



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ELABORACION  
DEL CHOCOLATE DE MESA EN LA EMPRESA “CACAO NEC”**

Autor:

**CARRASCO NAVARRO EDDY XAVIER**

Tutor:

**ING. Mendoza Olea Ángel**

Guayaquil, Ecuador

2015



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el  
Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de  
Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ELABORACION DE CHOCOLATE DE MESA EN LA EMPRESA “CACAONEC”.**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

El problema de investigación se refiere a: **¿CÓMO MEJORAR EL PROCESO DE ELABORACION DEL CHOCOLATE DE MESA EN LA EMPRESA “CACAONEC” DE MANERA QUE CONTRIBUYA A ELEVAR LOS RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **Carrasco Navarro Eddy Xavier**

Tutor: **Ing. Mendoza Olea Ángel**

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ELABORACION DEL CHOCOLATE DE MESA EN LA EMPRESA

“CACAONEC”, de la carrera Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

.....

**Carrasco Navarro Eddy Xavier**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

**Thomas Chalmers**

Carrasco Navarro Eddy Xavier

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado. Al INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIBARIANO DE TECNOLOGÍA por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

# ÍNDICE GENERAL

CARÀTULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA NOTARIADA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
El planteamiento del problema .....	1
1. Ubicación de un problema en un contexto.....	1
1.1 Situación de conflicto.....	4
1.2 Delimitación del problema .....	5
1.3 Formulación del problema .....	6
1.4 Variables de investigación.....	6
1.5 Objetivos .....	6
1.5.1 Objetivos generales .....	6
1.5.2 Objetivos específicos: .....	6
1.6 Justificación de la investigación.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO .....	8
2. Antecedentes Históricos.....	8

2.1 Antecedentes Referenciales.....	15
2.2 Antecedentes teóricos.....	17
2.3 Proceso Actual del Chocolate.....	18
2.4 Fundamentación Legal.....	20
2.5 Variables de Investigación.....	39
2.6 Definición conceptual.....	40
CAPÍTULO III.....	44
METODOLOGÍA.....	44
3. Diseño de investigación.....	45
3.1 Tipos de investigación.....	45
3.2 Población y Muestra.....	47
3.2.1 Población:.....	47
3.2.2 Muestra.....	48
3.3 Técnicas de investigación.....	50
3.4 Procedimientos de la investigación.....	51
3.5 Encuestas realizadas.....	51
CAPITULO IV.....	55
4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	55
4.1 LA PROPUESTA.....	75
4.2 PLAN DE MEJORA.....	76
5 CONCLUSIONES.....	77
6 RECOMENDACIONES.....	79
7 BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXO.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de la población .....	48
Tabla 2. Tabla de muestra.....	50
Tabla 3. Elaboración del chocolate.....	57
Tabla 4. Competidores Nacionales.....	58
Tabla 5. Preferencia del producto.....	59
Tabla 6. Vitaminas A, B1, B2, B3, C y E.....	60
Tabla 7. Precios del producto .....	61
Tabla 8. Chocolate con azúcar dietética.....	62
Tabla 9. Calidad del chocolate .....	63
Tabla 10. Trozos de frutas.....	64
Tabla 11. Adicional de leche condensada .....	65
Tabla 12. Presentación en lata.....	66
Tabla 13. Tiempo en la elaboración .....	67
Tabla 14. La cascarilla para productos artesanal .....	68
Tabla 15. Contraten a más personal .....	69
Tabla 16. Espacio para poder trabajar .....	70
Tabla 17. Carros para la entrega del producto .....	71
Tabla 18. Ventilación.....	72
Tabla 19. Horario de ingreso y salida .....	73
Tabla 20. Ampliar la empresa.....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Aceptación de la elaboración del chocolate .....	57
Gráfico 2. Aceptación de competidores nacionales .....	58
Gráfico 3. Aceptación a la preferencia del producto .....	59
Gráfico 4. Aceptación a las vitaminas.....	60
Gráfico 5. Aceptación de los precios del producto.....	61
Gráfico 6. Aceptación del chocolate con azúcar dietética.....	62
Gráfico 7. Aceptación de la calidad del chocolate .....	63
Gráfico 8. Aceptación de trozos de frutas.....	64
Gráfico 9. Aceptación de un adicional de leche condensada.....	65
Gráfico 10. Aceptación de presentación en lata .....	66
Gráfico 11. Aceptación del tiempo en la elaboración.....	67
Gráfico 12. Aceptación utilización de la cascarilla para productos artesanal .....	68
Gráfico 13. Aceptación a que contraten a más personal .....	69
Gráfico 14. Aceptación al espacio para poder trabajar.....	70
Gráfico 15. Aceptación en el aumento de carros para la entrega del producto	71
Gráfico 16. Aceptación a la ventilación.....	72
Gráfico 17. Aceptación del horario de ingreso y salida.....	73
Gráfico 18. Aceptación de ampliar la empresa .....	74



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas.

**Tema**

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ELABORACION DE CHOCOLATE DE MESA EN LA EMPRESA “CACAONEC”. ”**

**Autor: Carrasco Navarro Eddy Xavier**

**Tutor: Ing. Mendoza Olea Angel**

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objeto: diagnosticar el proceso en la elaboración del chocolate de mesa para obtener un resultado de calidad y aumentar las ventas en la empresa chocolatera en la ciudad de Milagro, con el propósito de establecer un mejoramiento total de la empresa “cacaonec”, permitiendo que la empresa este al corriente de los cambios solicitados a implementar los nuevos equipos, es necesario dejar la constancia para las futuras administraciones de la empresa y dándole prioridad para que haya una mejor elaboración del chocolate de mesa ya que está pasando por un proceso de cambios que vale la oportunidad dejar asentado nuevos cambios. Los métodos de investigación que se utilizaron fueron: exploratorios, experimental y descriptivos para poder obtener la información necesaria de las causas que genera ineficiencia en el área de producción del chocolate de mesa, las cuales nos dé una clara visión de cómo se está produciendo el chocolate mediante los parámetros encontrados y obtener lo que caracteriza a la realidad estudiada. La información recopilada se la presenta mediante las tablas y los gráficos. El plan de mejora se presenta como una herramienta importante para la empresa chocolatera al desarrollar las estrategias que ayuden a la empresa a poder innovar en el mercado, permitiendo que continúe en la elaboración del chocolate de mesa y la satisfacción de brindar productos de buenos precios y de calidad. En conclusión existe una excelente disponibilidad por parte del Gerente de la empresa para llevar a cabo la implementación del plan de mejoras en la empresa, para así poder mejorar el proceso de mejoramiento del chocolate de mesa. Los beneficiarios de esta propuesta serán las autoridades, empleados y los clientes mismos de la empresa.

**Empresa**

**Departamento**

**Producción**

**Clientes**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

Proyecto previo a la obtención del título de: **Tecnóloga en Administración de Empresas.**

**Tema**

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ELABORACION DE CHOCOLATE DE MESA EN LA EMPRESA “CACAO NEC” .”**

**Autor: Carrasco Navarro Eddy Xavier**

**Tutor: Ing. Mendoza Olea Angel**

**ABSTRACT**

The aim of this research is: to diagnose the making process of chocolate powder to get a quality result and increase sales in the chocolate powder business in the city of Milagro, with the purpose of establishing an overall improvement of the company "cacaonec" allowing the company to be aware of the changes requested to implement new equipment, it is necessary to leave evidence for future administrations of the company and give priority so that there is a better preparation of chocolate powder as it is going through a process of changes which is worth the opportunity to settle new changes. The research methods used were: exploratory, experimental and descriptive in order to obtain the necessary information from the causes that generates inefficiency in the area of chocolate powder production, which gives us a clear vision of how the chocolate is being produced using the parameters found and get what characterizes the reality studied. The information collected is portrayed by tables and graphs. The improvement plan is presented as an important tool for the chocolate company to develop strategies to help the company innovate in the market, allowing it to continue in the making of chocolate powder and provide satisfying products of good quality and prices. In conclusion the manager of the company has good availability to carry out the implementation of the plan of improvements in the company, in order to improve the process of improving chocolate powder. The beneficiaries of this proposal will be the authorities, employees and customers of the same company.

**Company**

**Department**

**Production**

**Customers**

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **El planteamiento del problema**

#### **1. Ubicación de un problema en un contexto**

La economía nacional se ha visto afectada de tal manera que ha disminuido los niveles de empleo, lo cual podría compensar con la creación de microempresas, ya que ellas son un factor de gran importancia en el desarrollo económico en la ciudad de Milagro. Esta ciudad del país, en especial la zona de producción es azucarera y cafetera.

La empresa teniendo problemas con las maquinarias que carecen de mal estado por ser de 30 años de vida útil, por lo que se demora en la parte de la elaboración del producto y no se está dando los resultados adecuados y por no tener una mejora en el chocolate de mesa.

En la empresa chocolatera tendrá que tener un mejoramiento en su área para tener una actualización en sus chocolates que elaboran día a día, como añadir nuevos ingredientes a la fórmula del chocolate de mesa y poder satisfacer a los mercados.

Existen gran competencia a nivel nacional e internacional en la elaboración del chocolate de mesa se pueden encontrar variedades de productos que se realizan con el chocolate como: la cocoa con azúcar, chocolates con variedad de vitaminas chocolate con leche, etc.

Las microempresas, al igual que las medianas o grandes organizaciones, tienen las mismas posibilidades de éxito siempre y cuando su punto de

partida sea el conocimiento del consumidor. Así, a través de la investigación de mercados, el tomador de decisiones puede saber de manera precisa cuáles son las necesidades y cuál la demanda del mercado, para emprender entonces las acciones que le lleven a alcanzar sus objetivos. Este conjunto de acciones conforman las estrategias de mercadotecnia que el empresario aplicará en función de las variables producto, precio, plaza y promoción

En este trabajo de investigación se realizará el Mejoramiento en el proceso de la elaboración del chocolate de mesa en la ciudad de milagro que se debe realizar para obtener buenos resultados en el mercado que permitan mejorar las empresas, para lograr una propuesta en donde soporte y evidencie las investigaciones realizadas en el proceso de mejoramiento debido a que las ventas no son suficientes para el mercado.

El chocolate es un alimento muy rico en grasa vegetal. Además hay que tener en cuenta que el cacao puro es muy amargo y prácticamente no se puede comer si no se procesa, por eso en la confección del chocolate se utiliza grandes cantidades de azúcar que pueden llegar prácticamente al 50% de la composición. Otras veces se utilizan otras féculas como espesantes, como la harina de maíz, de trigo, de algarrobo, etc.

Todo ello hace que el chocolate sea un alimento energético. Una simple chocolatina de unos 40 g contiene más de 200 calorías.

La riqueza en calorías del chocolate puede ser muy ventajosa en ciertas situaciones. Las personas que realizan deportes que requieren un gasto calórico muy elevado hacen normalmente uso de este alimento para mantener sus energías constantes. Los escaladores, los alpinistas, los soldados, los astronautas pueden hacer uso de esta reserva de energía en algún momento que la necesiten.

Una barra de chocolate les puede ayudar a recuperar fuerzas de una manera no habitual y utilizando moderadamente puede ayudar a los niños a mantenerse activos cuando están realizando alguna actividad física continua.

No hay que olvidar que el chocolate es un alimento con muchas calorías y que puede contribuir a la obesidad sino se come con moderación. Sin embargo el elevado poder calórico del chocolate convierte a este alimento a una opción no adecuada para aquellas personas que tengan predisposición a aumentar de peso, que manifieste obesidad o sobrepeso o que estén realizando una dieta para adelgazar.

Su riqueza en grasa hace que resulte bastante más difícil de digerir que otros alimentos más ligero, ello supone un trabajo adicional para el hígado que se ve obligado a procesar las grasas por lo que se podría ver afectado ante un consumo no moderado.

(Botanical-online, 2015) El chocolate no resulta adecuado con personas que tengan algún problema relacionado con este órgano, igualmente con su elevado contenido en azúcar, resulta totalmente contraproducente en personas con diabetes.

Hay que tener en consideración que las semillas de cacao, de las cuales se obtiene el chocolate, son muy ricas en taninos que le confieren su sabor amargo.

Los taninos son componentes muy astringentes por lo que contribuyen a favorecer el estreñimiento. No debería comer este alimento las personas que tienen dificultades para evacuar, el chocolate puede incrementar el dolor de cabeza en las personas que habitualmente tienen ataques de jaqueca o migrañas, comer chocolate por la tarde o por la noche tampoco resulta muy conveniente para niños o niñas o adultos con problemas de enuresis, puesto que puede contribuir a que estas personas mojen la cama.

Se debe mejorar el chocolate de mesa para que los consumidores gocen de una mejor alimentación y no sean afectados por el chocolate.

### **1.1 Situación de conflicto**

El presente trabajo consiste en el Mejoramiento en el proceso de la elaboración del chocolate de mesa en la ciudad de milagro, debido que en la actualidad falta dar mayor seguimiento en donde se pueda evidenciar las investigaciones realizadas para brindar un mejor chocolate ya que no se está explotando el cacao de manera correcta, se está desperdiciando gran parte de la materia prima solo se forman chocolate blanco, chocolate negro, también contiene propiedades antioxidantes que ayuda a la salud cardiovascular y con los desechos de la mazorca del cacao se puede elaborar artesanía.

También se puede mencionar que dentro de este análisis se establecerá procedimientos que permita llevar el control mediante una aplicación de un programa tecnológico en donde establecemos los parámetros con el cual este procedimiento debe aportar para la mejora en la elaboración del chocolate de mesa en la ciudad de milagro por lo que se tendrá que mejorar los productos ya que existen grandes competencias en el mercado.

Esta situación, ocasiona en cierta manera que las empresas que realizan las actividades las vean de buenas maneras y no como el trabajo se le ha incrementado por realizar dentro de una aplicación los registros correspondientes, que al final los resultados se vean reflejados en la buena elaboración del chocolate de mesa en la ciudad de milagro.

## 1.2 Delimitación del problema

El presente trabajo del mejoramiento del chocolate de mesa se realizó en la ciudad de Milagro

**Tema:** Propuesta del mejoramiento en el proceso de elaboración del chocolate de mesa en la empresa “cacaonec”.

**Campo:** Administrativo

**Área:** Departamento de producción

**Aspecto:** Mejoramiento del chocolate de mesa

**Región:** costa

**País:** Ecuador

**Cantón:** Milagro

**Provincia:** Guayas

**Lugar:** Av. Mariscal Sucre

**Población:** Servicio al consumidor

**Espacio:** Empresa Chocolatera

**Periodo:** 2015

### **1.3 Formulación del problema**

Una vez descrito el problema a investigarse, se formuló de la siguiente manera:

¿Cómo mejorar la elaboración del chocolate de mesa en la empresa “cacaonec”?

¿Cómo incide en la satisfacción del cliente de la empresa chocolatera a la producción en el periodo 2015?

### **1.4 Variables de investigación**

**Variable independiente:** Deficiente servicio actual

**Variable dependiente:** Elevar los recursos económicos de la empresa

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivos generales:**

Diagnosticar el proceso en la elaboración del chocolate de mesa para obtener un resultado de calidad y aumentar las ventas en la empresa chocolatera en la ciudad de Milagro.

#### **1.5.2 Objetivos específicos:**

- 1.- Fundamentar los aspectos teóricos del proceso de la elaboración del chocolate de mesa.
- 2.- Diagnosticar el estado actual de elaboración del chocolate de mesa.
- 3.- Proponer un plan de mejora para aumentar la demanda en el mercado y satisfacer a los clientes.

## **1.6 Justificación de la investigación**

En la investigación que se realizó en la Ciudad de Milagro se encuentra localizada en la Av. Mariscal Sucre, además existe gran actividad comercial, así como también la ciudad de Milagro es conocida como la ciudad de las piñas, asimismo elaboran el azúcar la fábrica llamada Azucarera Valdez.

En esta ciudad se puede producir el cacao ya que tiene un clima cuya temperatura promedio es de 26°C, y también cuenta con un suelo rico en nutrientes y minerales, no salino, no infectado por hongos ni malas hierbas, lo cual facilitara el manejo de los chocolates para poder cultivarlos y poder almacenarlos en un lugar fresco, libres de amenazas como moho, parásitos, hormigas y otros insectos que dañen el almacenamiento del chocolate, por tanto ya que la presente tesis se enfocará en el mejoramiento en el proceso del chocolate de mesa, se considera a la ciudad de Milagro como el mejor lugar para poder hacer las investigaciones correspondientes

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2. Antecedentes Históricos**

En el presente capítulo se verá la historia del cacao en Ecuador, su uso en el pasado, su cadena productiva. Mostrar el sector la importancia que tiene el cacao, ya sea en lo económico, en el social o en el ambiental, y programas que ayudan a empresas chocolateras a seguir produciendo.

El cacao es parte de la historia ecuatoriana, en la mitad del siglo XVI, este rentable negocio atrajo el interés de empresarios Guayaquileños, en 1600, ya se tenían las primeras cosechas, siempre a orillas de los afluentes río arriba de Guayaquil, por lo que es conocido en el mundo como Cacao de Arriba. En Ecuador se produce cacao desde 1780, pero en 1911 fue cuando llego hacer uno de los mayores exportadores, los cultivos se encuentra gran parte en el Litoral y en la Amazonía la cultura y la economía, es fuente de empleos; somos reconocidos nacional e internacionalmente.

El cacao, es la materia prima para el proceso de la elaboración del chocolate. El árbol de cacao crece solo en clima tropical, caliente y húmedo de 26º grados, es decir, que necesita una temperatura constante de cerca de 24-36ºC, lluvias abundantes y regulares y un suelo rico en potasio, nitrógeno y oligo-elementos.

El fruto es una baya o mazorca ovoidea, grande y aguda hacia el ápice, de unos veinticinco a treinta centímetros de largo y de diez a quince de grueso.

Las semillas son ovoides, blancas y pardas cuando están secas; la almendra es de unos dos centímetros de sabor muy amargo. El árbol llega a medir cerca de 5 metros en 3 años, y alcanza 8 metros en la edad de 10 años. Su ciclo de vida llega hasta los 40 años.

El proceso de secado es de gran importancia, ya que el contenido de humedad es, sin duda, la característica más importante para determinar si el grano corre el riesgo de deteriorarse durante el almacenamiento, el proceso es sacar todas las semillas de la mazorca y ponerlas en un lugar plano amplio que este seco, le de viento y rayos de sol, en superficies de cemento, con un área de 1,26 m<sup>2</sup> con las siguientes dimensiones: 140 cm de largo y 90 cm de ancho y diferentes texturas, moverlo dos veces y dejarlos tres días que seque bien, ya seco se lo recoge en sacos y se los guarda en bodegas a temperatura ambiente de unos 20-24°C para que la semilla no se vaya a descomponer y se la pueda aprovechar al máximo en la elaboración del chocolate.

El cacao se cultiva principalmente en África, América central y del sur, Asia y Oceanía Aproximadamente el 68 % de la producción mundial de cacao se produce en África siendo el país líder, seguido de Ghana, Nigeria y Camerún Los países de América central y del Sur representan un 15 % de la población mundial de cacao, siendo los principales proveedores Brasil y Ecuador y Malasia ocupan los primeros lugares como productores en esta región. (2004)

El cultivo y consumo del cacao fueron realizados por los toltecas, aztecas y mayas hace unos 2000 años; sin embargo, investigaciones recientes indican que al menos una variedad de cacao tiene su origen en la alta Amazonía, hace 5000 años.

Cuando los Españoles llegaron a América, los granos de cacao eran usados como moneda y para preparar una deliciosa bebida y, un siglo después, las

semillas fueron llevadas a Europa donde desarrollaron una receta añadiendo vainilla y dulce. Fue recién a finales del siglo XIX que, luego de varias experimentaciones, los suizos lograron producir el primer chocolate de leche, empezando así una industria mundial.

la exportación y los precios del cacao están sujetos a constantes variaciones, las cuales responden a factores de oferta y demanda, tales como nuevas plantaciones, aumento de inventarios capacidad de molienda utilizada, condiciones económicas de los consumidores, buenos ingreso, entre otras. El precio internacional del grano se determina de acuerdo con los precios establecidos en la bolsa de Londres y de la bolsa de Nueva York. Actualmente el precio de una tonelada de cacao en el mercado internacional está en alrededor de USD 3000 en el mercado.

### **La Historia y sus exportaciones a otros países del Pro Ecuador**

#### **Pro Ecuador (instituto de promoción de exportaciones e inversiones)**

Chocolate en los Estados Unidos, Con relación a la confitería del chocolate, EE.UU. es un mercado maduro con un crecimiento modesto. En 2014, la industria contó con más de 21 mil millones de dólares en ventas al por menor. Las tasas de crecimiento anuales han sido entre 3 y 4 por ciento en los últimos años (3,4% en 2014) y se estima que seguirá creciendo a ese ritmo.

Exportaciones a China, El Cacao se produce 10 grados al norte y 10 grados al sur de la línea ecuatorial. La R.P. China, debido a su posición geográfica, no es productora de cacao. Existe una escasa producción de cacao en el sur del país en la isla de Hainan La R.P. China no es productora de cacao, elaborados de cacao a partir de materia prima importada, sea esta en la forma de grano, polvo, licor, manteca. La industria de confitería, que en el amplio sentido de la palabra incluye en China a los caramelos, chocolates,

gomas de mascar y otros alimentos dulces, es muy dinámica y produjo en el 2013 un total de 2.6 millones de toneladas, esto es un aumento del 8.46% en relación al año previo, según el buró nacional de estadísticas. En diciembre de 2013, Hershey adquirió, por alrededor de 600 millones de dólares, la Shanghai Golden Monkey Food Company como parte de sus esfuerzos por penetrar el mercado chino.

Pasta de cacao en India, Durante los cinco últimos años, el principal socio comercial de India en cuanto a importaciones de pasta de cacao ha sido Sri Lanka, aunque en el 2013 sus exportaciones a India se desplomaron, quedando Ghana como origen del 92,1% de las importaciones en India.

Chocolate y confitería en Turquía, La historia del sector chocolatero en Turquía es bastante reciente, pues la primera fábrica de chocolate fue constituida por Nestlé en 1927 en Estambul con una capacidad diaria de 500kg. El crecimiento del sector en los últimos 5 años ha sido superior al 50% alcanzando las 125,000 Ton, mucho más rápido que el crecimiento del mercado mundial (1-2% anual) lo que da muestra del dinamismo del sector y del país. Por lo tanto, Turquía, representa un mercado de rápido crecimiento para los productos de chocolate y de confitería derivados, con un valor total de 2,4 billón USD (para chocolate) y 709 millón USD (para confitería) y con un crecimiento anual estimado hasta 2018 del 6.4%.

Chocolate en Alemania las Novedades en la presentación y comercialización, el Crecimiento únicamente de 1.5% en las ventas al por menor, debido a la inflación (el consumo no crece, solo los precios se incrementan). Pese al alto número de lanzamientos no ha habido una verdadera innovación del producto en los últimos 5-10 años (ni siquiera de Ferrero que compite en innovación). Participación de mercado por tipo (barras, pralines etc.) no cambia. Alto gasto de comercialización especialmente dentro de las tiendas,

es esencial para competir. Las marcas buscan desesperadamente nuevos productos y canales de comercialización.

Chocolate en Panamá, el Tamaño del Mercado en Panamá importa alrededor de 7,000 toneladas de chocolate al año. Las importaciones de chocolate a Panamá representan alrededor de \$50 millones de USD al año. La subpartida arancelaria que se importa mayoritariamente es la 180631 (los demás chocolates, en bloques, en tabletas o en barras, rellenos).

El consumo per cápita anual de chocolate en Panamá es de 650 gramos.

La Segmentación del mercado:

Exclusivo: Alta calidad, alto precio.

Sostenible: Orgánico / Comercio Justo.

Conveniencia: Disponibilidad del producto en la percha. Compra por impulso.

Precio relativamente bajo.

Chocolate de Países Bajos, los Países Bajos son el mayor consumidor industrial de granos de cacao para la molienda y la industria del chocolate, producción y distribución sobre la base de una gran variedad de países de abastecimiento. Los Países Bajos son un centro importante para los productos de cacao elaborados, como pasta de cacao y la manteca, procedente de los países en vías de desarrollo.

Chocolate Industrial, Los Países Bajos tienen una gran industria alimenticia y proporciona buenas oportunidades para los productores ecuatorianos. Los principales segmentos son confitería, galletas y pastelería. Las principales tendencias en el sector de chocolate industrial incluyen ingredientes de primera calidad, sabores más ricos/distintivos, salud y sostenibilidad social y ambiental.

El chocolate con leche sigue siendo dominante, pero con sabores más distintos y más fuertes que están incrementando el interés.

Usted se beneficiara de la representación local y la distribución para facilitar las relaciones comerciales en los Países Bajos, manteniendo los stocks y gestionando la distribución.

Cacao y Elaborados en España, la industria de azúcar, té, café, infusiones y productos de confitería en España se componía en 2011 de 766 empresas, un 10% menos que 2008. Dentro de este grupo, la industria del cacao, chocolate y confitería presentaba una media de 34 trabajadores por compañía, con un 25% por encima de 20. Durante 2012, en España se produjeron algo más de 265 mil toneladas de productos de cacao y chocolate, manteniendo unos niveles similares al periodo 2008-10, ya que en 2011 se observó un importante repunte de la producción.

Las importaciones de cacao a España en el periodo 2008-12 presentan un valor medio anual de 175 millones de euros, y las de chocolate de 416 millones de euros. La tendencia en los últimos años se ha mantenido constante, salvo una relativa tendencia al alza durante 2010. El precio de cacao en grano se sitúa en torno a 2,12 €/kilo. El de chocolate en 2,43 €/kilo. La importación de cacao parece sensible al precio al que se comercie. Las cifras de chocolate superan en más del doble a los valores de importación del cacao en grano.

Chocolate en Francia, debido a su gran industria procesadora de cacao, Francia importa volúmenes muy grandes de granos de cacao. También existen crecientes oportunidades en el comercio para productos procesados de cacao, como pasta y mantequilla de cacao. Para el propósito de este estudio de mercado, nos enfocamos en los siguientes pasos de la cadena de valor: Chocolate industrial (cobertura) y del consumidor producido en el país de origen. Para que los productores más pequeños de chocolate puedan

competir en los mercados concentrados europeos de chocolate, necesitan ofrecer algo especial en términos de calidad, certificación e historia (Ej.: origen, comunidades productoras, etc.)

### **Historia de la empresa chocolatera “cacaonec”**

La historia de la empresa chocolatera “cacaonec” de Milagro, fue fundada desde 1983 comenzó como una empresa de compra y venta de cacao comenzaron en un espacio pequeño y un camión de carga para poder trasladar los sacos llenos de cacao, la gente del pueblo llevaban sus cosechas a vender y poder ganar una suma de dinero en sucres ya que aún el Ecuador no estaba Dolarizado. Y la empresa trasladaba a las chocolateras a vender sus sacos de cacao por pedidos. Ya en el año de 1985 la empresa se dispuso a elaborar chocolate artesanal, obteniendo maquinarias y dando fuente de empleo a personas de la ciudad milagro poco a poco se fueron asentando en el tema de la elaboración del chocolate, pero viéndose también afectado por la dura competencia de las grandes fábricas de chocolates se mantuvieron en un bajo aspecto de la elaboración del chocolate y en la actualidad se está produciendo poco chocolate ya que las gentes no le proporcionan el cacao por lo que ellos ya tienen otras siembras en sus tierras como la caña de azúcar y las matas de guineo. Sus sembríos no son los suficientes para la producción de la misma y también no han modernizado el chocolate y poder intervenir en la elaboración del mejoramiento del chocolate de mesa.

## 2.1 Antecedentes Referenciales

De acuerdo al estudio tratado se hace una investigación acerca de cuerpo de ideas ya realizadas de autores explicando la mejora de la fábrica chocolatera.

Los antecedentes referenciales es un conjunto de informaciones, investigaciones ya realizadas o cuerpo de ideas explicativas coherentes, para proporcionar una explicación envolvente, acerca de las causas que expliquen la fórmula de un problema de investigación.

Así mismo el autor (Schumpeter, 1934), explica que el emprendedor es un innovador que implementa el cambio en los mercados a través de la realización de nuevas combinaciones que pueden tomar varias formas para una mejor producción en el mercado. Explicando el autor lo siguiente “La Nueva producción o un bien de una nueva calidad del mismo. Introducción de un nuevo método de producción. Apertura de un nuevo mercado. Conquista de una nueva fuente de abastecimiento de nuevos materiales o de sus partes. Creación de una nueva organización. Reorganización de una organización existente.”

La autora (Franco, 2014) Hizo cambios a las máquinas envolvedoras de chocolate para tener mayor producción ya que las anteriores estaban defectuosas y tener un mejor rendimiento en la producción productiva del chocolate. Explicando “El principal objetivo de este trabajo fue plantear una solución al problema detectado en el área envolvedora de chocolate, el más bajo nivel de eficiencia en esta sección producto del mal funcionamiento de alguna de sus máquinas y la carencia de un programa de control y mantenimiento en la empresa. Para poder tener mejor funcionamiento en la elaboración del chocolate”.

El Autor (Guale, 2014) tiene el propósito de analizar y mejorar los procesos operativos en la empresa para optimizar la producción, utilizando la técnica

del Mejoramiento. El autor Redacta lo siguiente “Teniendo como base primordial la capacitación del personal para el manejo de las implementaciones y adecuaciones de la planta creando un común denominador de incrementar y optimizar el proceso productivo. Para tener los resultados que describimos, utilizamos la técnica de supervisión para cuantificar los problemas que se presentan en cada una de las áreas que se indago para luego aplicar las herramientas de la ingeniería y conocer el impacto que ocasiona estos aspectos causando elongaciones en los procesos productivos y reflejado en los costos de producción. Al realizar los cambios requeridos para la optimización de los procesos con referencia al mejoramiento total productivo, la productividad de la empresa mejorara en el proceso, minimizando el tiempo, y optimizando los recursos existentes, dando una imagen de la empresa como precursora de innovaciones e implementaciones en las líneas de proceso y una planta futurista al desarrollo sustentable”.

El autor (Rueda, 2014), Plantea estrategias para el mejoramiento de las empresas. Proponiendo el autor “El presente trabajo tiene como objetivo proponer estrategias gerenciales basadas en el cuadro de Mando integral orientadas al mejoramiento continuo de los procesos internos de las pequeñas Empresas. Se presenta como un estudio de campo de nivel descriptivo, tomando en consideración una población, conformada por cuatro empresas del sector industrial. La información recabada a través del instrumento fue procesada por medio de un análisis cualitativo y cuantitativo, que permitió la presentación de los resultados por medios de gráficos, así como su respectiva interpretación”.

El Autor (Sánchez, 2009). Hace referencia que el estudio del mejoramiento da buen resultado usando herramientas prácticas basadas a la calidad del producto. “Esta investigación está basada en la calidad de producto. Es por

esta razón que se consideró aplicar herramientas de mejora continua para el mejoramiento de las empresas”.

## **2.2 Antecedentes teóricos**

En los antecedentes teóricos se narran que las empresas reconocidas sus procedimientos.

Todas las empresas chocolateras una vez recogidos los frutos del cacao, se inicia un largo proceso de preparación, conocido con el nombre de beneficiado del cacao, que da como resultado la materia prima a partir de la cual la industria chocolatera elaborará los derivados del cacao.

Primero se separa la pulpa de la semilla para que tenga un mejor secado un seleccionado de semillas. Esto se realiza mediante una fermentación, que desarrolla los compuestos responsables del sabor. En las plantaciones más pequeñas se realiza envolviendo la pulpa y los granos con grandes hojas de bananeros o en grandes cestas, mientras que en las plantaciones más grandes se desarrolla en grandes tanques de madera o de hormigón para la mejor fermentación.

Una vez limpios los granos se dejan secar al sol durante cuatro días aproximadamente bajo los rayos del sol para eliminar la humedad y mejorar la conservación. En ocasiones se usa el calor del fuego y cámaras de secado. Cuando el cacao suena como papel arrugado, el secado puede darse como terminado.

Después se retiran las impurezas, las semillas rotas o en mal estado como podridas y se clasifican los granos de cacao en función de su tamaño. Se realiza un tostado que es determinante en el desarrollo del sabor y del color del chocolate.

El presente trabajo se usó fuentes de investigación en materia del mejoramiento del chocolate, dichos antecedentes tanto ajenos como propios, se trató referencias de autores que narran el mejoramiento de empresas, productos, maquinarias. Constituye una fuente fidedigna de consulta lo más actualizada que se puede encontrar y acorde con las exigencias actuales de las empresas que procuran el mejoramiento continuo en su búsqueda por la excelencia.

Que nos permita una estructura de una de las líneas más activas que es sobre el mejoramiento de la empresa chocolatera, Este trabajo fue de investigación aquí planteado, ya que aborda el mejoramiento del material de producción que incluye contenidos de investigación de lectura comprensiva y de análisis, se consideró las estrategias que promueven la investigación empleadas para la resolución de problemas.

## **2.3 Proceso Actual del Chocolate**

### **Fermentación y Secado**

**Fermentación:** se convierte en acética. Esa transformación vuelve permeable las paredes celulares del grano, lo que extraña reacción químicas entre sus componentes. Las enzimas actúan sobre las proteínas, engendrando los precursores de los aromas.

**Secado:** Después de la fermentación, los granos son sometidos al secado, para reducir sus contenidos de humedad, de un 60% a un 8% o menos para ello se utilizan técnicas de secado natural con rayos de sol o artificial con secados mecánicos.

**Tostado:** Tostamos el cacao para eliminar la humedad, la acidez y posibles mohos, a la vez que se consigue un mayor aroma.

**Descascarillado:** Una vez enfriado el cacao, pasa a una descascarilladora, la cual rompe los granos del cacao separando las cáscaras del grano.

**Procesamiento primario o molienda:** Esta etapa persigue la obtención de pasta licor de cacao, manteca de cacao. En esta fase el grano cacao es molido.

**Mezclado:** La pasta del cacao obtenida es mezclada con distintos ingredientes, según los tipos de chocolate que se quiere obtener.

**Refinado:** Una vez obtenida la mezcla deseada, la pasta pasa por un refinador hasta obtener la textura deseada.

**Conchado:** En el interior de las conchas es donde las pastas ya refinada pasada a obtener un gran favor y finura.

**Atemperado:** La pasta de chocolate, una vez conchada, se enfría a unos 35º de temperatura para su posterior moldeo y empaquetado.

**Pesado:** En esta fase se introduce en el molde la cantidad deseada de pasta de chocolate para su posterior moldeo.

**Moldeo y Empaquetado:** Una vez introducida la pasta en el molde, se pasa a la batidora que mediante vibraciones hace que la pasta se asiente en el molde tomando la forma la pastilla. Posteriormente se procede al empaquetado. (Gonzales, 2015)

## **2.4 Fundamentación Legal**

**En el Capítulo segundo de los Derechos del buen vivir, Sección primera.  
Explica sobre los derechos de la Alimentación:**

En el Artículo 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.

**Título VII del Régimen del buen vivir, Sección octava.**

En el Artículo 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

En el Artículo 386.- El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales.

El Estado, a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman.

En el Artículo 387.- Será responsabilidad del Estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.
2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumak kawsay.
3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.
4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.
5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley.

En el Artículo 388.- El Estado destinará los recursos necesarios para la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la innovación, la formación científica, la recuperación y desarrollo de saberes ancestrales y la difusión del conocimiento. Un porcentaje de estos recursos se destinará a financiar proyectos mediante fondos concursales. Las organizaciones que reciban fondos públicos estarán sujetas a la rendición de cuentas y al control estatal respectivo.

**El Plan nacional del buen vivir; Objetivo 9:** Se garantiza el trabajo digno en todas sus formas al olvidar que trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una

simple mercancía (Polanyi, 2000). El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

### **En el Código de la Producción del Registro oficial en el Libro I**

Del desarrollo productivo, mecanismos y órganos de competencia.

En el Artículo 5.- Rol del Estado que el Estado fomentará el desarrollo productivo y la transformación de la matriz productiva, mediante la determinación de políticas y la definición e implementación de instrumentos e incentivos, que permitan dejar atrás el patrón de especialización dependiente de productos primarios de bajo valor agregado. Para la transformación de la matriz productiva, el Estado incentivará la inversión productiva, a través del fomento de:

a. La competitividad sistémica de la economía a través de la provisión de bienes públicos como la educación, salud, infraestructura y asegurando la provisión de los servicios básicos necesarios, para potenciar las vocaciones

productivas de los territorios y el talento humano de las ecuatorianas y ecuatorianos. El Estado establecerá como objetivo nacional el alcance de una productividad adecuada de todos los actores de la economía, empresas, emprendimientos y gestores de la economía popular y solidaria, mediante el fortalecimiento de la institucionalidad y la eficiencia en el otorgamiento de servicios de las diferentes instituciones que tengan relación con la producción;

b. El establecimiento y aplicación de un marco regulatorio que garantice que ningún actor económico pueda abusar de su poder de mercado, lo que se establecerá en la ley sobre esta materia;

c. El desarrollo productivo de sectores con fuertes externalidades positivas a fin de incrementar el nivel general de productividad y las competencias para la innovación de toda la economía, a través del fortalecimiento de la institucionalidad que establece este Código; d. La generación de un ecosistema de innovación, emprendimiento y asociatividad mediante la articulación y coordinación de las iniciativas públicas, privadas y populares y solidarias de innovación y transferencia tecnológica productivas, y la vinculación de investigación a la actividad productiva. Así también fortalecerá los institutos públicos de investigación y la inversión en el mejoramiento del talento humano, a través de programas de becas y financiamiento de estudios de tercer y cuarto nivel;

e. La implementación de una política comercial al servicio del desarrollo de todos los actores productivos del país, en particular, de los actores de la economía popular y solidaria y de la micro, pequeñas y medianas empresas, y para garantizar la soberanía alimentaria y energética, las economías de escala y el comercio justo, así como su inserción estratégica en el mundo;

f. La profundización del acceso al financiamiento de todos los actores productivos, a través de adecuados incentivos y regulación al sistema

financiero privado, público y popular y solidario, así como del impulso y desarrollo de la banca pública destinada al servicio del desarrollo productivo del país;

g. La mejora de la productividad de los actores de la economía popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas empresas, para participar en el mercado interno, y, eventualmente, alcanzar economías de escala y niveles de calidad de producción que le permitan internacionalizar su oferta productiva;

h. Un desarrollo logístico y de infraestructura que potencie la transformación productiva, para lo que el Estado generará las condiciones para promover la eficiencia del transporte marítimo, aéreo y terrestre, bajo un enfoque integral y una operación de carácter multimodal;

i. La producción sostenible a través de la implementación de tecnologías y prácticas de producción limpia; y,

j. La territorialización de las políticas públicas productivas, de manera que se vayan eliminando los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.

### **En el Capítulo II de la Institucionalidad del Desarrollo Productivo**

En el Artículo 6.- Del Consejo Sectorial se Corresponde a la Función Ejecutiva la definición de las políticas de desarrollo productivo y el fomento de las inversiones a través del Consejo Sectorial de la Producción, que se conformará y funcionará según lo establecido en el Reglamento a este Código, enmarcando sus directrices dentro del Sistema Nacional de Planificación. Este organismo contará con una Secretaría Técnica a cargo del Ministerio que presida el Consejo Sectorial de la producción y cuyas atribuciones serán las que se establezcan en el presente Código y en el reglamento. Esta Secretaría contará con las áreas técnicas necesarias para

diseñar políticas públicas y programas de política de fomento productivo e inversiones, entre otros vinculados con el sector productivo.

En el Artículo 7.- Participación Intersectorial de la participación intersectorial en el desarrollo de estas políticas, se garantiza a través del Consejo Consultivo de Desarrollo Productivo y Comercio Exterior; órgano de estricto carácter consultivo y obligatoria convocatoria institucional por parte de quien preside el consejo sectorial de la producción, en la forma que determine el reglamento. Este Consejo Consultivo estará conformado entre otros, por representantes del sector productivo privado, mixto, popular y solidario, trabajadores y gobiernos autónomos descentralizados. El Consejo Consultivo tendrá una representación amplia y plural que refleje los distintos sectores, territorios y tamaños de producción. El Consejo Consultivo no contará con recursos públicos para su funcionamiento, pero la Secretaría Técnica del Consejo Sectorial de la Producción brindará apoyo logístico a su operación y para la participación de sus integrantes. El Consejo Consultivo podrá proponer o sugerir lineamientos técnicos para la elaboración de políticas a ser adoptadas por las entidades responsables de las políticas de desarrollo productivo, inversiones y comercio exterior. La integración y el funcionamiento de este Consejo Consultivo se normarán en el reglamento a este Código y, en lo no previsto en dicho Reglamento, mediante resolución del Consejo Sectorial de la Producción.

### **En el Título III de la Generación de un Sistema Integral de Innovación, Capacitación Técnica y Emprendimiento**

En el Artículo 11.- Sistema de Innovación, Capacitación y Emprendimiento en el Consejo Sectorial de la Producción, anualmente, diseñará un plan de capacitación técnica, que servirá como insumo vinculante para la planificación y priorización del sistema de innovación, capacitación y

emprendimiento, en función de la Agenda de Transformación Productiva y del Plan Nacional de Desarrollo.

Este sistema articulará la labor de varias instituciones públicas y privadas en sus diferentes fases de desarrollo y sus diferentes instrumentos, en una sola ventanilla de atención virtual, desconcentrada y descentralizada para la difusión de: capacitación para la generación de competencias emprendedoras, instrumentos de financiamiento, de capital de riesgo, banca de desarrollo orientada al financiamiento de emprendimientos, y fondo nacional de garantías; asistencia técnica y articulación con los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones sin fines de lucro, empresas, universidades, incubadoras, entre otros.

En el Artículo 12.- Capital de Riesgo que el Estado podrá aportar, a través de mecanismos legales y financieros idóneos, a la conformación de capitales de riesgo. El carácter temporal de las inversiones efectuadas por el Estado deberá ser previamente pactado, tanto en tiempo cuanto en forma; privilegiando los procesos de desinversión del Estado en empresas donde es propietario en forma parcial o exclusiva, a favor de los empleados y trabajadores de dichas empresas, así como a favor de la comunidad en la que tal emprendimiento se desarrolle, dentro de las condiciones y plazos establecidas en cada proyecto.

**En el Libro II del desarrollo de la inversión productiva y de sus instrumentos.**

**En el Título III de los Incentivos para el Desarrollo Productivo**

En el Capítulo I Las Normas generales sobre Incentivos y Estímulos de Desarrollo Económico

En el Artículo 23.- De los incentivos los incentivos de orden tributario que reconoce esta normativa se incorporan como reformas a las normas

tributarias pertinentes, como consta en las disposiciones reformativas al final de este Código.

En el Artículo 24.- Clasificación de los incentivos, en los incentivos fiscales que se establecen en este código son de tres clases:

1. Generales: De aplicación para las inversiones que se ejecuten en cualquier parte del territorio nacional. Consisten en los siguientes:

a. La reducción progresiva de tres puntos porcentuales en el impuesto a la renta;

b. Los que se establecen para las zonas económicas de desarrollo especial, siempre y cuando dichas zonas cumplan con los criterios para su conformación;

c. Las deducciones adicionales para el cálculo del impuesto a la renta, como mecanismos para incentivar la mejora de productividad, innovación y para la producción eco-eficiente;

d. Los beneficios para la apertura del capital social de las empresas a favor de sus trabajadores;

e. Las facilidades de pago en tributos al comercio exterior;

f. La deducción para el cálculo del impuesto a la renta de la compensación adicional para el pago del salario digno;

g. La exoneración del impuesto a la salida de divisas para las operaciones de financiamiento externo;

h. La exoneración del anticipo al impuesto a la renta por cinco años para toda inversión nueva;

i. La reforma al cálculo del anticipo del impuesto a la renta.

## 2. Sectoriales y para el desarrollo regional equitativo:

Para los sectores que contribuyan al cambio a la matriz energética, a la sustitución estratégica de importaciones, al fomento de las exportaciones, así como para el desarrollo rural de todo el país, y las zonas urbanas según se especifican en la disposición reformativa segunda (2.2), se reconoce la exoneración total del impuesto a la renta por cinco años a las inversiones nuevas que se desarrollen en estos sectores.

3. Para zonas deprimidas: Además de que estas inversiones podrán beneficiarse de los incentivos generales y sectoriales antes descritos, en estas zonas se priorizará la nueva inversión otorgándole un beneficio fiscal mediante la deducción adicional del 100% del costo de contratación de nuevos trabajadores, por cinco años.

En el Artículo 25.- Del contenido de los contratos de inversión por la iniciativa del inversionista, se podrá suscribir contratos de inversión los mismos que se celebrarán mediante escritura pública, en la que se hará constar el tratamiento que se le otorga a la inversión bajo el ámbito de este código y su Reglamento. Los contratos de inversión podrán otorgar estabilidad sobre los incentivos tributarios, en el tiempo de vigencia de los contratos, de acuerdo a las prerrogativas de este Código. De igual manera, detallarán los mecanismos de supervisión y regulación para el cumplimiento de los parámetros de inversión previstos en cada proyecto. El Consejo Sectorial de la Producción establecerá los parámetros que deberán cumplir las inversiones que soliciten someterse a este régimen.

En el Artículo 26.- De la Vigencia.- Los contratos de inversión tendrán una vigencia de hasta quince (15) años a partir de la fecha de su celebración, y su vigencia no limitará la potestad del Estado de ejercer control y regulación a través de sus organismos competentes.

A petición del inversionista, y siempre que el Consejo Sectorial de la Producción lo considere pertinente, según el tipo de inversión que se esté desarrollando, los contratos de inversión podrán prorrogarse por una sola vez, hasta por el mismo plazo originalmente concedido.

En el Artículo 27.- Resolución de conflictos en los contratos de inversión con inversionistas extranjeros se podrán pactar cláusulas arbitrales para resolver las controversias que se presenten entre el Estado y los inversionistas. Las controversias entre un inversionista extranjero con el Estado ecuatoriano, que se hubieren agotado completamente por la vía administrativa, intentarán solucionarse de manera amistosa, con diálogos directos por un término de 60 días. Si no se llegase a una solución directa entre las partes deberá existir una instancia obligatoria de mediación dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de inicio formal de las negociaciones directas. Si luego de esta instancia de mediación la controversia subsiste, el conflicto podrá ser sometido a arbitraje nacional o internacional, de conformidad con los Tratados vigentes, de los que Ecuador forma parte. Las decisiones de ese Tribunal Arbitral serán en derecho, la legislación aplicable será la ecuatoriana y los laudos serán definitivos y obligatorios para las partes. Si luego del término de 6 meses de agotada la vía administrativa, las partes no han llegado a un acuerdo amistoso, ni la hubieren sometido a jurisdicción arbitral para la solución de sus conflictos, la controversia se someterá a conocimiento de la justicia ordinaria nacional. No se someterán a arbitraje los asuntos tributarios.

En el Artículo 28.- De la aplicación de los incentivos de la Secretaría Técnica del Consejo Sectorial de la producción coordinará con los organismos de control competente, la ejecución adecuada de los beneficios reconocidos para cada proyecto de inversión, sin que se pueda exigir a los inversionistas otros requisitos que los establecidos en esta legislación.

En el Artículo 29.-Monitoreo.- El monitoreo del cumplimiento de las obligaciones asumidas por los inversionistas, sean legales o contractuales, estará a cargo de la Secretaría Técnica del Consejo Sectorial de la producción.

El Servicio de Rentas Internas deberá enviar trimestralmente a la Secretaría Técnica un listado de todas las empresas nuevas que hayan aplicado a los incentivos, para que dicha entidad elabore un registro electrónico con esta información. La Secretaría Técnica, conjuntamente con el Servicio de Rentas Internas, podrá realizar controles para verificar el cumplimiento de los criterios que motivaron la aplicación del incentivo, relacionados con la inversión realizada. El reglamento establecerá los parámetros de ejecución de este monitoreo. Si el beneficiario no cumple con lo requerido, la Secretaría Técnica remitirá para conocimiento del Consejo Sectorial de la producción un informe detallado, respecto a la gravedad de los incumplimientos identificados y que no hubieran sido subsanados, recomendando además la adopción de las sanciones pertinentes, dependiendo de la gravedad de tales incumplimientos.

En el Artículo 30.- Inhabilidades especiales que no podrán ser beneficiarios de los incentivos consagrados en esta normativa: El Presidente, el Vicepresidente de la República, los Ministros y Secretarios de Estado, y los servidores públicos de la entidad rectora de la política de la producción, ni directamente ni por interpuesta persona, aun cuando se trate de sociedades en las que tengan participación directa o indirecta en su capital, así como quienes hubieren tenido vinculación directa o indirecta en cualquier etapa del procedimiento de acceso a los incentivos o que tengan algún grado de responsabilidad en el procedimiento, y que, por sus actividades o funciones, se podría presumir razonadamente que cuentan con información privilegiada de estos procesos; así como los cónyuges de los dignatarios, funcionarios y empleados indicados anteriormente; y, quienes no se encuentren al día en el

cumplimiento de sus obligaciones tributarias, laborales, ambientales y de seguridad social.

### **Del Libro III del desarrollo empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas, y de la democratización de la producción.**

En el Capítulo I del Fomento y Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)

En el Artículo 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES de la Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

### **En el Título II de la Democratización de la Transformación Productiva y el Acceso a los Factores de Producción**

En el Artículo 57.- En la Democratización productiva en concordancia con lo establecido en la Constitución, se entenderá por democratización productiva a las políticas, mecanismos e instrumentos que generen la desconcentración de factores y recursos productivos, y faciliten el acceso al financiamiento, capital y tecnología para la realización de actividades productivas. El Estado protegerá a la agricultura familiar y comunitaria como garantes de la soberanía alimentaria, así como también a la artesanía, al sector informal

urbano y al micro, pequeña y mediana empresa, implementando políticas que regulen sus intercambios con el sector privado. El Estado promoverá políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.

En el Artículo 58.- De la implementación de procesos de Democratización de la transformación productiva En el Consejo Sectorial de la Producción diseñará y vigilará la efectiva implementación de la política de democratización de la transformación productiva, a través del diseño e implementación de programas específicos que permitan el acceso efectivo a los factores de producción como la tierra y el capital, entre otros.

En el Artículo 59.- Objetivos de democratización de la política de democratización de la transformación productiva tendrá los siguientes objetivos:

- a. Fomentar y facilitar el acceso de los ciudadanos ecuatorianos a la propiedad y transformación de los medios productivos;
- b. Facilitar la ciudadanización de empresas, a través del diseño e implementación de herramientas que permitan el acceso de ciudadanos a las acciones de empresas en manos del Estado;
- c. Apoyar el desarrollo de la productividad de las MIPYMES, grupos o unidades productivas organizadas, por medio de la innovación para el desarrollo de nuevos productos, nuevos mercados y nuevos procesos productivos;
- d. Fomentar el cumplimiento de las éticas empresariales que promueve el Gobierno Nacional, a través de la creación de un sello de gestión de reconocimiento público, que permita alentar e incentivar a las empresas que realizan sus actividades respetando el medio ambiente; cumpliendo con sus empleados y trabajadores en sus obligaciones laborales y de seguridad

social; y, con la comunidad, con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias, conforme a la legislación aplicable;

e. Apoyar el desarrollo de procesos de innovación en las empresas ecuatorianas, a través del diseño e implementación de herramientas que permitan a las empresas ser más eficientes y atractivas, tanto en el mercado nacional como en el internacional;

f. Incentivar y atraer inversiones que generen desarrollo local y territorial, mayores encadenamientos productivos con equidad, una inserción estratégica en el mercado internacional, empleo de calidad, innovación tecnológica y democratización del capital;

g. La territorialidad de las políticas públicas;

h. Promover la desconcentración de factores y recursos productivos;

i. Implementar medidas dirigidas especialmente a las y los agricultores familiares, mujeres y comunidades pueblos y nacionalidades para erradicar la desigualdad y la discriminación;

j. Incentivar la redistribución y eliminación de desigualdades en el acceso a los factores de producción, entre los sectores discriminados;

k. Promover medidas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción;

l. Fomentar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción;

m. Apoyar el fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética que genere empleo y valor agregado; y,

n. Desarrollar servicios financieros públicos para la democratización del crédito que faciliten el acceso al financiamiento, capital y tecnología para la realización de actividades productivas, especialmente de los grupos tradicionalmente excluidos de estos servicios financieros. Las iniciativas que se buscan fomentar con estos mecanismos serán aquellas que realicen transformación productiva y agregación de valor. El reglamento a este Código establecerá los parámetros técnicos y requisitos que deberán cumplir los particulares y las empresas que se involucren en estos procesos.

En el Artículo 60.- De los incentivos para la apertura del capital empresarial para el cumplimiento de los objetivos señalados en el artículo anterior, el organismo rector en materia de política de desarrollo productivo, impulsará y vigilará, en coordinación con el Servicio de Rentas Internas, el Ministerio rector de la política laboral, la Superintendencia de Compañías, la Superintendencia de Bancos y Seguros, entre otras entidades gubernamentales, la implementación de los siguientes mecanismos:

a. Diversificación de la participación accionaria de empresas en las que el Estado sea propietario exclusivo o de una parte del capital social, a favor de los trabajadores de dichas empresas.

La adquisición de los paquetes accionarios se podrá realizar a través de los mecanismos del sistema nacional de mercado de valores u otros mecanismos reconocidos por la ley.

Este mecanismo no es aplicable para las empresas públicas;

b. El Estado podrá invertir, temporalmente, en el capital de las empresas de transformación productiva, privadas o mixtas, para, posteriormente, financiar a los trabajadores en la compra de sus paquetes accionarios, con créditos y programas de financiamiento preferenciales; y,

c. Impulsará la apertura del capital de las empresas privadas, a favor de los trabajadores de dichas empresas, a través de la aprobación de los incentivos fiscales y financieros que se crean en este Código.

El reglamento a este Código establecerá los parámetros que deberán cumplir las empresas y los trabajadores que participen en los procesos de apertura de capital de empresas, de manera especial, los mecanismos que limiten la vinculación entre los participantes y cualquier acto de simulación de la masificación del capital empresarial. De igual manera, se establecerán las facultades especiales de las autoridades competentes para garantizar la transparente difusión de estos procesos a la sociedad en general y la evaluación adecuada de los objetivos alcanzados por los mismos.

### **Normas ISO y la mejora de procesos.**

En las Normas ISO El proceso de globalización económica exige que las empresas redefinan sus estrategias y sus procesos con la finalidad de lograr un uso eficiente de sus recursos y el aumento de su productividad, de modo que puedan competir con éxito en el mercado. Existen mecanismos que promueven el logro de la eficiencia y calidad requeridas, tanto en los sistemas de producción de las empresas así como en el acabado final de los productos.

En Los estándares internacionales ISO constituyen un instrumento importante para alcanzar las metas descritas. A través de ellos se establece una serie de pautas y patrones que las entidades deberán seguir con la finalidad de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus procesos.

Dentro de los estándares internacionales voluntarios elaborados por dicha organización encontramos a los de la familia ISO 9000, referidos a la gestión y aseguramiento de la calidad, e ISO 14000, sobre la gestión ambiental. La

familia ISO 9000, a través de la cual se propone la implementación de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad, engloba varios estándares internacionales.

Dentro de ellos destacan los estándares ISO 9001, sobre diseño, producción, instalación y servicio post-venta; ISO 9002, referidos a la instalación y servicio post-venta; ISO 9003, inspecciones y ensayos finales, e ISO 9004-1, que se constituye en una guía para la gerencia en el desarrollo de un sistema de calidad.

### **Del Reglamento de Facturación, del Decreto N° 1011.**

En el Artículo 1.- Los Comprobantes de ventas que para los fines de este Reglamento, se entiende por comprobante de venta todo documento que acredite la transferencia de bienes o la prestación de servicios. En consecuencia, quedan comprendidos bajo este concepto los siguientes documentos:

- a) Facturas;
- b) Notas, o boletas de venta;
- c) Liquidaciones de compra de bienes o prestación de servicios;
- d) Tiquetes o vales emitidos por máquinas registradoras;
- e) Los autorizados referidos en el artículo 10 de este Reglamento;
- f) Notas de crédito y notas de débito; y,
- g) Otros que por su contenido y sistema de emisión, permitan un adecuado control por parte del Servicio de Rentas Internas y se encuentren previa y expresamente autorizados por dicha Institución.

El Servicio de Rentas internas autorizará la impresión de los comprobantes de venta a través de los establecimientos gráficos autorizados, en los términos y bajo las condiciones del presente Reglamento.

De igual forma el Servicio de Rentas Internas podrá limitar o restringir la impresión de los comprobantes de venta, en función del grado de cumplimiento de las obligaciones del contribuyente que haya solicitado su impresión.

En el Artículo 2.- (Reformado por el Art. 1 del D.E. 1072, R.O. 236-S, 19-VII-99).- Señala a las Obligación de emisión de comprobantes de venta que están obligados a emitir comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de los impuestos a la renta, al valor agregado o a los consumos especiales, sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no a llevar contabilidad, en los términos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno.

Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aun cuando las transferencias o prestaciones se realicen a título gratuito o no se encuentren gravadas con impuestos.

Se exceptúa de esta obligación a las transacciones que se realicen por montos inferiores a cien mil sucres. Tampoco se emitirán comprobantes de venta por remuneraciones percibidas por los trabajadores en relación de dependencia.

En el Artículo 3.- Al Sustento del Crédito Tributario que para ejercer el derecho al crédito tributario en el caso del impuesto al valor agregado, sólo se considerarán válidos las facturas, las liquidaciones de compras de bienes o adquisición de servicios, los pasajes expedidos por las empresas de aviación por el servicio de transporte aéreo de personas y los comprobantes

emitidos por las empresas de seguros y por las empresas de telecomunicaciones

También sustentarán el crédito tributario aquellos comprobantes de venta que fueren autorizados expresamente, mediante Resolución, por el Servicio de Rentas Internas.

En el Artículo 3.- Al Sustento de Costos o Gastos que para sustentar costos o gastos a efectos de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, solo se considerarán como comprobantes válidos los determinados en los artículos 1 y 3, siempre que cumplan con todos los requisitos establecidos en este Reglamento.

En el Artículo 4.- Al Sustento de Costos o Gastos que para sustentar costos o gastos a efectos de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, solo se considerarán como comprobantes válidos los determinados en los artículos 1 y 3, siempre que cumplan con todos los requisitos establecidos en este Reglamento.

En el Artículo 5.- La Oportunidad para la utilización y emisión de comprobantes de venta.- Los comprobantes de venta enumerados en el artículo 1, se utilizarán o emitirán conforme las reglas que constan en los artículos 6 al 12.

En el Artículo 6.- las Facturas Se emitirán facturas en los siguientes casos:

- a) Cuando las operaciones se realicen para transferir bienes o prestar servicios a sociedades o personas naturales que tengan derecho al uso de crédito tributario; y,
- b) En operaciones de exportación.

En el Artículo 7.- Las Notas o boletas de venta se emitirán notas o boletas de venta únicamente en operaciones con consumidores o usuarios finales.

En el Artículo 22.- La Facultad del Servicio de Rentas Internas que el Servicio de Rentas Internas mediante circulares de carácter general y obligatorio, normará las demás características de los comprobantes de venta, su emisión, numeración, registro y archivo.

En el caso de comprobantes de venta que sustenten crédito tributario, su registro y archivo deberá realizarse en medios magnéticos, que estarán a disposición del Servicio de Rentas Internas.

## **2.5 Variables de Investigación**

Las variables de investigación, representan un concepto de vital importancia, aportando el valor agregado al mejoramiento continuo que se espera alcanzar:

**Variable independiente:** Deficiente servicio actual.

El análisis del deficiente servicio actual, no existe mejora en la empresa, de realizar el beneficio útil, para una mejor elaboración del chocolate de mesa por lo que se tendrá que ser eficientes y desempeñarse en el área de trabajo.

**Variable dependiente:** Elevar los recursos económicos de la empresa.

Elevar los recursos económicos de la empresa chocolatera, depende de la aceptación en el mercado, llegando a obtener más acogida con el producto para el aumento de los ingresos, ofreciendo a nuestros clientes mejoramientos y calidad.

## 2.6 Definición conceptual

**El cacao:** es una fruta de origen tropical que proviene del árbol de cacao y que es componente básico del chocolate. Las semillas de cacao son las que utilizan en la elaboración del chocolate. (cacao, 2015)

**El mejoramiento:** es la capacidad que da como resultados una buena producción, cuyo objetivo es un proyecto de mejora. (james, 1993)

**El Proceso:** es una de las partes indispensables de la empresa, y es al gerente a quien le corresponde su gestión o manejo. (proceso)

**CALIDAD:** La conformidad de un producto o servicio con un estándar previamente especificado. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. (ABC D. , 2015)

**EMPRESA:** Organización o ente económico. En general, se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y, por el que se obtengan beneficios. (Debitoor, 2015)

**GASTOS:** Recursos que se utilizan con el fin de lograr un objetivo específico o un beneficio y no se capitalizan. En un sentido económico, se conoce como gasto a la cantidad que se gasta o se ha gastado. El gasto es un concepto de utilidad tanto para las familias como para las empresas o para el gobierno. (ABC D. , 2015)

**MATERIA PRIMA:** Ver materiales directos. La Materia es una sustancia que compone los cuerpos físicos, la misma está conformada por partículas elementales. La materia prima es cada una de las materias que empleará la industria para la conversión de productos elaborados. Son extraídas de la

mismísima naturaleza, sometiéndolas luego a un proceso de transformación que desembocará en la elaboración de productos de consumo. (ABC D. , 2015)

**MANO DE OBRA DIRECTA:** Se conoce como mano de obra al esfuerzo tanto físico como mental que se aplica durante el proceso de elaboración de un bien. El concepto también se aprovecha para apuntar hacia el costo de esta labor, es decir, el dinero que se le abona al trabajador por sus servicios. (Definición, 2015)

**MANO DE OBRA INDIRECTA:** La mano de obra se considera indirecta, en cambio, cuando se reserva a áreas administrativas, logísticas o comerciales. No se asigna, por lo tanto, a la fabricación del producto de manera directa ni tiene gran relevancia en el precio de éste. (Definición, 2015)

**DEPARTAMENTO DE PRODUCCION:** Sección de la planta fabril de la empresa que tiene por objeto principal elaborar bienes o partes de los bienes que produce la empresa. (Glosarios, 2015)

**OBJETIVOS:** Representan el punto básico de la toma de decisiones durante el proceso de planeación. Los objetivos de una entidad son Generales y a Largo Plazo. (Significados, 2015)

**ORGANIZACIÓN:** Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. (definicion, 2015)

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. (Definición, 2015)

**PLANEACION:** Función administrativa que se ha definido como el diseño de un estado futuro deseado para una entidad y de las maneras eficaces de alcanzarlo. (Planeacion, 2015)

**VARIABLE:** Número o concepto que puede tomar distintos valores. Derivada del término en latín *variabilis*, variable es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable. En otras palabras, una variable es un símbolo que permite identificar a un elemento no especificado dentro de un determinado grupo. (Edukavital, 2013)

**Comisión:** Cantidad de dinero que recibe un intermediario (comisionista) por su mediación en la compra o venta de bienes o de títulos valores. (Glosario, 2015)

**Féculas:** Hidrato de carbono que, en forma de granos microscópicos y como sustancia de reserva, se encuentra principalmente en las células de las semillas, tubérculos y raíces de muchas plantas, de donde se extrae para utilizarlo como alimento del hombre o de los animales domésticos o con fines industriales. Hervida en agua, produce un líquido blanquecino y viscoso que toma color azulado en contacto con el yodo. (Académica, 2014)

**Taninos:** Sustancia muy astringente, que se extrae de la corteza de algunos árboles, como el castaño o el roble, y se emplea principalmente en el curtido de pieles y en la elaboración de ciertos fármacos. (tareas, 2015)

**Astringentes:** Astringir no es más que el sinónimo de apretar, sujetar o constreñir. Por tanto, de todo ello se deduce que astringente es

una sustancia que se aplica exteriormente y que ejerce una función de retraer los tejidos con la que se da lugar a que pueda desempeñar labores de tipo antihemorrágico. (Deconceptos, 2015)

**Enuresis:** Que suele ocurrir durante el sueño, es frecuente en la infancia y está relacionada con alteraciones de la personalidad a causa de factores principalmente familiares y emocionales. (Educación, 2015)

**Ápice:** El ápice del tallo o de las hojas de una planta; no tiene ni un ápice de sentido común; la empresa ha asegurado que, a pesar de todo, no se rebajará ni un ápice la calidad de sus productos. (oxforddictionaries, 2015)

**Fidedigna:** Que es digno o feo de confianza. (WordReference, 2015)

**Servicio:** Trabajo especialmente cuando se hace para otra persona, Utilidad o función que desempeña una cosa. Conjunto de utensilios que se utilizan para un fin determinado, especialmente para servir comidas o bebidas. (Española, 2007).

**Satisfacción:** Cosa que satisface, que produce placer.

Respuesta acertada a una pregunta, queja o duda.

Acción de colmar un deseo o satisfacer una necesidad. (Española, 2007)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

La metodología permite formar el medio indispensable analizar las herramientas teóricas y prácticas para solucionar los problemas mediante el método científico, los conocimientos representan una actividad del entorno académico y profesional dando el desarrollo intelectual por medio de la investigación.

El profesional actual, da información consolidada a la investigación notando que el avance científico tecnológico es necesario habilitarlo en el manejo de prácticas y actitudes cada vez más científicos, es necesario que el profesional posea claridad en los conceptos generales del conocimiento. El método científico y de investigación pueda realizar acercamientos más rigurosos a los problemas investigados.

Nombre de la empresa de chocolate “cacaonec” empresa chocolatera nacional del Ecuador

Fecha de aprobación es en 1985.

#### **Misión**

Brindar al cliente la satisfacción diaria de nuestros productos, siendo líder en el establecimiento de producción y comercialización del chocolate.

#### **Visión**

Ser líderes en el mercado productivo, siempre en la vanguardia en el comportamiento laboral, siendo la mejor opción para nuestros clientes.

### **Valores**

Responsables, motivadores, Higiene, Competitivos.

### **Objetivo social:**

Satisfacer las necesidades del cliente, en chocolate nacionales de calidad, es decir, que el producto cumpla con los requerimientos y deseos exigidos.

## **3. Diseño de investigación**

### **3.1 Tipos de investigación**

**Exploratoria:** Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad.

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que sencillamente no ha sido abordado anteriormente.

**Explicativa:** Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables

**Correlacional:** Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables, tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular y que tienen una relación con el objeto a ser investigado.

**Descriptivas:** Describen los hechos como son observados.

Se utilizan criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. Esta investigación mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir cuestiones inherentes al objeto de estudio y que por supuesto interesan a los propósitos investigativos.

**Estudios explicativos:** Los estudios explicativos va más allá de la descripción de concepto o fenómenos de relaciones conceptuales, están dirigidas a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones, o porque dos o más variables están relacionadas.

**Experimental:** Se califica de experimental a una situación, objeto o fenómeno siempre que se lo entienda como el resultado de una prueba que busca variar los parámetros normales para tal elemento o experiencia y aún no está establecido como un nuevo elemento.

Se puede circunscribir en investigación exploratoria, experimental y descriptiva:

### **Diseño de investigación Exploratoria**

La temperatura de la masa de cacao en diferentes puntos de cajas fermentadoras, con el fin de determinar si existe homogeneidad.

Medir la temperatura correcta. Obtener el licor de cacao después del proceso de fermentación, secado y tostado a temperaturas y tiempo establecidos, Jueces entrenados para analizar el producto.

Con los resultados finales de cada experimentación se tabulan y analizan los datos con el fin de escoger el mejor producto y poderlo llevar a la elaboración

del chocolate. Ya que en esta empresa no se ha intervenido para poder tener un mejoramiento.

### **Diseño de Investigación experimental**

En el tipo de investigación experimental se utilizó el estudio de calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La investigación experimental se interesa más en saber cómo se da la dinámica o como ocurre el proceso de en qué se da el asunto o problema para llevar a cabo el proceso de elaboración del chocolate de mesa.

### **Investigación descriptiva**

Seguidamente se planifica usar la planificación descriptiva, toman en cuenta que esta permite: describir las características de grupos relevantes; calcular el porcentaje de unidades en una población específica que muestre cierto comportamiento; determinar percepciones de características de productos.

Describir el sistema actual por parte de los agricultores y grandes fábricas de elaboración del cacao en Ecuador, señalando los tipos y modelos de fermentación tanto de madera, sacos, y montones.

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población:**

Llamado también universo o colectivo, es el conjunto de todos los elementos que tienen una característica común. Una población puede ser finita o infinita. Es población finita cuando está delimitada y conocemos el número que la integran, así por ejemplo: Empleados de una empresa. Es población

infinita cuando a pesar de estar delimitada en el espacio, no se conoce el número de elementos que la integran, así por ejemplo: Todos los empleados de empresas chocolateras.

En la población se enfoca a las investigaciones realizadas en la ciudad de milagro en las empresas chocolateras.

Se desarrolló una tabla de la siguiente manera

**Tabla 1. Tabla de la población**

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente	1
2	trabajadores	20
	Total	21

**Fuente: Personal de la empresa “Cacaonec”**

**Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro**

### **3.2.2 Muestra**

La muestra es un subconjunto de la población. Ejemplo: Empleados del sector de producción en la elaboración del chocolate de mesa.

La tabla de la muestra se refleja de la siguiente manera porque la población es un número específico de 21 colaboradores en la empresa.

Sus principales características de la muestra son:

**Representativa.-** Se refiere a que todos y cada uno de los elementos de la población tengan la misma oportunidad de ser tomados en cuenta para formar dicha muestra.

**Adecuada y válida.-** Se refiere a que la muestra debe ser obtenida de tal manera que permita establecer un mínimo de error posible respecto de la población.

Para que una muestra sea fiable, es necesario que su tamaño sea obtenido mediante procesos matemáticos que eliminen la incidencia del error.

### **ELEMENTO O INDIVIDUO**

Unidad mínima que compone una población. El elemento puede ser una entidad simple (una persona) o una entidad compleja (una familia), y se denomina unidad investigativa.

### **FÓRMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Para calcular el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula, según los autores (Suarez, 2012), (Ochoa, 2013).

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra que queremos calcular.

N = tamaño de la población. (21 empleados entre 20 y 42 años de edad)

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

**Tabla 2. Tabla de muestra**

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente	1
2	trabajadores	20
	Total	21

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

Para este proyecto no se empleara la fórmula debido que la población es finita cómo se realizará 21 encuestas que es el total del personal que pertenece a la empresa.

### 3.3 Técnicas de investigación

#### **La encuesta:**

Es la técnica para obtener datos que consisten en un formularios de preguntas, a un número determinados de personas, de parte son personas atendidas para poder llegar a la captación de los problemas que pudieron suscitarse en la empresa y llegar a la solución del problema.

**Observación:**

La observación en la investigación es muy importante porque por medio de ella podré indagar, discutir y concluir sobre el problema de investigación que se está tratando en este proyecto, además con esta herramienta se puede llegar a despejar la duda y dar una respuesta dependiendo de lo captado en el proceso y verificándolo respectivamente.

**3.4 Procedimientos de la investigación**

La investigación que se llevó a cabo es conocida como exploratoria, experimental y descriptiva. Este estudio se dedicó a recolectar información sobre el mejoramiento del chocolate de mesa.

**3.5 Encuestas realizadas**

Se efectuó las encuestas a los trabajadores de la empresa de chocolate “cacaonec” con una cantidad de 18 preguntas a 21 personas para obtener resultados en el proceso del mejoramiento del chocolate de mesa.

## Encuesta

### Encuestas para mejoramiento del chocolate de mesa.

Tenga usted un cordial saludo en este día, esta encuesta se realizará con el propósito de conocer cuáles son los mejoramientos del chocolate para las necesidades de la población. Se le pide responder con la mayor seriedad del caso que servirá para el análisis de la empresa.

Edad.....

Sexo: Masculino  Femenino

1. ¿Cuál es el mejor chocolate que se elabora en la empresa “cacaonec”?
  - a. Chocolate en barra
  - b. chocolate en polvo
  - c. chocolate blanco
  
2. ¿Con la mejora del chocolate cree usted que serían competidores nacionales?
  - a. Si
  - b. No
  
3. ¿A qué se debe la preferencia de dicho producto que se elabora?
  - a. calidad
  - b. precio
  - c. sabor
  
4. ¿Le gustaría que el producto sea rico en vitaminas A, B1, B2, B3, C y E?
  - a. Si
  - b. No

5. Considera que los precios del producto de la empresa son:
- a. Económicos
  - b. Elevados
  - c. Bajos
6. ¿Considera que se debe elaborar el chocolate con azúcar dietética que sería mejor para la salud?
- a. Si
  - b. No
7. ¿Cómo considera la calidad del chocolate en la empresa?
- a. Buena
  - b. Regular
  - c. Mala
8. ¿Le gustaría que se le agregue trozos de frutas (Manzana, Uva y guineo) al chocolate de mesa?
- a. Si
  - b. No
9. ¿Le gustaría que el producto tenga un adicional de leche condensada?
- a. Si
  - b. No
10. ¿Le gustaría que el chocolate también tenga una presentación en lata para mejor conservación?
- a. Si
  - b. No
11. ¿Le gustaría que mientras se está tostando el cacao se vaya descascarando y obtener más tiempo en la elaboración?
- a. Si
  - b. No
12. ¿A usted le gustaría que la cascarilla sobrante se utilice para algún producto artesanal?
- a. Si
  - b. No

13. ¿Le gustaría a usted que contraten a más personal para poder aumentar la producción del chocolate?

- a. Si                      b. No

14. ¿Le gustaría que en la fábrica exista más espacio para poder trabajar mejor y no haya tropiezos?

- a. Si                      b. No

15. ¿Cree usted que sería beneficioso implementar más carros para la entrega del producto?

- a. Si                      b. No

16. ¿Le gustaría que en la parte de la ventilación influya en el bajo rendimiento de la elaboración del chocolate?

- a. Si                      b. No

17. ¿Cree usted que no se está respetando el horario de ingreso y salida por lo que afecta a la producción?

- a. Si                      b. No

18. ¿A usted le gustaría la idea de ampliar la empresa para que disfrute más espacio para trabajar

- a. Si                      b. No

## **CAPITULO IV**

### **4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se dará a conocer los instrumentos de investigación descriptiva que se realizó a los colaboradores de las áreas de la empresa, las herramientas de recolección de datos se puso en marcha con previa autorización en la empresa

En la producción de las funciones de los colaboradores de la empresa y así poder contribuir con la mejora innovadoras para que exista una gestión chocolatera “cacaonec”.

Para llevar a cabo el análisis de una forma más clara se desarrolló los contenidos del marco teórico juntos con las variables de investigación en las cuales se desarrolló un cuestionario de preguntas con la finalidad de obtener las causas del porque existe un problema en el proceso del mejoramiento del chocolate de mesa, lo que genera retraso de éxito en la empresa.

El análisis de la encuesta que se realizó a los colaboradores de la empresa, se demuestra aplicando los siguientes tipos investigación fue exploratoria, experimental y descriptiva además para la muestra se escogió el muestreo finito por conveniencia ya que el complemento de todos estos métodos aplicados nos llevaron a la situación real del problema que se presenta en la empresa antes mencionado. Por medio de este análisis se presenta las

Tablas y gráficos con su respectivos análisis e interpretación para dar a conocer los resultados obtenidos.

En los resultados obtenidos en el proceso del mejoramiento del chocolate de mesa, se determinó que se debe implementar cambios para la producción del chocolate ya que hay poca elaboración por lo que las maquinarias se tendrán que reemplazar por nuevas y las personas sean más colaboradoras, se tendrán que aumentar de personal y ampliar la parte de la estructura para que haya mejor espacio para poder laborar con comodidad y ser más eficientes y ser una mejor empresa capaz de salir adelante en sus productos brindando nuevos ingredientes al chocolate de mesa y con esto se brindara empleos a más gente para que laboren en la empresa, obteniendo buena producción de calidad y lo más importante es la satisfacción al cliente con nuestro producto.

La información aplicada en esta investigación es auténtica, clara y concisa para demostrar parcialmente las necesidades que acontecen en la empresa “cacaonec” en la ciudad Milagro, logrando de esta manera la falta de organización dentro de la empresa, la misma que generará que los trabajadores elaboren un mejor chocolate de mesa.

Cabe resaltar que la muestra utilizada se calculó según el sistema de procesamiento de la información obtenida para la medición de la representatividad y confiabilidad de datos fidedignos para la realización de la propuesta. Aplicando 21 encuestas, las mismas que fueron realizadas a los trabajadores de la empresa “cacaonec” de la ciudad de Milagro.

Los resultados se representan a continuación mediante la utilización de tablas y gráficos los mismos que serán analizados e interpretados conforme el criterio del autor.

1. ¿Cuál es el mejor chocolate que se elabora en la empresa “cacaonec”?

**Tabla 3. Elaboración del chocolate**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Chocolate en barra	0	0%
chocolate en polvo	21	100%
chocolate blanco	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa “Cacaonec”

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 1. Aceptación de la elaboración del chocolate**



Fuente: Personal de la empresa “Cacaonec”

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Cuál es el mejor chocolate que se elabora en la empresa “cacaonec”?, y se concluye que el 100% de los encuestados respondieron que el mejor es el chocolate en polvo. Por lo que la actividad económica de la empresa da para producir chocolate en polvo.

2. ¿Con la mejora del chocolate cree usted que serían competidores nacionales?

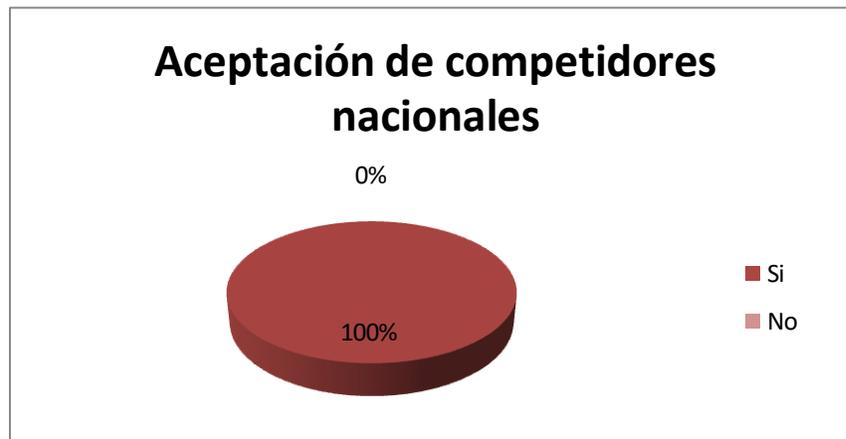
**Tabla 4. Competidores Nacionales**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 2. Aceptación de competidores nacionales**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Del resultado de esta pregunta se puede concluir que el 100% de los encuestados consideran que si serían competidores nacionales al mejorar el chocolate. Con el mejoramiento del chocolate, la empresa sería más competitiva. También se considera, que con el trabajo en equipo y con la innovación se logrará ser una marca reconocida en el mercado Ecuatoriano.

3. ¿A qué se debe la preferencia de dicho producto que se elabora?

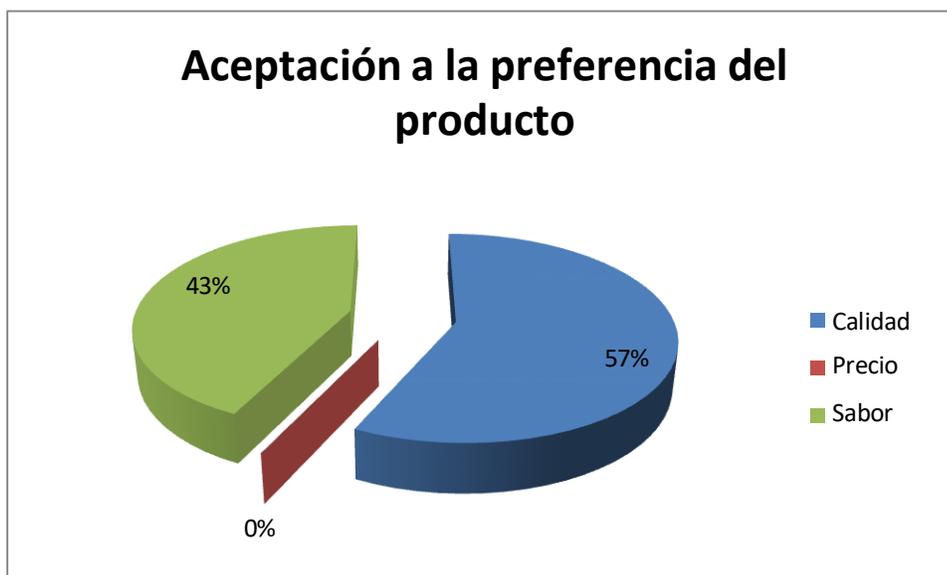
**Tabla 5. Preferencia del producto**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Calidad	12	57%
Precio	0	0%
Sabor	9	43%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 3. Aceptación a la preferencia del producto**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿A qué se debe la preferencia de dicho producto que se elabora? Se obtuvo como resultado de preferencia un 57% calidad, 43% Sabor y un 0% en precio. Dando favorable que es por la calidad del chocolate. En el sector minorista se destaca la empresa por su calidad del chocolate de mesa.

4. ¿le gustaría que el producto sea rico en vitaminas A, B1, B2, B3, C y E?

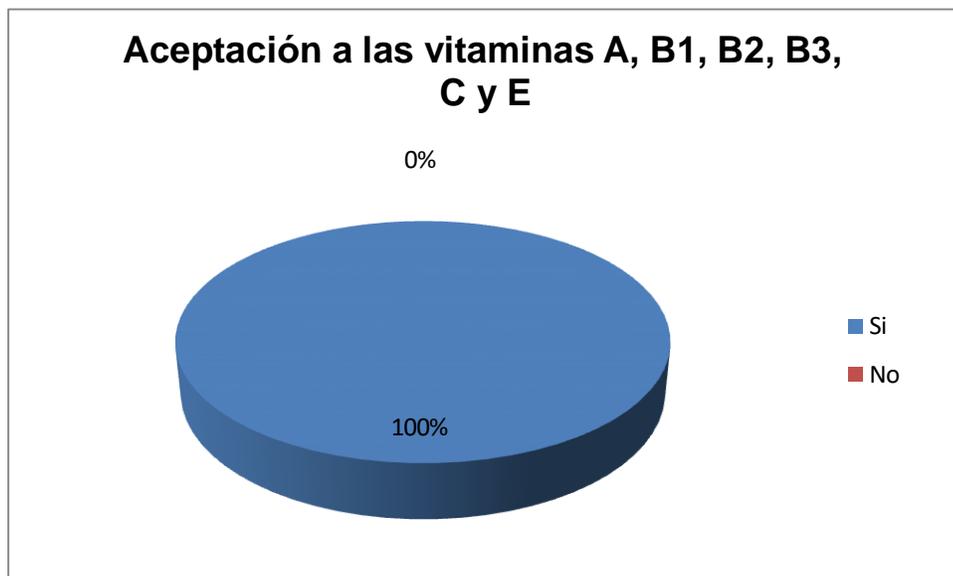
**Tabla 6. Vitaminas A, B1, B2, B3, C y E**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 4. Aceptación a las vitaminas**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Le gustaría que el producto sea rico en vitaminas A, B1, B2, B3, C y E? y los resultados dieron un 100% al Si. La empresa se preocupa por los ingredientes para que sea rico en vitaminas y tener acogida con los clientes.

5. Considera que los precios del producto de la empresa son:

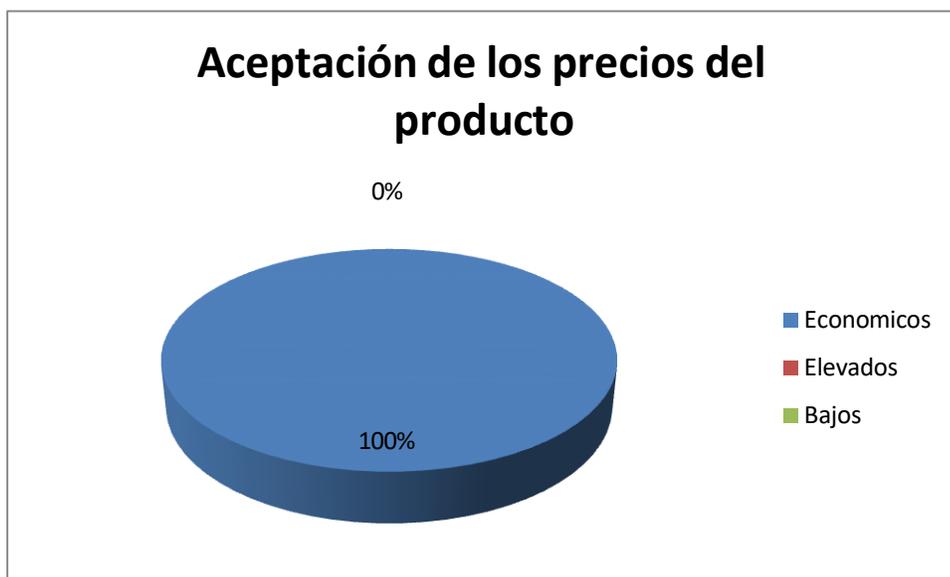
**Tabla 7. Precios del producto**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Económicos	21	100%
Elevados	0	0%
Bajos	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 5. Aceptación de los precios del producto**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta de cómo consideran los precios del producto de la empresa: Económicos, elevados y bajos. Proporcionando como resultado un 100% a la opción económico. Los productos de la empresa tienen una aceptación ya que los precios son accesibles para el cliente.

6. ¿Considera que se debe elaborar el chocolate con azúcar dietética que sería mejor para la salud?

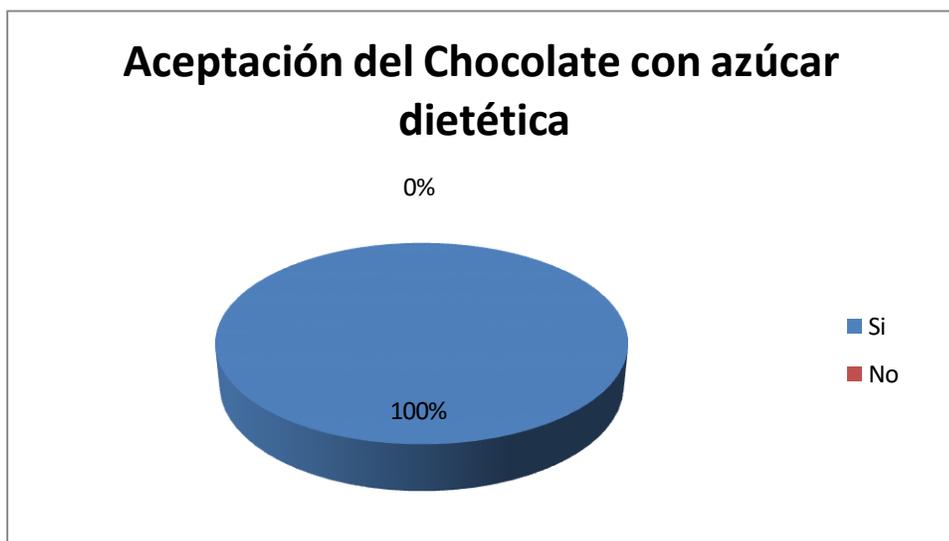
**Tabla 8. Chocolate con azúcar dietética**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa “Cacaonec”

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 6. Aceptación del chocolate con azúcar dietética**



Fuente: Personal de la empresa “Cacaonec”

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Considera que se debe elaborar el chocolate con azúcar dietética que sería mejor para la salud?, y como resultado el 100% indica que Sí. Los encuestados creen que es adecuado cuidar la salud de sus clientes porque el comer saludable y ejercitarse es muy importante, dado el conocimiento que se tiene sobre riesgos de salud relacionados con obesidad, y la diabetes.

7. ¿Cómo considera la calidad del chocolate en la empresa?

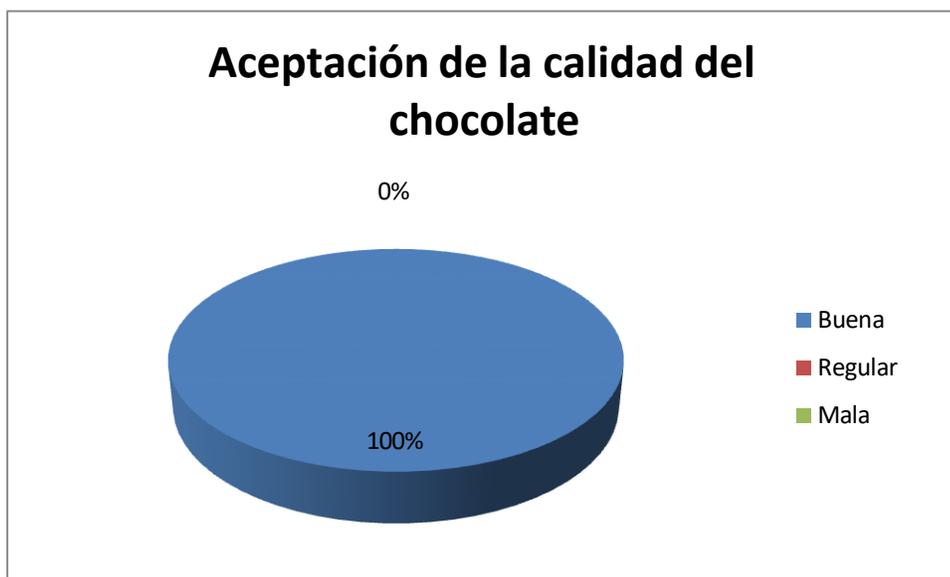
**Tabla 9. Calidad del chocolate**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Buena	21	100%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 7. Aceptación de la calidad del chocolate**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿cómo se considera la calidad del chocolate en la empresa? y proporcionó como resultado un 100% a que es buena. La empresa se esfuerza que sus productos sean de buena calidad para seguir teniendo una acogida en el mercado.

8. ¿Le gustaría que se le agregue trozos de frutas (Manzana, Uva y Guineo) al chocolate de mesa?

**Tabla 10. Trozos de frutas**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	20	95%
No	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa “Cacaonec”

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 8. Aceptación de trozos de frutas**



Fuente: Personal de la empresa “Cacaonec”

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Le gustaría que se le agregue trozos de frutas (Manzana, Uva y Guineo) al chocolate de mesa?, y dio como resultado un 95% al Si y un 5% al No. Los trozos de frutas son recomendadas por nutricionista por lo que son beneficiosas para la salud.

9. ¿Le gustaría que el producto tenga un adicional de leche condensada?

**Tabla 11. Adicional de leche condensada**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	20	95%
No	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 9. Aceptación de un adicional de leche condensada**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Le gustaría el producto que tenga un adicional de leche condensada?, y dio como resultado un 95% al Si y un 5% al No. Este adicional es muy importante, para una mejor presentación y sabor, ya que la leche condensada es fuente de vitaminas A y D. También es un producto nutritivo y muy bueno en calcio para los huesos.

10. ¿Le gustaría que el chocolate también tenga una presentación en lata para mejor conservación?

**Tabla 12. Presentación en lata**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 10. Aceptación de presentación en lata**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Le gustaría que el chocolate también tenga una presentación en lata para mejor conservación? dando como resultados tangibles un 100% al Si. Para que el chocolate tenga una larga duración e higiene garantizada, es decir preserva el producto por aislamiento total del ambiente exterior y por lo tanto conserva sus cualidades.

11. ¿Le gustaría que mientras se está tostado el cacao se vaya descascarando y obtener más tiempo en la elaboración?

**Tabla 13. Tiempo en la elaboración**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 11. Aceptación del tiempo en la elaboración**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Le gustaría que mientras se está tostado el cacao se vaya descascarando y obtener más tiempo en la elaboración? y dio resultados de un 100% al Sí. Implementando maquinarias de última tecnología: Molinera, Tostadora, Clasificadora, Descascarilladora, Limpiadora para el cacao tostado.

12. ¿A usted le gustaría que la cascarilla sobrante se utilice para algún producto artesanal?

**Tabla 14. La cascarilla para productos artesanal**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 12. Aceptación utilización de la cascarilla para productos artesanal**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿A usted le gustaría que la cascarilla sobrante se utilice para algún producto artesanal?, y como resultado el 100% indicó que Sí. Fue de buena idea que sea utilizada la cascarilla en algún producto artesanal para poder elaborar otros productos y tener nuevos ingresos.

13. ¿Le gustaría a usted que contraten a más personal para poder aumentar la producción del chocolate?

**Tabla 15. Contraten a más personal**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 13. Aceptación a que contraten a más personal**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Le gustaría que contraten a más personal para poder aumentar la producción del chocolate? y dando resultado de un 100% al Si. Teniendo más colaboradores y así aumentar la producción y ser eficiente y eficaz.

14. ¿Le gustaría que en la fábrica exista más espacio para poder trabajar mejor y no haya tropiezos?

**Tabla 16. Espacio para poder trabajar**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa “Cacaonec”

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 14. Aceptación al espacio para poder trabajar**



Fuente: Personal de la empresa “Cacaonec”

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Le gustaría que en la empresa exista más espacio para poder trabajar mejor y no haya tropiezos?, y dando como resultado de un 100% al Si. Poder remodelar el sector de elaboración ya que no se consta con mucho espacio en el inmueble.

15. ¿Cree usted que sería beneficioso implementar más carros para la entrega del producto?

**Tabla 17. Carros para la entrega del producto**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 15. Aceptación en el aumento de carros para la entrega del producto**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Cree que sería beneficioso implementar más carros para la entrega del producto?, y dando como resultado de un 100% al Si, haría falta otro vehículo por lo que se ganaría tiempo en la entrega a los destinos autorizados.

16. ¿Le gustaría que en la parte de la ventilación influya en el bajo rendimiento de la elaboración del chocolate?

**Tabla 18. Ventilación**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 16. Aceptación a la ventilación**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Le gustaría que en la parte de la ventilación influya en el bajo rendimiento de la elaboración del chocolate?, dando como resultado un 100% al Sí. Por lo que hace mucho calor en la fábrica de chocolate y esto perjudica al chocolate y también al tenerlo embodegado.

17. ¿Cree usted que no se está respetando el horario de ingreso y salida por lo que afecta a la producción?

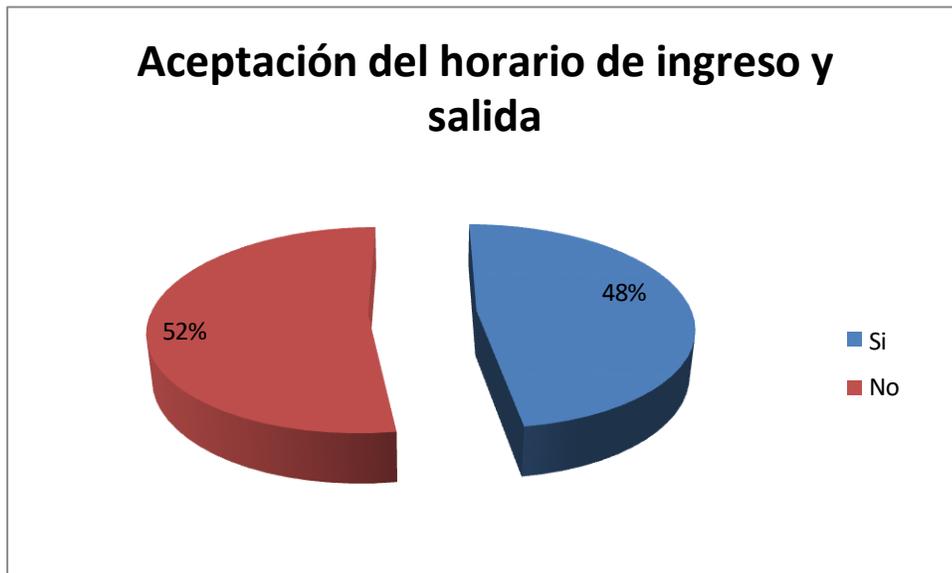
**Tabla 19. Horario de ingreso y salida**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	10	48%
No	11	52%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 17. Aceptación del horario de ingreso y salida**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿Cree usted que no se está respetando el horario de ingreso y salida por lo que afecta a la producción?, dando como resultado un 48% al Si y un 52% al No, se refleja que los trabajadores no están respetando el ingreso y la salida a la empresa. Se debe implementar un Reloj Biométrico para huella digital en el control de asistencia.

18. ¿A usted le gustaría la idea de ampliar la empresa para que disfrute más espacio para trabajar?

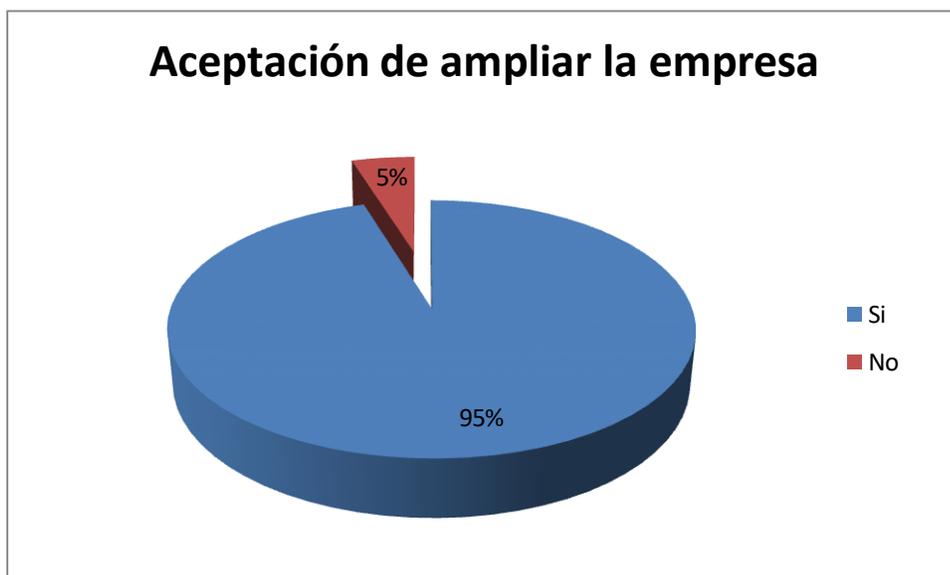
**Tabla 20. Ampliar la empresa**

OPCIONES	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	20	95%
No	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

**Gráfico 18. Aceptación de ampliar la empresa**



Fuente: Personal de la empresa "Cacaonec"

Elaborado por: Eddy Carrasco Navarro

### **Análisis e interpretación**

Se analizó la pregunta ¿A usted le gustaría la idea de ampliar la empresa para que disfrute más espacio para trabajar?, y dando como resultado un 95% al Si y un 5% al No. Se muestra que los trabajadores están de acuerdo con la ampliación de la empresa para poder trabajar con tranquilidad y concentración y que dé como resultado una buena elaboración en el proceso del chocolate de mesa.

## **4.1 LA PROPUESTA**

### **Descripción de la propuesta**

En la propuesta se pretende crear un mejor sistema en la parte productiva en la elaboración del chocolate de mesa con maquinarias de mejor tecnología para evitar la disminución en la producción y proponiendo implantar nuevos ingredientes al chocolate de mesa como añadir leche condensada para un mejor acabado a la hora de servirse, además endulzado con azúcar dietética para que sea elegido el producto a personas que consumen con ese tipo de endulzantes y asimismo añadirle al chocolate de mesa tozos de frutas como (Manzana, Uva y Guineo) para una mejor nutrición. Asimismo se le propuso el aumento en el espacio para laborar en la fábrica ya que se mostraba poco espacio en la misma e implementar un nuevo camión para el traslado del producto.

### **Factibilidad**

Nuestra propuesta de plan de mejora lo considero factible pues he contado con el apoyo y aprobación del jefe del departamento de producción pues actualmente se ha dado cuenta de las debilidades que existen actualmente en la elaboración del chocolate de mesa, considerando un buen punto para llevarlo a efecto ya que es una propuesta actual y de gran interés que le traerá beneficios tanto para los clientes como para la empresa.

### **Actividades**

A través de la investigación hemos podido identificar claramente las debilidades que existen actualmente en la elaboración del chocolate de mesa en la empresa “cacaonec”, la misma que nos ha permitido actualizar y modificar las operaciones de la empresa.

## **4.2 PLAN DE MEJORA**

Es importante que la empresa desarrolle estrategia, ya que es un proceso que encamina a la consecución y mantenimiento de las ventajas competitivas que permitirá que la empresa continúe en el mercado. La empresa debe conocer primero hacia qué objetivo encaminarse y después dirigir y coordinar todos los esfuerzos para alcanzar dichas metas.

Es indispensable que la empresa mejore el área de producción, ya que su aporte permite la organización de garantizar un mejor chocolate de mesa y un personal eficiente, desarrollando actividades orientadas al bienestar de las familias consumidoras e integrando los aspectos legales requeridos en la salud.

Planificar las actividades, quien deberá tener un informe de alto porcentaje de ventas que se desea obtener, para que de esta manera pueda tener las ventas deseadas, y evitar lo contradictorio

Se desarrollara las respuestas en cuanto el aspecto de las siguientes preguntas:

<p><b>¿Qué es mejoramiento?</b></p> <p>Es la capacidad que da como resultado un mejoramiento a la empresa chocolatera “cacaonec”, logrando unos cambios adecuados para la alza en los precios.</p>	<p><b>¿Por qué es importante el mejoramiento del chocolate?</b></p> <p>Porque los estudios de investigación realizados se mostraron que no había un mejoramiento o ya que hace años atrás no se ha dado una mejora en la empresa y en la elaboración.</p>	<p><b>¿Cuándo se lo implementará?</b></p> <p>Se lo implementará en el año (2016).</p>	<p><b>¿A quién va dirigido el mejoramiento del producto?</b></p> <p>A la empresa chocolatera “cacaonec”</p>	<p><b>¿Dónde realizaré el mejoramiento del producto?</b></p> <p>Se realizará el mejoramiento en la empresa chocolatera “cacaonec”, en la ciudad de Milagro.</p>	<table border="0"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;"><b>Costo</b></td> </tr> <tr> <td>Maquinarias</td> <td style="text-align: right;">\$ 12.000</td> </tr> <tr> <td>Sistema de Entrada y Salida</td> <td style="text-align: right;">\$ 350</td> </tr> <tr> <td>Mejora del producto</td> <td style="text-align: right;">\$ 3.000</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: right;"><b>\$ 15.350</b></td> </tr> <tr> <td>Interés causado</td> <td style="text-align: right;">\$ 3.010,42</td> </tr> <tr> <td><b>Total de Costos y Gastos</b></td> <td style="text-align: right;"><b>\$18.360,42</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Forma de Financiamiento</b></td> </tr> <tr> <td>Accionista</td> <td style="text-align: right;">50%</td> </tr> <tr> <td>Prestamos Bancario</td> <td style="text-align: right;">50%</td> </tr> <tr> <td>Periodo de Financiamiento Bancario</td> <td style="text-align: right;">3 años</td> </tr> <tr> <td><b>Pago Mensual por Préstamo</b></td> <td style="text-align: right;"><b>\$ 296,82</b></td> </tr> <tr> <td><b>Utilidad Mensual</b></td> <td style="text-align: right;"><b>\$ 2.500</b></td> </tr> </table>	<b>Costo</b>		Maquinarias	\$ 12.000	Sistema de Entrada y Salida	\$ 350	Mejora del producto	\$ 3.000	<b>Total</b>	<b>\$ 15.350</b>	Interés causado	\$ 3.010,42	<b>Total de Costos y Gastos</b>	<b>\$18.360,42</b>	<b>Forma de Financiamiento</b>		Accionista	50%	Prestamos Bancario	50%	Periodo de Financiamiento Bancario	3 años	<b>Pago Mensual por Préstamo</b>	<b>\$ 296,82</b>	<b>Utilidad Mensual</b>	<b>\$ 2.500</b>
<b>Costo</b>																															
Maquinarias	\$ 12.000																														
Sistema de Entrada y Salida	\$ 350																														
Mejora del producto	\$ 3.000																														
<b>Total</b>	<b>\$ 15.350</b>																														
Interés causado	\$ 3.010,42																														
<b>Total de Costos y Gastos</b>	<b>\$18.360,42</b>																														
<b>Forma de Financiamiento</b>																															
Accionista	50%																														
Prestamos Bancario	50%																														
Periodo de Financiamiento Bancario	3 años																														
<b>Pago Mensual por Préstamo</b>	<b>\$ 296,82</b>																														
<b>Utilidad Mensual</b>	<b>\$ 2.500</b>																														

## **5 CONCLUSIONES**

Basados en los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado al personal de la empresa “cacaonec” en la ciudad de Milagro.

- El personal de la empresa que labora en la ciudad de Milagro, considera que no cuenta con maquinaria de alta tecnología.
- No todo el personal conoce de la administración de la empresa, por lo que produce una deficiencia en la elaboración del chocolate de mesa.
- Falta de espacio físico y la implementación de colaboradores para una mejor producción en equipo.
- Bajo control en los horarios de los empleados y se tendrá que implementar un sistema que registre entrada y salida, como el reloj biométrico.
- Los empleados estuvieron de acuerdo con implementar a más personal en la empresa chocolatera “cacaonec” en la ciudad de Milagro.

## 6 RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones anteriores se recomienda lo siguiente:

- Se debe implementar maquinarias para poder ser más rápidos en la elaboración del chocolate.
- Capacitar al personal de administración de la empresa y ayudar al desarrollo de sus habilidades según su actividad laboral en la empresa.
- Ampliar las instalaciones de la empresa para poder dividir los departamentos y así obtener una mejor elaboración del chocolate de mesa.
- Implementar un sistema moderno para tener un mejor control en los registros de entrada y salida del personal.
- Crear variedades de chocolate o mejorar los existentes, agregado frutas (manzana, uva y guineo) y leche condensada. También se debe innovar su textura y presentación.

## 7 BIBLIOGRAFÍA

Álvarez C, Planellas M.(miércoles de julio de 2015). Obtenido de <http://idl.isead.edu.es:8080/jspui/bitstream/10954/859/1/658ALElib.pdf>

ABC, D. (2015). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/calidad.php>

ABC, D. (2015). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/gasto.php>

ABC, D. (20 de octubre de 2015). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/materia-prima.php>

Académica, I. (2014). Obtenido de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=f%E9cula>

Barbotó, M. P. (03 de 2011). Desarrollo de indicadores de gestion en el mejoramiento continuo de los procesos. *Desarrollo de indicadores de gestion en el mejoramiento continuo de los procesos*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: ITB.

Botanical-online. (5 de septiembre de 2015). *propiedades del chocolate*. Obtenido de <http://www.botanical-online.com/propiedadeschocolate.htm>

cacao, P. d. (12 de junio de 2015). *produccion del cacao*. Obtenido de <http://delcacaoalchocolate1.blogspot.com/2015/06/produccion-del-cacao.html>

Debitoor. (2015). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>

Deconceptos. (2015). Obtenido de <http://deconceptos.com/general/astringente>

- definicion. (2015). Obtenido de <http://definicion.de/organizacion/>
- Definición. (2015). Obtenido de <http://definicion.de/mano-de-obra/>
- Definición. (2015). Obtenido de <http://definicion.de/mano-de-obra/>
- Definición. (2015). Obtenido de <http://definicion.de/organizacion/>
- Educación. (2015). Obtenido de [http://www.ccu.mx/virtual/claroline/work/user\\_work.php?cmd=exDownload&authId=195&assigId=4&workId=37&cidReset=true&cidReq=EE\\_001](http://www.ccu.mx/virtual/claroline/work/user_work.php?cmd=exDownload&authId=195&assigId=4&workId=37&cidReset=true&cidReq=EE_001).
- Edukavital. (marzo de 2013). Obtenido de <http://edukavital.blogspot.com/2013/04/variable.html>
- Española, L. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/servicio>
- Española, L. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/satisfaccion>
- Franco, E. (20 de junio de 2014). *mejoras , envolvedora, chocolate*. Obtenido de mejoras , envolvedora, chocolate: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/4236>
- Glosario. (2015). Obtenido de <http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=58344>.
- Glosarios. (2015). Obtenido de <http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=58344>.
- Gonzales, N. (2015). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/19203260/Proceso-Del-Cacao>
- Guale, S. (2014). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/browse?type=auth>

Guillermo, G. (2013). *Revista Lideres* . Obtenido de Revista Lideres : <http://www.revistalideres.ec/lideres/cacao-ecuatoriano-historia-empezo-siglo.html>

james, H. (1993). Obtenido de [www.liderazgoymercadeo.com/liderazgo\\_tema.asp%3Fid%3D100+%&cd=11&hl=es&ct=clnk&gl=ec](http://www.liderazgoymercadeo.com/liderazgo_tema.asp%3Fid%3D100+%&cd=11&hl=es&ct=clnk&gl=ec)

Liliana, Quintero. Katty, Morales. (2004). Obtenido de [http://ecotropicos.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/centros\\_investigacion/ciaal/agroalimentaria/anum18/articulo18\\_4.pdf](http://ecotropicos.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/centros_investigacion/ciaal/agroalimentaria/anum18/articulo18_4.pdf)

Ochoa, C. (11 de noviembre de 2013). tamaño de la muestra. *tamaño de la muestra*. Madrid, España: <http://www.netquest.com/blog/es/que-tamano-de-muestra-necesito/>.

oxforddictionaries. (30 de septiembre de 2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/%C3%A1pice>

Planeacion. (2015). Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse60.html>

Polanyi. (2000). mejoramiento de empresas. En polanyi, *el mejoramiento de las empresas* (pág. 50). Italia: Italia.

proceso. (s.f.). Obtenido de [http://www.ejemplode.com/58-administracion/2519-ejemplo\\_de\\_proceso\\_administrativo.html](http://www.ejemplode.com/58-administracion/2519-ejemplo_de_proceso_administrativo.html)

produccion, c. d. (2015). *codigo de la produucion*. Guayaquil: Que es el codigo de la produccion.

ProEcuador. (2014). *instituto de promocion ede exportaciones e inversiones*. Obtenido de instituto de promocion ede exportaciones e inversiones: <http://www.proecuador.gob.ec/pubs/perfil-de-chocolate-en-estados-unidos-2015/>

- Rueda, M. P. (2014). Obtenido de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/839>
- Sánchez, L. (2009). Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/handle/123456789/308>
- Schumpeter, J. (1934). Obtenido de <http://www.digitalassetsdeployment.com/emprendedor>
- Significados. (21 de octubre de 2015). Obtenido de <http://www.significados.com/objetivo/>
- Suarez, M. (2012). INTERAPRENDIZAJE DE PROBABILIDADES Y ESTADÍSTICA INFERENCIAL. *INTERAPRENDIZAJE DE PROBABILIDADES Y ESTADÍSTICA INFERENCIAL*. Ibarra, Ecuador: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/940/1/Interaprendizaje%20de%20Probabilidades%20y%20Estad%3%ADstica%20Inferencial%20con%20Excel,%20Winstats%20y%20Graph.pdf>.
- tareas, b. (10 de septiembre de 2015). Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Sustancia-Muy-Astringente-Que-Se-Extrae/60778063.html>
- WordReference. (2015). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/fidedigno>

# Anexo

