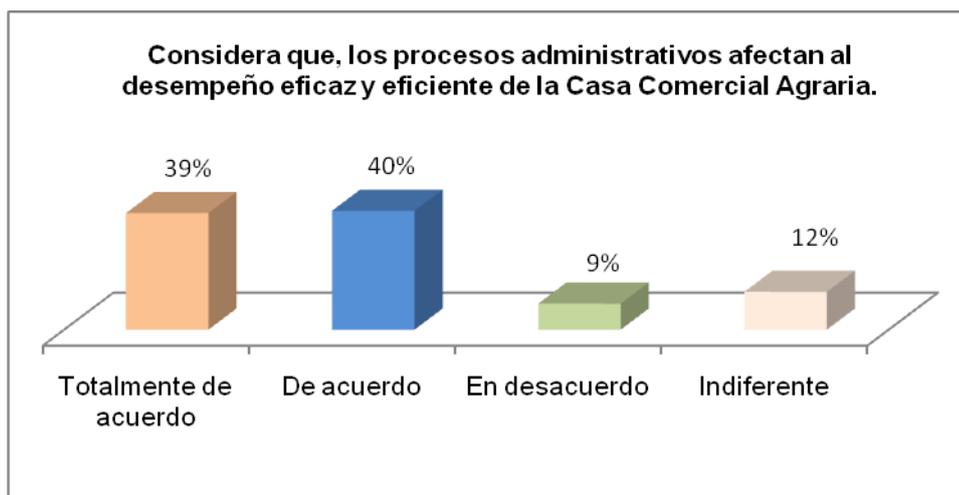
Considera que, los procesos administrativos afectan al desempeño eficaz y eficiente del Agro servicio Tierra Fértil.

**CUADRO 6.** El desempeño eficaz y eficiente del Agro servicio Tierra Fértil.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	148	38,95
De acuerdo	151	39,74
En desacuerdo	33	8,68
Indiferente	48	12,63
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 6.** El desempeño eficaz y eficiente del Agro servicio Tierra Fértil.



**ANÁLISIS:**

Observamos que 39 de cada 100 habitantes están **Totalmente de Acuerdo**, 40 **De Acuerdo** y 12 **Indiferente**. La alternativa **En Desacuerdo** en esta variable corresponde al 9%, por tanto es insignificante para el análisis.

**INTERPRETACION:**

De la información obtenida, se puede interpretar que el 79% de los agrarios consideran que los procesos administrativos afectan al desempeño eficaz y eficiente del Agro servicio Tierra Fértil.

**PREGUNTA 6.**

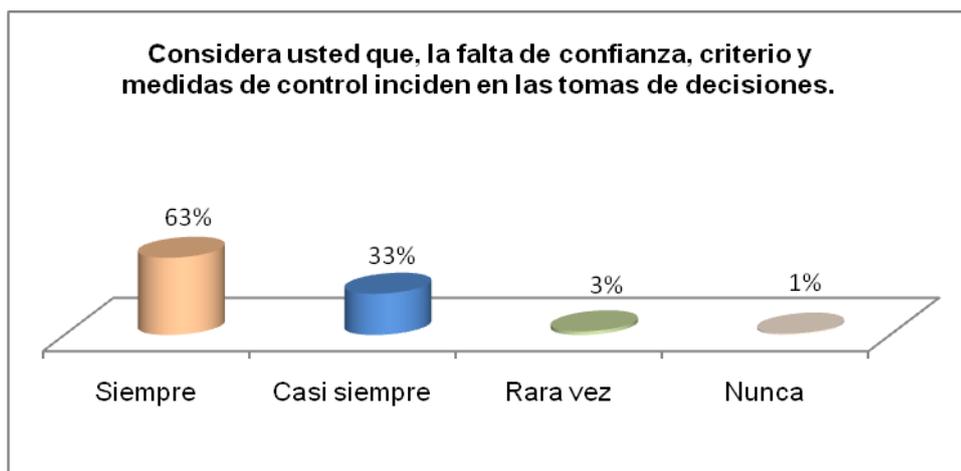
Considera usted que, la falta de confianza, criterio y medidas de control inciden en las tomas de decisiones.

**CUADRO 7.** Falta de confianza, criterio y medidas de control.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Siempre	238	62,63
Casi siempre	127	33,42
Rara vez	11	2,89
Nunca	4	1,05
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 7.** Falta de confianza, criterio y medidas de control.



**ANÁLISIS:**

Observamos que 63 de cada 100 habitantes cree que la falta de confianza, criterio y medidas de control **Siempre** inciden en las tomas de decisiones, 33 **Casi siempre**, 3 **Rara vez**. La alternativa **Nunca** en esta variable corresponde al 1%, por tanto es insignificante para el análisis.

**INTERPRETACION:**

De la información obtenida, se puede interpretar que el 96% de los agrarios creen que siempre las tomas de decisiones se deben a la falta de confianza, criterio y medidas de control.

**PREGUNTA 7.**

Usted cree que, la planificación y control de la administración se deben a razones.

**CUADRO 8.** La planificación y control de la administración.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Económicas	244	64,21
Sociales	81	21,32
Políticas	7	1,84
Todas las anteriores	48	12,63
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 8.** La planificación y control de la administración.



**ANÁLISIS:**

Observamos que 64 de cada 100 habitantes creen que la planificación y control de la administración se deben a razones **Económicas**, 21 **Sociales** y 2 **Políticas**. La alternativa **Todas las anteriores** en esta variable corresponde al 13%, por tanto es significativo para el análisis.

### INTERPRETACION:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 85% de la población agraria cree que la planificación y control de la administración se deben a razones económicas y sociales.

### PREGUNTA 8.

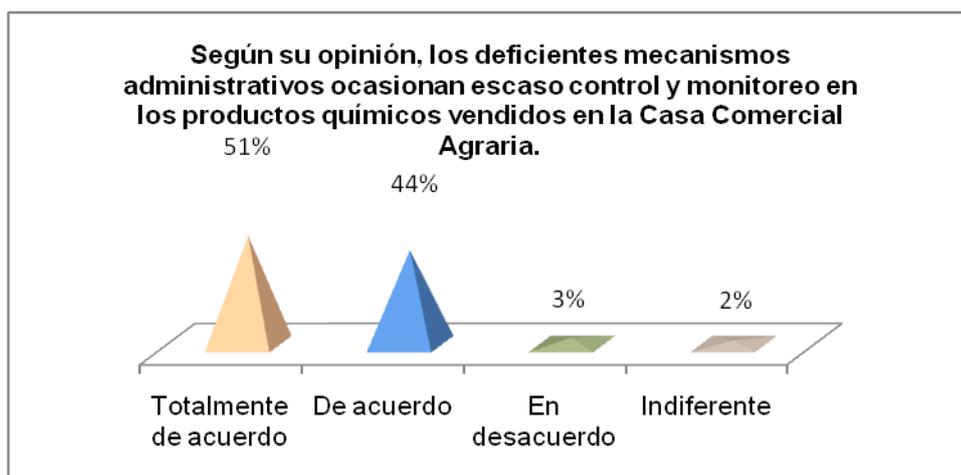
Según su opinión, los deficientes mecanismos administrativos ocasionan escaso control y monitoreo en los productos químicos vendidos en el Agro servicio Tierra Fértil.

**CUADRO 9.** Los deficientes mecanismos administrativos.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	193	50,79
De acuerdo	168	44,21
En desacuerdo	12	3,16
Indiferente	7	1,84
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 9.** Los deficientes mecanismos administrativos.



### ANÁLISIS:

Observamos que 51 de cada 100 habitantes están **Totalmente de Acuerdo** y 44 **De Acuerdo**. La alternativa **En Desacuerdo e Indiferente** en esta variable corresponde al 5%, por tanto es insignificante para el análisis.

### INTERPRETACION:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 95% de los agrarios creen que los deficientes mecanismos administrativos ocasionan escaso control y monitoreo en los productos vendidos por el Agro servicio Tierra Fértil.

**PREGUNTA 9.**

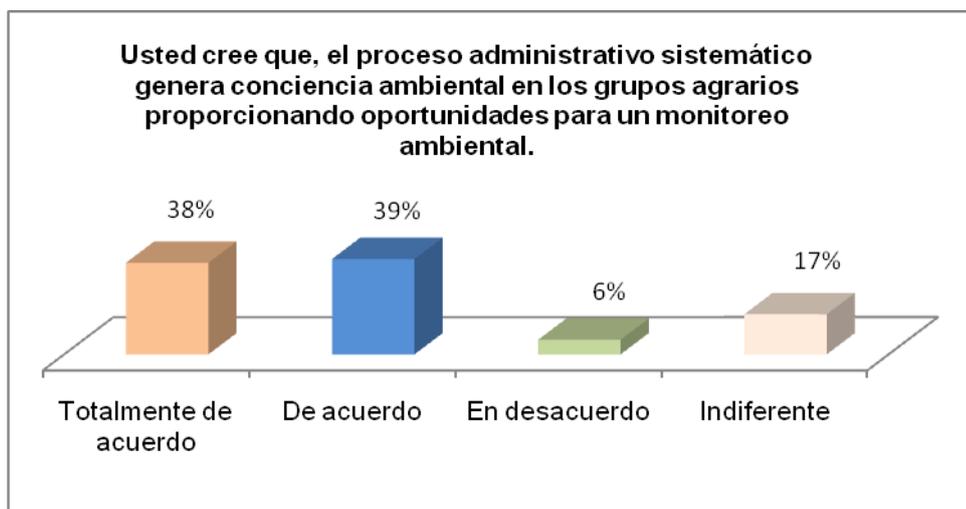
Usted cree que, el proceso administrativo sistemático genera conciencia ambiental en los grupos agrarios proporcionando oportunidades para un monitoreo ambiental.

**CUADRO 10.** El proceso administrativo sistemático genera conciencia ambiental.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	144	37,89
De acuerdo	150	39,47
En desacuerdo	23	6,05
Indiferente	63	16,58
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 10.** El proceso administrativo sistemático genera conciencia ambiental.



**ANÁLISIS:**

Observamos que 38 de cada 100 habitantes están **Totalmente de Acuerdo**, 39 **De Acuerdo** y 17 **Indiferente**. La alternativa **En Desacuerdo** en esta variable corresponde al 6%, por tanto es insignificante para el análisis.

### INTERPRETACION:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 77% está de acuerdo en que el proceso administrativo sistemático genera conciencia ambiental en los grupos agrarios proporcionando oportunidades para un monitoreo ambiental.

### PREGUNTA 10.

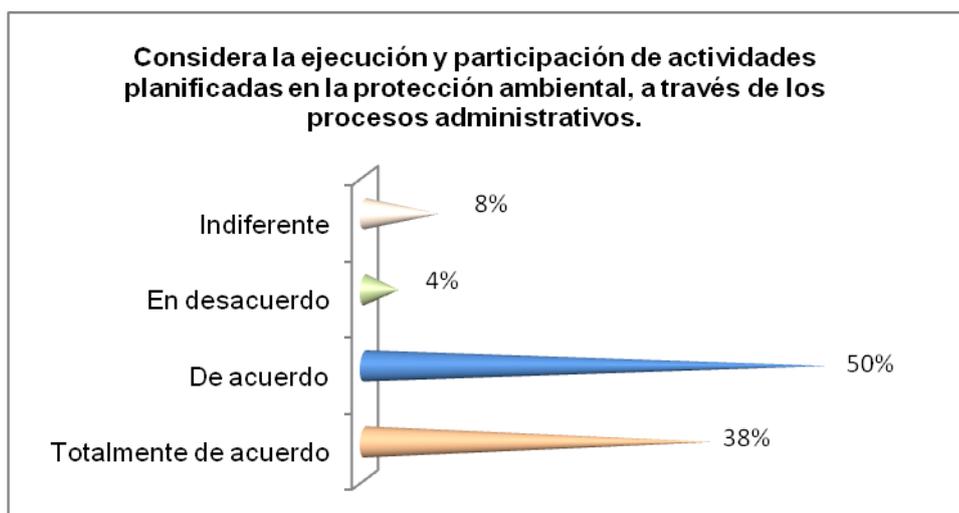
Considera la ejecución y participación de actividades planificadas en la protección ambiental, a través de los procesos administrativos.

**CUADRO 11.** La ejecución y participación de actividades planificadas.

Alternativas	# encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	144	37,89
De acuerdo	191	50,26
En desacuerdo	14	3,68
Indiferente	31	8,16
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

**Figura 11.** La ejecución y participación de actividades planificadas.



### ANÁLISIS:

Observamos que 38 de cada 100 habitantes están **Totalmente de Acuerdo**, 50 **De Acuerdo** y 8 **Indiferente**. La alternativa **En Desacuerdo** en esta variable corresponde al 4%, por tanto es insignificante para el análisis.

### INTERPRETACION:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 88% de los agrarios están de acuerdo que a través de los procesos administrativos se considera la ejecución y participación de actividades planificadas en la protección ambiental.

## Entrevista

La entrevista se la realizo a:

Nombres/ Apellidos: Walter Sánchez

Cargo: Gerente

Empresa: Agroservicios “Tierra fértil”

La entrevista se la realizo a:

Nombres/ Apellidos: Tanya Arellano

Cargo: Administradora

Empresa: Agroservicios “Tierra Fértil”

La entrevista se la realizo a:

Nombres/ Apellidos: Walter Sánchez Arellano

Cargo: Administrador

Empresa: Agroservicios “Tierra Fértil”

La entrevista se la realizo a:

Nombres/ Apellidos: Tanya Sánchez Arellano

Cargo: Administradora

Empresa: Agroservicios “Tierra Fértil”

La entrevista se la realizo a:

Nombres/ Apellidos: Santiago García

Cargo: Técnico

Empresa: Agroservicios “Tierra Fértil”

La entrevista se la realizo a:

Nombres/ Apellidos: Mariela Sanchez

Cargo: Atención al cliente

Empresa: Agroservicio "Tierra Fértil"

El formato de la entrevista se encuentra en el anexo 3.

### **4.3 RESULTADOS**

La misión en toda organización es indispensable para el desarrollo de sus actividades, la cual en este estudio, se ha logrado obtener que el 82% de las personas entrevistadas consideren necesario contar con una misión institucional.

Por otra parte, la visión alcanzó un 79% de aceptación por parte de los agrarios del Agro servicio Tierra Fértil, enfatizando la importancia de la visión institucional para el desempeño de sus procesos administrativos y forma organizacional.

La población agraria investigada, está totalmente de acuerdo en que la actitud positiva presentada por los empleados, permitirá cumplir los objetivos que el Agro servicio Tierra Fértil plantea.

Casi en su conjunto, los agrarios están totalmente de acuerdo (99,5%) en que a través de la capacitación, se puede impulsar el desarrollo de las actividades laborales.

El 79% de los entrevistados considera que, los procesos administrativos interfieren en el desempeño eficaz y eficiente del Agro servicio Tierra Fértil.

Al menos el 63% de los agrarios considera que la falta de confianza, criterio y medidas de control, interfieren en las tomas de decisiones de los administradores.

Los agrarios del Agro servicio Tierra Fértil, opinan que una de las principales razones para la planificación y control de la administración es la económica (64%); mientras que, otros opinan que son las sociales (21%); y, muy pocos, en cambio creen que son las políticas (2%).

En su mayoría (95%), los entrevistados opinan que los deficientes mecanismos administrativos utilizados en el Agro servicio Tierra Fértil, ocasionan escaso control y monitoreo en los productos químicos vendidos.

Además, los administradores, trabajadores y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil, creen que el proceso administrativo sistemático genera conciencia ambiental en los grupos agrarios, proporcionando oportunidades para un monitoreo ambiental.

Finalmente, el 38% y 50% de los entrevistados están totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, con la ejecución y participación de actividades planificadas en la protección ambiental, a través de los procesos administrativos.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**CUADRO 12.** Comprobación y Verificación de las hipótesis.

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
La empresa mejora sus procesos organizacionales y desarrolla una cultura permanente de mejoras, generado por una visión y misión clara.	Esta hipótesis está comprobada a través de las preguntas 1 y 2 de la encuesta, de las cuales, el 83% y 79% considera indispensable la misión y visión, respectivamente, del Agro servicio Tierra Fértil
Existe una relación directa entre los empleados con sus labores encomendadas, fomentando el cumplimiento de metas propuestas por los administradores.	Se verifica esta hipótesis con la pregunta 3 de la encuesta, donde el 99% de los entrevistados están de acuerdo que la actitud positiva de los empleados permite compilar los objetivos de la empresa.
A falta de procesos administrativos y forma de organización, no se alcanza un desempeño eficiente y eficaz en la empresa.	Con la pregunta 5, se comprueba esta hipótesis; para ello, el 79% de los entrevistados está al menos de acuerdo que con la falta de los procesos administrativos, se tengan desempeños eficaces y eficientes en el Agro servicio Tierra Fértil.

<p>Al no existir retroalimentación, la organización no puede tomar acciones de corrección para superar sus deficiencias.</p>	<p>La pregunta 4, responde a la comprobación de esta hipótesis, es decir que el 55% y el 44% están totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente con la capacitación para impulsar al mejoramiento y desarrollo de las actividades laborales en los trabajadores.</p>
<p>La falta de confianza, criterio y medidas de control, ocasionan una inadecuada toma de decisiones.</p>	<p>La pregunta 6 de la encuesta sirve para verificar esta hipótesis, de la cual el 63% considera que la falta de confianza, criterio y medidas de control inciden en las tomas de decisiones.</p>
<p>El destino de la empresa puede ser manipulado por fuerzas económicas, sociales y políticas para ser planificado y controlado por la administración.</p>	<p>La verificación de esta hipótesis está dada por la pregunta 7; en la que el 64% de los entrevistados cree que la planificación y control de la administración se debe a razones económicas; el 21% a razones sociales, el 2% a políticas; y, el resto por razones económicas, sociales y políticas.</p>
<p>El rendimiento de la inversión depende de los procesos administrativos adecuados.</p>	<p>La pregunta 8, comprueba esta hipótesis, donde el 95% de los encuestados, está al menos de acuerdo en que los mecanismos administrativos ocasionan escaso control y monitoreo en los productos vendidos por el Agro servicio Tierra Fértil.</p>
<p>El correcto diálogo entre administradores y empleados, mejora el desarrollo organizacional.</p>	<p>La pregunta 9 y 10 permite verificar esta hipótesis, de la cual, el 88% de los entrevistados, está de acuerdo con la ejecución y participación de las actividades planificadas; y el 77% de acuerdo con el proceso administrativo sistemático para generar conciencia en los grupos agrarios.</p>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administradores, empleados y agrarios del Agro servicio Tierra Fértil.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Implementación de los procesos administrativos y forma de organización en la Empresa “Agro servicio Tierra Fértil” del cantón Milagro, a través de una reestructuración del negocio.

#### **5.2 FUNDAMENTACIÓN**

Dentro del cantón Milagro, se ubica la empresa Agro servicios Tierra Fértil, en donde oferta una gran variedad de productos agros químicos a los agrarios de Yaguachi, El Triunfo, Km26, entre otras localidades que necesitan de estos productos agros químicos para su desarrollo agrícola.

La cantidad de posibles agrarios es extraordinaria, aproximadamente 3.218; sí el crecimiento poblacional es del 2,01% anual, según cifras del Instituto Nacional de

Estadística y Censos para el cálculo de proyecciones poblacionales, tendríamos para el año 2017, 3.555 probables agrarios como clientes.

El crecimiento del talento humano a través de la capacitación trae como efecto, el mejoramiento de las labores de los administradores y empleados; esto genera un fuerte impulso en el desempeño de la empresa, mejorando la entrega del producto, calidad y calidez en atención, calidad de los productos, servicios y publicidad.

La variedad de productos, según la encuesta realizada en este estudio, es una de las principales causas elegidas por los habitantes del recinto Linderos de Venecia para orientar sus compras hacia algún sitio donde se oferte productos de consumo masivo.

Además, la actitud positiva, según la encuesta realizada en el proyecto, es la otra causa por las cuales los empleados elevan o bajan el desempeño general de la empresa; el efecto que causa el mismo es una baja eficiencia en los procesos administrativos y operativos, es un procedimiento común en la mayoría de las empresas de nivel medio y de recursos económicos ajustados. Al contrario de las empresas con mayor nivel económico, donde los procesos administrativos y sus formas organizacionales son más controlados y robustos en términos de desempeño.

Nuestros agrarios buscan precios "*baratos*" y "*muy accesibles*", esto no implica una mala calidad de los productos agro químicos para el negocio; nuestro grupo, basados en los resultados presentados anteriormente, está seguro que en esta localidad se tendrá un notable crecimiento, así como se mejorará el nivel social, económico y cultural de los agrarios.

El consumidor final observará un servicio innovador que funciona hasta las 18:00, la cual comienza a partir de las 08:00. El cliente no tendrá necesidad de viajar a otras localidades para realizar las compras, los productos ofertados serán todos los necesarios para poder satisfacer la demanda.

La atención al cliente es de suma importancia, hemos notado con en otros negocios, aún no desarrollan esta importante área, para la cual dentro del Agro servicio Tierra Fértil hemos diseñado un proceso de atención al cliente para mejorar continuamente, en base a las exigencias del mercado consumidor.

### **5.3 JUSTIFICACIÓN**

La necesidad de plantear la propuesta incidirá en la optimización para el logro de los objetivos del Agro servicio Tierra Fértil del cantón Milagro, en beneficio no solo del país sino del mundo, porque el ecosistema pertenece a los habitantes del planeta Tierra.

El objetivo no es vender por vender, es entender que el hombre forma parte de esta naturaleza y por lo tanto es de su responsabilidad formar redes de acción entre los proveedores de los compuestos químicos, los trabajadores de las empresas de agro servicio y los productores de alimentos, establecen normas de control, monitoreo, asesoramiento a los pequeños, medianos y grandes compradores de insumos agrícolas porque son ellos los que expenden los productos y no deben retrasar el desarrollo la productividad.

Al contrario, el objetivo es ganar y ganar, ganamos los que amamos la naturaleza, los productores de los compuestos químicos, los consumidores de los alimentos y dejamos una herencia saludable a los hijos de nuestros hijos cuidando el ecosistema y controlando el medio ambiente, por lo que se identificará diversos alternativas que permitan analizar para buscar una solución en relación al crecimiento de la humanidad, cantidad de alimentos para satisfacer está necesidad, sobre todo que este acorde a la misión, visión, objetivos que en este caso el Agro servicio Tierra Fértil en la ciudad de Milagro los adopte y que es responsabilidad de todos los agro servicios aplicarla.

A continuación, se expone algunos escenarios considerados para la implementación del proyecto:

### **Escenario 1: Tecnológico**

Se contará con un software de trabajo para almacenamiento de datos de los proveedores y principalmente de clientes, facturación, compras, productos, inventarios, contabilidad y manejo del recurso humano. Aparte de eso no se utiliza ningún tipo de tecnología que pueda ser modificada para una mejor atención al cliente.

Dentro de este escenario se ha considerado implementar una línea de atención al cliente para acoger sus quejas, sugerencias y hasta de ser posible, sus pedidos para ser entregados en el domicilio.

### **Escenario 2: Socio – cultural**

El nivel socio – cultural para este tipo de negocio no posee ningún tipo de restricciones, cualquier persona, sin importar la edad, color de piel, estatus social y etnia, está capacitado para la acción de los procesos administrativos del Agro servicio Tierra Fértil.

### **Escenario 3: Competencia**

En la actualidad, la competencia es fuerte, pero con la implementación de los procesos administrativos y forma organizacional en la empresa Agro servicio Tierra Fértil, estamos seguros que impulsaremos a la creación de nichos de venta, para la cual pretendemos posicionar como principal proveedor de los productos agro químicos.

### **Escenario 4: Empresa**

Con un bajo presupuesto de mercadería inicial y una escasa publicidad, se ha comenzado a elaborar el respectivo análisis financiero para sustentar la rentabilidad y los niveles de financiamiento a la cual el Agro servicio Tierra Fértil estará sujeto.

La empresa tiene 9 proveedores claramente definidos, como son: Pronaca S.A., Equaquimica, Agripac, Febres Cordero Cía. de Comercio S.A., Del Monte S.A., Farmagro S.A., Interoc S.A., Eco agro, y Bayer S.A.; este último es el principal proveedor para “Agro servicio Tierra Fértil”.

Son todos los agricultores de las ciudades Milagro, El Triunfo, Yaguachi y Km26 con sus alrededores; se realiza promociones según las compras que realice, el tipo de cliente, y los productos que lleve.

Brindan servicio a los clientes. Además, realizan la actividad de limpieza del almacén, colocan los productos en las vitrinas de exhibición, y descargan la mercadería enviada por los proveedores.

La mercadería son ubicadas en la bodega de cada sucursal dependiendo de las zonas, de eso también dependen las ventas y los ingresos que tiene cada almacén.

Se realiza mediante factura, de un almacén a otro por medio de remisión. Venden productos genéricos y originales.

Los despachos de las compras se hacen a través de negociación, según el volumen de las compras que hagan pedido, por lo general van con descuento para algunas compañías, ligado a las temporadas de sembríos.

Los vendedores de cada proveedor son los que ofrecen los descuentos de acuerdo al volumen de ventas que tengan, dependiendo de ciertas compañías y según las temporadas de cosechas.

Hay otras compañías con menores volúmenes de compras, a las cuales se hace pedido a la semana o al diario.

Se lo realiza de una manera persona a persona, logrando obtener favorables comentarios de los clientes hacia la empresa, que respaldan su eficiencia y servicio. Se brinda un servicio de asesorías por parte de los ingenieros agrónomos hacia los clientes sin costo.

Se realizan publicidades por medio radial, pero no es muy frecuente.

Los principales productos que oferta el “Agro servicio Tierra Fértil” son: glifosa, amina6, uras, abonos completos, cipermetrina, foliares, gramoxone, verdict, lorsban, new mectin, serafín, abertic, pyrinex, phyton, topas, match, malathion, y dimethoate.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General**

Fortalecer el recurso tecnológico, financiero y humano a través de la implementación de los procesos administrativos, mejorando los aspectos sociales, económicos y culturales en los agrarios.

### **5.4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para determinar los aspectos internos y externos, planteando estrategias de mercado.
- Diseñar el organigrama estructural y funcional.
- Elaborar programas de publicidad.
- Efectuar el análisis financiero.

## **5.5 UBICACIÓN**

El Agro servicio Tierra Fértil se encuentra ubicado en el cantón Milagro, perteneciente al área urbana, en la Avenida García Moreno y Eloy Alfaro.

**Figura 12.** Ubicación geográfica del Agro servicio Tierra Fértil.



Fuente: Cartografía del centro del cantón Milagro

## 5.6 FACTIBILIDAD

### 5.6.1 Análisis FODA

#### Fortalezas

- Precios accesibles para cualquier consumidor.
- Poder de negociación con los proveedores
- Líneas de atención.
- Servicio de productos agro químicos completo.
- Alta variedad de productos y líneas de productos agro químicos.
- Constante publicidad radial, escrita y televisiva.

#### Oportunidades

- Rápido crecimiento.
- Gran cantidad de proveedores.
- Mercado en expansión.

#### Debilidades

- Bajo margen de utilidad.
- Alta competencia.
- No hay políticas organizacionales.
- Escaso trato con el cliente.

#### Amenazas

- Amplia cantidad de líneas de productos agro químicos.
- Incremento en número de competidores.
- Productos solicitados de difícil obtención.

## 5.6.2 Matriz FODA

**Cuadro 13.** Matriz FO-FA-DO-DA

<p style="text-align: center;"><b>Estrategia</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rápido crecimiento.</li> <li>• Gran cantidad de proveedores.</li> <li>• Mercado en expansión.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia líneas de productos.</li> <li>• Incremento de competidores.</li> <li>• Productos de difícil obtención.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precios accesibles.</li> <li>• Poder de negociación.</li> <li>• Líneas de atención.</li> <li>• Servicio de productos completo.</li> <li>• Alta variedad de productos.</li> <li>• Constante publicidad radial, escrita y televisiva.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionarnos como principal proveedor de productos agro químicos.</li> <li>• Desarrollar programas en atención al cliente.</li> <li>• Mejorar los recursos.</li> <li>• Beneficiarse de acuerdos comerciales.</li> <li>• Impulsar la fiabilidad con los clientes.</li> <li>• Generar campañas publicitarias para atraer a los clientes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la calidad y el servicio.</li> <li>• Analizar la adquisición de nuevas tecnologías.</li> <li>• Implementar políticas de incentivos.</li> <li>• Desarrollar estrategias de negociación para mantener precios.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo margen de utilidad.</li> <li>• Alta competencia.</li> <li>• No hay políticas organizacionales.</li> <li>• Escaso trato con el cliente.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar personal con experiencia.</li> <li>• Aprovechar acuerdos comerciales</li> <li>• Optimizar los recursos financieros, tecnológicos y humanos.</li> <li>• Generar política de asignación de precios.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la confianza con los clientes.</li> <li>• Aprovechar los recursos existentes al máximo.</li> <li>• Generar planes de negociación para micro negocios.</li> <li>• Mantener satisfechos a los agrarios.</li> </ul>

**Fuente:** Estudio de fiabilidad del proyecto.

### 5.6.3 Fuerzas de Porter

El estado de competencia de una industria depende de cinco fuerzas competitivas básicas que son: Rivalidad, Poder de negociación de los compradores, Poder de negociación de los proveedores, Amenaza de competidores potenciales, Amenaza de productos sustitutos. La acción conjunta de estas fuerzas, determinan la intensidad de la competencia así como su rentabilidad. Si la acción conjunta de estas fuerzas es alta, la rentabilidad baja; si es débil su rentabilidad aumenta.

Para conocer la magnitud de estas fuerzas en conjunto es necesario realizar una evaluación de cada una respecto a varios factores. A continuación se muestra el análisis.

**Cuadro 14.** Rivalidad.

<b>Nivel</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Factores</b>			
1. Muchos agro servicios		X	
2. Crecimiento lento de la agronomía	X		
3. Competencia por precios		X	
4. Manejo de costos	X		
<b>TOTAL</b>	2	2	0
<b>PORCENTAJE</b>	50%	50%	0%

La rivalidad entre los agros servicios es media, debido a que en nuestro sector existen negocios de este tipo; es ahí donde podemos tener ventaja con introducción de tecnología y estrategias de marketing.

**Cuadro 15.** Poder de negociación de los compradores.

<b>Nivel</b> <b>Factores</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
1. Precio		X	
2. Calidad	X		
3. Volumen de compra		X	
4. Nivel de servicio	X		
<b>TOTAL</b>	2	2	0
<b>PORCENTAJE</b>	50%	50%	0%

El poder de negociación de los compradores es medio bajo porque no son tan exigentes en las compras de productos agro químicos, lo que si pueden imponer es el volumen de compra debido a que tienen grandes necesidades para sus cosechas y por ende necesitan grandes cantidades. Según esto se debe mejorar en calidad y servicio para que los agrarios estén satisfechos.

**Cuadro 16** Poder de negociación de los proveedores.

<b>Nivel</b> <b>Factores</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
1. Precio		X	
2. Pocos proveedores grandes	X		
3. Ubicación	X		
4. Calidad	X		
<b>TOTAL</b>	3	1	0
<b>PORCENTAJE</b>	75%	25%	0%

Como se ve el poder de negociación de los proveedores es bajo, esto se da porque no cuentan con los recursos necesarios para exigir en precio o en cantidad. Se tiene la ventaja de que como nueva empresa podemos exigir calidad a los proveedores a un precio justo.

**Cuadro 17.** Amenaza de competidores potenciales.

<b>Nivel</b> <b>Factores</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
1. Economía de escala	X		
2. Diferenciación de producto	X		
3. Requerimiento de capital		X	
4. Canales de distribución	X		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>

Como se puede observar la amenaza de competidores potenciales es baja debido a que este tipo de negocios no está del todo desarrollado, se necesita mucha inversión e identificar economías agropecuarias de escala. Pero para efectos de nuestro proyecto es favorable esta información ya que así podemos planear estrategias para crecer.

**Cuadro 18.** Amenaza de productos sustitutos.

<b>Nivel</b> <b>Factores</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
1. Precios	X		
2. Costo del cambio	X		
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

La amenaza de los productos sustitutos es baja, considerando que, los precios y costos influirán en la decisión de la compra de productos agros químicos.

Para determinar la magnitud de estas fuerzas se muestra a continuación el resumen del análisis de cada una:

**Cuadro 19.** Magnitud de las Fuerzas de Porter.

<b>MAGNITUD DE LA FUERZA</b>	<b>SITUACION ACTUAL</b>		
	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1. Rivalidad	2	2	0
2. Poder de negociación de los compradores	2	2	0
3. Poder de negociación de los proveedores	3	1	0
4. Amenaza de competidores potenciales	3	1	0
5. Amenaza de productos sustitutos	2	0	0
<b>TOTAL</b>	12	6	0
<b>PORCENTAJE</b>	67%	23%	0%

Se puede observar que la magnitud de estas fuerzas en conjunto es baja, esto nos quiere decir que la rentabilidad del negocio puede ser alta y podemos ingresar al mercado de manera rápida y con un buen plan de negocios podemos crecer rápidamente y tener una buena posición en el mercado de la venta de productos agro químicos.

## 5.6.4 Filosofía Corporativa

### Nombre

Agro servicio “Tierra Fértil”



### Slogan

“Produciendo calidad en cantidad”



### Logotipo

**Figura 13.** Logotipo del Agro servicio Tierra Fértil.



### Misión

Ofrecer productos y servicios con calidad y calidez, manteniendo la satisfacción de los clientes bajo el concepto de obtener rentabilidades altas para el crecimiento del negocio.

### Visión

Brindar productos y servicios de calidad con precios acordes al mercado, manteniendo un alto grado de responsabilidad y ética profesional con los agrarios en todos nuestros actos sociales, comerciales, económicos y culturales.

### Objetivos del Agro servicio “Tierra Fértil”

- Formalizar el área contable, de tal forma que se permitan ofrecer reportes mensuales de la condición de la empresa.
  - Potenciar el funcionamiento del área comercial hacia un sistema de promoción y comercialización de los productos agros químicos de la empresa de forma agresiva.
  - Crecer sostenidamente en el mercado, con índices del 25% anual hasta el 2012.
  - Posicionarse en el mercado con una marca sólida, que proyecte seriedad y seguridad, que represente ante sus clientes productos con buenos precios y eficiencia en el servicio.
  - Obtener líneas de crédito de tal forma que se pueda implementar nuevos y mejores servicios para los clientes.
1. Manejar la información de forma eficaz y adecuada para un óptimo funcionamiento y atención a nuestros clientes.

### Valores corporativos

Nuestra conducta y acciones se regirán por los siguientes valores:

1. **Integridad:** Nos guiaremos por reglas morales y éticas, maximizando la honestidad en nuestros negocios y nuestras acciones con el cumplimiento de nuestras promesas.

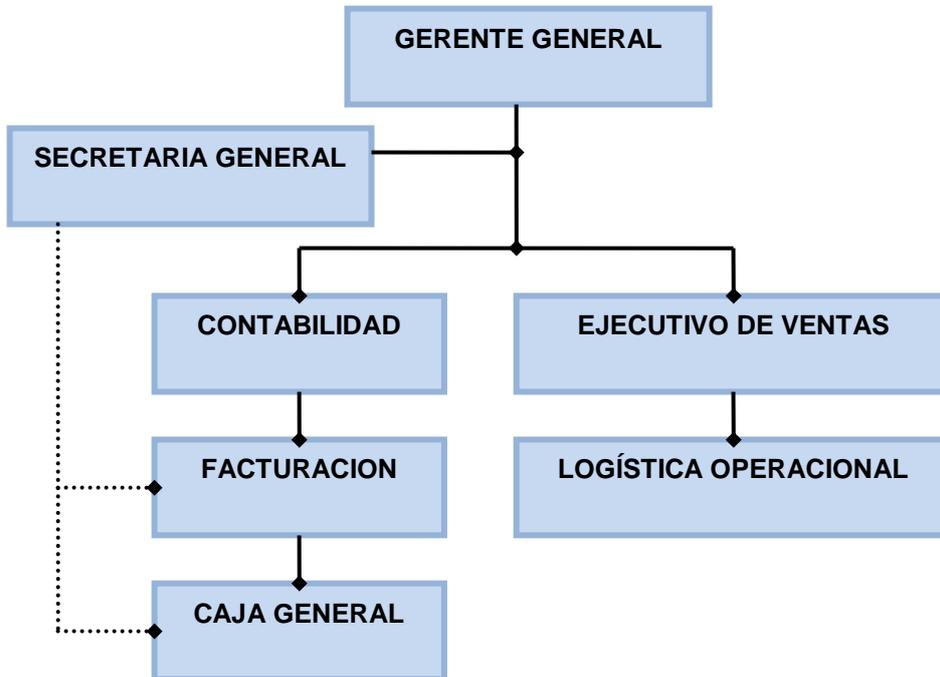
2. **Responsabilidad Social:** Cada persona es responsable ante la sociedad de sus acciones, por su trabajo y el de su equipo debiendo velar por que este se cumpla.
3. **Trabajo en equipo:** Apoyo constante entre los equipos de trabajo dará la opción de crecer y desarrollarse como personas y profesionales, permitiendo un trabajo eficaz generando beneficios comunes dentro de la organización.
4. **Trabajo en resultados:** Se trabajará en base a resultados y logros profesionales u organizacionales, tanto para la empresa como para el cliente.
5. **Apoyo a las ideas:** La organización apoyará las ideas positivas y las realizará si las mismas son factibles, se motivará al personal para que colabore generando ideas para la empresa y el desarrollo de ésta, incentivando la participación de los clientes, empleados, socios, proveedores y sociedad.
6. **Calidad, eficiencia y eficacia en los recursos e insumos:** Nuestro compromiso de mantener altos estándares de calidad, eficiencia y eficacia con relación a todo lo que ofrecemos y obtenemos, para poder dar lo mejor a nuestros clientes.
7. **Liderazgo:** Cada empleado tendrá una orientación clara, asumirá responsabilidades en las cuales tendrá que liderar, aceptar retos y adoptar cambios.
8. **Orientación al cliente:** Escucharemos las necesidades de nuestros clientes y responderemos con energía, pasión, velocidad, agilidad y eficiencia. Buscaremos nuevas soluciones para crear valor y confianza y así consolidar nuestras relaciones.
9. **Respeto, confianza y sinceridad:** Se cumplirán las labores diarias con buen trato, respeto y cordialidad entre los equipos de trabajo, con el cliente, compañeros y otras personas que integran la organización, también estaremos comprometidos con la creación de un ambiente que favorezca la integración.

#### **5.6.5 Marco Legal**

**Constitución Política de la República**, que garantiza a todos los ecuatorianos al acceso seguro permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. El estado promoverá la soberanía alimentaria.

### 5.6.6 Organigrama Estructural

Figura 14. Organigrama Estructural del Agro servicio “Tierra Fértil”.



### 5.6.7 Manual de funciones

Cuadro 20. Manual de funciones del Gerente General.

<p><b>Nombre del Cargo:</b> Gerente General. <b>Área a la que pertenece:</b> Administrativa.</p> <p><b>A quién supervisa:</b> Todas las áreas.</p> <p><b>Funciones específicas:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dirige y controla la Empresa para alcanzar las metas propuestas.</li><li>➤ Planificar las estrategias que se van implementar a corto y largo plazo.</li><li>➤ Organiza las gestiones empresariales.</li><li>➤ Coordinar reuniones con los socios para la toma de decisiones.</li></ul>

Fuente: Organigrama de la empresa Agroservicio "Tierra Fértil"

**Cuadro 21.** Manual de funciones del Ejecutivo de Ventas.

<b>Nombre del Cargo:</b> Ejecutivo de Venta	<b>Área a la que pertenece:</b> Operativa.
<b>A quién supervisa:</b> Operadores de equipos.	<b>A quién se reporta:</b> Gerente General.
<b>Funciones específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realiza marketing y publicidad.</li><li>➤ Maneja la imagen del producto.</li><li>➤ Elabora e integra los informes que se requieren, en el ámbito de su competencia.</li><li>➤ Liderar y potenciar comercialmente las diversas líneas de productos.</li><li>➤ Cumplir metas de ventas y gestión comercial.</li></ul>	

**Fuente:** Organigrama de la empresa Agroservicio “Tierra Fértil”

**Cuadro 22.** Manual de funciones de Logística Operacional.

<b>Nombre del Cargo:</b> Logística Operacional	<b>Área a la que pertenece:</b> Operativo
<b>A quien se reporta:</b> Gerente General.	
<b>Funciones específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control de plagas.</li><li>➤ El planteamiento de sistemas de regadíos.</li></ul>	

- Realiza inspecciones en todo lo relacionado con los sistemas de siembra.
- Suministros y certificación de semillas.
- Fertilización y programas agrícolas.
- Propaga colecciones de plantas de campo.
- Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignado.
- Elabore informes periódicos de las actividades realizadas.

**Fuente:** Organigrama de la empresa Agroservicio “Tierra Fértil”

**Cuadro 23.** Manual de funciones de Secretaría General.

<p><b>Nombre del Cargo:</b> Secretaria General</p> <p><b>Área a la que pertenece:</b> Administrativa</p> <p><b>A quien se reporta:</b> gerente general</p> <p><b>Funciones específicas:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Redacta correspondencia, oficios, actas y otros documentos varios de poca complejidad.</li> <li>➤ Recibe y envía correspondencia</li> <li>➤ Toma mensajes y los trasmite</li> <li>➤ Brinda apoyo logística en la organización y ejecución de reuniones y eventos.</li> <li>➤ Lleva control de los registros de asistencia del personal.</li> </ul>

**Fuente:** Organigrama de la empresa Agroservicio “Tierra Fértil”

**Cuadro 24.** Manual de funciones del Contador.

<p><b>Nombre del Cargo:</b> Contador</p> <p><b>Área a la que pertenece:</b> Administrativo</p>
--

**A quien se reporta:** Gerente General

**Funciones específicas:**

- Prepara los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas.
- Contabiliza las nominas de pagos del personal.
- Examina y analiza la información que contiene los documentos que le sean asignados.
- Lleva el control bancario.
- Verifica la exactitud de los registros contables.

**Fuente:** Organigrama de la empresa Agroservicio “Tierra Fértil”

**Cuadro 25.** Manual de funciones de Facturación.

**Nombre del Cargo:** Facturación    **Área a la que pertenece:** Operativa

**A quien se reporta:** Ejecutivo de Venta

**Funciones específicas:**

- Realiza correcciones en el sistema derivada de los datos y las soluciones determinadas.
- Recibe los datos y las transfiere en el sistema.

- Respalda toda la información existente en el archivo.
- Obtiene una serie de reportes finales del original para el libro de facturación.
- Reportes de frecuencias por tarifas.

**Fuente:** Organigrama de la empresa Agroservicio “Tierra Fértil”

#### **Cuadro 26.** Manual de funciones de Caja General.

<p><b>Nombre del Cargo:</b> Caja General      <b>Área a la que pertenece:</b> Operativa</p> <p><b>A quien se reporta:</b> Ejecutivo de Venta</p> <p><b>Función Principal:</b></p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe los pagos de los clientes.</li> <li>➤ Mantener un registro de los pagos.</li> <li>➤ Preparar el reporte de caja diariamente.</li> <li>➤ Realiza arqueos de caja.</li> <li>➤ Lleva el registro y control de los movimientos de caja.</li> </ul>
---

**Fuente:** Organigrama de la empresa Agroservicio “Tierra Fértil”

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

### **5.7.1 Actividades**

Los productos que pueden comercializarse en el Agro servicio Tierra Fértil cubren directamente a todos los productos agro químicos utilizados por los agrarios

A continuación se definen las diversas etapas en las que el Agro servicio Tierra Fértil está inmerso:

## **Descarga**

Los camiones cargados llegan al Agroservicio Tierra Fértil con los productos agros químicos, bajo la responsabilidad de las compañías proveedoras de estos productos. La descarga incluye todas las etapas implícitas en la descarga y desplazamiento de los agro químicos a las instalaciones del área de almacenaje y bodega.

El traspaso de productos agro químicos entre camiones e instalaciones puede ser crítico en lo referente a la seguridad de los productos y personas que desembarcan los mismos, esto es para algunos tóxicos para el ser humano.

## **Recepción**

Inmediatamente tras la descarga, los agros químicos se descargan temporalmente en las áreas públicas o privadas de las instalaciones antes de entrar en las instalaciones del Agro servicio Tierra Fértil, esto se define como “recepción de productos”.

Las instalaciones deben mantenerse de acuerdo tanto con los reglamentos oficiales como con los requisitos del Agro servicio Tierra Fértil.

## **Salas de exhibición para la venta**

Las salas de exhibición para venta son lugares en los que tienen lugar actividades físicas en el Agro servicio Tierra Fértil todos los días. Son áreas en las que se presentan los productos a los compradores, y son normalmente una instalación común o área pública gestionada en su totalidad bajo la plena responsabilidad y control de las autoridades del Agro servicio Tierra Fértil.

Los requisitos de las instalaciones dependen completamente de los tipos de productos a comercializar, es decir productos agros químicos tóxicos y generales.

## **Preparación de pedidos**

Un número cada vez mayor de mayoristas entregan productos agro químicos directamente a sus clientes una vez realizado el pedido correspondiente por teléfono, fax o correo electrónico. Para preparar los pedidos son necesarios espacios físicos adicionales. Estas áreas son normalmente “comunes”.

Los requisitos, en términos de seguridad, y los límites de responsabilidad, son similares a los anteriores procesos.

## **Carga**

Carga significa todo aquello que se produce entre el lugar en el que se venden los productos agro químicos y el lugar en el que se cargan a los camiones para su distribución.

Los requisitos son similares a los ya descritos para las actividades de descarga.

### **5.7.1.1 Estrategias de mercadotecnia y publicidad**

#### Afiche

29,7 X 42CM

Papel cauche de 115gr

Impresión full color 1 solo tiro



**DISTRIBUCIÓN A NIVEL NACIONAL**

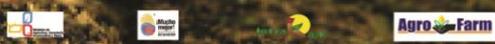


**TODO LO QUE EL SECTOR AGROPECUARIO REQUIERE**

FERTILIZANTES, FUNGICIDAS, HERVICIDAS, INSECTICIDAS, MEDICINA VETERINARIA, IMPLEMENTOS AGROPECUARIOS.



**AGROSERVICIOS**  
**TIERRA FERTIL**  
Produciendo calidad en cantidad



**Dirección:** García Moreno y Eloy Alfaro **Tel:** 088705167 - 092477757 **Email:** tierrafermilagro@hotmail.com  
[www.tierrafertil.com](http://www.tierrafertil.com)

Valla publicitaria

9m X 3.50m

Lona opaca para exterior

Impresión full color

Programa Adobe Ilustrador



## Letrero luminoso

3 X 1.50m

Lona translúcida para exterior

Cuadrante de hierro

Iluminación blanca

Impresión full color

Programa Adobe Ilustrador



## Página Web

Diseño con el programa Adobe Dreamweaver

Página desarrollada en HTML

Contiene Banner animado.

Posee Galería de imágenes de la gama de productos

Se podrá ver Videos y fotografías

Tiene Hoja de contactos

Links externos ilimitados

Alta en buscadores

Creación de su página en redes sociales

Dominio (.com)

Hosting por el primer año

Cuentas e-mail ilimitadas

2GB de almacenamiento y transferencia



### Tarjeta de presentación



### Volantes

15 X 21CM

Papel cauche de 115gr

Impresión full color 1 solo tiro

Programa Adobe Illustrator

**DISTRIBUCIÓN A NIVEL NACIONAL**

**Produciendo calidad en cantidad**

Todo lo que el Sector Agropecuario Requiere  
fertilizantes, fungicidas, herbicidas, insecticidas,  
medicina veterinaria, Implementos Agropecuarios,  
equipos de protección.

**AGROSERVICIOS**  
**TIERRA FERTIL**  
Produciendo calidad en cantidad

Dirección: García Moreno y Eloy Alfaro Telf: 088705167 - 092477757  
Email: [tierrafertilmilagro@hotmail.com](mailto:tierrafertilmilagro@hotmail.com)  
[www.tierrafertil.com](http://www.tierrafertil.com)

Logos:

## 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

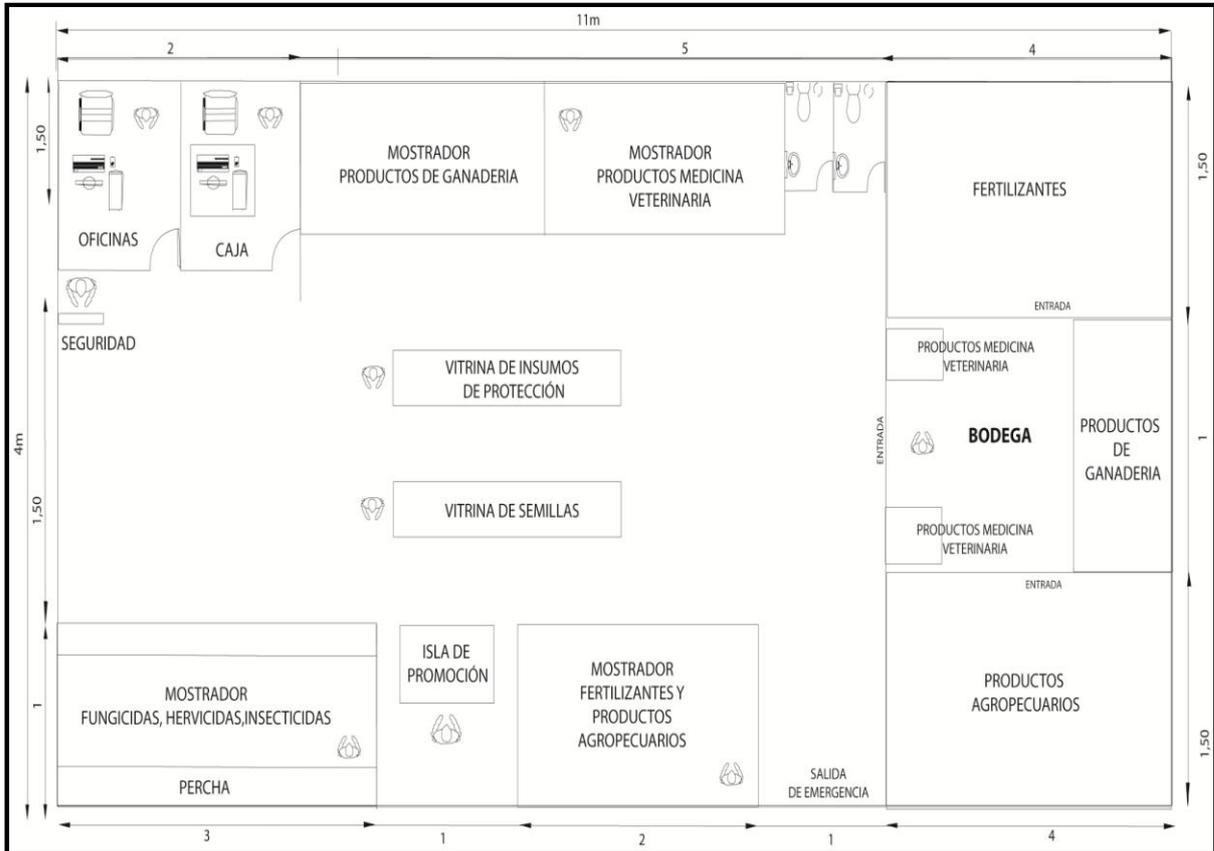
### 5.7.2.1 Requerimiento de talento humano

- 1 Gerente General
- 2 Encargado de Bodega
- 3 Recepcionistas para bodega
- 2 Cajeras encargadas de las Ventas
- 2 Recepcionista para Atención al Público
- 1 Contador

### 5.7.2.2 Distribución y tamaño de la propuesta

#### Distribución del Agroservicio “Tierra Fértil”

**Figura 15.** Distribución del Agroservicio “Tierra Fértil”.



Fuente: Diseño topográfico del Agroservicio “Tierra Fértil”

Tamaño: 11 m. de largo x 4 m. de ancho

### 5.7.2.3 Análisis Financiero

El Agro servicio Tierra Fértil involucra inversiones, costos, amortizaciones, entre otros, para elaborar el flujo de caja que nos ayude a la evaluar la rentabilidad del proyecto, dentro de un marco de tiempo de cinco años.

Al iniciar el proyecto se debe de detallar la inversión inicial. Esta inversión se desglosa en: terrenos y obras civiles, equipos de cómputo, equipos de oficina, y muebles y enseres para arrancar la operación del proyecto.

#### **Terreno y Obras Civiles**

Con respecto a este rubro, el Agro servicio Tierra Fértil, no cuenta con un terreno propio, al cual ha adecuado un área donde desarrolla sus actividades comerciales,

logísticas y de almacenaje. El gasto que tienen es por alquiler mensual del local, lo cual no pasa a ser parte de los activos de la empresa.

### Equipos de computación

En el proyecto, sería necesaria la adquisición de los siguientes equipos:

**Cuadro 27.** Costo de equipos de computación.

DETALLE	COSTO UNITARIO \$	COSTO TOTAL \$
2 Computadoras de mesa	800	1.600
1 Impresora	69	69
1 UPS	50	50
1 Regulador	20	20
1 CPU server	420	420
<b>TOTAL \$</b>		<b>2.159</b>

Fuente: Análisis Financiero

### Equipos de oficina

Entre los equipos de oficina, tenemos:

**Cuadro 28.** Costo de equipos de oficina.

DETALLE	COSTO UNITARIO \$	COSTO TOTAL \$
1 Telefax	200	200
2 Grapadoras	15	30
2 Perforadoras	10	20
2 Saca grapas	2,50	5
1 Teléfono	200	200
2 Calculadoras	30	60
1 Dispensador de agua	120	120
2 Papeleras metálicas	30	60
<b>TOTAL \$</b>		<b>695</b>

Fuente: Análisis Financiero

## Muebles y enseres

Para la implementación del proyecto, serian solamente los utilizados por personal administrativo y operativo. El siguiente cuadro presenta los costos incurridos:

**Cuadro 29.** Costo de muebles y enseres.

DETALLE	COSTO UNITARIO \$	COSTO TOTAL \$
1 Juego de muebles para recepción	510	510
6 Perchas	145	870
2 Fluorescentes	30	60
2 Ventiladores	55	110
1 Letrero 4m x 2.50 m	40	40
2 Regletas	15	30
1 Escritorio	350	350
1 Silla ejecutiva	90	90
1 Silla para secretaria	35	35
4 Sillas para atención	12	48
<b>TOTAL \$</b>		<b>2.143</b>

Fuente: Análisis Financiero

## Capital de trabajo

La empresa inició sus actividades con un capital suscrito de \$800 (ochocientos dólares americanos).

Actualmente, la empresa cuenta con un capital social de \$6.841 para financiar las actividades de la empresa en el transcurso del primer trimestre, entre los cuales se encuentran la inversión en activos para la misma.

Así mismo se tiene que considerar que la empresa muestra \$4.862 en caja-bancos, con lo cual podría financiar sus operaciones, aunque para ciertas negociaciones adquiere el inventario a crédito o por medio de cuentas por pagar a terceros. Las cuentas por cobrar llegan a los \$7.078.

En caso de requerir de dinero para realizar una compra fuerte, Agro servicio Tierra Fértil, se financia con el 40% de anticipo del cliente y el 60% contra entrega de la mercadería y a crédito según negociación.

A continuación el Balance de Pérdidas y Ganancias, y Balance General proyectado.

## Estado de pérdidas y ganancias

**Cuadro 30.** Estado de pérdidas y ganancias proyectado.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS						
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
<b>INGRESOS</b>						
Venta	123000	129,150.00	135,607.50	142,387.88	149,507.27	679,652.64
<b>Total venta</b>	<b>123000</b>	<b>129,150.00</b>	<b>135,607.50</b>	<b>142,387.88</b>	<b>149,507.27</b>	<b>679,652.64</b>
Venta de Servicios	17948	18,845.40	19,787.67	20,777.05	21,815.91	99,174.03
<b>servicio de transporte</b>	<b>17948</b>	<b>18,845.40</b>	<b>19,787.67</b>	<b>20,777.05</b>	<b>21,815.91</b>	<b>99,174.03</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>140948</b>	<b>147,995.40</b>	<b>155,395.17</b>	<b>163,164.93</b>	<b>171,323.17</b>	<b>778,826.67</b>
<b>EGRESOS</b>						
Compra de bienes						
<b>Total compra bienes</b>	<b>57628</b>	<b>60,509.40</b>	<b>63,534.87</b>	<b>66,711.61</b>	<b>70,047.19</b>	<b>318,431.08</b>
Compra de lubricantes	4516	4,741.80	4,978.89	5,227.83	5,489.23	24,953.75
Costos de servicios	16912	17,757.60	18,645.48	19,577.75	20,556.64	93,449.48
<b>Costo de ventas</b>	<b>79052</b>	<b>83,004.60</b>	<b>87,154.83</b>	<b>91,512.57</b>	<b>96,088.20</b>	<b>436,812.20</b>
<b>Gastos de Administración</b>	<b>14084</b>	<b>14,788.20</b>	<b>15,527.61</b>	<b>16,303.99</b>	<b>17,119.19</b>	<b>77,822.99</b>
<b>Egresos Operacionales</b>	<b>20996</b>	<b>22,045.80</b>	<b>23,148.09</b>	<b>24,305.49</b>	<b>25,520.77</b>	<b>116,016.15</b>
<b>Gastos Bancarios</b>	<b>176</b>	<b>184.80</b>	<b>194.04</b>	<b>203.74</b>	<b>213.93</b>	<b>972.51</b>
<b>Egresos no operacionales</b>	<b>276</b>	<b>289.80</b>	<b>304.29</b>	<b>319.50</b>	<b>335.48</b>	<b>1,525.07</b>
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>114584</b>	<b>120,313.20</b>	<b>126,328.86</b>	<b>132,645.30</b>	<b>139,277.57</b>	<b>633,148.93</b>
<b>Utilidad/Pérdida del ejercicio</b>	<b>26364</b>	<b>27,682.20</b>	<b>29,066.31</b>	<b>30,519.63</b>	<b>32,045.61</b>	<b>145,677.74</b>

Fuente: Análisis Financiero

## Balance General

El Balance General está proyectado a 5 años y refleja cómo estarán distribuidos los bienes (activos), cuánto se adeudará (pasivos), si las deudas son a corto o largo plazo, cuánto dinero se proyecta invertir (capital), con todos estos datos tenemos la siguiente situación financiera:

**Cuadro 31. Balance General.**

	BALANCE GENERAL					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
<b>ACTIVO</b>						
<b>Activo Corriente</b>						
Caja – Bancos	59,448	62,420.40	65,541.42	68,818.49	72,259.42	328,487.73
Cuentas por cobrar	28,312	29,727.60	31,213.98	32,774.68	34,413.41	156,441.67
Anticipos	300	315.00	330.75	347.29	364.65	1,657.69
Deudores Varios	2,400	2,520.00	2,646.00	2,778.30	2,917.22	13,261.52
Impuestos	4,676	4,909.80	5,155.29	5,413.05	5,683.71	25,837.85
<b>Total activo corriente</b>	<b>95,136</b>	<b>99,892.80</b>	<b>104,887.44</b>	<b>110,131.81</b>	<b>115,638.40</b>	<b>525,686.45</b>
<b>Activos Fijos</b>						
Muebles y Enseres	8,572	9,000.60	9,450.63	9,923.16	10,419.32	47,365.71
Depreciación muebles y enseres	-284	-298.20	-313.11	-328.77	-345.20	-1,569.28
Equipos de Oficina	2,780	2,919.00	3,064.95	3,218.20	3,379.11	15,361.25
Depreciación equipos de oficina	-188	-197.40	-207.27	-217.63	-228.52	-1,038.82
Equipos de computación y software	8,636	9,067.80	9,521.19	9,997.25	10,497.11	47,719.35
Depreciación eq. de comp. y software	-572	-600.60	-630.63	-662.16	-695.27	-3,160.66
FVU Equipos de computación	-76	-79.80	-83.79	-87.98	-92.38	-419.95
<b>Total activos fijos</b>	<b>18,868</b>	<b>19,811.40</b>	<b>20,801.97</b>	<b>21,842.07</b>	<b>22,934.17</b>	<b>104,257.61</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>114,004</b>	<b>119,704.20</b>	<b>125,689.41</b>	<b>131,973.88</b>	<b>138,572.57</b>	<b>629,944.07</b>
<b>PASIVO</b>						
<b>Pasivo Corriente</b>						
Cuentas por pagar	42,836	44,977.80	47,226.69	49,588.02	52,067.43	236,695.94
Obligaciones por pagar	3,200	3,360.00	3,528.00	3,704.40	3,889.62	17,682.02
Prov. Prestaciones sociales	152	159.60	167.58	175.96	184.76	839.90
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>46,188</b>	<b>48,497.40</b>	<b>50,922.27</b>	<b>53,468.38</b>	<b>56,141.80</b>	<b>255,217.86</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
<b>Capital Social</b>	41,452	43,524.60	45,700.83	47,985.87	50,385.17	229,048.47
Utilidad/pérdida del ejercicio	26,364	27,682.20	29,066.31	30,519.63	32,045.61	145,677.74
<b>UTILIDAD/PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>26,364</b>	<b>27,682.20</b>	<b>29,066.31</b>	<b>30,519.63</b>	<b>32,045.61</b>	<b>145,677.74</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>67,816</b>	<b>71,206.80</b>	<b>74,767.14</b>	<b>78,505.50</b>	<b>82,430.77</b>	<b>374,726.21</b>
<b>PASIVOS + PATRIMONIO</b>	<b>114,004</b>	<b>119,704.20</b>	<b>125,689.41</b>	<b>131,973.88</b>	<b>138,572.57</b>	<b>629,944.07</b>

Fuente: Análisis Financiero

### **5.7.3 Impacto**

El proyecto persigue fines positivos a través del expendio de productos agro químicos por la implementación de los procesos administrativos en la empresa Agro servicios Tierra Fértil, en la cual los impactos que generará el mismo, será:

**Social y cultural.-** Las personas se sentirán más relacionadas con el tema y cada día muchos más agrarios se unirán al desarrollo del Agro servicio Tierra Fértil porque toda la población conocerá de los beneficios que les otorgará el mismo; mostrando un cambio en su cultura al realizar sus compras en esta empresa.

**Beneficio Económico.-** Cada vez las personas adquieran nuestros productos, ellas irán mejorando en este negocio los beneficios, dado que al incrementarse las ventas, los costos se reducirán proporcionalmente al volumen de compras que se haga, dada la demanda.

### 5.7.4 Cronograma

Actividad	Semana																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Diseño de los prototipos	■	■																						
Recopilación de la información			■	■																				
Análisis situacional					■																			
Diseño de los procesos						■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Documentación															■									
Tabulación de los tiempos																■	■	■						
Generación de indicadores de gestión																			■	■	■			
Elaboración del reporte																						■		
Presentación de los procesos optimizados																							■	
Implementación de los procesos																								■

### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta**

Para evaluar la propuesta nos remitimos al criterio del valor actual neto y el criterio de la tasa interna de retorno.

El primero plantea que el proyecto debe ponerse en marcha si su valor actual neto (VAN) es igual o superior a cero, en el caso del proyecto el VAN es de \$ 37.640,81.

El criterio de la tasa interna de retorno (TIR) evalúa el proyecto en función de la tasa única de rendimiento por período, lo que hace que la totalidad de los beneficios actualizados sean exactamente iguales a los desembolsos expresados. El TIR del proyecto es de 37,33% la cual representa la tasa de rentabilidad del proyecto que el inversionista recibirá.

## CONCLUSIONES

Del presente estudio se desglosa una serie de conclusiones que conlleva a entender como muchos agro van creciendo de una manera empírica y rústica, comprendiendo que con la modernización en el siglo XXI se necesita llevar las riendas del negocio de una manera técnica y práctica para tener un mejor desenvolvimiento hacia sus clientes y al crecimiento como entidad.

- Una visión y misión para el crecimiento de una mejora continúa de Agroservicios “Tierra Fértil”.
- Se contará con un sistema de software para el control y seguimiento de los productos químicos vendidos, ayudados de la tecnología para ser una empresa en desarrollo con las peticiones que requiere.
- Se diseñó un proceso de atención al cliente, teniendo un acercamiento de las actividades del proveedor con los productores, para optimizar sus recursos
- Se impulsó a la creación de nuevas técnicas de ventas, empleando como los nichos de mercado; dando como resultado un valor agregado diferente y ventajoso sobre la competencia.
- Se crea un manual de funciones, con el fin de optimizar la administración del tiempo laboral de cada trabajador, obteniendo un excelente rendimiento en sus actividades.
- Se realizó un Layout de la distribución de Agroservicios “Tierra Fértil” para dar un espacio de trabajo en su matriz y sus sucursales.
- Se diseñó una estrategia de mercadotecnia, abriendo nuevas formas de negociación, teniendo interrelaciones con sus clientes de una manera eficiente y eficaz.

## RECOMENDACIONES

- Velar por el cumplimiento de una visión y misión para el crecimiento.
- Se cumplirá con el sistema de software para el control y seguimiento de los productos químicos vendidos.
- Cumplir con el proceso de atención al cliente, teniendo un acercamiento de las actividades del proveedor con los productores.
- Se cumple la creación de nuevas técnicas de ventas, empleando como los nichos de mercado.
- Velar por el seguimiento de un manual de funciones, con el fin de optimizar la administración del tiempo laboral.
- Se pide un cuidado especial a la naturaleza brindando los químicos esenciales a los agricultores en las épocas de sembrío con el fin de ayudar a la madre tierra para que a futuro conserve una tierra fértil.
- Basada a la realización de este estudio se recomienda en la época de mayor volumen de ventas efectuar promociones a sus clientes fijos, forjando una relación con socios de la entidad.

## BIBLIOGRAFIA

**BALCHEM J.G.** y **MUMME K.I.** Process Control. Structures and applications. Van Nostrand Reinhold Company. New York. EE.UU.

**CHASE, RICHARD B., AQUILANO, NICHOLAS J., JACOB S., ROBERT F.** “Administración de Producción y Operaciones. Manufactura y Servicios” Octava edición. Ed. McGraw Hill – Irwin. Colombia.

**CHIAVENATO** Idalberto. Administración proceso administrativo, McGraw-Hill Interamericana de Colombia. Colombia.

**CHIAVENATO** Idalberto, Proceso Administrativo. Tercera edición. McGraw-Hill Interamericana de Colombia. Colombia.

**DOEBELIN E.O.** Control systems principles and design. John Wiley & Sons. New Jersey. EE.UU.

**GUTIÉRREZ** Hugo. Estrategia de muestreo diseño de encuestas y estimación de parámetros. Universidad Santo Tomas. Bogotá. Colombia.

**KRAJEWSKI L. y RITZMAN L.** “Administración de Operaciones. Estrategia y análisis. Quinta edición. Ed. Prentice Hall. México.

**KUO B.C.** Automatic control systems. Prentice Hall. México.

**MARTINEZ** Víctor Manuel. Diagnostico administrativo, procedimientos, procesos y reingeniería, Segunda edición. Editorial Trillas S.A. México.

**OGATA K.** Ingeniería de control moderna. Tercera edición. Prentice Hall. México.

**OSTERWALDER** Alexander y **PIGNEUR** Yves. Generación de modelos de negocio. Ediciones Deusto S.A. Bilbao. España.

**SMITH C.** y **CORRIPIO A.** Principles and practice of automatic process control. John Wiley & Sons. New Jersey. EE.UU.

**TRIOLA** Mario F. Estadística. Décima edición. Editorial Pearson. Colombia.

CHRISTENSEN Howard. Estadística paso a paso. Tercera edición. Editorial Trillas S.A. México.

**ZHANG** Hanwen y **GUTIÉRREZ** Hugo. Teoría estadística aplicaciones y métodos. Universidad Santo Tomas. Bogotá. Colombia.

## LINKOGRAFIA

**AGUILAR** Rosa. Proceso administrativo.

<http://www.monografias.com/trabajos12/proadm/proadm.shtml>. Extraído el 21 de mayo de 2012.

**TAYLOR FREDERICK**. Principios administrativos.

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Administrativos/391374.html>.  
Extraído el 12 de julio de 2012.

**ARANA J., SERRANO C., SOSA D., HERNÁNDEZ J., OLIVARES N. y PUELLO J.**  
Proceso administrativo. Dirección y control.

<http://es.scribd.com/doc/3236439/El-Proceso-Administrativo-Direccion-y-Control>.  
Extraído el 17 de junio de 2012.

**ARBOLEDA** Andrés. Principios administrativos y Estructura organizacional.

<http://www.monografias.com/trabajos21/principios-administrativos/principios-administrativos.shtml>. Extraído el 01 de julio de 2012.

**BUSTOS** Eduardo. Proceso administrativo y planeación.

[http://www.angelfire.com/ak6/proceso\\_escom/unidad\\_2.pdf](http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_2.pdf). Extraído el 02 de junio de 2012.

**KOTLER PHILIP**. Procesos administrativos.

<http://zip.rincondelvago.com/procesos-administrativos>. Extraído el 25 de mayo de 2012.

**REYES PONCE**. Teorías administrativas.

[http://html.rincondelvago.com/teorias-administrativas\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/teorias-administrativas_1.html). Extraída el 22 de julio de 2012.

**FAYOL** Henry. Principios administrativos.

<http://html.rincondelvago.com/principios-administrativos-de-henry-fayol.html>. Extraído el 19 de junio de 2012.

**GARCIA RONY.** Administración Científica.

<http://www.monografias.com/trabajos7/act/act.shtml>. Extraído el 22 de julio de 2012.

**JÁUREGUI** Alejandro. Principios de la administración científica.

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%206/AdminTaylor.htm>.

Extraída el 17 de julio de 2012.

**DEKSZ DIANA.** Administración.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>. Extraído el 06 de junio de 2012.

**ANEXO**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE MARCO LÓGICO**

PROBLEMA		SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVO	HIPÓTESIS
Principal	La falta de una misión y visión genera una cultura no permanente de mejora.	¿Cuáles son los factores que ocasionan desconocimiento de la mala aplicación de los compuestos químicos vendidos en el <b>Agroservicio Tierra Fértil</b> por la falta de una misión y visión organizacional que permitan mejorar su rentabilidad, sin alterar el medio ambiente?	Proveer un nuevo impulso a la empresa a través de la mejora de sus procesos organizativos y el desarrollo de una cultura permanente de mejora.	La empresa mejora sus procesos organizacionales y desarrolla una cultura permanente de mejoras, generado por una visión y misión clara.
Subproblema	Descoordinación de las actividades individuales del grupo organizacional	¿En que incide la escasa evaluación sistémica sobre la relación entre proveedores, empleados y agricultores del Agroservicio Tierra Fértil del cantón Milagro?	Analizar la relación de los empleados con sus labores para el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Existe una relación directa entre los empleados con sus labores encomendadas, fomentando el cumplimiento de metas propuestas por los administradores.

Inexistencia de procesos administrativos para el buen desempeño organizacional	¿Cómo interfieren la creación de procesos administrativos para un desempeño eficiente y eficaz de los proveedores?	Crear procesos administrativos y forma de organización para un desempeño eficiente y eficaz organizacional	A falta de procesos administrativos y forma de organización, no se alcanza un desempeño eficiente y eficaz en la empresa.
Falta de retroalimentación continua para corregir deficiencias en el desempeño organizacional	¿En qué afecta la aplicación de metodologías improvisadas y empíricas para la producción del agro?	Generar conciencia administrativa en los administradores para el desarrollo de planes empresariales por medio de retroalimentaciones dirigidas a corregir deficiencias en la organización	Al no existir retroalimentación, la organización no puede tomar acciones de corrección para corregir sus deficiencias.
Ausencia en la toma de decisiones ante la falta de confianza, criterio y medidas de control	¿Cómo incide la falta de confianza, criterio y medidas de control en la toma de decisiones dentro del Agroservicio Tierra Fértil?	Analizar las causas que originan la falta de confianza, criterio y medidas de control para la adecuada toma de decisiones en la empresa	La falta de confianza, criterio y medidas de control, ocasionan una inadecuada toma de decisiones.

Incorrecta administración enfocada a fuerzas económicas, sociales y políticas	¿Cómo se relaciona el destino del Agroservicio Tierra Fértil por fuerzas económicas, sociales y políticas para ser planificado y controlado por la administración?	Relacionar la planificación y control de la administración con las fuerzas económicas, sociales y políticas	El destino de la empresa puede ser manipulado por fuerzas económicas, sociales y políticas para ser planificado y controlado por la administración.
Escaso control en el rendimiento de la inversión por falta de procesos administrativos	¿Por qué los procesos administrativos interfieren en la producción, control del rendimiento del Agroservicio Tierra Fértil?	Estudiar los procesos administrativos adecuados para el control del rendimiento de la inversión de la empresa	El rendimiento de la inversión depende de los procesos administrativos adecuados.
Falta de mecanismos administrativos para el control y monitoreo de los productos agrícolas	¿Qué causa deficiencia en los mecanismos administrativos aplicados para el control y monitoreo de los productos químicos vendidos en el Agroservicio Tierra Fértil del cantón Milagro?	Analizar los factores que inciden en el uso de métodos improvisados por la falta de asesoramiento en la aplicación de químicos.	Los mecanismos administrativos deficientes ocasionan un débil control y monitoreo de los productos químicos vendidos

Escasa oportunidad y conciencia de los grupos agrarios en el tema ambiental	¿Por qué la implementación de un proceso administrativo proporciona oportunidades y conciencia en los grupos agrarios para un monitoreo ambiental?	Implementar un proceso administrativo sistemático, para la concienciación ambiental de los grupos agrarios, proporcionándoles oportunidades para un monitoreo ambiental.	La conciencia ambiental en los grupos agrarios es generada por un proceso administrativo sistemático para un monitoreo ambiental
Poca ejecución y participación en actividades de protección ambiental	¿Cómo los procesos administrativos inciden en la ejecución y participación de las actividades planificadas en la protección ambiental?	Mejorar la ejecución y participación de actividades planificadas en la protección ambiental, a través de los procesos administrativos.	Los procesos administrativos mejoran la ejecución y participación de las actividades de protección ambiental

## ANEXO 2

### FORMULARIO PARA DILIGENCIAR LA ENCUESTA



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES  
CARRERA INGENIERIA COMERCIAL**

Encuesta dirigida a los administradores, empleados, agricultores de la “Agro servicio Tierra Fértil”, con el objetivo de “Proveer un nuevo impulso a la empresa a través de la mejora de sus procesos organizativos y el desarrollo de una cultura permanente de mejora.”

**ADVERTENCIA: ES IMPORTANTE QUE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA SEA VERAZ**

1. Según su opinión, la misión organizacional de la Agro servicio Tierra Fértil es:
 

Indispensable	<input type="checkbox"/>
Poco indispensable	<input type="checkbox"/>
Nada indispensable	<input type="checkbox"/>
2. Según su opinión, la visión organizacional de la Agro servicio Tierra Fértil es:
 

Indispensable	<input type="checkbox"/>
Poco indispensable	<input type="checkbox"/>
Nada indispensable	<input type="checkbox"/>
3. Cree usted que, la actitud positiva en las labores de los empleados permite cumplir los objetivos planteados por la empresa.
 

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
4. En el Agro servicio Tierra Fértil, cree usted que la capacitación impulsa a mejorar el desarrollo de las actividades laborales.
 

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
5. Considera que, los procesos administrativos afectan al desempeño eficaz y eficiente del Agro servicio Tierra Fértil.
 

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
6. Considera usted que, la falta de confianza, criterio y medidas de control inciden en las tomas de decisiones.
 

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
7. Usted cree que, la planificación y control de la administración se deben a razones:
 

Económicas	<input type="checkbox"/>	Políticas	<input type="checkbox"/>
Sociales	<input type="checkbox"/>	Todas las anteriores	<input type="checkbox"/>
8. Según su opinión, los deficientes mecanismos administrativos ocasionan escaso control y monitoreo en los productos químicos vendidos en el Agro servicio Tierra Fértil.
 

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
9. Usted cree que, el proceso administrativo sistemático genera conciencia ambiental en los grupos agrarios proporcionando oportunidades para un monitoreo ambiental.
 

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
10. Considera la ejecución y participación de actividades planificadas en la protección ambiental, a través de los procesos administrativos.
 

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>

**ANEXO 3**  
**CUESTIONARIO PARA DILIGENCIAR LA ENTREVISTA**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS**  
**ADMINISTRADORES, EMPLEADOS Y AGRARIOS**  
**DE LA “AGRO SERVICIO TIERRA FÉRTIL”**

**OBJETIVO.-** Proveer un nuevo impulso a la empresa a través de la mejora de sus procesos organizativos y el desarrollo de una cultura permanente de mejora.

**COOPERACIÓN.-** De antemano le agradecemos por la colaboración en la información que nos proporcionará, le garantizamos que la información se mantendrá en forma confidencial.

**INSTRUCCIONES.-** Por favor, llene este formulario tan preciso como sea posible, no deje preguntas con espacios en blanco.

## PREGUNTAS

1. ¿En qué cree Usted que afecta la falta de una misión y visión organizacional?  
.....  
.....  
.....  
.....
2. ¿En que incide la escasa evaluación sistémica sobre la relación entre proveedores, empleados y agricultores del Agro servicio Tierra Fértil del cantón Milagro?  
.....  
.....  
.....  
.....
3. ¿Cómo interfiere en el desempeño de los proveedores la implementación de los procesos administrativos?  
.....  
.....  
.....  
.....
4. ¿En qué afecta la aplicación de metodologías improvisadas y empíricas para la producción del agro?  
.....  
.....  
.....  
.....
5. ¿Cómo incide la falta de confianza, criterio y medidas de control en la toma de decisiones dentro del Agro servicio Tierra Fértil?  
.....  
.....  
.....  
.....

6. ¿Cómo se relaciona con constantes cambios de las políticas, económicas y sociales la Agro servicio Tierra Fértil?

.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿Considera usted que los procesos administrativos interfieren en la producción y en el control del rendimiento de la Agro servicio Tierra Fértil?

.....  
.....  
.....  
.....

8. ¿Cuál es la causa del deficiente control y monitoreo de los productos químicos vendidos en la Agro servicio Tierra Fértil del cantón Milagro?

.....  
.....  
.....  
.....

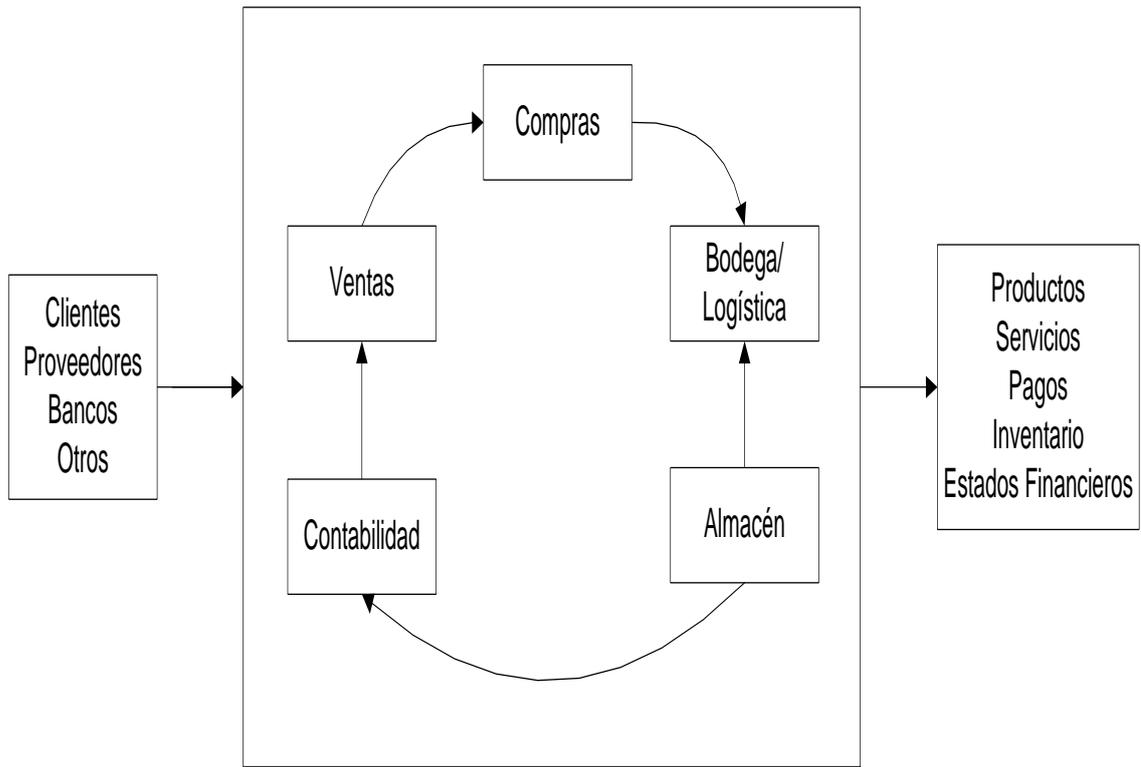
9. ¿Cuáles son los beneficios de la implementación de un proceso administrativo?

.....  
.....  
.....  
.....

10. ¿Los procesos administrativos inciden en la ejecución y participación de actividades relacionadas con la protección ambiental?

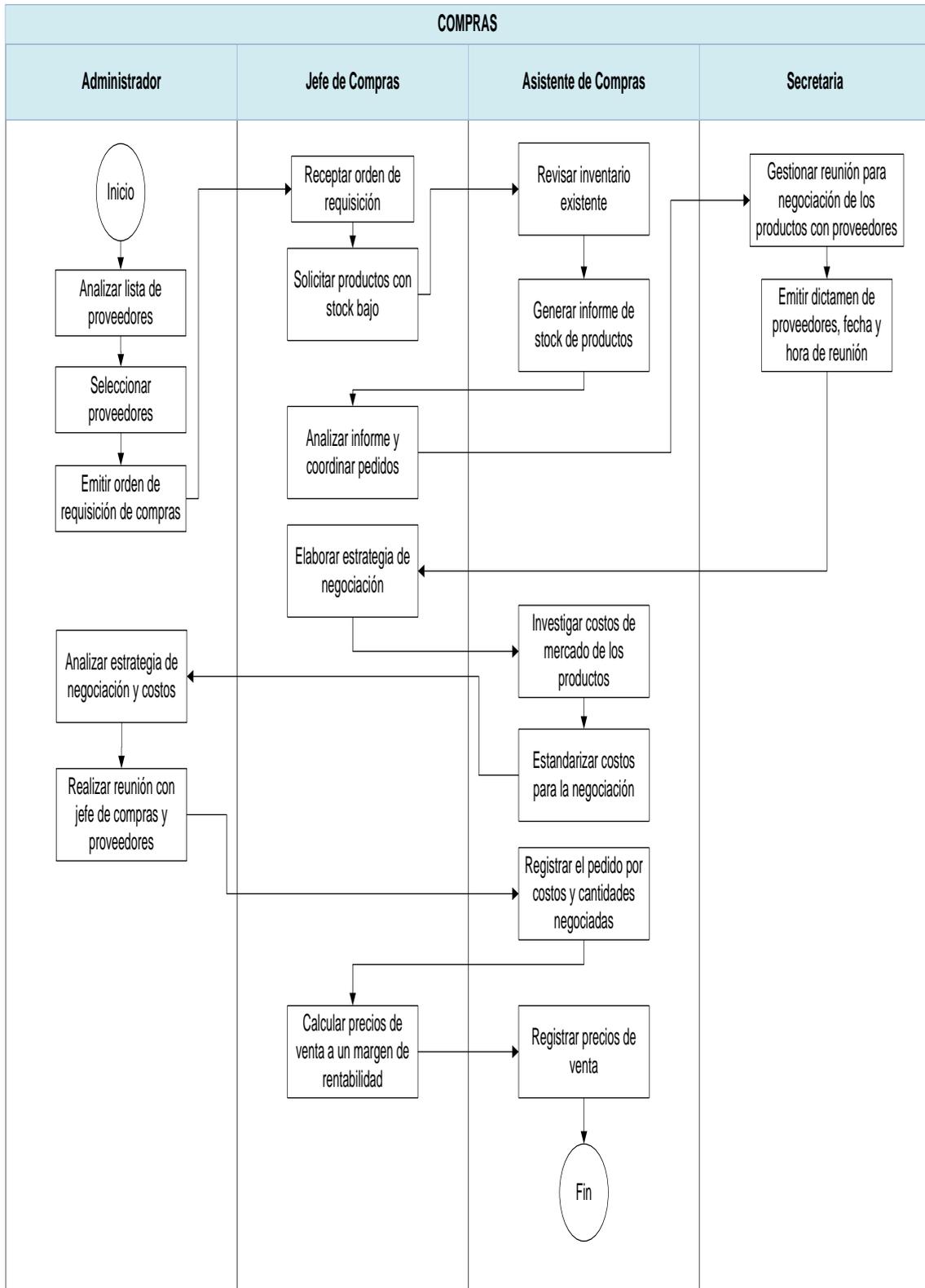
.....  
.....  
.....  
.....

**ANEXO 4**  
**MAPA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**



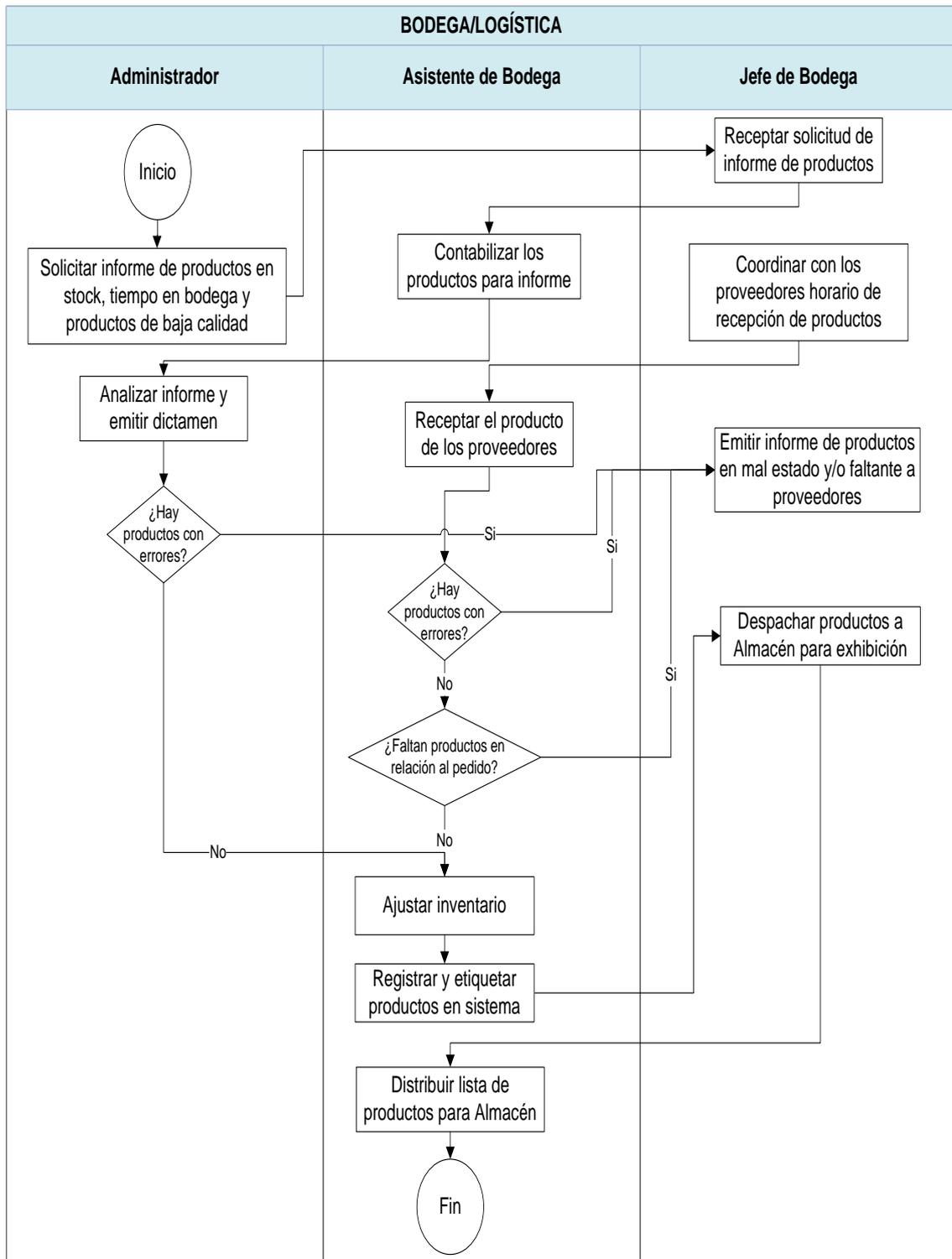
## ANEXO 5

### PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE COMPRAS



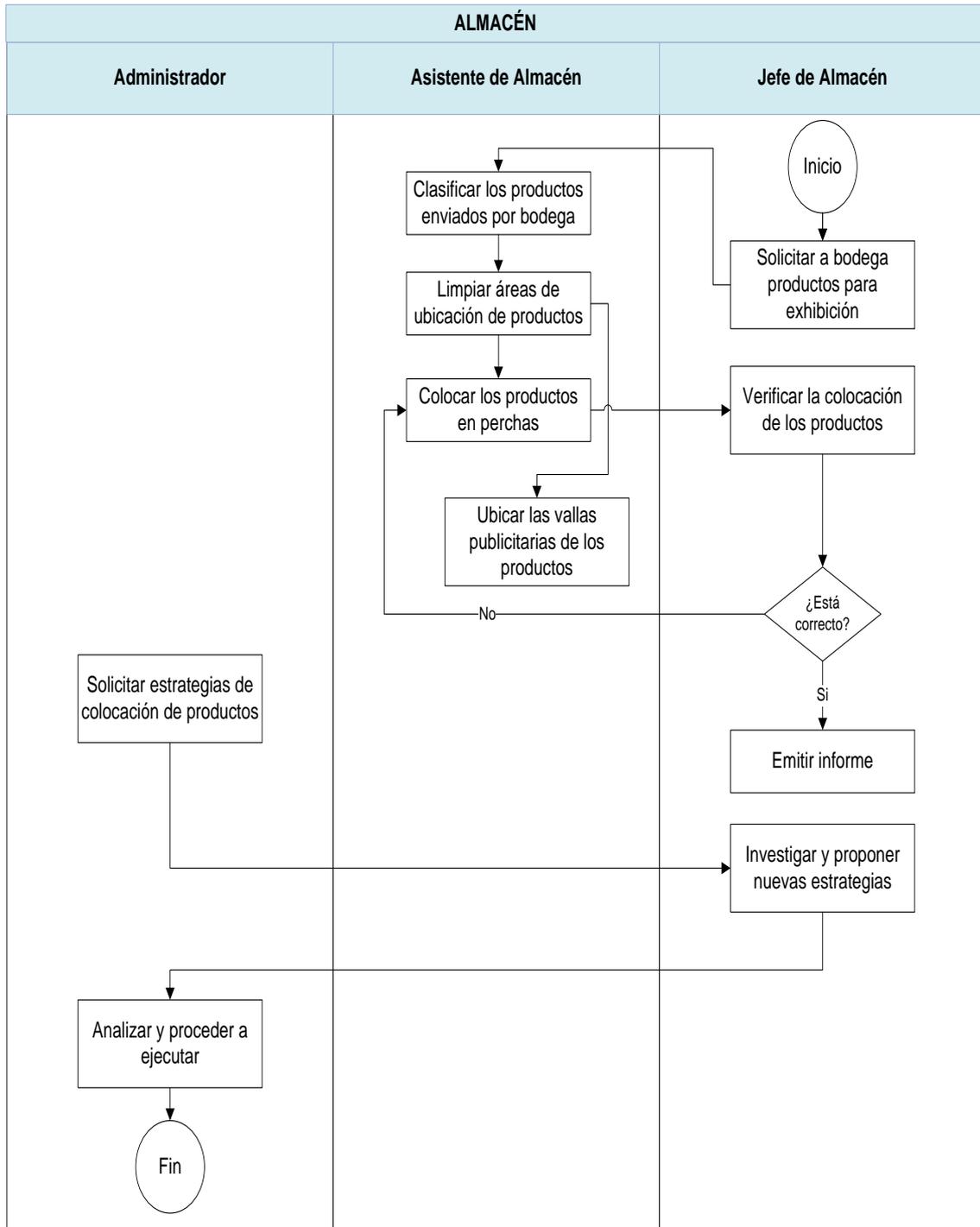
## ANEXO 6

### PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE BODEGA Y LOGÍSTICA



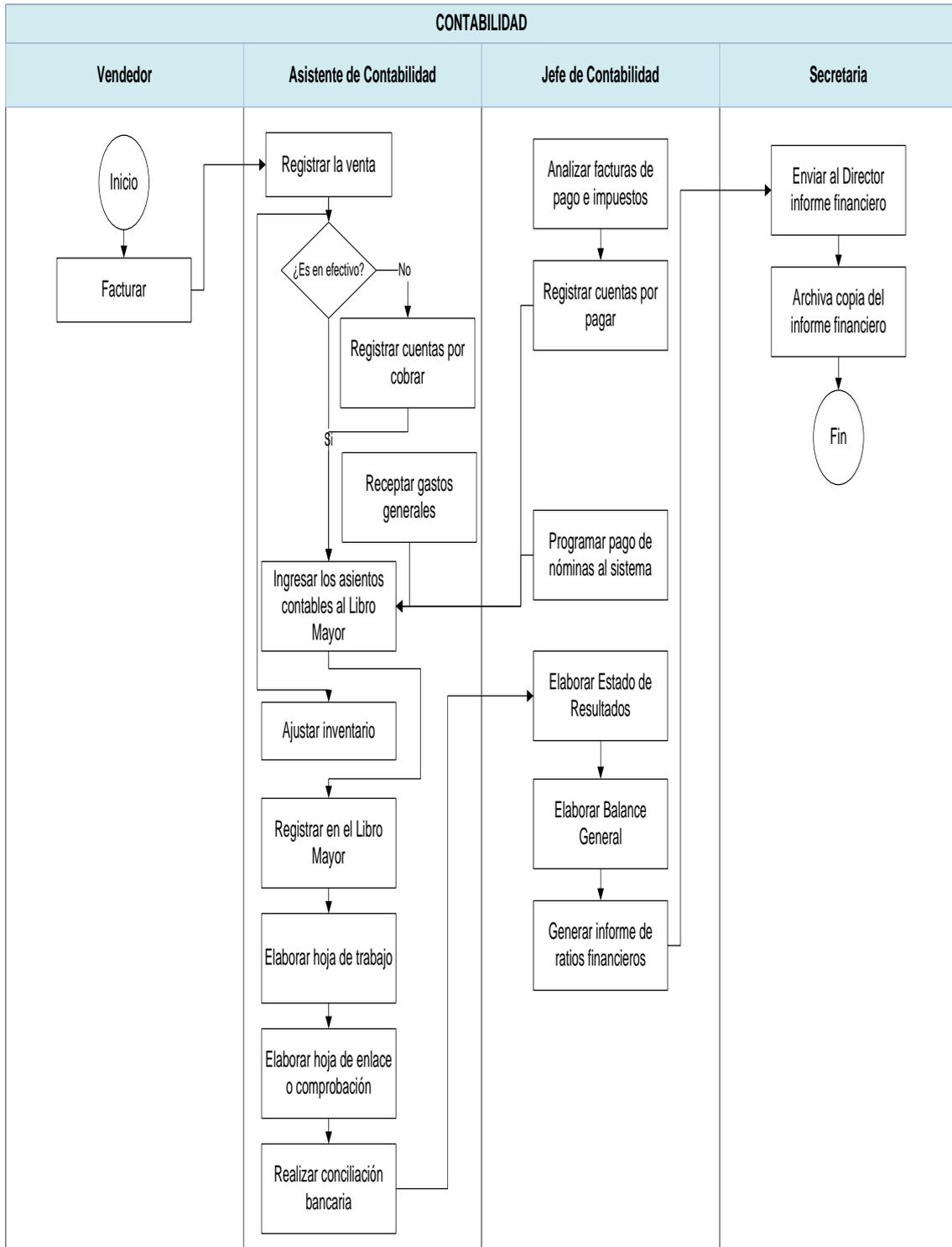
## ANEXO 7

### PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ALMACÉN



## ANEXO 8

### PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE CONTABILIDAD



# ANEXO 9

## PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE VENTAS

