



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA EXPORTACIÓN  
DE CACAO EN GRANO”**

**Autora:** Navarrete Tomalá Jennifer Gabriela

**Tutor:** Ph. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

**DEDICATORIA**

Dedico el resultado de estos años de esfuerzo y perseverancia a mi madre Yanina Tomalá, por haberme enseñado con sabiduría y paciencia el camino que debía recorrer, por todos esos años de motivación y respaldo en cada decisión que he tomado.

A mi hermano por todo su desinteresado soporte.

Jennifer Gabriela Navarrete Tomalá

## **AGRADECIMIENTO**

A toda mi familia cercana, gracias por el amor.

A todos aquellos docentes quienes fueron parte integral de mi educación.

A todas aquellas instituciones que me moldaron mi carrera profesional al permitirme ser parte de su equipo.

A mis colegas y compañeros quienes compartieron sus experiencias conmigo.

A todos ellos les agradezco desde lo más profundo de mí ser.

Jennifer Gabriela Navarrete Tomalá



## I CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de un manual de procedimiento para la exportación de cacao en grano”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **La carencia de un manual de procedimiento que permita la exportación de cacao en grano**, y problema de investigación: **¿Diseñar un manual de procedimiento para la exportación de cacao en grano para la empresa Maquita Agro en la ciudad de Guayaquil, periodo 2018?** presentado por **Navarrete Tomalá Jennifer Gabriela** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Presentado por la Egresada: **Navarrete Tomalá Jennifer Gabriela**

Tutor: **Ph. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, \_\_\_\_\_ en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación \_\_\_\_\_, de la modalidad de \_\_\_\_\_ realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de \_\_\_\_\_, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_  
Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS**

**PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y  
DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO  
EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“Diseño de un manual de procedimiento para la exportación de cacao en grano”**

**Autora:** Jennifer Gabriela Navarrete Tomalá

**Tutor:** Ph. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco

## **RESUMEN**

La finalidad de este trabajo de investigación se fundamenta en el Diseño de un manual de procedimientos que permitirá reducir retrasos en los procesos operativos que intervienen en la exportación de cacao. Se diagnosticaran y definirán los procesos y normativas para la exportación del cacao en grano previo a su comercialización.

La demora en los procesos operativos que intervienen en la exportación, los cuales provocan retrasos en la producción, no permiten cumplir con las metas de exportación establecidas, inconformidad por parte de los clientes.

A través de este trabajo investigativo para el área de Operaciones y Logística, se logrará una mejor toma de decisiones, optimización de horas de trabajo de los colaboradores, lo que permitirá a la organización cumplir con las expectativas de crecimiento y desarrollar ventajas competitivas sustentables.

Esta investigación proporciona a la empresa herramientas técnicas y modernas con el fin de aumentar/mantener la calidad del producto, aumentar la productividad, y sin duda alguna la disminución de costos.

MANUAL	OPERACIONES	PRODUCTIVIDAD	SATISFACCIÓN
--------	-------------	---------------	--------------

**INSTITUTO**



**SUPERIOR**

**TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO  
EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“Diseño de un manual de procedimiento para la exportación de cacao en grano”**

**Autora:** Jennifer Gabriela Navarrete Tomalá

**Tutor:** Ph. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco

**“Diseño de un manual de procedimiento para la exportación de cacao en grano”**

**ABSTRACT**

**This work is based on the design of a procedures manual that will allow to reduce delays in the operative processes that intervene in the export of cocoa beans. The processes and regulations for the export of cocoa beans prior to their commercialization will be diagnosed and defined.**

**The delay in the operative processes that intervene in the export of cocoa beans, which cause delays in the production, do not allow to meet the established export goals, nonconformity on the part of the clients.**

**Through this research work for the Operations and Logistics area, better decision making will be achieved, optimization of work hours for employees, which will allow the organization to meet growth expectations and develop sustainable competitive advantages.**

**This research provides the company with technical and modern tools in order to increase / maintain the quality of the product, increase productivity, and without any doubt the decrease in costs.**

MANUAL	OPERATIONS	PRODUCTIVITY	SATISFACTION
--------	------------	--------------	--------------

# ÍNDICE DE CONTENIDO

## INDICE DE FIGURAS

VI

### I. ¡Error! Marcador no definido.

I.1. 11

I.2. 12

I.3. 13

I.4. 13

I.5. 13

I.7. 14

I.7.1. ¡Error! Marcador no definido.

I.7.2. 14

I.8. 15

### II. ¡Error! Marcador no definido.

#### II.1. ¡Error! Marcador no definido.

II.2. 26

#### II.4. ¡Error! Marcador no definido.

II.4.1. ¡Error! Marcador no definido.

II.4.2.

II.4.3. 32

#### II.5. ¡Error! Marcador no definido.

### III. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.2. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.3. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.4. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.5. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.6. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.7. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.8. ¡Error! Marcador no definido.

III.9. 40

#### III.10. ¡Error! Marcador no definido.

III.10.1. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.11. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.12. ¡Error! Marcador no definido.

III.12.1. 42

III.12.2. 43

#### III.12.3. ¡Error! Marcador no definido.

#### III.12.4. ¡Error! Marcador no definido.

III.13. 44

#### III.14. ¡Error! Marcador no definido.

22

IV.	46	
IV.1.	46	
IV.2.	¡Error! Marcador no definido.	
IV.2.1.	¡Error! Marcador no definido.	
IV.2.2.	¡Error! Marcador no definido.	
IV.2.3.	¡Error! Marcador no definido.	
IV.2.4.	¡Error! Marcador no definido.	
IV.2.5.	¡Error! Marcador no definido.	
IV.2.6.	¡Error! Marcador no definido.	
IV.2.7.	51	
Anexos		46
Anexo 1		46
Anexo 2		47
48		
Anexo 3		49

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Balanza comercial	10
Figura 2 Exportaciones petroleras y no petroleras	11
Figura 3 Fechas del desarrollo de la Compañía Maquita Agro	25
Figura 4 Organigrama de la empresa Maquita Agro	26
Figura 5 Principales productos	29

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **I. Planteamiento del problema**

#### **I.1. Ubicación del problema en un contexto**

La compañía Maquita Agro, ubicada en la ciudad de Guayaquil en la provincia del Guayas, es una organización que se consagra a la producción y comercialización del cacao dentro del mercado nacional e internacional, la misma que está conformada por una red de 23 centros de acopio comunitarios, distribuida en las regiones cacaoteras como son en las provincias de Esmeraldas, Manabí, Bolívar, Los Ríos, El Oro y Guayas.

El problema principal es la carencia de un manual de procedimiento que permita la exportación de cacao en grano, es decir se lo efectúa de manera empírica, no se toma en cuenta los procedimientos o requisitos a necesitar para efectuar dicha acción de exportar al mercado internacional.

El origen de esta problemática es que pese a que su actividad comercial se efectúa desde 1989 no se cuenta las debidas reglamentaciones y políticas establecidas para poder competir y comercializar en los mercados internacionales, se ha visualizado que no se cuenta con la actualización de datos sobre los requisitos previos a la certificación para exportar sus productos. Es así como se exterioriza el poco interés por parte de la directiva en buscar la debida información que les instruya sobre el procedimiento que deberían seguir para la exportación del cacao en grano, adicionalmente la falta de políticas estructuradas al carecer de un manual interno, hacen que se desconozca los beneficios que la compañía podría alcanzar si exportan el producto a otros mercados internacionales.

Es decir que los representantes de la compañía Maquita Agro no cuentan con buenas directrices para fomentar el desarrollo comercial y educar a los interesados sobre el proceso de certificación para la exportación del cacao.

Como causales se señala que el poco interés por parte de la dirección de la compañía Maquita Agro exporta, en no investigar el procedimiento que se debe seguir para que se optimice las falencias en el área de operaciones y logísticas.

Al no contar con un manual de políticas establecidas se labora de forma empírica sin un direccionamiento establecido por parte de la empresa Maquita Agro exporta.

Estos escenarios que no son favorables para la compañía Maquita Agro exporta, acarrear contextos problemáticos en sus labores como son retrasos en la producción y comercialización, lo que lleva a el no cumplimiento de metas, y a quedar mal en sus procesos de negociación, esto se ve reflejado en cifras numéricas en el departamento contable de la empresa.

Asimismo, al no contar con un manual de acción de los procesos a realizar los colaboradores no tienen un buen desempeño en las labores que se ejecutan en la empresa Maquita Agro exporta.

Estas causas originan los siguientes efectos:

- Retraso en entrega del producto comercializado
- Información mal elaborada
- Ineficiente desempeño de los colaboradores
- Ineficiencia a la hora de comercializar el producto en mercados extranjeros.
- Pérdida de credibilidad en la imagen empresarial.
- Limitada coordinación en el área de ventas.

Todos estos antecedentes y consecuentes conducen a un inadecuado proceso de exportación de la empresa Maquita Agro exporta. Debido a esto no se ha podido expandir el comercio a nuevos mercados internacionales.

## 1.2. **Situación conflicto**

Actualmente la compañía Maquita Agro exporta mensualmente alrededor de 900 <sup>TM</sup> de cacao en grano y 50 <sup>TM</sup> de semielaborados, los destinos principales son USA y Europa.

Se evidencia lentitud en los procesos operativos que intervienen en la exportación, los cuales provocan retrasos en la producción, lo que a su vez no permite cumplir con las metas de exportación establecidas; por ello es necesario diseñar manuales de procesos para el área de Operaciones y Logística.

### I.3. **Delimitación del problema**

- **Campo:** Administración, Operaciones y Logística
- **Área:** Comercio y ventas
- **Aspecto:** Políticas y estrategias para el proceso de exportación de cacao en grano.
- **Provincia:** Guayas
- **Cantón:** Guayaquil

### I.4. **Formulación del problema**

¿Diseñar un manual de procedimiento para la exportación de cacao en grano para la empresa Maquita Agro en la ciudad de Guayaquil, periodo 2018?

### I.5. **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente:** Manual de procedimiento

**Variable Dependiente:** Exportación de cacao en grano

### I.6. **Formulación del problema**

#### **Delimitado**

El presente proyecto se va a llevar a cabo en 4 meses en base la compañía Maquita Agro, la población con que se va trabajar son los colaboradores operativos de la empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil.

#### **Claro**

La redacción de este tema de titulación es concisa ya que se usaron fuentes fiables en su proceso de investigación y la población que se va a beneficiar será como primer beneficiario la empresa y sus colaboradores asimismo los clientes

que ya mantiene y los potenciales, además de servir como texto referencial para procesos de investigación a futuro.

### **Evidente**

Que la empresa no posee un manual que optimice el proceso de exportación de sus productos.

### **Concreto**

Los ideales que se presentan en el presente proyecto son precisos, claros y directos ya que con el adecuado proceso de exportación se mejora el proceso y se incrementaran las ventas a beneficio de la empresa.

### **Relevante**

En este proceso de investigación se tendrán varios beneficiados tanto en la empresa como fuera de ella.

### **Pertinencia**

La presente investigación pretende mejorar y cumplir legalmente con el proceso adecuado de exportación, esto permitirá fortalecer el área de las ventas compañía Maquita Agro.

## **I.7. Objetivos de la Investigación**

### **I.7.1. Objetivo general**

Diseñar un manual de procesos que explique el proceso de exportación del cacao en grano, para optimizar el área de operaciones en la empresa Maquita Agro.

### **I.7.2. Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente aspectos relacionados a la administración de operaciones y logística, relacionados a la exportación de cacao en grano.
- Diagnosticar los procesos operativos que intervienen en la exportación de cacao en grano.
- Definir los lineamientos del proceso de exportación de cacao en grano.

- Explicar los procesos y normativas para la exportación del cacao en grano previo a su comercialización.
- Demostrar la factibilidad de poseer un manual para la exportación del cacao hacia nuevos mercados internacionales.

#### **1.8. Justificación e importancia**

A través del manual de procesos para el área de Operaciones y Logística, se logrará una mejor toma de decisiones, optimización de horas de trabajo de los trabajadores, lo que permitirá a la organización cumplir con las expectativas de crecimiento, y desarrollar ventajas competitivas sustentables.

La investigación proporciona a la empresa herramientas técnicas y modernas con el fin de aumentar/mantener la calidad del producto, aumentar la productividad, y sin duda alguna la disminución de costos.

Los aspectos beneficiados de la empresa serán: los procesos, capacidad de producción, inventarios, fuerza de trabajo y calidad del producto. Para el presente estudio se aplicará varios tipos de investigación; de campo, visita a instalaciones de la planta, bibliográfica, archivos del registro de personal que labora y explicativa básicamente. Se empleará métodos y técnicas e instrumentos para obtener datos, analizarlos, presentar conclusiones y posteriormente las recomendaciones necesarias.

La preparación de profesionales con el objetivo de amplificar y construir capacidades beneficia de manera sobresaliente a comunidades en desarrollo. Las investigaciones de campo pueden proporcionar co-beneficios a los pequeños y medianos productores, integrando capacidades técnicas que pueden arrojar resultados positivos a mediano y largo plazo, incluyendo futuras generaciones, lo cual estrechará la brecha educativa, tecnológica y social.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### II. Fundamentación Teórica

##### II.1. Antecedentes históricos

En 1830 se estableció la primera Asamblea Constituyente en la ciudad de Riobamba, en donde surge el concepto de un quehacer aduanero, teniendo en cuenta la necesidad de comercializar los productos, es decir, exportar e importar los diferentes tipos de mercancías. (Avilés, 2015)

A partir de la fecha se poseen registros de reglamentos que han caracterizado a la aduana ecuatoriana dentro de la República, pero así también se debe destacar la Administración de la Real Aduana y Alcabalas de Guayaquil, que fueron fundadas en 1778 por el Sr. José García de León, y lógicamente con el surgimiento de la República en 1830. (Maiguashca, 2010)

Es así como con el transcurso de los años se fueron estableciendo leyes que aportaron a modificar los trámites aduaneros, pero estos cambios se registraban físicamente a través de archivos.

Las operaciones aduaneras en Guayaquil estaban dirigidas por la Autoridad Portuaria. El sector económico en este período vivió un significativo despegue, relacionado con el apogeo de las exportaciones especialmente con las cacaoteras, resultado de la demanda internacional de este producto, en especial para el mercado europeo y norteamericano que se hallaba en pleno proceso de desarrollo.

Para Acosta (1998) en 1886 el aumento de las exportaciones de cacao "*superó la cifra de cinco millones de dólares*", esto alcanzó algunos efectos significativos, de heterogénea naturaleza: como son la afiliación del Ecuador al mercado internacional, y al mismo tiempo la formación de una guía de economía agroexportadora, modelo que, como se consolidó en el siguiente período (1875-1865); es decir la formación de la élite costeña Ayala (1990) señala "*de una*

*nueva clase, la burguesía comercial y bancaria*", en donde un pequeño grupo de personas emparentadas a las diligencias agroexportadoras. (Sudaka, 2015)

De esta manera se dio una importante migración campesina de la sierra a la costa, atenuada por los grandes propietarios de las plantaciones cacaoteras, en donde se obtuvo mano de obra barata, uno de entre otros factores que permitió estimular la demanda cacaotera.

Este acontecimiento, unido al desarrollo de las exportaciones cacaoteras le consintió obtener al Estado un ingreso significativo de fondos sin antecedentes. Es así que se dio un programa de reformas para una apropiada conducción técnica de las finanzas públicas y como resultado una racionalización de la administración de fondos.

El presidente Gabriel García Moreno eligió optar por las disposiciones librecambistas que favorecían a la mejora del comercio exterior, en donde el Estado conseguía sus mayores recursos, dando así reclamos por parte de los hacendados e industriales, con el objetivo reclamar la protección desde el ámbito estatal para la producción nacional de productos importados.

Las políticas garcianas, no apostaban por los intereses costeños que emparentados al gran auge de la explotación cacaotera cruzaba por su mejor momento. De esta manera el gobierno también experimentó la necesidad de inducir en lo económico la creación de un sistema bancario acorde con el vínculo del país al mercado internacional y al desarrollo de ingreso de capitales. Es así como en 1862 García Moreno gestionó el establecimiento de Banco del Ecuador, instituto emisor, al que el Estado terminó por vincularse debido a las garantías bancarias concedidas.

De esta manera el cacao influyó en la vida económica ecuatoriana en general, el acrecentamiento de sus exportaciones llevó a una mayor distinción económica regional. Fue así como en la región costa la economía se situó en la producción y exportación, y en la sierra se centró en la labor de las haciendas que fue predominante.

Es así como ambas regiones mostraban rasgos económicos singulares, ya que la producción hacendaria se utilizó para abastecer los requerimientos del mercado interno, asimismo nivelaba la economía al del mercado internacional, mediante la exportación de productos artesanales como los sombreros de paja toquilla y la tagua. Estas diferencias exponen que en el país coexistían economías que formaron un desarrollo dispar al interior del mismo. (Cedeño, 2012)

Estas condiciones favorecieron el acomodamiento de la estructura económica del país a los requerimientos de la economía agroexportadora costeña, demandas de las élites del litoral, y de los grandes centros de comercio internacional. De esta forma en el Siglo XIX el capital inglés controló gran parte del comercio exterior ecuatoriano, y represento un papel esencial.

Y es así como las empresas financieras inglesas se relacionaron con casas comerciales de la ciudad de Guayaquil, y se convirtieron en agentes mediadores a través de los cuales se revendía el cacao a los mercados europeos en donde se obtenía fructíferos beneficios por el concepto de la reventa del producto. El capital inglés estaba muy empeñado en que se fundaran las condiciones nacionales adecuadas para el desarrollo de esta fructuosa actividad que no sólo solicitaba que los propietarios de las grandes haciendas cacaoteras acrecentaron la oferta de productos, frente a la demanda internacional, sino que se estableciera una estructura vial, comercial. (Cedeño, 2012)

Ahora bien, si en el aspecto económico se orientó esencialmente su economía al comercio internacional, en el aspecto político esta fue una etapa de afianzamiento de propensiones ideológicas esenciales, cuyos antecedentes son concernientes con el proyecto cuyos informes están relacionados con el proyecto de la derecha, y en reacción a su aplicación, el esclarecimiento ideológico de los sectores de oposición.

En la época de la dictadura militar de Veintimilla las ideas unitarias sobresalieron, ya que en el orden constitucional se pretendió descentralizar las funciones del Estado, bajo los contextos políticos dictatoriales impuestos por el General, ese nuevo orden no fue respetado, y por lo tanto cualquier nuevo empeño legal

tendente a la descentralización institucional que el Estado garciano logró instituir, pero no tuvo ningún resultado.

En la mitad del siglo XVI fue tan beneficioso el negocio del cacao que encantó el interés de apoderados guayaquileños de cultivar este producto, a pesar de las interdicciones determinadas mediante las Cédulas Reales. En 1623, el Corregidor de Guayaquil, don Diego de Portugal, informa a la Corte de España que había un gran número de plantas diseminadas en la provincia y que su producto era comerciado secretamente desde Guayaquil, como vía se tenía Acapulco y posteriormente, por prohibiciones desde España, salía por los puertos de Sonsonate en Nicaragua, Ajacutla y Amapala en Guatemala. (Cedeño, 2012)

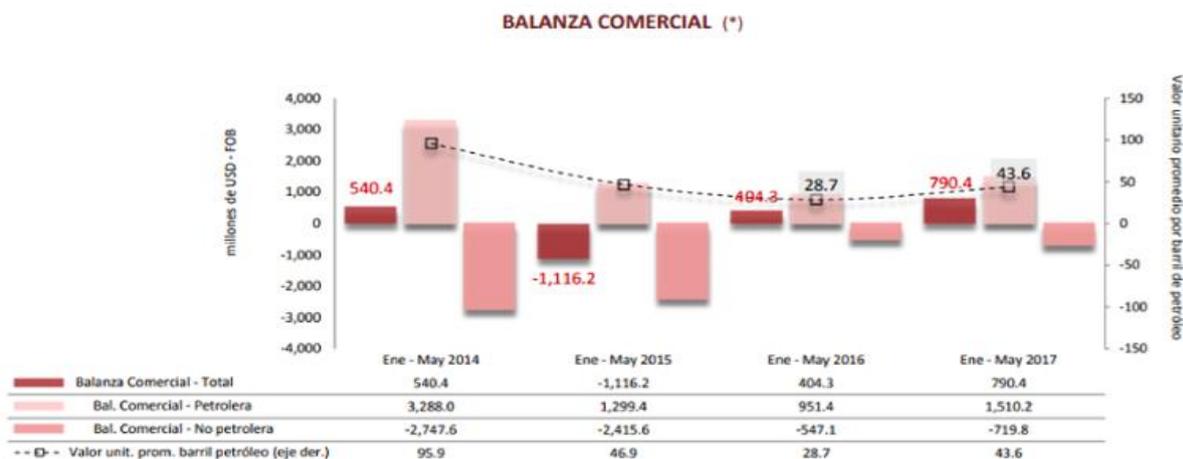
Es así que la producción y comercio clandestino desde Guayaquil en vez de contenerse, siguió en acrecentamiento, con envíos a Acapulco desde el Callao, lo cual motivó que el Cabildo de Caracas entre 1593 a 1778 diera reclamos y solicitudes al Rey y las Cortes para parar la producción y el negocio de cacao en Guayaquil, pero sin tener éxito. Finalmente, en 1789, el Rey Carlos IV consintió a través de la Cédula Real, el cultivo y exportación de cacao desde la costa ecuatoriana.

Asimismo, existen fuentes históricas que señalan que desde 1600 ya había pequeñas plantaciones de cacao a orillas del río Guayas y se difundieron a orillas de sus afluentes el Daule y el Babahoyo, ríos arriba, lo cual dio origen el nombre de cacao “Arriba” en el mercado internacional, que va ligado a su denominación de origen.

De esta manera para el año 2012 se evidencia la ausencia de una política de Estado en material de comercio exterior. Esta situación es perjudicial para el país, ya que se requiere tener oportunidades de acceso preferencial a los mercados del mundo, ya que la visión de todo negocio es vender más productos, de esta forma se desarrolla la producción y, por tanto, que se crea fuentes de empleo. Sin embargo, en el Ecuador se ha optado por restringir operaciones mediante de la aplicación de una salvaguardia de balanza de pagos.

En el año 2016 se mostró diferentes dificultades en el comercio del Ecuador, con una fuerte contracción en las exportaciones y las importaciones por la contracción

económica vivida y medidas tomadas. Sin embargo, en el 2017 las ventas petroleras ascendieron en un 95% en relación con el 2016.

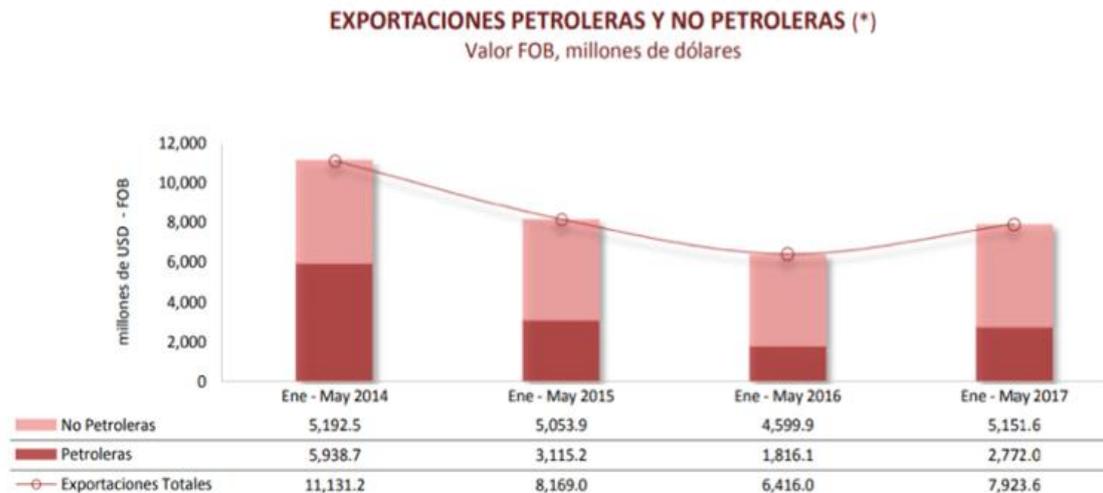


**Figura 1 Balanza comercial**  
Fuente: Dávila, balanza comercial del Ecuador-2017

Así lo expresa Dávila 2017 en su artículo "Balanza comercial del Ecuador, 2017" Guayaquil-Ecuador.

La Balanza Comercial Petrolera, durante este mismo periodo, mostró un saldo favorable de USD 1,510 millones; superávit mayor en USD 558 millones (37%) si se compara con el obtenido en igual período de 2016 (USD 951 millones), como consecuencia del aumento en el valor unitario promedio del barril exportado de crudo. Por su parte, la Balanza Comercial no Petrolera, aumentó su déficit (31.6%) frente al resultado contabilizado en el mismo período de 2016, al pasar de USD – 547.1 millones a USD – 719.8 millones. (Dávila, 2017)

Es así como el primer semestre del 2017 las exportaciones registran cifras positivas con relación al 2016, pero si se lo compara con el año 2015 el desarrollo es secundario. Es decir que, aunque preexiste un mejoramiento no se consigue llegar a los niveles de años anteriores. La expectativa está en el acuerdo comercial con la Unión Europea consienta que muchos de los productos que se comercializan a los países se afiance, y los bienes no tradicionales posean un mayor compromiso en el balance general.



**Figura 2 Exportaciones petroleras y no petroleras**  
Fuente: Dávila, balanza comercial del Ecuador-2017

## Manual

Un manual refleja las pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades. Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección.

A continuación, se dan algunas definiciones sobre lo que es un manual: Según Karus un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una organización o empresa, en donde se consideran precisos para el mejor cumplimiento del trabajo.

## Clasificación de los Manuales

Los manuales administrativos se clasifican de diferentes maneras, en numerosos nombres y otros criterios, pero pueden resumirse de la siguiente forma:

Tabla 1 Tipos de manuales

---

Por su contenido se refiere al contenido y se desprende de la propia definición de manual que se ha dado.

---

1. Manual de Historia del Organismo

---

- 
2. Manual de Organización
  3. Manual de Políticas
  4. Manual de Procedimientos
  5. Manual de Políticas y Procedimientos
  6. Manual de Adiestramiento o Instructivo
  7. Manuales Técnicos
- 

Por la función específica al área de actividad de que trata el manual

---

1. Manual de Producción
  2. Manual de Compras
  3. Manual de Ventas
  4. Manual de Finanzas
  5. Manual de Contabilidad
  6. Manual de Crédito y Cobranzas
  7. Manual de Personal
- 

Fuente: Nataly Zambrano, 2012

---

## **Procedimientos**

Del mismo modo que la política establece una guía para pensar y decidir el procedimiento es una guía para actuar.

Se señala en Ídem, Auditoría y Control Interno que "los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas para ejecutar cuyo uso es necesario para la obtención de objetivos determinados en la actividad empresarial".

Estos procedimientos, definen la unidad operativa y las pautas de trabajo en los sistemas de información en toda organización, des esta manera se promoverán con eficacia la gestión de la actividad, a asignar una buena definición de compromisos por trabajador e impedir en la mayor medida posible los sucesos de irregularidades y errores.

**Manual de Políticas y Procedimientos** El manual de procedimientos es una herramienta básica para la labor del control interno, siendo uno de sus

primordiales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de compromiso y autoridad, en base a principios y objetivos preestablecidos.

### **Ventajas del Manual de Procedimientos**

1. Cualquiera en el departamento, puede llevar a cabo la tarea.
2. Todos efectuarán de mismo modo las tareas.
3. Se ahorrará tiempo y esfuerzo
4. Permite que la labor se optimice.
5. Como el procedimiento está escrito cuando se lo mejore se lo incorporará.
6. Permite la delegación inmediata

### **Contenido de los Manuales de Políticas y Procedimientos**

El siguiente contenido hace referencia de lo que podría contener en un Manual de políticas y procedimientos.

Tabla 2 Contenido de un manual de procedimientos

---

#### **Portada**

#### **Índice**

- i. Hoja de autorización del área.
  - ii. Política de calidad (cuando sea aplicable)
  - iii. Objetivo (s) del Manual.
  - iv. Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos
  - v. Políticas.
  - vi. Procedimientos.
  - vii. Formatos.
- 
- viii. Anexos.

---

**Fuente: Nataly Zambrano, 2012**

### **Exportación**

La exportación es cualquier bien o servicio enviado a otro país del mundo diferente al de origen con intenciones comerciales; es el tráfico legítimo de bienes

y servicios nacionales de una nación para su uso o consumo en el extranjero. Las exportaciones son cualquier producto llevado fuera de la frontera de un Estado. Las exportaciones son dirigidas bajo condiciones específicas.

Para Daniels (2012)

"La exportación es el medio más común del que se sirven las compañías para iniciar sus actividades internacionales. Es decir que las empresas que se introducen a la exportación lo hacen sobre todo para incrementar sus ingresos de ventas, para conseguir economías de escala en la producción y para que pueda diversificar sus sedes de ventas." (pág. 714)

### **Clasificación de las exportaciones**

Las exportaciones pueden ser realizadas a través de dos vías: en forma directa o indirecta.

#### **Exportación directa**

La característica de esta exportación reside en que la gestión de promoción y comercialización de los productos es ejecutada por la propia empresa, mediante su propio departamento de comercio exterior o a través de la creación conjunta de una entidad especialista en el tema (Consortios de Exportación). Esta opción consiente a las unidades económicas un mayor discernimiento y control sobre sus operaciones internacionales.

Este tipo de exportación implica: conocimiento del mercado destino, experiencia, recursos, personal especializado, oficina, teléfono, fax, recursos para realizar viajes, personal que hable inglés.

La exportación directa tiene tres modalidades conocidas:

1. Venta directa a clientes.
2. Venta a través de importador, agente o distribuidor localizados en el exterior.
3. Venta desde una filial de ventas propia o una sucursal. (Lizas , 2012)

## **Ventajas de La Exportación Directa**

1. Relación directa con clientes, mayor control en las operaciones.
2. Mejor poder de negociación
3. Mejores posibilidades de manejo de márgenes
4. Mayor flexibilidad y emergencia de adaptación ante cambios de requerimiento en mercados destino.

## **Desventajas de La Exportación Directa**

1. Mayor dificultad de acceder a los mercados.
2. Mayores costos de investigación e inteligencia de mercado
3. Mayores costos de conocimiento en gestión estratégica de negocios
4. Mayores riesgos mancomunados al asunto de exportación ejem: pago (Lizas , 2012)

## **Exportación indirecta**

Se da a través de una comercializadora de exportación. Esta debe tener registro Empresa de Comercio Exterior (ECEX).

La exportación en esta modalidad suele tener menor riesgo y esfuerzo, ya que permite evitar muchos cancelar costes fijos por efectuar negocios internacionales, conjuntamente favorece la obtención de economías de escala, localización y otras procedentes del efecto de la experiencia. Por el contrario, el control que brinda sobre las operaciones internacionales es bajo, lo que presume un menor beneficio potencial en balance con otros métodos de entrada.

## **Personas que intervienen en el proceso de exportación.**

- Exportador: Es el que envía o comercia con países extranjeros, remitiendo mercancías y productos desde el propio.
- Agente Aduanero: Es el personal capacitado y administrado por las disposiciones de la ley, media ente las aduanas y receptorías, en los diligencias y actividades relativas a la importación y exportación de mercaderías y demás sistematizaciones aduaneras.

- Personal de las Fuerzas Armadas de Cooperación (Guardia Nacional): Es una institución militar de las Fuerzas Armadas Nacionales junto con el Ejército, la Armada y la Aviación, que tiene misiones muy variadas que incluyen, entre otras, seguridad de puertos y aeropuertos, seguridad industrial, guardería de bosques y aguas, seguridad carcelaria, represión del contrabando y control de tránsito.

## II.2. **Antecedentes referenciales**

En los referenciales que se han utilizado en este proceso investigativo se ha recurrido a textos bibliográficos nacionales que corresponden al contexto investigativo.

Según los autores Cando y Campoverde (2013) en su tema de titulación denominado "Diseño de un manual de procedimientos para el sistema ECUAPASS en el Ecuador" publicado por la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil-Ecuador.

"Existe un control aduanero que no responde ante las demandas de declaraciones a la importación y otros trámites que se realizan, producto de un sistema informático que no responde a las necesidades de desaduanización, tiempo óptimo en el despacho de mercaderías y la nacionalización de las mismas". (pág. 12)

Es así como los autores plantean en su tema de investigación que el sistema informático ECUAPASS, es un dispositivo informático establecido por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE), para poder facilitar los trámites aduaneros, pero no ha prestado toda la ayuda requerida puesto que existen aún trabas y dificultades sobre todo en la importación y exportación de mercancías, específicamente en los rubros de medicinas y repuesto de vehículos entre otros.

Debido a este escenario el proyecto de esta investigación vio necesario crear un manual de procedimientos para el sistema ECUAPASS en el Ecuador, el cual permita disminuir los tiempos de desaduanización en los puertos del país.

De esta manera se facilitará la importación de los repuestos para carros, al ensamblaje y fabricación de vehículos nuevos en el Ecuador, aportando la satisfacción de las necesidades de la población. Así también se suministrará facilidades al sector textil el cual dinamiza el comercio interno en el Ecuador, incitando la industria del sector textil a través de las importaciones de insumos textiles.

Para los autores Calderón y Castro (2015) en su tema de tesis denominado "Diseño de un manual de procesos para certificar la exportación del cacao nacional a los Estados Unidos", publicado por la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil Ecuador.

"A nivel mundial Ecuador es reconocido por las exportaciones del cacao CCN-51 y principalmente por el cacao nacional, fino de aroma o también conocido como cacao Arriba, debido a su propiedad organoléptica". (pág. 15)

Los autores en su tema de investigación resaltan que en el Ecuador se agrupan alrededor de 500 organizaciones de productores campesinos. El sector del cacao contribuye con alrededor de 500 millones de dólares para la economía del país, pues se ha duplicado su producción en esta última década. El gobierno central del Ecuador ha dado impulso a esta sección otorgando préstamos a través del Bank Ecuador, a pequeños agricultores propietarios. En donde los importes del cacao no son regulados por la The International Cocoa Organization (ICCO), sino por las bolsas de valores de New York y Londres, que son las agencias representantes para manejar los bienes transables en el mundo en base a la oferta y la demanda.

Para Mejillones y Jaime (2015) en su tema de titulación "Plan Estratégico de Exportación de Cacao Fino producido en el Cantón Guayaquil para el mercado de Shanghái" publicado por la Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil-Ecuador.

"Hoy el Ecuador posee una gran superioridad en cacao: más del 70% de la producción mundial de Cacao Fino de Aroma se encuentra en tierra

ecuatoriana, convirtiéndose Ecuador en el mayor productor de cacao de aroma del mundo" (pág. 7)

Los autores centran su tema en que la exportación de cacao constituye para Ecuador una de las mayores fuentes de ingreso de dinero al país ya que con ello se produce más trabajo para las familias humildes que laboran en el sembrío y cosecha de cacao, de esta manera elevan sus ingresos económicos y mejoran sus condiciones de vida. Este producto ofrece un aporte significativo a la economía del país, por tratarse de un producto que logra penetrar en los mercados internacionales debido a su alta calidad.

### II.3. Fundamentación Legal

Para la organización del marco legal, se tomó en consideración las leyes y artículos que rigen en el Ecuador:

#### **El código orgánico de la producción, comercio e inversiones.**

El código orgánico de la producción, comercio e inversiones pretende regular el proceso productivo de las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del buen vivir.

Art. 4.- Fines. - La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

d): "La generación de trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y den cumplimiento a los derechos laborales".

f): "Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza". (El código orgánico de la producción, comercio e inversiones., 2017)

#### **La Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad.**

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad tiene como objetivo establecer el marco jurídico del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, consignado a regular los principios, políticas y entidades relacionadas con las actividades vinculadas con la

evaluación de la conformidad, que facilitan el cumplimiento de los compromisos internacionales; garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente y la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas y promover la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

Art. 1.- “(ii) Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, protección de la vida y salud humana, animal y vegetal, preservación del medio ambiente, protección del consumidor contra prácticas engañosas y corrección y sanción de estas prácticas”.

Art. 25.- “Las instituciones públicas que requieran en el exterior de servicios de laboratorios de ensayo y de calibración, organismos de inspección y certificación, están obligadas a utilizar los organismos de evaluación de la conformidad acreditados o reconocidos por acuerdos entre el OAE y las entidades internacionales equivalentes”.

Art. 27.- “Las entidades de evaluación de la conformidad acreditadas deberán: (a) Mantener o contratar, en el territorio nacional, laboratorios de ensayo acreditados o designados, para ejecutar las pruebas o ensayos requeridos para la certificación de productos o servicios”.

Art. 31.- “Previamente a la comercialización de productos nacionales e importados sujetos a reglamentación técnica, deberá demostrarse su cumplimiento a través del certificado de conformidad expedido por un organismo de certificación acreditado en el país, o por aquellos que se hayan emitido en relación a los acuerdos vigentes de reconocimiento mutuo con el país”. (La Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, 2010)

## **NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE- INEN 176 Cacao en grano – Requisitos**

La siguiente norma establece los requisitos de calidad a cumplir el cacao en grano beneficiado y los criterios que se deben aplicar para su clasificación.

Dentro de los requisitos específicos se encuentran el porcentaje de humedad máximo permitido, el cual será 7%. El cacao beneficiado no deberá estar infestado, y el porcentaje de granos defectuosos no deberá exceder el 1% de granos partidos.

El cacao deberá estar libre de ácido butírico, no deberá percibirse en él olor a moho, e impurezas o encontrarse en cualquier otro estado objetable. Además, deberá sujetarse a los límites establecidos por la Organización Mundial de la Salud en cuanto a los límites de metales pesados, plaguicidas y aflatoxinas, hasta que se elaboren las regulaciones ecuatorianas concernientes.

En caso de que la muestra ensayada no cumpla con los requisitos anteriormente citados por esta norma se considerará no clasificada, sin embargo si existe algún tipo de discrepancia por los resultados obtenidos en la misma, se podrá realizar un segundo ensayo sobre una muestra para tales efectos. En cuanto al envasado del cacao en grano, este deberá asegurar la protección del producto de cualquier agente externo que pueda alterar las características químicas o físicas del mismo, y brindarle resistencia en cuanto al transporte y almacenamiento.

Los envases del cacao en grano beneficiado deberán ser etiquetados con las indicaciones correspondientes al nombre y tipo del producto, Identificación del Lote, Razón social de la empresa y Logotipo. También deberá estar incluido en el etiquetado el contenido neto y bruto en unidades del Sistema Internacional de Unidades, País de origen y Puerto de destino. (INEN, 2006)

**El Acuerdo Interministerial para el Reposicionamiento del Cacao Nacional Fino y de Aroma Sabor “Arriba”, N° 180 publicado en el Registro Oficial N° 199, DEL 25 DE MAYO DE 2010:**

“Que la base fundamental de la economía es la actividad Agroexportadora, entre ellas el cacao Nacional fino de aroma, como fuente relevante de ingreso de divisas;

Que las exportaciones de cacao fino de aroma le han dado prestigio al país en el contexto internacional, por lo que la búsqueda y coordinación de estrategias deben estar enfocadas en recuperar y mantener su buena calidad, considerando

que esta debe ser manejada en forma integral, considerando la cadena productiva, comenzando con la selección del material vegetativo de siembra;

Que es deber del Estado velar por la optimización, mejoramiento, tecnificación y autogestión de la producción cacaotera, precautelando la buena calidad y su comercialización interna y externa”. (MAGAP, 2010)

### **Acuerdo de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (AMSF) de la Organización Mundial de Comercio (OMC).**

“Artículo 10 -Trato especial y diferenciado 1.- Al elaborar y aplicar las medidas sanitarias o fitosanitarias, los Miembros tendrán en cuenta las necesidades especiales de los países en desarrollo Miembros, y en particular las de los países menos adelantados Miembros. 2. Cuando el nivel adecuado de protección sanitaria o fitosanitaria permita el establecimiento gradual de nuevas medidas sanitarias o fitosanitarias, deberán concederse plazos más largos para su cumplimiento con respecto a los productos de interés para los países en desarrollo Miembros, con el fin de mantener sus oportunidades de exportación. 3. Con objeto de asegurarse de que los países en desarrollo Miembros puedan cumplir las disposiciones del presente Acuerdo, se faculta al Comité para autorizar a tales países, previa solicitud, excepciones especificadas y de duración limitada, totales o parciales, al cumplimiento de las obligaciones dimanantes del presente Acuerdo, teniendo en cuenta sus necesidades en materia de finanzas, comercio y desarrollo. 4. Los Miembros deberán fomentar y facilitar la participación activa de los países en desarrollo Miembros en las organizaciones internacionales competentes.” (Organización Mundial de Comercio, 2015)

#### **II.4. Variables de la investigación**

##### **II.4.1. Variable Independiente**

Manual de procedimiento

Manual, según Múnera (2012), es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una manera inteligente todo el conocimiento que se maneja en la

organización. Otra definición que plantea Diamond (1983) de los manuales es la siguiente “ *son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos...*”.

#### **II.4.2.**

#### **II.4.3. Variable Dependiente**

Exportación de cacao en grano

Para Calderón y Castro (2015) entre los años 1880 a 1890, el Ecuador fue el mayor exportador mundial de cacao, en aquel tiempo el cacao fue el mayor generador de recursos y divisas en el país por lo que permitió dar paso a la creación de los primeros bancos nacionales; se transformó también en un importante soporte para el manejo político económico de los gobernantes de turno.

#### **II.5. Definiciones conceptuales**

##### **Actividad Aduanera:**

Son todos aquellos actos necesarios para que la operación aduanera se pueda realizar. Entre las actividades aduaneras podemos destacar: la confrontación, el reconocimiento, la liquidación el desaduanización, etc.

##### **Aduana:**

Organismo responsable de la aplicación de la Legislación Aduanera y del control de la recaudación de los derechos de Aduana y además tributos; encargados de aplicar en lo que concierne la legislación sobre comercio exterior, generar las estadísticas que ese tráfico produce y ejercer las demás funciones que las leyes le encomiendan.

##### **Cacao:**

El cacao es un árbol originario de las selvas de América Central y del Sur, su nombre científico es *Theobroma cacao* c., en griego *Theobroma* significa “comida de los dioses”. Crece mejor en climas ecuatoriales donde hay abundantes precipitaciones durante todo el año y donde hay temperaturas relativamente estables, de entre 25 – 29 grados centígrados. Este árbol se demora de 4 a 5

años para producir frutos y de 8 a 10 años en lograr su máxima producción, esto dependerá de tipo de cacao y las condiciones de la zona.

**Manual:**

Documento que contiene de manera ordenada y sistemática información sobre historia, políticas y procedimientos de una organización.

**Exportación:**

La exportación es el medio más frecuente del que se valen las compañías para formar sus actividades internacionales. Es decir que las empresas se meten al área de la exportación para poder incrementar sus ingresos de ventas, para obtener economías de escala en la producción y para que pueda transformar sus sedes de ventas.

**Exportar:**

Exportar es absolutamente vender es decir en el mercado ostentoso, insaciable del mundo entero. Vender bienes y servicios hechos en un país y que se consume en diferentes países.

**Divisas:**

Se puede concebir de dos maneras, se les da este nombre a todos los haberes cuyo pago se consuma en el extranjero y por otro, en términos más generales, se concibe por divisa a toda la moneda extranjera.

**Distribución:**

Es un conjunto de organizaciones que penden entre sí y que participan en el sumario de poner un producto o servicio a la destreza del consumidor o del usuario industrial

**Intercambio:**

Es el acto de lograr de alguien un objeto ambicionado a través del ofrecimiento de algo a cambio. Cabe señalar que el intercambio es un proceso más que un suceso. Dos partes efectúan un intercambio si entre ellas negocian, es decir, tratan de hallar términos recíprocamente aceptables. Cuando se llega a un acuerdo, expresamos que se efectúa una transacción.

**Manejo de externalidades:**

Se define como decisiones de consumo, producción e inversión que toman individuos, los hogares y las empresas y que afectan a terceros que no participan directamente en esas actividades comerciales. Cuando hay externalidades se liberan efectos indirectos que implican oportunidades de consumo y producción de terceros, pero el costo del producto no manifiesta esas externalidades. Cuando se produce una ventaja gratuita o una desventaja, un perjuicio sin compensación monetaria se está exponiendo una externalidad.

**Inversiones productivas:**

Se considera que una inversión es productiva, cuando el dinero se consigna a la adquisición, reforma, y progreso de bienes para que formen nuevos bienes y servicios, que favorezcan a la sociedad en el caso de las inversiones del gobierno, a la satisfacción de necesidades de los clientes en caso de empresas comerciales.

# CAPITULO III

## METODOLOGÍA

### III. Presentación de la empresa

#### III.1. Nombre completo de la empresa

Compañía Maquita Agro

#### III.2. Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida

En 1989 en la Provincia de Esmeraldas se brinda la asistencia técnica agrícola para la producción de cacao, asimismo se brinda la asesoría para productos elaborados de cacao en la Organización Rocafuerte es así como se crea la Compañía Maquita Agro, que para 1994 abre su primera sede en Esmeraldas, desde ahí se ha extendido por todas las provincias costeras donde se cosecha el cacao.

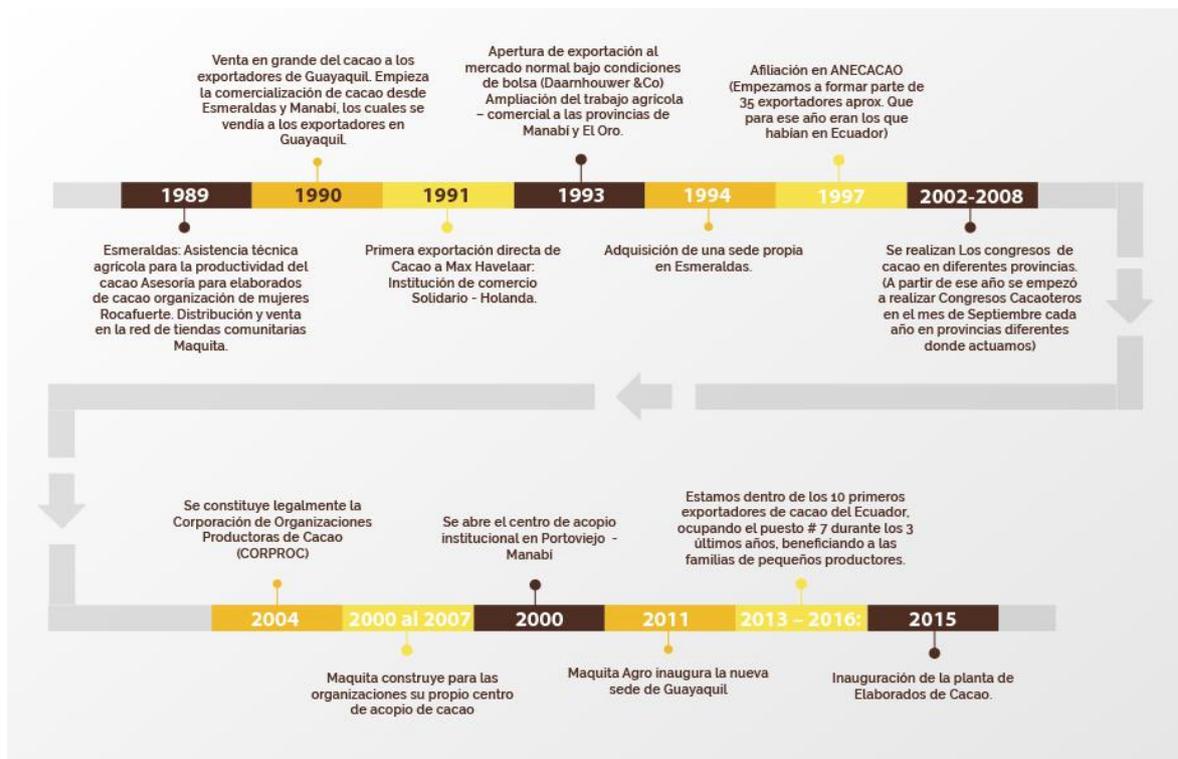


Figura 3 Fechas del desarrollo de la Compañía Maquita Agro  
Fuente: <http://www.maquitaagro.com/historia/>, 2017

### III.3. Misión Institucional

Somos una organización de economía social y solidaria que promueve asociatividad, producción sostenible y comercio justo, para mejorar la calidad de vida de las familias vulnerables del Ecuador, con la práctica de equidad y principios humanos y cristianos.

### III.4. Visión

Al 2018, Maquita Agro es una empresa innovadora y sostenible, que lidera el comercio justo en toda la cadena de valor de cacao y elaborada, con los principios de Economía Social Solidaria.

### III.5. Organigrama de la empresa Maquita Agro

Está conformada por los siguientes departamentos la empresa Maquita Agro.

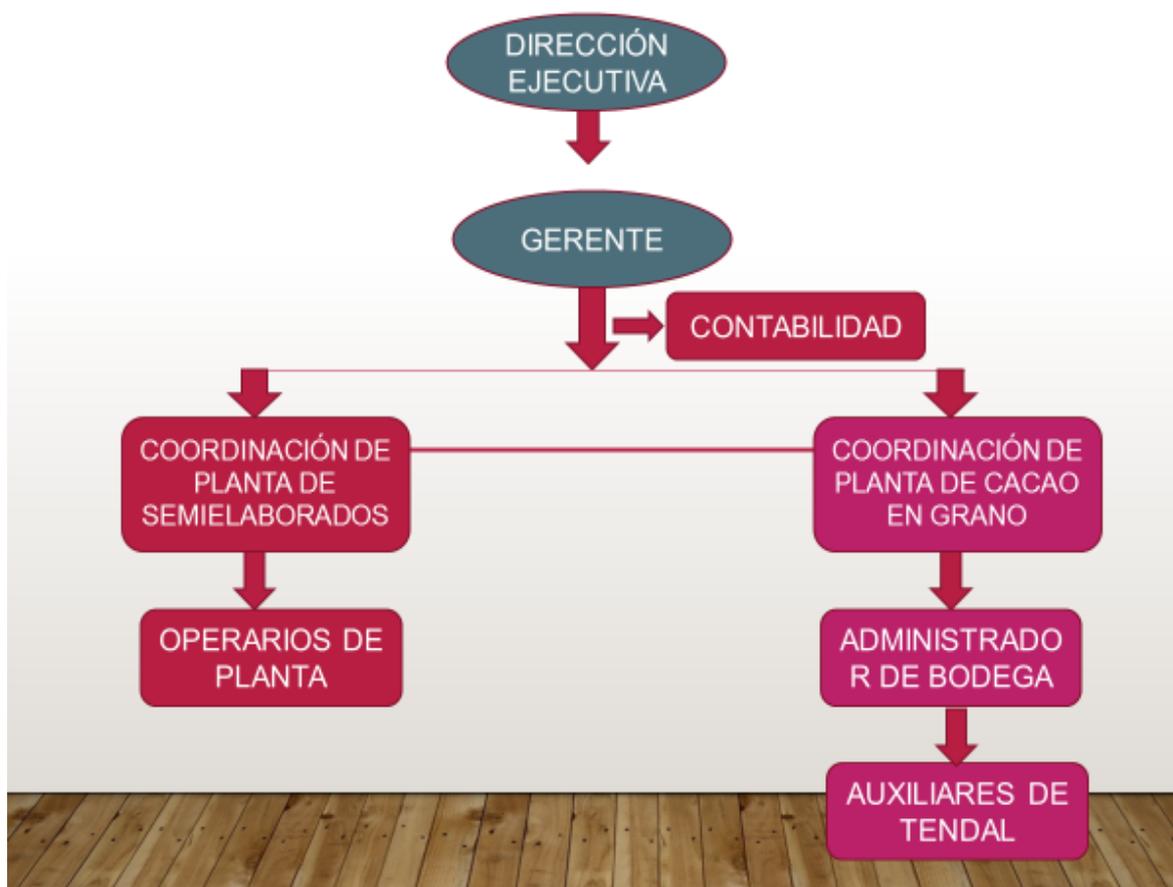


Figura 4 Organigrama de la empresa Maquita Agro  
Fuente: Empresa Maquita Agro, 2017

### III.6. Clientes de la empresa Maquita Agro

Los clientes de la empresa Maquita Agro se encuentran detallados en la siguiente tabla.

Tabla 3 Clientes de la empresa Maquita Agro

<b>CLIENTE</b>	<b>DESTINO</b>
ADM COCOA	BÉLGICA
AGROINDUSTRIAS UNIDAS DE MEXICO	MÉXICO
ALBRECHT AND DILL	ITALIA
BLOMMER CHOCOLATE CO.	ESTADOS UNIDOS
CAFEMA INTERNACIONAL	ESPAÑA
CARGUILL BV	PAISES BAJOS
CHOCOLATES VALOR	ESPAÑA
FERRERO TRADING LUX	PAISES BAJOS
GENERAL COCOA	ESTADOS UNIDOS
ICAM SPA	ITALIA
JINDALL DRUGS LIMITED S.A	INDIA
LIBEROMONDO	ESPAÑA
LOTTE CONFECTIONERY CO	ESTADOS UNIDOS
NATRA CACAO	COREA
NOBLE RESOURCES S.A.	ITALIA
PETROFORCE TRADING AND SHIPPING COMPANY	MALASIA

Fuente: Empresa Maquita Agro, 2017

### III.7. Principales proveedores de la empresa Maquita Agro

Entre los principales proveedores tenemos las siguientes empresas detalladas a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 4 Proveedores de la empresa Maquita Agro

<b>PROVEEDORES DE LA EMPRESA MAQUITA AGRO</b>				
<b>#</b>	<b>Tipo</b>	<b>Provincia</b>	<b>Centro de acopio</b>	<b>Dirección</b>
1	Centro de Acopio Comunitario	Manabí	Asociación Campesina el Progreso San Plácido	Vía Portoviejo – Pichincha Km. 101 Sitio el Progreso, parroquia San Plácido, cantón Portoviejo - Manabí
2	Centro de Acopio Comunitario	Manabí	Comité de Desarrollo Comunitario San Francisco	Sitio San Francisco s/n, margen derecho Represa Poza Honda, parroquia Honorato Vásquez, cantón Santa Ana – Manabí.
3	Centro de Acopio Comunitario	Manabí	Unión de Organizaciones Campesinas del	Vía Calceta – Junín Km. Uno, cantón Bolívar - Manabí

			cantón Bolívar UOCCAB Calceta	
4	Centro de Acopio Comunitario	Manabí	Unión de Organizaciones Campesinas Zona Alta de Poza Honda – La Integración	Sitio las Mercedes I, diagonal al cementerio margen izquierdo Represa Poza Honda, parroquia Honorato Vásquez, cantón Santa Ana – Manabí.
5	Centro de Acopio Comunitario	Manabí	Comité de Desarrollo Comunitario 10 de Agosto	Sitio 10 de Agosto, margen derecho Represa Poza Honda, vía principal diagonal a Escuela 10 de Agosto, parroquia Honorato Vásquez, cantón Santa Ana – Manabí.
6	Centro de Acopio Comunitario	Manabí	Comité de desarrollo Comunitario 7 de diciembre - La Segua	Vía Ayacucho – La Unión, sitio la Segua, cantón Santa Ana – Manabí.
7	Centro de Acopio Comunitario	Manabí	Unión de Organizaciones del Cantón Junín UNOCCAJ	Vía Junín – Andarieles, sitio Pita Chica s/n, Cantón Junín – Manabí
8	Centro de Acopio Comunitario	Manabí	Asociación Artesanal la Pepa de Oro Membrillo	Sitio Membrillo, margen izquierdo represa La Esperanza, parroquia Membrillo, cantón Bolívar –Manabí.
9	Centro de Acopio Comunitario	Manabí	Comité de desarrollo comunitario San Gabriel	Sitio San Gabriel margen izquierdo Represa Poza Honda pasando el sitio Cúyeyes, parroquia Honorato Vásquez, cantón Santa Ana – Manabí.
10	Centro MAQUITAAGRO	Manabí	MAQUITAAGRO Portoviejo	Km. 4,5 Vía Crucita
11	Centro de Acopio Comunitario	El Oro	Centro de Acopio Comunitario de Santa Rosa	Santa Rosa. Avda. Eloy Alfaro y calle Leonny Castelly.
12	Punto de compra	El Oro	Centro de Acopio Comunitario Cristo Rey:	El Guabo. Parroquia Rio Bonito. Recinto Cotopaxi.
13	Punto de compra	El Oro	Centro de Acopio Comunitario Pepa de Oro:	El Guabo. Parroquia Rio Bonito. Recinto San Miguel de Brasil.

14	Centro de Acopio Comunitario	Esmeraldas	Centro de Acopio COCPE Quinindé	Quinindé. Barrio Marco Proaño sexta transversal vía a Guayllabamba diagonal al Colegio Andrés F Córdova telf. 062738777
15	Centro de Acopio Comunitario	Esmeraldas	Centro de Acopio COCPE Golondrinas	Recinto Golondrinas Vía la "T" frente a la gasolinera Las Golondrinas
16	Centro MAQUITAAGRO	Esmeraldas	Centro Acopio Km 14	Km 14 vía Esmeraldas Borbón recinto San Jacinto frente a la Iglesia Católica
17	Centro MAQUITAAGRO	Esmeraldas	MAQUITAAGRO Esmeraldas	Esmeraldas. Sector Codesa, frente al redondel de Codesa Diagonal al Terminal Terrestre
18	Centro de Acopio Comunitario	Guayas	Centro de Acopio Comunitario Balao	Balao. Recinto San Carlos – Ciudadela las Violetas Mz E, solares 1 – 6.
19	Centro de Acopio Comunitario	Guayas	Centro de Acopio Comunitario La Delicia	Naranjal. Recinto La Delicia.
20	Centro de Acopio Comunitario	Los Ríos	Corporación de Organizaciones Productoras de Cacao Febres Cordero	Babahoyo. Cdla. Recinto Mata de Cacao S/N

Fuente: Empresa Maquita Agro, 2017

### III.8. Principales productos

Figura 5 Principales productos

<p>Productos para comercializar:</p> <p>Productos semi-elaborados</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licor</li> <li>2. Manteca de cacao</li> <li>3. Nibs</li> <li>4. Tortas</li> </ol> <p>Elaborados del cacao</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chocolate 70% cacao fino</li> </ol>
---

2. Chocolate con panela 60% cacao
3. Chocolate con panela 80% cacao
4. Café Premium
5. Cacao en grano

Fuente: <http://www.maquitaagro.com/historia/>, 2017

### III.9. Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

La empresa Maquita Agro efectúa ventas de productos derivados del cacao y café, la administración está dedicada a dirigir el negocio y gestionar estrategias para el comercio de los productos ya mencionados, así como el posicionamiento de la marca en mercados internacionales en el proceso de exportación del cacao en grano, siendo este último el objeto de estudio.

### III.10. Diseño de la investigación

El diseño de investigación este trabajo de titulación son todas las herramientas y metodologías que utilizar estrategias a utilizar para responder al problema planteado. La investigación se va a llevar a cabo en la Ciudad de Guayaquil, las encuestas serán aplicadas a los colaboradores de la empresa Maquita Agro.

#### III.10.1. Tipos de investigación

Para llevar a cabo este proceso investigativo se trabajó en el campo investigativo de campo es decir en el área de la empresa Maquita Agro. La investigación de campo agrupo los siguientes tipos de investigación:

Esta investigación fue de tipo exploratoria porque se efectuó una exploración en el área de la empresa, en donde se detectó que carecen de un manual de procedimientos de exportación, esto implico investigar y explicar las razones por las cuales no se ha elaborado anteriormente, lo que genera la ejecución de un diagnostico con el objetivo de evaluar y comprobar las hipótesis, de esta manera será factible la propuesta del diseño de un manual de procedimiento para la exportación de cacao en grano.

## Investigación Exploratoria

Según el autor Arias (2012), define:

“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.” (pág. 23)

La investigación exploratoria fue aplicada en este tema investigativo ya que se estudió y analizó el proceso de comercialización y exportación en la empresa Maquita Agro, teniendo en cuenta que no posee un manual de procedimiento de exportación.

## Investigación Descriptiva

Según el autor Arias (2012), define:

“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (pág. 24)

Con la aplicación de este tipo de investigación se describió el escenario real de la empresa Maquita Agro, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en donde se describió el contexto problemático como son los problemas que posee en el proceso de comercialización y exportación de sus productos.

## Investigación Bibliográfica

Se realizó una investigación bibliográfica para buscar, recopilar y organizar la documentación necesaria para el proceso de desarrollo del marco teórico de este trabajo de titulación, de esta manera desarrollar el estado de nuestras variables dependientes e independientes del presente de proyecto de investigación.

Según Mora De Labastida (2013)

"La investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de

un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada". (pág. 11)

La investigación hace reseña a los materiales de investigación manipulados como libros, tesis de referencias, páginas web, blog entre otros donde se buscaron información fundamental para el desarrollo de esta tesis. La cual está totalmente detallada en la bibliografía al finalizar este trabajo.

### III.11. Población y muestra

En la presente investigación se tomó a la población de colaboradores de la empresa Maquita Agro siendo una población finita se procedió al muestreo probabilístico de la población.

Tabla 5 Población

Ítem	Colaboradores	Población
1	Ventas	5
2	Operaciones y Logísticas	10
3	Administración	6
	<b>Total:</b>	<b>21</b>

Fuente: empresa Maquita Agro, 2017

### III.12. Técnicas de investigación

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, que se efectuó a los colaboradores de la empresa Maquita Agro:

#### III.12.1. La encuesta

Aravena (2012) define como

“Una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de una población concreta, a la que se realiza una consulta para conocer determinadas circunstancias políticas, sociales o económicas, o el estado de opinión sobre un tema en particular”. (pág. 23)

Con el resultado de la encuesta aplicada se comprobó las falencias presentadas y que tan factible es diseñar un manual del proceso de exportación, en donde se optimicen los escenarios negativos presentados en la empresa Maquita Agro.

### **III.12.2. Cuestionario**

El instrumento es un cuestionario diseñado para el proceso de investigación, con preguntas de cinco opciones en un formato de escala Lickert, que reside según Hurtado en “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios referidos al evento o situación actual acerca del cual se quiere medir la actitud.”, a fin de valorar la calidad de vida del trabajo que se investiga.

Este es fácil de ser leído, corregido, cuantificable, diferenciador y que permita obtener informaciones de alto nivel de credibilidad que sirvan de pedestal en la investigación.

### **III.12.3. Diseño del instrumento**

Los instrumentos de recolección de información son de gran importancia en un proceso de investigación. Esto se efectuará a través de una encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Maquita Agro. Con el resultado de la encuesta se va a verificar lo factible que es la aplicación de una un manual de políticas y procedimientos con respecto a la exportación. Esta será elaborada a través de un banco de diez preguntas establecidas en la escala de Likert.

### **III.12.4. Característica que medir**

1. Evaluar la pertinencia de la pregunta.
2. Procedimiento que se genera en la exportación.
3. Proceso de exportación de la empresa Maquita Agro.
4. Procesos administrativos de la empresa Maquita Agro.
5. Procesos operacionales de la empresa Maquita Agro.
6. Productos de comercialización de la empresa Maquita Agro.
7. Expectativas de los colaboradores de la empresa.

**Establecer las causas de las falencias en las áreas administrativas y operacionales de la empresa Maquita Agro.**

**Tabla 6 Falencias en el proceso**

<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
Confusión en la digitación	Información mal elaborada
Mala atención al cliente	Ineficiente desempeño de los colaboradores
Falencias en el área contable	Cifras numéricas bajas en el departamento contable de la empresa
Existencia de demora al momento de exportar pedidos.	Retraso en entrega del producto comercializado
Falta de conocimientos de procedimientos y requisitos de exportación.	Pérdida de credibilidad en la imagen empresarial. Limitada coordinación en el área de ventas
Falencias en el área logística	no cumplimiento de metas
Fallas en el área operacional	no cumplimiento de metas

Elaborado por: Jennifer Navarrete Tomalá, 2017

**III.13. Proponer las mejoras del procedimiento de exportación**

Después del análisis de los datos y de identificar el escenario problemático en el procedimiento de exportación de la empresa Maquita Agro, se elaborará un manual de procesos de exportación que permita dirigir de manera óptima la operación y procedimientos efectuados en este.

**Los aspectos propuestos en la encuesta son:**

Los aspectos que se proponen valorar son: el conocimiento de los colaboradores sobre las falencias presentadas en el proceso de exportación en la empresa Maquita Agro.

De esta manera se establece la encuesta siguiente:

### **Encuesta para a los colaboradores**

#### **INSTRUCCIONES**

La encuesta tiene 10 preguntas con una escala de respuestas que se debe responder con un visto o una (X) en el recuadro provisto.

#### **Valoración:**

1 = Totalmente de acuerdo

2 = De acuerdo

3 = En desacuerdo

4 = Totalmente en desacuerdo

#### **III.14. Propuesta de innovación**

La propuesta para optimar las falencias presentadas en la empresa Maquita Agro en su labor de exportación del cacao en grano es elaborar un manual de procedimiento de exportación de producto que exporta dicha organización. Esta tendrá como objetivo optimar los escenarios problemáticos presentados para mejorar la productividad y exportación de esta manera fortalecer el área de ventas y las ventajas competitivas de la empresa.

Tabla 7 Propuesta de innovación

<b>¿Qué?</b>	Optimar el procedimiento de exportación del cacao en grano
<b>¿Quién?</b>	Empresa Maquita Agro
<b>¿Cómo?</b>	Manual de procedimiento de exportación del cacao en grano
<b>¿Por qué?</b>	Mejorar la productividad y exportación de esta manera fortalecer el área de ventas y las ventajas competitivas de la empresa.
<b>¿Dónde?</b>	Guayaquil
<b>¿Cuándo?</b>	Noviembre 2017

Elaborado por: Jennifer Navarrete Tomalá, 2017

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

#### **IV. Descripción de método**

##### **IV.1. Descripción de preguntas**

El análisis de los datos obtenidos en esta investigación a través de la encuesta aplicada a los colaboradores, estos serán demostrados cuantitativamente mediante gráficos y tablas a continuación.

1. ¿Conoce usted el procedimiento que se genera para la exportación de los productos de la empresa Maquita Agro
2. ¿Considera usted que el proceso de exportación de la empresa se genera de manera adecuada para que se de apertura a nuevos mercados internacionales?
3. ¿Alguna vez ha realizado alguna observación con respecto a la labor de la empresa con respecto a la exportación de sus productos?
4. ¿Considera usted que los productos que comercializa la empresa y el entorno de la misma cubren sus expectativas de sus clientes en el mercado nacional e internacional?
5. ¿Cree Ud. qué se debe elaborar un manual de políticas y procedimientos con respecto a la exportación?
6. ¿Considera usted que se justifica elaborar un manual de procedimientos de exportación para la empresa Maquita Agro?
7. ¿Cree usted que es conveniente hacer un manual cuando un departamento u organización tiene falencias en sus operaciones?
8. Usted como colaborador, ¿cree que se pueda elaborar procedimientos que sean ágiles y sencillos para facilitar su labor en la empresa?
9. ¿Considera que si se optimiza el procedimiento de exportación se incrementaran las ventas de la empresa?
10. ¿Considera que si la empresa Maquita Agro tuviere un adecuado procedimiento de exportación pudiera expandirse a nivel internacional?

##### **IV.2. Desarrollo de la propuesta**

Manual de procedimiento de exportación del cacao en grano

#### **IV.2.1. Propuesta**

Diseñar un manual de procedimientos de exportación del cacao en grano para la empresa Maquita Agro, con el objetivo de optimar dicha labor para el desarrollo de sus funciones.

#### **IV.2.2. Justificación**

Con el estudio ya planteado se han detectado errores en los departamentos administrativos de la empresa en el ejercicio de exportación, es por este motivo que se ve necesario elaborar un manual de procedimientos de exportación del cacao en grano, que sirva principalmente para mejorar los contextos problemáticos presentados. En donde se fijará normas para la correcta ejecución de las actividades.

#### **IV.2.3. Objetivos**

Implantar nuevos ordenamientos que permitan mejorar los procedimientos de exportación en la empresa Maquita Agro.

#### **IV.2.4. Alcance**

Dirigido a los colaboradores de la empresa.

#### **IV.2.5. Periodo de duración**

El manual de procedimiento de exportación del cacao en grano será puesto en ejecución en el mes de diciembre, y se mantendrá hasta que sea vigente o se actualice según políticas de la empresa Maquita Agro o dictamines por parte del estado ecuatoriano.

#### **IV.2.6. Desarrollo de la propuesta**

**Manual de procedimiento de exportación del cacao**

**Empresa Maquita Agro**

## **Estructura del Manual**

- i. Presentación
- ii. Objetivos
- iii. Beneficiarios
- iv. Generalidades
- v. Flujograma del proceso de exportación
- vi. Mejoras para la empresa Maquita Agro

### **i. Presentación**

El Ecuador es un país con potencialmente agrícola, este cuenta con todos los climas que benefician al desarrollo a los cultivos. La agricultura es una actividad que se utiliza de puntal fundamental para el progreso autosuficiente y riqueza de la nación. Es por esta razón que es significativo que se siga promoviendo la certificación de calidad en la exportación ya que es generadora de millones de dólares en ingresos.

### **ii. Objetivos**

Explicar el proceso a seguir para la adecuada exportación del cacao en grano.

### **iii. Beneficiarios**

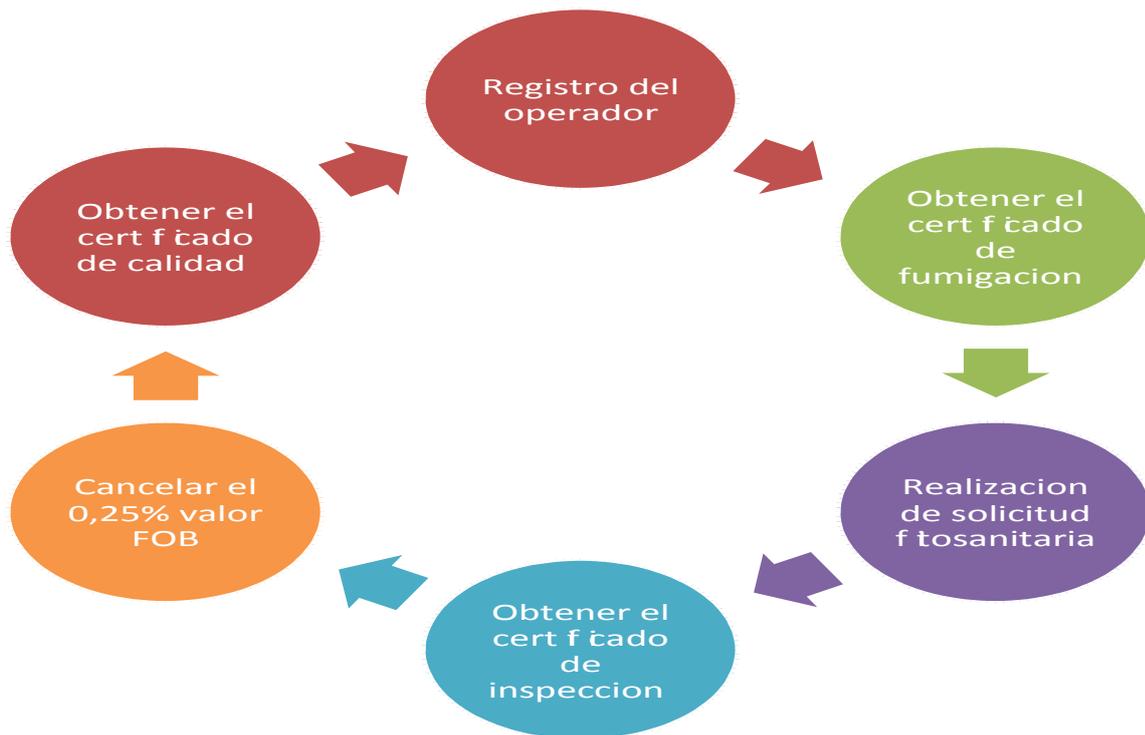
La empresa Maquita Agro y colaboradores.

### **iv. Generalidades**

- a) El cultivo del cacao está intrínsecamente conectado con la cultura ecuatoriana, ya que se lo ve ligado a su origen y su trascendente importancia en el desarrollo económico, político y social del mismo.
- b) Para la comercialización del cacao se debe dar los siguientes puntos
- c) El cacao se comercializa en grano.

- d) Se aplican las normas NTE INEN 195 cacao en grano.
- e) El producto debe tener registro de Agrocalidad.
- f) Debe ser comercializado como producto seco.

#### v. Flujograma del proceso de exportación



J. Navarrete, 2017 ©

#### vi. Mejoras para la empresa Maquita Agro

##### Causal 1. Confusión en la digitación

Al generarse la confusión en la digitalización de los operadores se origina información mal elaborada esto acarrea que la información no sea precisa y fidedigna para el proceso de exportación.

**Mejora 1.** Para la mejora de esta falencia se debe capacitar y concientizar a el digitador de la labor que está desempeñando, en donde se debe quitar todo tipo de distracciones, para la debida atención a lo que le están señalando a través de la línea telefónica o mediante mail.

## **Causal 2.** Mala atención al cliente

Los colaboradores que prestan servicio al cliente reflejan en la prestación un ineficiente desempeño.

**Mejora 2.** Para la mejora de esta falencia se debe concientizar al colaborador que la atención al usuario es la principal herramienta para llegar a diferentes acuerdos sean comerciales o no.

## **Causal 3.** Falencias en el área contable

Esta falencia se da por consecuencia de la confusión en la digitalización, debido a esto se emiten facturas que son registradas en la parte contable por lo que se obtiene cifras numéricas que no cuadran en el cierre mensual.

**Mejora 3.** Para la mejora de esta falencia se debe optimar como se menciona la primera causal, al mejorar este escenario las cifras numéricas cuadraran, de esta manera se tendrá un balance general optimo en la empresa Maquita Agro.

**Causal 4.** Existencia de demora al momento de exportar pedidos, este contexto se origina por la inadecuada logística de la empresa.

**Mejora 4.** Para la mejora de esta falencia, al optimar las anteriores causales, se optimará esta, igualmente se tendrá el debido cuidado a la hora de registrar los pedidos del cacao en grano para la exportación del mismo.

**Causal 5.** Falta de conocimientos de procedimientos y requisitos de exportación. Esto se origina por se da acciones empíricamente.

**Mejora 5.** Para optimar esta causal se debe hacer la aplicación del flujograma del proceso de exportación.

**Causal 6.** Falencias en el área logística esta generadas por las otras falencias presentadas en la empresa Maquita Agro.

**Mejora 6.** Al optimar las otras causales se mejorará esta, igualmente se le debe dar la debida organización y coordinación.

**Causal 7.** Fallas en el área operacional.

**Mejora 7.** Optimizar el departamento operacional capacitando al personal de operaciones de la empresa Maquita Agro.

#### **IV.2.7. Resultados de la propuesta de innovación**

Se estima que en la aplicación de la guía se optimen todas las causales, mejorando el área administrativa y contable de la empresa Maquita Agro. De esta manera se mejorará las fallas operacionales, las falencias de logísticas, el área contable, la atención el cliente, el área de negocios y ventas.

## **Conclusiones**

- Los principales escenarios problemáticos que se muestran en la empresa Maquita Agro se originan por la labor empírica que ejerce esta organización por parte de sus directivos y colaboradores, el manual de exportación ayudara a corregir todas las falencias presentadas, así también les brindara los debidos conocimientos a todos los que conforman la empresa.
- Los contextos problemáticos formados dentro de la empresa Maquita Agro, generan un impacto negativo en los clientes, puesto que al formarse errores de registro y logística se aumenta el tiempo de entrega del producto a los clientes, ya que se detiene el proceso de exportación en sus diferentes fases.
- La actualización de los conocimientos del personal de la empresa tendrá gran transcendencia para emprender la corrección de los errores que se ejecutaban, puesto que estos no estaban totalmente familiarizados con la organización y políticas que se establecen en el área de exportación del cacao en grano.

## **Recomendaciones**

- Se sugiere a la empresa Maquita Agro implementar el manual de exportación del cacao en grano, de esta manera se tendrá mayor organización y dirección en cuanto a la acción que se ejerce, de esta forma se fortalecerá la exportación en la organización.
- Se recomienda que la empresa emplee capacitaciones continuas a los colaboradores para que se optimen falencias que se presenten a futuro y la vez se instruya en temas que se relacionan con el ejercicio de la empresa.
- La empresa debe darle una mayor relevancia al proceso de exportación, creando campañas que motiven a nuevos clientes, por ejemplo: tomando referenciales de los clientes que ya mantiene a través de correos electrónicos; de esta manera se les podrá enviar la información adecuada de la calidad del producto que se comercializa.
- Al brindar las capacitaciones a los colaboradores, se sugiere efectuar un sistema de evaluación de la ocupación laboral, con el objetivo de medir si los empleados están poniendo en práctica lo asimilado en la capacitación recibida.

## Bibliografía

- I. Dávila, L. (21 de Agosto de 2017). *Be analytic*. Obtenido de Be analytic: <http://info.be-analytic.com/balanza-comercial-del-ecuador-2017>
- II. Aravena, M. (12 de Febero de 2012). *cimm*. Obtenido de cimm: [cimm.ucr.ac.cr/wordpress/wp.../12/Aravena-et-al-Investigación-educativa-I-2006.pdf](http://cimm.ucr.ac.cr/wordpress/wp.../12/Aravena-et-al-Investigación-educativa-I-2006.pdf)
- III. Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología científica*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme.
- IV. Asamblea Nacional del Ecuador. (29 de Diciembre de 2010). La Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad. *La Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad*. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.
- V. Asamblea Nacional del Ecuador. (5 de Mayo de 2017). El código orgánico de la producción, comercio e inversiones. *El código orgánico de la producción, comercio e inversiones*. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.
- VI. Avilés, E. (10 de Septiembre de 2015). *Enciclopedia del ecuador*. Obtenido de <http://www.encyclopediadelecuador.com/historia-del-ecuador/primer-constituyente/>
- VII. Calderón, P. C. (22 de Febrero de 2015). Diseño de un manual de procesos para certificar la exportación del cacao nacional a los Estados Unidos. *Diseño de un manual de procesos para certificar la exportación del cacao nacional a los Estados Unidos*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- VIII. Cando, L. C. (12 de Diciembre de 2013). Diseño de un manual de procedimientos para el sistema ECUAPASS en el Ecuador. *Diseño de un*

- manual de procedimientos para el sistema ECUAPASS en el Ecuador.* Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- IX. Cedeño, K. (2012). Evolución de la historia del Ecuador. *Vistazo*, 45-50.
- X. Daniels, R. (22 de Diciembre de 2013). *Catarina*. Obtenido de Catarina: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/bad/brunet\\_ca/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/bad/brunet_ca/capitulo2.pdf)
- XI. INEN. (12 de Marzo de 2006). NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE-INEN 176 Cacao en grano. *NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE-INEN 176 Cacao en grano*. Quito, Pichincha, Ecuador: INEN.
- XII. Lizas, B. (26 de Marzo de 2012). *Exportación directa*. Obtenido de exportación directa: <http://expotaciondirecta.blogspot.com/>
- XIII. MAGAP. (21 de Agosto de 2010). El Acuerdo Interministerial para el Reposicionamiento del Cacao Nacional Fino y de Aroma Sabor "Arriba",. *El Acuerdo Interministerial para el Reposicionamiento del Cacao Nacional Fino y de Aroma Sabor "Arriba"*, Quito, Pichincha, Ecuador: MAGAP.
- XIV. Manguashca, J. (2010). Historia y región del Ecuador 1830-1930. En M. Juan, *Historia y región del Ecuador 1830-1930* (pág. 45). Quito: Flacso.
- XV. Mejillones, C. J. (15 de Marzo de 2015). "Plan Estratégico de Exportación de Cacao Fino producido en el Cantón Guayaquil para el mercado de Shanghái. *Plan Estratégico de Exportación de Cacao Fino producido en el Cantón Guayaquil para el mercado de Shanghái*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- XVI. Mora De Labastida, N. (12 de Marzo de 2013). *Fido Palermo*. Obtenido de Fido Palermo: [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc////////blog/docentes/trabajos/17306\\_55962.pdf](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc////////blog/docentes/trabajos/17306_55962.pdf)
- XVII. Organización Mundial de Comercio. (15 de Septiembre de 2015). Acuerdo de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (AMSF) de la Organización Mundial de Comercio. *Acuerdo de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (AMSF) de la Organización Mundial de Comercio*. España, España, España: n-a.

- xviii. Sudaka, P. (12 de Diciembre de 2015). *Historia ecuador*. Obtenido de historia ecuador: <http://historiaecuador.blogspot.com/2005/12/comercio-sistema-bancario-y-sistema.html>

## Anexos

### Anexo 1

Modelo de estructura y contenido de encuesta para toma de datos

Nº PREGUNTAS	OPCIONES			
	1	2	3	4
1. ¿Conoce usted el procedimiento que se genera para la exportación de los productos de la empresa Maquita Agro?				
I. ¿Considera usted que el proceso de exportación de la empresa se genera de manera adecuada para que se de apertura a nuevos mercados internacionales?				
II. ¿Alguna vez ha realizado alguna observación con respecto a la labor de la empresa con respecto a la exportación de sus productos?				
III. ¿Considera usted que los productos que comercializa la empresa y el entorno de la misma cubren sus expectativas de sus clientes en el mercado nacional e internacional?				
IV. Cree Ud. ¿Qué se debe elaborar un manual de políticas y procedimientos con respecto a la exportación?				
V. ¿Considera usted que se justifica elaborar un manual de procedimientos de exportación para la empresa Maquita Agro?				
V. ¿Cree usted que es conveniente hacer un manual cuando un departamento u organización tiene falencias en sus operaciones?				
V. Usted como colaborador, ¿cree que se pueda elaborar procedimientos que sean ágiles y sencillos para facilitar su labor en la empresa?				
V. ¿Considera que si se optimiza el procedimiento de exportación se incrementaran las ventas de la empresa?				
VI. ¿Considera que si la empresa Maquita Agro tuviere un adecuado procedimiento de exportación pudiera expandirse a nivel internacional?				

## Anexo 2

Imágenes de personal completando plantilla de toma de datos



J. Navarrete, 2017 ©



J. Navarrete, 2017 ©



J. Navarrete, 2017 ©

### Anexo 3

### Encuesta aplicada



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA

PROPUESTA: "Diseño de un manual de procedimiento para la exportación del cacao en grano."

INSTRUCCIONES: Marque con una (X) la respuesta que Ud. Considere correcta.

1. ¿Conoce usted el procedimiento que se genera para la exportación de los productos de la empresa Maquita Agro?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

2. ¿Considera usted que el proceso de exportación de la empresa se genera de manera adecuada para que se de apertura a nuevos mercados internacionales?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

3. ¿Alguna vez ha realizado alguna observación con respecto a la labor de la empresa con respecto a la exportación de sus productos?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

4. ¿Considera usted que los productos que comercializa la empresa y el entorno de la misma cubren sus expectativas de sus clientes en el mercado nacional e internacional?

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

5. ¿Cree Ud. que se debe elaborar un manual de políticas y procedimientos con respecto a la exportación?

- Siempre
- Casi siempre

Pocas veces  
Nunca

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

6. ¿Considera usted que se justifica elaborar un manual de procedimientos de exportación para la empresa Maquita Agro?

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

7. ¿Cree usted que es conveniente hacer un manual cuando un departamento u organización tiene falencias en sus operaciones?

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

8. Usted como colaborador, ¿cree que se pueda elaborar procedimientos que sean ágiles y sencillos para facilitar su labor en la empresa?

Muy de acuerdo  
De acuerdo  
Poco de acuerdo  
En desacuerdo

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9. ¿Considera que si se optimiza el procedimiento de exportación se incrementarían las ventas de la empresa?

Muy de acuerdo  
De acuerdo  
Poco de acuerdo  
En desacuerdo

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

10. ¿Considera que si la empresa Maquita Agro tuviere un adecuado procedimiento de exportación pudiera expandirse a nivel internacional?

Muy de acuerdo  
De acuerdo  
Poco de acuerdo  
En desacuerdo

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

PROPUESTA: "Diseño de un manual de procedimiento para la exportación del cacao en grano."

INSTRUCCIONES: Marque con una (X) la respuesta que Ud. Considere correcta.

1. ¿Conoce usted el procedimiento que se genera para la exportación de los productos de la empresa Maquita Agro?

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

2. ¿Considera usted que el proceso de exportación de la empresa se genera de manera adecuada para que se de apertura a nuevos mercados internacionales?

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

3. ¿Alguna vez ha realizado alguna observación con respecto a la labor de la empresa con respecto a la exportación de sus productos?

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

4. ¿Considera usted que los productos que comercializa la empresa y el entorno de la misma cubren sus expectativas de sus clientes en el mercado nacional e internacional?

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

5. ¿Cree Ud. que se debe elaborar un manual de políticas y procedimientos con respecto a la exportación?

Siempre  
Casi siempre

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Pocas veces  
Nunca

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

6. ¿Considera usted que se justifica elaborar un manual de procedimientos de exportación para la empresa Maquita Agro?

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

7. ¿Cree usted que es conveniente hacer un manual cuando un departamento u organización tiene falencias en sus operaciones?

Siempre  
Casi siempre  
Pocas veces  
Nunca

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

8. Usted como colaborador, ¿cree que se pueda elaborar procedimientos que sean ágiles y sencillos para facilitar su labor en la empresa?

Muy de acuerdo  
De acuerdo  
Poco de acuerdo  
En desacuerdo

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9. ¿Considera que si se optimiza el procedimiento de exportación se incrementarían las ventas de la empresa?

Muy de acuerdo  
De acuerdo  
Poco de acuerdo  
En desacuerdo

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

10. ¿Considera que si la empresa Maquita Agro tuviere un adecuado procedimiento de exportación pudiera expandirse a nivel internacional?

Muy de acuerdo  
De acuerdo  
Poco de acuerdo  
En desacuerdo

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Registro de CONESUP 09-030

## I CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de un manual de procedimiento para la exportación de cacao en grano”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

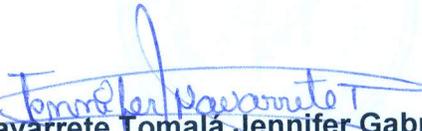
### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **La carencia de un manual de procedimiento que permita la exportación de cacao en grano, y problema de investigación: ¿Diseñar un manual de procedimiento para la exportación de cacao en grano para la empresa Maquita Agro en la ciudad de Guayaquil, periodo 2018?** presentado por **Navarrete Tomalá Jennifer Gabriela** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Presentado por la Egresada:

  
**Navarrete Tomalá Jennifer Gabriela**

Tutor:

  
**Ph. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco**

2018-09-01-41-D

01193

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Navarrete Tomalá Jennifer en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Diseño de un manual de procedimiento para la exportación de Cacao en grano**" de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Navarrete Tomala Jennifer

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 091862049-3





Factura: 001-002-000059212



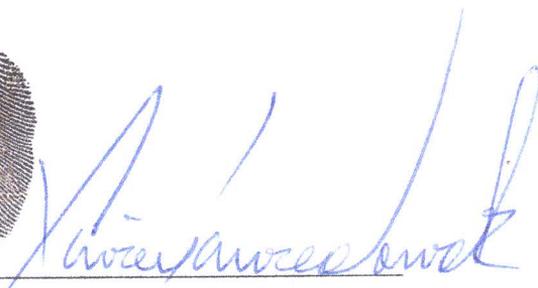
20180901041D01193

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901041D01193**

Yo, el/la Notario(a) XAVIER ANTONIO LARREA NOWAK de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA PRIMERA, comparece(n) a GABRIELA NAVARRETE TOMALA portador(a) de CÉDULA 0918620493 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de INTERESADO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, el cual cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 24 DE MAYO DEL 2018, (10:13).

  
 GABRIELA NAVARRETE TOMALA  
 CÉDULA: 0918620493

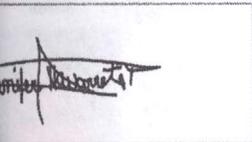




NOTARIO(A) XAVIER ANTONIO LARREA NOWAK  
 NOTARÍA CUADRAGÉSIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0918620493

**Nombres del ciudadano:** NAVARRETE TOMALA JENNIFER GABRIELA

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/MILAGRO/MILAGRO

**Fecha de nacimiento:** 2 DE FEBRERO DE 1992

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** NAVARRETE BARZOLA RICARDO ANTONIO

**Nombres de la madre:** TOMALA LARA LUCRECIA YANINA

**Fecha de expedición:** 7 DE NOVIEMBRE DE 2017

Información certificada a la fecha: 24 DE MAYO DE 2018

Emisor: GLENDA FABIOLA GUILLEN HARO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 41 - GUAYAS - GUAYAQUIL

certificado: 181-123-82652



181-123-82652



Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

01193



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**NAVARRETE TOMALA JENNIFER GABRIELA**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS MILAGRO**  
FECHA DE NACIMIENTO **1992-02-02**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **MUJER**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

N.º **091862049-3**





INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** E3333V2122

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **NAVARRETE BARZOLA RICARDO ANTONIO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **TOMALA LARA LUCRECIA YANINA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL**  
**2017-11-07**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2027-11-07**

001339610






DIRECCIÓN GENERAL FIRMA DEL CEDULADO



**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2018

REPÚBLICA DEL ECUADOR CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

018 JUNTA No. 018 - 046 NÚMERO 0918620493 CÉDULA

**NAVARRETE TOMALA JENNIFER GABRIELA**  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 3  
TARQUI PARROQUIA




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

**CIUDADANA (O):**

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Andreina Nuñez V.*  
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

(MP. IGM.MJ)

CERTIFICO: ES CONFORME AL DOCUMENTO EXHIBIDO QUE SE INCORPORA A LA PRESENTE ESCRITURA  
*Abg. Xavier Larrea Nowak*  
NOTARIO CUADRAGESIMO PRIMERO DEL CANTON GUAYAQUIL



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

*Wms Alberto Abaker*

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



*Wms Alberto Abaker*

Firma