



# UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

## TESINA DE GRADO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE:

INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

LA GESTION POR PROCESOS DE LA MICROEMPRESA  
DE CHIFLE DE YUCA SAN MIGUEL DE PALO LARGO Y  
SU CONTRIBUCION AL DESARROLLO DE LA  
PARROQUIA AYACUCHO PERIODO 2008-2011

AUTORA:

Celia Beatriz García Ramírez

TUTOR:

Econ. Carlos Zea Barahona Mg. DUIE

JIPIJAPA – MANABÍ – ECUADOR

## **AGRADECIMIENTO**

Mis agradecimientos a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, a los coordinadores de la Modalidad de Graduación por el Sistema de Programa de Seminario y al conglomerado de docentes que han impartido sus conocimientos en mí.

A la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Económicas, en especial a las autoridades, a las personas que colaboraron para obtener la información y así poder culminar la investigación planteada.

**Celia Beatriz García Ramírez**

## **DEDICATORIA**

A:

Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante el periodo de estudio.

**Celia Beatriz García Ramírez**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TESINA**

Econ. Carlos Zea Barahona Mg. DUIE. Profesor de la Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM” en calidad de Tutor de la Tesina de Grado, titulada: **“LA GESTION POR PROCESO DE LA MICROEMPRESA DE CHIFLE DE YUCA SAN MIGUEL DE PALO LARGO Y SU CONTRIBUCION AL DESARROLLO PRODUCTIVO DE LA PARROQUIA AYACUCHO PERIODO 2008-2011”**

### **CERTIFICA**

Que el mencionado trabajo ha sido realizado bajo mi tutoría, con vigilancia periódica en su desarrollo y elaborado con entera responsabilidad por la Estudiante de la Carrera de Ingeniería Comercial especialidad Comercio Exterior: **CELIA BEATRIZ GARCIA RAMIREZ**, con el fin de obtener el Título de Ingeniero Comercial, especialidad Comercio Exterior, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, establecidas para el efecto.

Jipijapa, Septiembre del 2012

Econ. Carlos Zea Barahona Mg. DUIE.

**Tutor de Tesina**

## **APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

Sometida a consideración del Honorable Tribunal de Sustentación de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, para su evaluación final.

**Miembro Principal.**

**Miembro Principal.**

**Miembro Principal**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Los conceptos, ideas y planteamientos que se ponen en el presente trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora. El patrimonio de la misma es de propiedad de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

**Celia Beatriz García Ramírez**

## ÍNDICE

### CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TESINA</b> .....	<b>iii</b>
<b>APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vi</b>
<b>TEMA</b> .....	<b>1</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>II. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>4</b>
3.1. Formulación del problema .....	4
3.2. Delimitación del problema. ....	4
<b>IV. OBJETIVOS</b> .....	<b>6</b>
4.1. Objetivo General.....	6
4.2. Objetivos Específicos .....	6
<b>V. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
5.1.- Gestión por procesos: Definición.....	7
5.2. Factores de la gestión por procesos.....	7
5.3. Desarrollo productivo: Definición .....	8
<b>5.4. La gestión empresarial. Definición</b> .....	<b>9</b>
5.5. Capacidades y habilidades de la función gerencial:.....	9
5.7. Clasificación de la gestión empresarial según sus diferentes técnicas: .....	10
5.7.1. A continuación las técnicas de gestión empresarial: .....	10
5.8. Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada: 12	
<b>5.9. Gestión de Procesos de Negocio</b> .....	<b>15</b>
Ventajas del modelado .....	16
Razones de la gestión de procesos.....	17
<b>5.10. La Yuca</b> .....	<b>18</b>
Historia .....	20
Impacto económico .....	21
Usos .....	22
Gastronomía.....	23
Producción de la mandioca .....	26
Cáscara de yuca.....	27
Factores negativos en el consumo de la yuca.....	28

Métodos de desintoxicación de la yuca.....	29
<b>VI. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>32</b>
6.1. Hipótesis General .....	32
6.2. ....	32
6.3. Métodos y técnicas.....	32
6.3.1. Métodos .....	32
6.3.2. Técnicas e instrumentos .....	33
6.4. Variables e indicadores .....	33
6.4.1. Variable independiente.....	34
6.4.2. Variable dependiente .....	34
6.5. Indicadores .....	34
6.6. Ubicación geográfica .....	34
6.7. Población y muestra .....	34
6.7.1. Población .....	34
6.7.2. Muestra .....	35
6.8. Recursos Utilizados.....	35
6.8.1. Humanos.....	35
6.8.2. Materiales.....	36
6.8.3. Financieros.....	36
<b>VII. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
7.1 .....	38
<b>VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>
8.1. Conclusiones .....	52
8.2. Recomendaciones .....	53
<b>IX. CRONOGRAMA.....</b>	<b>31</b>
<b>X. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>32</b>
<b>XI. ANEXOS .....</b>	<b>32</b>



**UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI**

Creada el 7 de Febrero del año 2001, según Registro Oficial Nº 261

PROGRAMA DE TITULACION MODALIDAD SEMINARIO DE FIN DE CARRERA

**ACTA/217 DE SUSTENTACION POR EL SISTEMA DE SEMINARIO DE FIN DE CARRERA, PREVIA LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL MENCION COMERCIO EXTERIOR DE LA UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS.**

En la ciudad de Jipijapa, Provincia de Manabí, a los diez y nueve días del mes de Septiembre del año dos mil doce, siendo las 16H00, en el Salón Auditorium de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, ubicado en el edificio Central Calle Santistevan entre Mejía y Alejo Lascano, se constituye el Tribunal de sustentación presidido por: Ing. Jorge Climaco Cañarte Murillo, Mg. Sc. Rector de la Universidad, Ec. Wilkins Álvarez Pincay, Mg. Sc. Director del Programa de Titulación, e integrado por los siguientes miembros: Econ. Carlos Zea Barahona, Miembro del Tribunal de Sustentación, Econ. Hernán Delgado Solís, Miembro del Tribunal de Sustentación, para recibir la sustentación del trabajo de tesina de la egresada: **GARCIA RAMIREZ CELIA BEATRIZ** Quien ha cumplido con todo el proceso académico de rigor, como requisito prescrito en la Ley de Educación Superior y los Estatutos de la Universidad, se ha matriculado y aprobado todos los semestres y ha elaborado su trabajo de tesina sobre el tema "LA GESTION POR PROCESOS DE LA MICROEMPRESA DE CHIFLE DE YUCA "SAN MIGUEL DE PALO LARGO" Y SU CONTRIBUCION AL DESARROLLO DE LA PARROQUIA AYACUCHO, PERIODO 2008-2011" que ha sido aprobado.

Luego de la sustentación rendida ante este tribunal, se recogió la evaluación que dio como resultado **10,00 (DIEZ)**.

Acto seguido, el presidente del Tribunal procedió a declararlos aptos para conferirles el Título de Ingeniera Comercial Mención Comercio Exterior, todo en presencia del Secretario General Procurador de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, que certifica.-

Ing. Climaco Cañarte Murillo, Mg. Sc.  
**RECTOR**



Ec. Wilkins Álvarez Pincay, Mg. Sc.  
**DIRECTOR DEL PROGRAMA**



Econ. Carlos Zea Barahona  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Econ. Hernán Delgado Solís  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Dr. Antonio González Vásquez  
**SECRETARIO GENERAL PROCURADOR**



## **TEMA**

La gestión de Procesos de la Microempresa de chifle de yuca San Miguel de Palo Largo y su contribución al desarrollo de la parroquia Ayacucho periodo 2008-2011.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La industria del chifle de yuca se ha desarrollado con gran ímpetu teniendo una gran acogida en Perú, país donde existe una gran parte de las comunidades se dedican a elaborar este producto de varias formas de presentación lo cual es una alternativa directa de desarrollo económico de las mismas, esto permite un crecimiento nacional y estabilidad del productor ya que puede mantener un valor agregado al producto.

Por otro lado la gestión de este producto en el Ecuador se encuentra básicamente en las comunidades de la costa Ecuatoriana la misma que mantiene un gran número de familias involucradas y que les permite una estabilidad de ingresos diarios y permanentes. Las provincias en donde se está desarrollando básicamente son los Ríos, Guayas, Manabí y Esmeraldas que son eminentemente agrícolas y producen la mayor parte de la yuca ecuatoriana.

La microempresa de chifle de yuca San Miguel de Palo Largo y su contribución al desarrollo de la parroquia Ayacucho periodo 2008-2011 permitirá emprender acciones empresariales que a su vez alcancen nuevos objetivos en la empresa en estudio, las estrategias que se determinen pueden ser útiles en los diferentes procesos administrativos de la empresa logrando con ello una rentabilidad superior. Por otro lado es fundamental considerar que la gestión empresarial en una micro empresa debe ser tal que permita la manifestación de satisfacción global del cliente logrando también una mejor aceptación del producto elaborado lo que repercute directamente en la empresa y sus utilidades, la empresa San Miguel está ubicada en el sitio Palo Largo de la Parroquia Ayacucho a 12 km de la cabecera cantonal de Santa Ana vía a Poza Honda.

## II. JUSTIFICACIÓN

Una de las parroquia con el mayor número de habitantes sobrepasando los 10.000 es Ayacucho con lo que se abre un mercado permanente dentro del comercio y con ello la demanda de alimentos tiene una gran presencia en esta localidad, en especial de alimentación con productos terminados y que manifiestan su presencia como comidas rápidas o de piqueo, esto pone a la empresa San Miguel dentro de una situación muy favorable ya que el producto que se elabora mantiene los requisitos de calidad y aceptación por el cliente y puede desarrollar un gran potencial existente.

Es también importante justificar los conocimientos técnicos con los que se desarrolló el presente estudio dentro de las posibilidades que permitieron el éxito del mismo, la necesidad de la empresa ha sido también un justificativo importante así como la inversión de los gastos realizados por su parte.

El Plátano y la Yuca son dos productos agrícolas de ciclo anual lo que los convierte en una materia prima abundante en la zona de estudio con muy pocas estrategias de aprovechamiento por tanto la iniciativa establecida por la mencionada empresa es fundamental importancia ya que presenta una alternativa de aprovechamiento de estos recursos agrícolas además de brindar al agricultor una alternativa de comercialización en la misma localidad.

### III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de la problemática estudiada se manifiestan una serie de debilidades empresariales así como aspectos negativos de la misma lo cual hace que se presente un sinnúmero de externalidades que impiden el desarrollo administrativo y financiero de la empresa en estudio.

El principal problema localizado se puede mencionar la Deficiente gestión en la producción de la empresa san miguel, lo cual conlleva a varios problemas subsiguientes como son:

Deficiente manejo administrativo

Deficiente manejo financiero

Deficiente aplicación de procesos técnicos dentro de la empresa

Con todo lo establecido se ha planteado la gran interrogante:

¿Mantiene la empresa San Miguel una rentabilidad acorde con sus inversiones?

#### 3.1. Formulación del problema

¿De qué forma la Gestión por Procesos de la Microempresa de chifle de yuca San Miguel de Palo Largo contribuirá al desarrollo de la parroquia Ayacucho periodo. 2008-2011?

#### 3.2. Delimitación del problema.

**Delimitación por Contenido:** La Gestión por Procesos de la Microempresa de chifle de Yuca San Miguel de Palo Largo y su contribución al desarrollo de la parroquia Ayacucho Periodo 2008-2011

**Por su Clasificación:** Administración de empresas, Gestión Empresarial.

**Espacio:** Sitio Palo Largo de la parroquia Ayacucho del Cantón Santa Ana

**Tiempo:** 2008 -2011.

## **IV. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo General**

Desarrollar un Análisis de la Gestión que aplica la empresa San Miguel de Palo Largo, como base para la implementación de un Sistema de Gestión

### **4.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación de la empresa

Implementar los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión

Analizar los procesos a desarrollar en la empresa

## **V. MARCO TEÓRICO.**

### **5.1.- Gestión por procesos: Definición**

Se entiende por gestión por procesos aquel conjunto de herramientas, actividades, técnicas que forman diversos procedimientos para lograr un objetivo común dentro de una empresa u organización, es la metodología por la cual se puede desarrollar con éxito una planificación en pro de un objetivo.

La gestión por procesos permite una clasificación de funciones y actividades dentro de la empresa, logrando así se desarrollen directamente encaminados los temas que se plantearon, permitiendo a la vez a cada empleado o funcionario la determinación y cumplimiento de sus respectivas funciones.

### **5.2. Factores de la gestión por procesos**

#### **Factores de competitividad que afectan la gestión:**

Puntos críticos y determinantes de la competitividad a diferentes niveles:

#### **Nivel Micro:**

- Capacidad de gestión
- Estrategias empresariales
- Gestión de innovación
- Prácticas en el ciclo de producción
- Capacidad de integración en redes de cooperación tecnológica
- Logística empresarial

- Interacción entre proveedores, productores y compradores

#### **Nivel Macro:**

- Política de infraestructura fiscal
- Política educacional
- Política tecnológica
- Política de infraestructura industrial
- Política ambiental
- Política regional
- Política de comercio exterior

#### **5.3. Desarrollo productivo: Definición**

El desarrollo productivo es aquel proceso mediante el cual una empresa logra sus objetivos involucrando a todos sus actores y dentro de los cuales existe una relación directa a la comunidad permitiendo que este desarrollo no solo sea empresarial sino también social comunitario, el desarrollo productivo involucra diversas variables que hacen de un método global empresarial a través del mismo que se puede emprender diversas acciones locales y externas.

#### **5.4. La gestión empresarial. Definición**

Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.

La entrada en el nuevo siglo y el panorama cambiante del mercado, sumado al apareamiento y desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) ha hecho que las empresas tengan que desenvolverse en un entorno cada vez más complejo. Por lo tanto la empresa agrícola moderna debe asumir el enorme desafío de modificar su gestión para competir con éxito en el mercado. Se puede decir entonces que la mayor parte de las empresas agrícolas se han visto en la necesidad de abrazar una gestión de adaptación a los cambios y a las nuevas circunstancias venideras.

#### **5.5. Capacidades y habilidades de la función gerencial:**

La función gerencial implica tener capacidad para conducir personas, un don especial para ser reconocidos y seguidos por los subalternos, indudablemente para esto se requiere capacidad técnica profesional espontánea y otros aspectos directivos a como se señalan a continuación:

- Capacidad para tomar decisiones
- Imaginación honestidad, iniciativa e inteligencia
- Habilidad para supervisar, controlar y liderar
- Habilidad para visualizar la actividad hacia el futuro

- Habilidad para despertar entusiasmo
- Habilidad para desarrollar nuevas ideas
- Disposición para asumir responsabilidades y correr riesgos inherentes
- Capacidad de trabajo
- Habilidad detectar oportunidades y generar nuevos negocios
- Capacidad de comprender a los demás y manejar conflictos
- Imparcialidad y firmeza
- Capacidad de adaptarse al cambio
- Deseo de superación
- Capacidad técnica de marketing para promocionar los productos de la empresa
- Capacidad para el análisis y solución de problemas
- Paciencia para escuchar
- Capacidad para relacionarse

### **5.7. Clasificación de la gestión empresarial según sus diferentes técnicas:**

Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

#### **5.7.1. A continuación las técnicas de gestión empresarial:**

Análisis Estratégico: diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.

Gestión Organizacional o Proceso Administrativo: planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignando responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.

Gestión de la Tecnología de Información: aplicar los sistemas de información y comunicación entre empresas a todas las áreas de las mismas, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.

Gestión Financiera: obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.

Gestión de Recursos Humanos: buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.

Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución: suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos.

Gestión Ambiental: contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente.

## **5.8. Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada:**

Para lograr obtener éxito en la empresa agrícola y poder mantenerlo existen muchas fórmulas, sin embargo, existen ciertas pautas fundamentales que los empresarios, operadores de servicio o administradores deben de tomar en cuenta para gestionar adecuadamente su negocio sobre todo si nos referimos a los pequeños microempresarios:

- Querer y cuidar a los clientes compradores
- Encuentre a los compradores que usted quiera
- Descubra qué quieren sus clientes compradores
- Oriente a su cliente comprador a obtener lo que quiera
- Entregue siempre un valor entregado

El éxito de una gestión empresarial dependerá de muchos factores, por ejemplo, la localización, competencia, etc. Sin embargo el empresario agrícola puede crear su propio modelo según gestión adaptándose a sus habilidades empresariales y recursos disponibles actuales y futuros.

Por otro lado cuando el buen empresario productor o administrador está creando su propio modelo de gestión deberá siempre efectuar lo siguiente:

- Planear a corto, mediano y largo plazo
- Usar herramientas cuantitativas en la toma de decisiones
- Reducción y control de costos
- Generación de valor agregado
- Prever el cambio
- Mantener una visión amplia del negocio

## **Funciones básica de la gestión:**

Existen cuatro funciones básicas:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Por tanto, la capacitación en cuestión empresarial agrícola deberá fortalecer en todo momento los conceptos referidos a las 4 funciones básicas:

Niveles y tiempo:

### **Planeación:**

Esta función contempla definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades, contempla las siguientes actividades:

- Asignación de recursos
- Programación

### **Organización:**

Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones.

La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinada tareas y quien es responsable de los resultados.

### **Dirección, conducción y liderazgo:**

Toda empresa, negocio, organización o institución agrícola está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas. La dirección consisten motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros.

### **Control:**

Una vez fijadas las metas, formulado los planes, delineados los arreglos estructurales, entrenado y motivado el personal, existe la posibilidad de que algo salga mal. Para asegurar que las cosas vayan como deben, se debe monitorear el desempeño del negocio u organización para comparar los resultados con las metas fijadas y presupuestos.

### **Dirigir Comprende:**

- Producir: Resultados, metas, eficacia.
- Administrar: Eficiencia, funciones.
- Emprender: Crear, innovar.
- Integrar: Personas, equipos y cultura.

### **El directivo 100%:**

- Consigue resultados
- Conoce su especialidad
- Está muy motivado
- Es buen administrador
- Es un apasionado del detalle
- Es un magnifico coordinador
- Es creativo
- Tiene vocación empresarial

- Está dispuesto asumir riesgos.
- Es sensible a la persona
- Es un líder para su equipo

## 5.9. Gestión de Procesos de Negocio

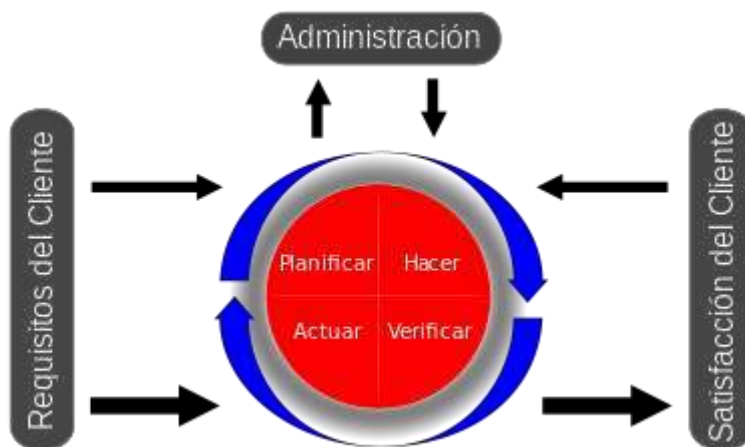


Ilustración del modelo de calidad del proceso de gestión (sistema de circuito cerrado), incluyendo el círculo

Se llama **Gestión o administración por procesos de negocio (Business Process Management o BPM en inglés)** a la metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño (Eficiencia y Eficacia) de la Organización a través de la gestión de los [procesos de negocio](#), que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. El Modelo de Administración por Procesos, se refiere al cambio operacional de la empresa al migrar de una operación funcional a una operación de administrar por procesos.

## **Ventajas del modelado**

Un proceso se puede ver como un conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

A través del modelado de los procesos de negocio, al interior de una organización, puede lograrse un mejor entendimiento de la operación de la empresa y muchas veces esto presenta la oportunidad de mejorar los procesos y con ello mejorar el desempeño. La estructuración de los procesos reduce errores, asegurando que los procesos se comporten siempre de la misma manera, reduciendo el margen de error y dando elementos que permitan visualizar el estado de los mismos durante cada etapa. La administración de los procesos permite asegurar que los mismos se ejecuten eficientemente, cumpliendo con estándares de calidad previamente establecidos, y ayudando a la obtención de información que luego puede ser usada para mejorarlos. Es a través de la información que se obtiene de la ejecución diaria de los procesos, que se puede identificar posibles ineficiencias o fallas en los mismos, y actuar sobre ellos para optimizarlos. En resumen esta herramienta es perfecta para la preparación o elaboración de una empresa que se integraría continuamente.

## **Soporte informático**

Para soportar esta estrategia es necesario contar con un conjunto de herramientas que den el soporte necesario para cumplir con el ciclo de vida de BPM. Este conjunto de herramientas son llamadas [Business](#)

[Process Management System](#) (BPMS), y con ellas se construyen aplicaciones BPM. Normalmente siguen una notación común, denominada Business Process Management Notation (BPMN).

## **Razones de la gestión de procesos**

Existen diversos motivos que mueven la gestión de los Procesos dentro de una organización, entre los cuales se encuentran:

- Extensión del programa institucional de calidad.
- Cumplimiento de legislaciones vigentes.
- Crear nuevos y mejores procesos (mejoramiento continuo).
- Entender qué se está haciendo bien o mal a través de la comprensión de los procesos.
- Documentar los procesos para la [subcontratación](#) y la definición del [Service Level Agreement](#) (SLA).
- Automatización y organización de los procesos.
- Crear y mantener la [cadena de valor](#).

## 5.10. La Yuca

### Clasificación Científica

<u>Reino:</u>	<u>Plantae</u>
<u>División:</u>	<u>Magnoliophyta</u>
<u>Clase:</u>	<u>Magnoliopsida</u>
<u>Orden:</u>	<u>Euphorbiales</u>
<u>Familia:</u>	<u>Euphorbiaceae</u>
Subfamilia:	<u>Crotonoideae</u>
<u>Tribu:</u>	<u>Manihoteae</u>
<u>Género:</u>	<u>Manihot</u>
<u>Especie:</u>	M. esculenta
<b><u>Nombre binomial:</u> Manihot esculenta</b>	

La **mandioca**, **yuca**, **guacamota** (del [náhuatl](#) cuauhcamohtli), **casava** o **casabe** (**Manihot esculenta**, [sin.](#) **M. utilissima**) es un [arbusto perenne](#) de la familia de las [euforbiáceas](#), autóctono y extensamente cultivado en [Sudamérica](#) y el Pacífico por su [raíz almidonosa](#) de alto valor alimentario. La mandioca es endémica de la región [tropical](#) de [Argentina](#) y [Paraguay](#), y de la región [tropical](#) de [Bolivia](#), [Brasil](#), [Colombia](#), [Ecuador](#), [México](#), [Panamá](#), [Perú](#) y [Venezuela](#), aunque se estima que las variedades hoy conocidas son efecto de la selección artificial.

## Descripción:

La mandioca es un arbusto [perenne](#) que alcanza los dos metros de altura. Está adaptada a condiciones de la [zona intertropical](#), por lo que no resiste las heladas. Requiere altos niveles de humedad —aunque no anegamiento— y de sol para crecer.

Se reproduce mejor de [esquejes](#) que por [semilla](#) en las variedades actualmente cultivadas. El crecimiento es lento en los primeros meses, por lo que el control de hierbas es esencial para un correcto desarrollo. En su uso normal, la planta entera se desarraiga al año de edad para extraer las raíces comestibles; si alcanza mayor edad, la raíz se endurece hasta la incomestibilidad. De las plantas desarraigadas se extraen los recortes para la replantación.

La raíz de la mandioca es cilíndrica y oblonga, y alcanza el [metro](#) de largo y los 10 [cm](#) de diámetro. La [cáscara](#) es dura y leñosa, e incomestible. La [pulpa](#) es firme e incluso dura antes de la cocción, surcada por fibras longitudinales más rígidas; muy rica en [hidratos de carbono](#) y azúcares, se oxida rápidamente una vez desprovista de la corteza. Según la variedad, puede ser blanca o amarillenta.

## Historia



La evidencia más antigua del cultivo de la mandioca proviene de los datos arqueológicos de que se cultivó en el [Perú](#) hace 4.000 años y fue uno de los primeros cultivos domesticados en América.

Las siguientes referencias al cultivo de yuca provienen de la [cultura maya](#), hace 1.400 años en [Joya de Cerén](#) ([El Salvador](#)).<sup>2</sup> En efecto, recientes investigaciones tienden a demostrar que el complemento alimentario de los mayas, el que les permitió sostener poblaciones muy numerosas, sobre todo durante el período clásico, y muy particularmente en la región sur de Mesoamérica en donde se concentraron importantes multitudes ([Tikal](#), [Copán](#), [Calakmul](#)), fue la Manioca, también llamada [Yuca](#), una raíz con alto contenido calórico del que se prepara una harina muy nutritiva, que hasta la fecha es parte integrante de la dieta de las diversas poblaciones que viven en la región maya y también en la cuenca del [Mar Caribe](#).

Otra especie, la *Manihot esculenta*, se originó posiblemente más al sur, en [Brasil](#) y [Paraguay](#). Con su mayor potencial alimenticio, se había convertido en un alimento básico de las poblaciones nativas del norte de Sur América, sur de América central, y las islas del Caribe en la época de

la llegada de los españoles, y su cultivo fue continuado con los portugueses y españoles. Las formas modernas de las especies domesticadas pueden seguir creciendo en el sur de Brasil.

En el Paraguay actualmente la mandioca es una de las especies más consumidas por los habitantes del mismo, ya que los acompaña en todas las comidas del día, ya sea desayuno, almuerzo y cena, en este país también es conocida en [guaraní](#) como Mandi'o. Aunque hay unas cuantas especies salvajes de mandioca, todas las variedades de Manihot esculenta son variedades seleccionadas por el ser humano para la agricultura.

### **Impacto económico**

La producción mundial de la mandioca está estimada en 184 millones de toneladas en [2002](#), la mayoría de la producción se encuentra en [África](#), donde crecen 99,1 millones de toneladas, 51,5 en [Asia](#) y 33,2 en [América Latina](#).

En muchos lugares de América, la mandioca es el alimento básico. Esto se traduce en el abundante uso de imágenes de la mandioca usados en el arte de [Perú](#) por la gente de la cultura [Moche](#) quienes la representan a menudo en su cerámica.

## Usos



Raíces de yuca.

La presencia de elementos cianogénicos, como por ejemplo la linamarina en la raíz, hace que la misma sea inutilizable y venenosa en algunas variedades, sin una prolongada cocción, necesaria además para reducir la rigidez de la pulpa. Aun la variedad llamada Manihot aipi (considerada a veces una subespecie de *M. esculenta*) contiene concentraciones elevadas de elementos venenosos, que desaparecen al hervirla.

Alternativamente, la raíz puede rallarse en crudo, tras lo cual es prensada para extraer el jugo potencialmente tóxico (ácido cianhídrico - HCN). Una vez secada al fuego o al sol, se muele para obtener una harina fina y delicada de la que se obtiene, por sedimentación, el almidón de mandioca y de este se obtiene la tapioca, también llamada casabe. Mediante este procedimiento se hacen comestibles incluso las variedades "amargas" que tienen alto contenido de toxinas. Ciertas culturas africanas maceran la raíz en agua hasta su fermentación para eliminar las toxinas antes de secarla y molerla.

La raíz fresca debe consumirse a la brevedad, ya que debido a su alto contenido de almidones se descompone rápidamente por la acción de

diversos microorganismos. Congelada o envasada al vacío se conserva durante meses en buen estado.

## **Gastronomía**



### **Majado de yuca, plato característico de la gastronomía con Yuca.**

La mandioca se utiliza extensamente en la cocina latinoamericana. Las variedades dulces se consumen ampliamente hervidas, o fritas como sustituto de las patatas.

Para su preparación en alimentos, la mandioca se somete a varios procesos de escaldado, ebullición, y/o fermentación<sup>5</sup> Ejemplos de productos alimenticios a base de yuca incluyen al garri (tostadas los tubérculos de la yuca), fufu (similar a la avena para desayuno), la masa de agbelima y la harina de yuca.

En la costa del Ecuador la yuca es muy típica en platos costeños, de los cuales destacan el "encebollado", donde la yuca es un elemento principal, se acompaña con pescado (bonito o atún) en un caldo especial, y también se acompaña con verde frito (chifles) limón, aceite y ají.

En Brasil la harina (farofa) se emplea para espesar guisos o tostada directamente sobre una plancha. La feijoada, un succulento cocido de cerdo y alubias negras, se acompaña habitualmente con farofa tostada. Otros platos emplean la raíz, como la vaca atolada, en que ésta se cocina hasta disolverse en el caldo. Hervida y pisada hasta hacer un puré se emplea para postres.

En la cocina del Paraguay y en la del nordeste argentino, la fécula o almidón de mandioca se mezcla con queso y leche para hacer bollitos horneados llamados chipá, el tentempié más habitual de la región, o se utiliza para dar consistencia a guisados de carne y verdura como el mbaipy y el borí-borí o como mbejú. La raíz se come hervida como acompañamiento de las comidas, a modo de pan, se la emplea frita sola o con huevos (Mandi`o chyryry). Es también ingrediente principal en la elaboración del lampreado o Payaguá mascada. También en el nordeste argentino, la mandioca hervida sustituye casi siempre al pan, el cual acompaña todos los alimentos del resto de Argentina.

En el estado de Tabasco, en México, se prepara una comida llamada puchero, la cual contiene carne y verduras mismas que se dejan hervir, hasta que la yuca se ablanda, de lo cual resulta un caldo muy apreciado.

En el estado de Yucatán, en México, se prepara un postre que consiste en hervir durante casi un día entero la yuca en miel de abeja; actualmente se usa azúcar, para la cocción se utiliza leña en lugar de hacerlo en estufa. Se podría decir que son yucas en almíbar.

En la gastronomía del Perú la yuca se usa en numerosos platos. En forma hervida es un acompañante característico del cebiche; también se prepara frita, acompañándose con la salsa de la papa a la huancaína; en la zona norte del Perú, mayormente en Piura y Lambayeque, se prepara un piqueo con base en yuca machacada conocido como majado de yuca.

En la Amazonia peruana la yuca también se emplea como insumo para preparar el masato, una bebida alcohólica indígena, además se prepara harina que se utiliza en sopas y en la preparación de panes. Se produce fariña que se utiliza en la preparación de refrescos, como el shibé, tortillas, frituras, postres, como el aradú, preparado con huevo de gallina o tortuga fluvial y otras combinaciones. Entre los platos típicos que utilizan la yuca está el picadillo de majaz, chicharrón de lagarto y otros platos exóticos de la gastronomía de la Amazonía peruana.

En Venezuela y en la República Dominicana se utiliza para preparar el casabe, una torta plana de harina de yuca, producida a partir de las variedades amargas, el casabe fue hecho primero por los aborígenes. También se utiliza en Venezuela para preparar buñuelos, dulces llamados naiboas y como acompañante de la carne o pollo en brasas (hervida o frita) e incluso forma parte del popular sancocho.

En Cuba se prepara hervida en trozos, que luego se untan con un mojo de ajo machacado y naranja agria (o limón), y después se le vierte manteca (grasa) de cerdo limpia y bien caliente, sal al gusto. En el oriente del país también se prepara el casabe, como más arriba se describe.

En Colombia se usa para preparar enyucados o carimañolas, casabes, pandeyuca, pastel de yuca, yucas chorreadas, palitos de yuca, ajiaco, sancocho, pandebono o como acompañamiento de carnes. Es importante señalar que la yuca es un alimento sagrado para las culturas indígenas que se encuentran ubicadas en la amazonía colombiana, en donde se conocen más de 10 especies, entre esa la yuca brava que es venenosa pero que estas culturas por su gran conocimiento han logrado procesarla de tal manera que de ella sacan bebidas, fariña, casabe entre otros.

En Panamá se usa para la preparación de carimañolas, muy típicas de la cocina panameña, también se consume sancochada con culantro al mojo, frita, majada y como ingrediente del sancocho.

La fermentación de la yuca produce una bebida ligeramente alcohólica llamada cauim, consumida con propósitos rituales por los pueblos aborígenes.

En la actualidad se venden presentaciones de yuca frita en hojuelas, similar a las papas. En Cuba, es consumido en todo el país. La forma más usual de comerla es cocida con mojo, también frita, con huevos revueltos y tomate, y se tiene dentro del plato tradicional cubano, donde se incluye el arroz congris, carne de cerdo azada, ensalada, etc.

En Honduras, en Nicaragua y en El Salvador existe un plato típico conocido como yuca con chicharrón, similar al plato cubano de yuca al mojo. Se prepara hervida en trozos y se sirve con lonja de cerdo con carne, frita (chicharrón), sobre la yuca. Finalmente se le agrega una salsa de tomate cocido, al que se le pueden agregar pequeños trozos de tomate, cebolla, chile dulce o pimiento verde. Resulta un plato espectacular y delicioso. Quienes así lo desean le agregan picante a la salsa de tomate o le ponen salsa picante al plato ya preparado.

### **Producción de la mandioca**

La yuca es la séptima mayor fuente de alimentos básicos del mundo. Algunos la califican de "base de la vida" tropical, porque es una de las más importantes fuentes de alimentación en extensas áreas de los trópicos. Es un cultivo apreciado por su fácil y amplia adaptabilidad a diversos ambientes ecológicos, el poco trabajo que requiere, la facilidad con que se cultiva y su gran productividad. Puede prosperar en suelos

poco fértiles, en condiciones de poca pluviosidad. En condiciones óptimas la yuca puede producir más calorías alimenticias por hectárea que la mayoría de los demás cultivos alimenticios tropicales. Actualmente es un cultivo con altas expectativas para la producción de [etanol](#) y se prevé un crecimiento espectacular en la implantación de este cultivo.

### **Cáscara de yuca**

En pruebas de laboratorio efectuadas por Jorge Egúsquiza Loayza, de Perú, se ha determinado que la cáscara seca de yuca sumergida en agua se rehidrata, esto es, absorbe agua potable hasta 160 por ciento de su peso, de modo tal que 50 gramos de cáscara seca de yuca absorben 80 gramos de agua en 25 minutos. El mismo investigador ha efectuado un experimento denominado el experimento Karin que demuestra que la cáscara seca de yuca absorbe en promedio 120 por ciento de su peso, agua apropiada para uso agrícola del agua de mar. Esta agua no es salobre y favorece la germinación de granos de maíz en forma similar a la producida por agua potable. Esto es de particular importancia, porque la cáscara seca de yuca es una sustancia muerta, y es posible imitar su estructura de modo industrial. En otras palabras, la cáscara seca de la yuca es el modelo de estructura que debe replicarse para obtener un producto que absorba agua apropiada para uso agrícola del agua de mar.

## Factores negativos en el consumo de la yuca



Planta de Mandioca en la [Provincia de Misiones](#) (Argentina).

La yuca contiene cantidades pequeñas pero suficientes para causar posibles molestias de sustancias llamadas [linamarina](#) y [lotaustralina](#). Estos son [glucósidos](#) cianogénicos que se convierten en [ácido prúsico](#) (cianuro de hidrógeno), por la acción de la [enzima](#) lanamarasa, que también se encuentra presente en los tejidos del tubérculo.

La concentración del ácido prúsico puede variar de 10 a 490 mg/kg de tubérculo fresco. Las variedades de yuca "amarga" contienen concentraciones más altas, especialmente cuando estas se cultivan en zonas áridas y en suelos de baja fertilidad. En las variedades llamadas "dulce" la mayor parte de las toxinas se encuentra en la cáscara. Algunas de estas variedades se pueden hasta comer crudas después de pelarlas - como si fueran [zanahorias](#). Sin embargo en muchas de las variedades más frecuentemente cultivadas, que son amargas, la toxina también se halla presente en la carne feculenta del tubérculo, especialmente en el núcleo fibroso que se halla en el centro.

Los tubérculos de yuca también contienen cianuro libre, hasta el 12 por ciento del contenido total de cianuro. La dosis letal de cianuro de hidrógeno no combinado para un adulto es de 50 a 60 mg, sin embargo la toxicidad del cianuro combinado no es muy conocida. Los [glucósidos](#) se

descomponen en el tracto digestivo humano, lo que produce la liberación de cianuro de hidrógeno. Si se hierve la yuca fresca, la toxicidad disminuye muy poco. El glucósido linamarina es resistente al calor, y la enzima linamarasa se inactiva a 75°C.

### **Métodos de desintoxicación de la yuca**

Los métodos de elaboración de la yuca para desintoxicar los tubérculos se basan fundamentalmente en la hidrólisis enzimática para reducir la concentración de glucósidos.

Se pueden distinguir los siguientes procesos:

Métodos en los que se emplea solo el calor y el agua

Preparación y cocción modificadas

Sin elaborar, solo con pelado y un lavado a fondo. Se aplica a la yuca cruda y sola para las variedades dulces.

Cocinada como se hace con los alimentos básicos feculentos no tóxicos, o mediante un hervido repetido de varias veces en varias aguas. Después se hornea, se asa o se fríe.

Machacado, precedido o seguido por el hervido o cocción a vapor. Se aplica a la pasta de yuca, llamada "dumboi" en Liberia.

Elaboración en seco (para conservación).

Tubérculo fresco en lonchas, secado al sol o en aire caliente (sin remojo, cocción ni fermentación).

El producto secado al sol se muele o se machaca. Se produce harina de yuca.

### **Elaboración en húmedo**

Se prepara la fécula del tubérculo fresco y molido mediante sedimentación, lavado y secado. Este producto es conocido como farinha d'agua en Brasil.

La fécula se gelatiniza al calor. Se produce la llamada tapioca lameliforme y perlada.

Se prepara harina a partir de los tubérculos no fermentados mediante pelado, rallado, exprimido y asado. El producto se conoce como farinha de mandioca en Brasil.

El producto secado al sol se muele y se machaca. El producto se conoce como harina de yuca. En Brasil se conoce como "farinha seca".

### **Desintoxicación mediante fermentación\***

Métodos de fermentación en húmedo (yuca euriada). Remojo breve o prolongado, con fermentación en agua estática o corriente, dulce o salada:

Del tubérculo entero y fresco, sin pelar, seguido de pelado, reducción de fibras y machadado. Se produce así la pasta glutinosa de yuca, llamada chickwangué en el Congo.

Del tubérculo entero y fresco, sin pelar, seguido de pelado, reducción de fibras y asado. Se produce la harina de yuca fermentada, llamada "farinha d'agua".

De todo el tubérculo, entero (o en lonchas), pelado (o sin pelar) seguido por pelado, secado al sol con aire caliente y después triturado y machacado. Se produce la harina de yuca fermentada.

Del tubérculo, entero y fresco, pelado, después hecho pulpa con la criba, lavado y sedimentado de la fécula y después leve exprimido y cocción al vapor. Pasta agria de fécula de yuca que se hace en Nigeria.

Del tubérculo entero, pelado, recién hervido (fermentado de 6 a 14 días) rallado o hecho pulpa, cribado, exprimido y después machacado. Se obtiene la pasta de yuca fermentada, llamada gogó en Camerún.

Del tubérculo pelado, recién hervido y rallado (fermentado durante la noche) enjuagado y mezclado con semilla de legumbre fermentada (Pentaclethra macrophylla). Se obtiene la harina de yuca fermentada y hervida llamada abacha en Nigeria.



Chifles De Yuca

## VI. DISEÑO METODOLÓGICO

### 6.1. Hipótesis General

La hipótesis que se planteó para la presente investigación fue:

La correcta aplicación de un sistema de gestión lograría un significativo desarrollo de la empresa san miguel.

También se pudo establecer varias hipótesis más específicas que hacen incapie en las actividades más internas de la investigación desarrollada.

Entre estas:

La aplicación de manuales de procesos dentro de la empresa incrementaría el rendimiento.

La empresa san miguel logrará un significativo rendimiento al momento de aplicar un sistema de gestión en la producción.

### 6.2. Tipo de estudio

Un tipo de estudio utilizado fue el de campo por las encuestas desarrolladas, También se aplicó un estudio descriptivo por cuanto se describe una problemática establecida, para recabar información se aplicó básicamente el bibliográfico

### 6.3. Métodos y técnicas

#### 6.3.1. Métodos

Los métodos utilizados fueron:

**El Método inductivo-deductivo.-** Nos permitió el estudio de la problemática en el campo logrando descifrar las variables y su problema establecido.

**El Método analítico-sintético.-** Para el análisis de resultados y el establecimiento de conclusiones de la investigación

**El Método histórico-lógico.-** Para la recavacion de la información estudiada y que determina la historia del producto y la problemática establecida.

### **6.3.2. Técnicas e instrumentos**

**La Observación.-** Se desarrolló para realizar un diagnóstico previo y palpar la situación de la empresa así como para ver las problemáticas en estudio y las variables establecidas que hacen referencia al producto y la situación real de la empresa.

**Encuesta.-** Fue el trabajo de campo que se realizó con la finalidad de conseguir nuestros objetivos planteados. Se desarrolló a los miembros de la comunidad en general.

**Entrevistas.-** Fue fundamental para realizar un acercamiento a lo que no se ve de la empresa, a los criterios y opiniones de sus administradores lo cual es muy importante para el presente trabajo. Se aplicó entrevistas a la coordinadora de la empresa.

El instrumento básico fueron los cuestionarios

### **6.4. Variables e indicadores**

#### **6.4.1. Variable independiente**

La gestión por procesos a nivel internacional.- se entiende que la gestión a este nivel esta sobre los índices nacionales y que involucra un sinnúmero de requisitos y exigencias para el proceso de producción de este producto.

#### **6.4.2. Variable dependiente**

Contribución al desarrollo a nivel nacional.- Aquel producto que de una u otra manera repercute positivamente en el incremento de PIB nacional lo que hace que se incremente con ello la economía local y nacional.

### **6.5. Indicadores**

Costos de producción

Ingresos obtenidos

Gastos operativos

Costos corrientes

Gastos indirectos

### **6.6. Ubicación geográfica**

Sitio Palo Largo de Ayacucho del cantón Santa Ana de la provincia de Manabí.

### **6.7. Población y muestra**

#### **6.7.1. Población**

La población que se consideró en el presente proyecto fue la población económicamente activa de la parroquia Ayacucho que son 10.000 habitantes

Para la presente investigación, se estableció un grado de confianza del 96% y un margen de error del 4%.

### 6.7.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \cdot \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$n$  = tamaño de la muestra

$N$  = números de elementos de la población 10000.

$E^2$  = Error máximo admisible, 5%.

$PQ$  = Constante de la varianza poblacional (0,25)

$K^2$  = Coeficiente de corrección del error (2)

$$n = \frac{0,25 \times 10000}{(10000 - 1) \cdot \frac{0,05^2}{2^2} + 0,25} = \frac{2500}{6,49937} = 385$$

La muestra para realizar la encuesta, es de 385 personas de la población

## 6.8. Recursos Utilizados

### 6.8.1. Humanos

Tutor de la tesina

Autora de la tesina

Dos encuestadores

Presidenta de la empresa

### 6.8.2. Materiales

Los materiales utilizados son los siguientes:

Computadora

Impresora

Escáner

Copiadora

Papel A4

Tablero de campo

Libreta de campo

Marcadores

Carpetas

### 6.8.3. Financieros

<b>CONCEPTOS</b>	<b>VALORES</b>
Material bibliográfico.- Copias fotostáticas	\$ 65,00

Materiales de oficina	100,00
Equipos de grabación	60,00
Copias de encuestas	30,00
Materiales de impresión (Internet)	80,00
Trabajos en computadora (primera presentación)	70,00
Trabajos en computadora (arreglos)	50,00
Hojas. Trabajo original y copias	140,00
Subtotal	595,00
Imprevistos (10%)	67,50
<b>TOTAL</b>	<b>662,50</b>

Son 662,50 dólares (seiscientos sesenta y dos con 50/100) fueron autofinanciados por la autor(a) de la presente investigación.

## VII. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Encuestas dirigida a los habitantes de la parroquia Ayacucho.

1.- ¿Conoce usted la empresa de chifles de yuca SAN MIGUEL ubicada en el sitio Palo Largo?

**Cuadro No. 1.**

Alternativas	F	%
Si	310	80.5
No	75	19.5
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Habitantes de la parroquia Ayacucho

**Elaboración:** Autora.

**Gráfico No. 1.**



Como se ha podido ver el 80.5 % de la comunidad o de la población de la parroquia Ayacucho tienen pleno conocimiento de la existencia de esta empresa lo cual la hace reconocida dentro de esta población, esto a su vez es fundamental puesto que ya existe un criterio generalizado de la presencia de esta entidad.

Mientras tanto como en todo proyecto siempre está el desconocimiento por alguna parte de los involucrados, en este caso el 19.5% de los encuestados no conocían de la existencia de esta empresa ni de sus productos de manera general.

**2.- ¿Conoce usted de los productos que oferta esta empresa en la comunidad?**

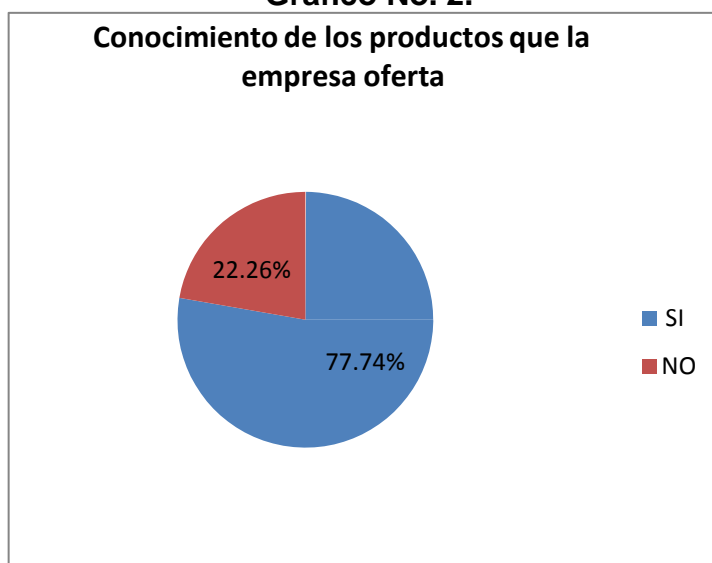
**Cuadro No. 2.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	299	77.74
No	86	22.26
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: Habitantes de la parroquia Ayacucho

Elaboración: Autora.

**Gráfico No. 2.**



La segunda pregunta establecida quiere determinar la relación del conocimiento general de la población respecto al producto que comercializa la empresa en estudio, lo cual fue relevante y corrobora la respuesta anterior, el 77.74% manifiesta que si conocían del chifle de yuca y que lo comercializa esta empresa mientras que apenas el 22.26% manifestaron que no conocían del mismo.

3.- ¿Entre los productos comercializados por esta empresa se encuentran los chifles de yuca, considera usted que es un excelente producto?

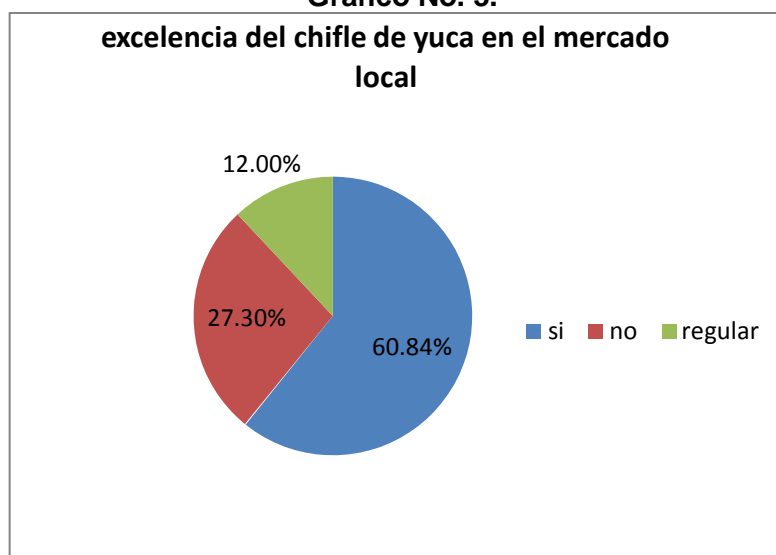
**Cuadro No. 3.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	234	60.84
No	105	27.3
Regular	46	12
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Habitantes de la parroquia Ayacucho

**Elaboración:** Autora.

**Gráfico No. 3.**



El 60.84% de los encuestados manifestaron que el chifle de yuca es un excelente producto y que si tiene aceptación local y por eso debe ponerse a la venta en otros mercados fuera de la parroquia. Mientras que existió un 27.30 % que mencionaron que no es de mucha calidad por cuanto no lo consumen, y un 12 % mencionaron que es un producto de aceptación regular dentro de sus familias ya que existen miembros que si lo consumen mientras que hay otros que no lo consumen.

#### 4.- ¿Tiene algún miembro de su familia trabajando en esta empresa?

**Cuadro No. 4.**

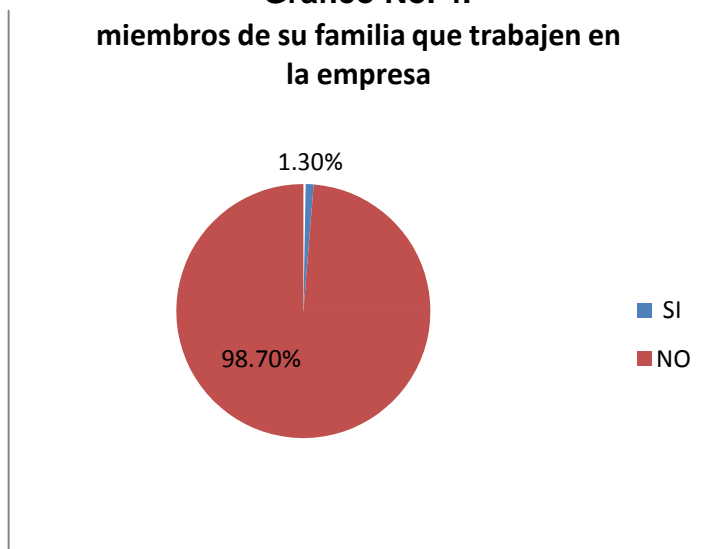
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	1.3
No	380	98.7
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: Habitantes de la parroquia Ayacucho

Elaboración: Autora.

**Gráfico No. 4.**

**miembros de su familia que trabajen en la empresa**



En la presente pregunta se ve claramente que no hablamos de una empresa ni mediana ni grande, ya que es muy reducido el porcentaje que manifestaron tener un familiar que labore en la empresa, y de estos se debe resaltar que en su mayoría fue de la misma comunidad de Palo Largo, apenas el 1.3% de los encuestados manifestaron que se cuentan con familiar que ha trabajado o que trabaja en la entidad en estudio, mientras que el resto de porcentaje 98.7% mencionaron que no laboran nadie de sus familias.

Esto es importante mencionar que ya que se puede identificar la influencia que esta empresa tiene en un determinado número de familias.

5.- ¿Conoce de los beneficios que esta empresa otorga a sus empleados?

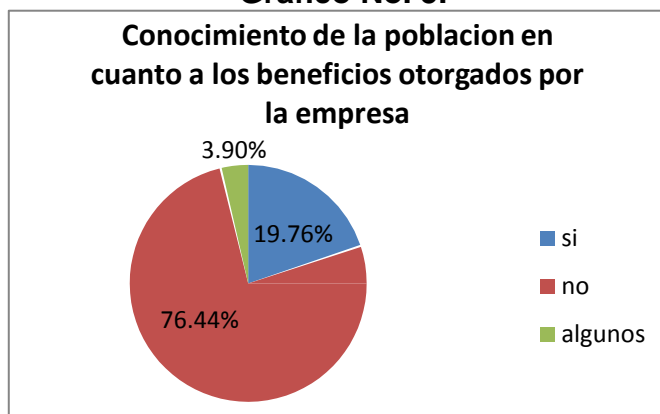
**Cuadro No. 5.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	19.76
No	294	76.44
algunos	15	3.9
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Habitantes de la parroquia Ayacucho

**Elaboración:** Autora.

**Gráfico No. 5.**



El 76.44% de la población desconoce si esta empresa otorga los beneficios de ley a sus empleados, lo cual hace notar que los empleados están ausentes de estos beneficios ya que entre los que manifestaron esta respuesta se encuentran varios de los que mencionaron tener familiares trabajando en la misma.

El 19.76% mencionaron que si se les dan los beneficios de ley. Y el 3.9% mencionaron que de manera irregular se mencionan que se le otorgan ciertos beneficios lo cual no es garantizado o estable.

**6.- Conoce usted si la empresa mantiene personal capacitado en sus actividades.**

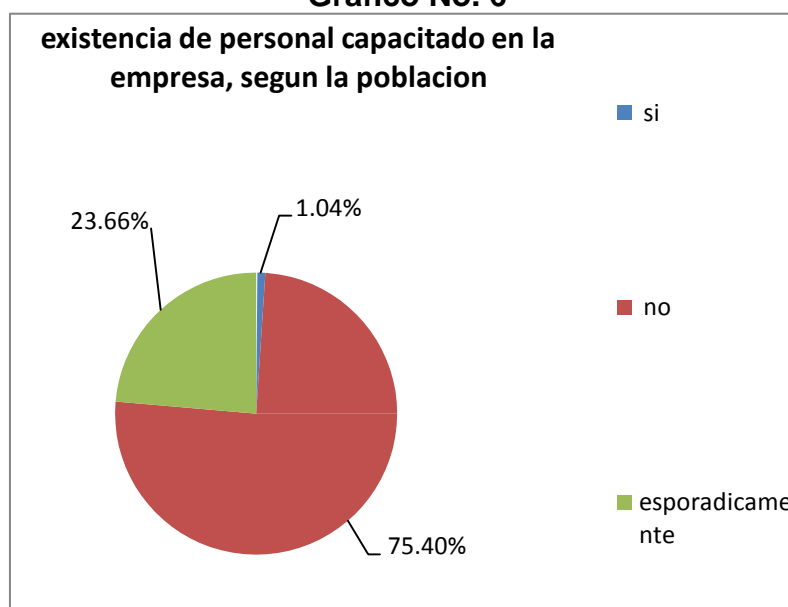
**Cuadro No. 6.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	1.04
No	290	75.4
Esporádicamente	91	23.66
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Habitantes de la parroquia Ayacucho

**Elaboración:** Autora.

**Gráfico No. 6**



El 75.40 % manifestó que no existen o no conocen sobre personal técnico que labore en la entidad. Esto a su vez permite mencionar que es una deficiencia o debilidad de la empresa ya que no cuenta con un personal mínimo con conocimientos técnicos que colabore temporal o permanentemente en la misma. Un 23.66% mencionaron que se han contratado de manera esporádica solo como para capacitación y asistencia por horas, mientras que existe apenas el 1.04% que mantiene que si existe personal capacitado para las labores, sin embargo se pudo determinar que este personal al que hacen mención es el personal con experiencia y la habilidad suficiente para el proceso de producción mas no personal profesional.

**7.- ¿Considera usted que daría resultado la implementación de nuevas estrategias internas en la empresa?**

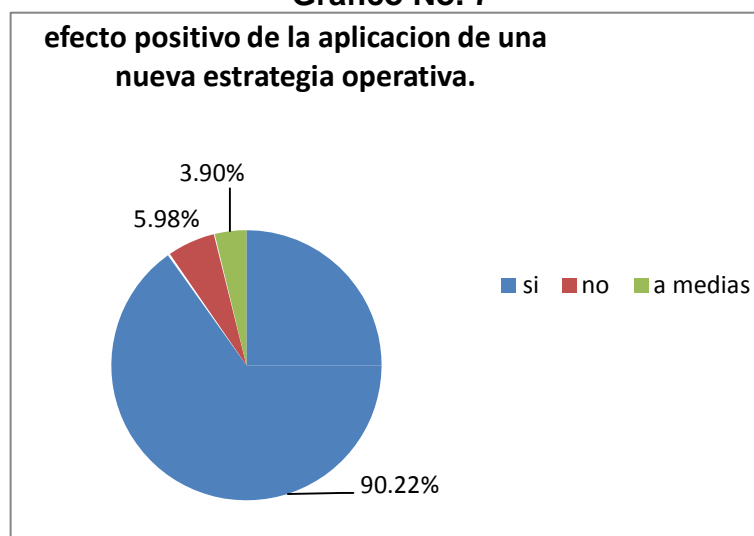
**Cuadro No. 7.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	347	90.22
No	23	5.98
A medias	15	3.9
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Habitantes de la parroquia Ayacucho

**Elaboración:** Autora.

**Gráfico No. 7**



Como se ha podido palpar el 90.225 mencionan que si resultaría positivamente la aplicación de una nueva estrategia lo cual es fundamental en esta empresa logrando con ella una eficiencia en todos los procesos. Existe un 5.98% que mencionaron que no era factible y que no dará resultado en esta empresa ya que para ello se requiere de aplicación de técnicos profesionales. El 3.9% mencionaron que puede ayudar a medias, lo cierto es que la gran mayoría mencionaron el positivismo ya que la empresa cuenta con el personal con experiencia y conocimiento del producto mencionaron.

**8.- ¿Cree usted que esta empresa ayuda al desarrollo local de la parroquia Ayacucho y en especial de su comunidad?**

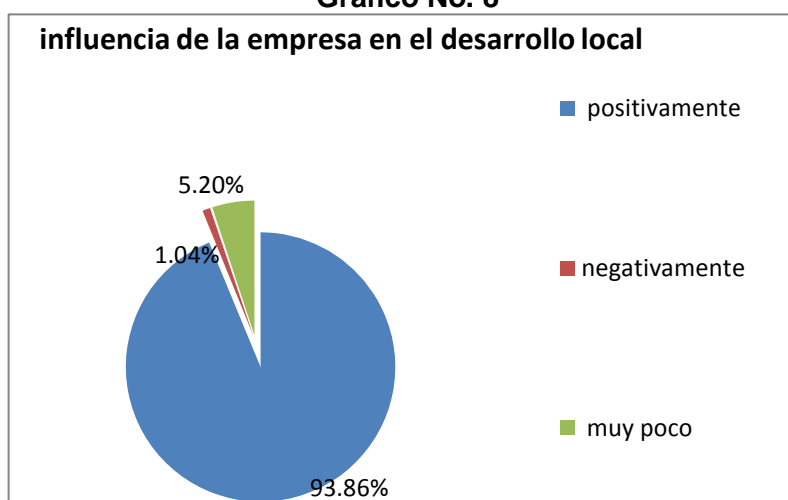
**Cuadro No. 8.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Positivamente	361	93.86
Negativamente	4	1.04
Muy poco	20	5.2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Habitantes de la parroquia Ayacucho

**Elaboración:** Autora.

**Gráfico No. 8**



El 93.86% de la población mencionan que si es positivo el aporte de la empresa a la comunidad en general y por ende a su economía. El 5.20% menciona que influirá muy poco en el desarrollo local de la parroquia, mientras que por otro lado existe un 1.04% que mencionan drásticamente que no influirá de manera positiva en el desarrollo económico de la parroquia.

**9.- ¿De qué manera usted considera que aporta esta empresa a la colectividad?**

Economía ( ) Laboralmente ( ) Socialmente ( )  
educativamente ( )

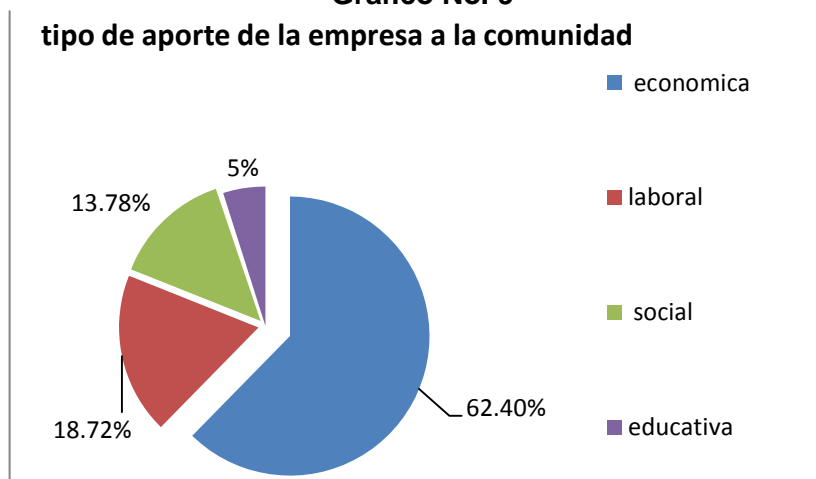
**Cuadro No. 9.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Económica	240	62.4
Laboral	72	18.72
Social	53	13.78
Educativa	20	5.2
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Habitantes de la parroquia Ayacucho

**Elaboración:** Autora.

**Gráfico No. 9**



Es fundamental detectar el criterio de la comunidad en cuanto a su confianza que depositan en la empresa, de las cuales el 62.40% mencionaron que influye de manera económica en la comunidad y en el desarrollo local de la parroquia. Por otro lado el 18.72% manifestaron que influirá en el aspecto laboral por lo que se generaran plazas de empleo, un 13.78% pudieron decir que el aspecto social no quedará fuera ya que se verá influenciado por esta empresa de manera positiva y por ultimo un 5 % mencionó que favorecerá el factor educativo de la comunidad en general.

## 7.2. ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN

1. **¿Al respecto de la administración interna considera usted que lo están haciendo de manera eficaz o técnica. YCuál es su mercado más oportuno actualmente?**

**Resp.** A medida de nuestras posibilidades si, consideramos que estamos trabajando con el mejor equipo local que conoce el producto y la materia prima, sin embargo es importante señalar que no contamos con profesionales que se dediquen directamente en esta área y que nos asesoren, más bien se ha contratada de manera esporádica.

El mercado más indicativo de nuestro producto es el mercado de la parroquia y en menor número el mercado local de Santa Ana.

**Análisis.-** ha sido fundamental escuchar estos criterios de parte de sus dirigentes ya que se puede notar claramente que no cuentan con personal capacitado en el área administrativa o financiera de la empresa, y esto repercute de manera negativa en la misma, así también no mantienen criterios de expansión de mercados a nivel provincial y nacional.

**2. ¿Cuántos empleados mantiene la empresa y como es el proceso de selección, Ha considerado alguna vez una expansión de mercados?**

**Resp.** Somos una entidad pequeña en donde laboramos 5 personas de manera permanente y apenas unos 4 de manera temporal lo cual nos hace muy limitados en nuestro recursos, por ello creemos que hay que extenderse en la producción pero no se cuenta con los recursos del caso para poder hacerlo. La expansión de mercado es muy buena y hay que hacerla sin embargo ya me explique no contamos con los recursos ahora para hacerlo.

**Análisis.-** una vez más se puede verificar que las empresarios artesanales mantienen el criterio permanente de la falta de recursos es la falta de progreso por ello se deben considerar estrategias que ayuden a la identificación de alternativas de desarrollo interno de la empresa.

**3. ¿Ha considerado la tecnificación total de la empresa, Mantienen la empresa implementado manuales o sistemas de gestiones internas o de procedimientos?**

**Resp.** No contamos con esas cosas ni manuales ni sistemas de avanzado contamos con una computadora para mantener registros nada más y para cuestiones informáticas y financieras no se la utiliza, la tecnificación de la empresa sería muy importante ya que nos ayudaría a desarrollarnos local y nacionalmente.

**Análisis.-** se mantiene la idea de tecnificar pero no se sabe cómo, eso implica la contratación de personal profesional y así mismo la decisión de lograr los objetivos basados en procesos lo cual implica también la elaboración de todos estos manuales de funciones y sistemas de gestión interna, a su vez esto conlleva a la contratación de personal profesional y con ello la demanda de recursos, lo que manifiestan que no cuentan en la actualidad.

**4. ¿Ha considerado la implementación de manuales de procedimientos y sistemas de gestión internas de la empresa, con la finalidad de mejoramiento?**

**Resp.** No, nunca se ha considerado este aspecto por cuanto no tenemos idea de cómo hacerlo, ahora que usted lo menciona esto debe ser muy bueno ya que repercute directamente en el desarrollo local y empresarial, con estos procedimientos aplicados en la empresa se podrá lograr una rentabilidad lo que pasa es que para el impulso de todo requerimos un crédito directo.

**Análisis.-** una vez más se verifica que no se cuenta con criterio profesional y que no mantienen los procesos adecuados regidos por las leyes administrativas empresariales, esto permite que la empresa emprenda nuevas actividades de producción y operativas internas para lo cual de igual manera se necesita inversión.

**5. ¿Ha considerado usted la diversificación de productos que pueda elaborar su empresa?**

**Resp.** Claro que si siempre estamos pensando en la diversificación ya que es hora de buscar nuevas entradas al mercado así como nuevos mercados. Tenemos la materia prima y los recursos humanos sin embargo se requieren la compra de materiales y equipos para el proceso y eso demanda una inversión, es el mismo tema en todos los casos porque sin inversión no se puede hacer nada, y además se requieren créditos que sean sobre un periodo de tiempo oportuno y directo.

**Análisis.-** una de las ideas centrales de los dirigentes es la diversificación de productos sin embargo no se la ha podido aplicar por falta de recursos para invertir, esto a su vez es fundamental mencionar que es también influenciado por la ausencia de un profesional que esté al frente de la empresa y con él se gestionen diversas estrategias en busca de financiamiento para la empresa.

## **VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1. Conclusiones**

Durante la investigación se ha podido establecer varias conclusiones entre las que resaltan se puede nombrar al hecho de que la empresa no se está manejando con un criterio técnico.

La comunidad en general está satisfecha con la existencia de la empresa en estudio a su vez que la gran mayoría mencionan que esto repercutirá positivamente en la economía local así como en el aspecto laboral.

La ciudadanía mantiene el criterio que la empresa tiene aceptación de sus productos y que menciona que tienen mercado suficiente para expandirse en donde le puede ir de la mejor manera.

La empresa no cuenta con manuales ni sistemas de gestión interna que permitan una mejor labor dentro de los procesos operativos y productivos.

Se mantienen los criterios de expansión de mercado, diversificación de productos, desarrollar criterios técnicos, contratación de personal profesional; sin embargo es fundamental mencionar que por falta de recursos propios no han iniciado las mencionadas gestiones.

## **8.2. Recomendaciones**

Desarrollar procesos técnicos internos de la empresa

Involucrar a la comunidad con campañas publicitarias, aspectos laborales y demás que permitan la mantención del criterio de aceptación que mantienen actualmente con lo que se lograría tener un mercado fijo y permanente.

Diversificar los productos que se elaboran en la empresa.

Contratar un profesional que les aporte en la elaboración de manuales de funciones, procedimientos y de gestión interna que con ello logrará un rendimiento interno considerable.

Dar inicio a la gestión de un crédito de mediano plazo con la finalidad de iniciar el proceso de tecnificación de la empresa.

### IX. CRONOGRAMA

N°	TIEMPO ACTIVIDADES	MESES																							
		ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección del tema	■	■																						
2	Recolección de información			■	■	■																			
3	Planteamiento del problema					■	■																		
4	Formulación del problema preguntas y directrices.							■																	
5	Objetivos generales , específicos y justificación								■	■															
6	Marco teórico									■	■	■	■												
7	Análisis de resultados											■	■												
8	Metodología													■											
9	Recursos														■										
10	Conclusiones y Recomendaciones															■									
11	Presentación y Revisión del proyecto															■	■	■							
12	Sugerencias y arreglos																■	■	■						
13	Defensa del proyecto																					■	■	■	

## X. BIBLIOGRAFÍA

León. C et al. Eumed.net. 2007. Gestión empresarial para agronegocios. Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales. Universidad de Málaga. Disponible en <http://www.eumed.net/libros>. Málaga esp.

Monografias.com. 2011. Introducción a la gestión empresarial. (En línea) [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Estudios universia.net. 2012. La gestión empresarial. En línea. [www.estudiosuniversia.net](http://www.estudiosuniversia.net) Universidad de especialidades espíritu santo. Quito ecu.

Wikipedia.Com. 2012. Gestión por procesos. Diferencia entre gestión tradicional y gestión por procesos. En línea. [Http://es.wikipedia.org/wiki/gesti](http://es.wikipedia.org/wiki/gesti)

Cevallos. J. 2012. Cultivo de la Yuca. Ingeniero agropecuario. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Oceano.Centrum. 2006. Biblioteca de la agricultura. Cultivo de la Yuca. Actividades de cultivo, usos e importancia.

Infojardin.com. 2012. Sistema de siembra del cultivo de la Yuca. En línea. [www.infojardin.com](http://www.infojardin.com)

Municipio de Santa Ana. 2011. Revista de aniversario. Indicadores socio económicos de la parroquia Ayacucho.

# ANEXOS

## Anexo N° 1

### Encuestas dirigida a los habitantes de la Parroquia Ayacucho.

1.- ¿Conoce usted la empresa de chifles de yuca San Miguel ubicada en el sitio San Miguel de Palo Largo?

Si ( ) no ( ).

2.- ¿Conoce usted de los productos que oferta esta empresa en la comunidad?

Si ( ) no ( ).

3.- Entre los productos comercializados por esta empresa se encuentran los chifles de yuca, considera usted que es un excelente producto?

Si ( ), no ( ), Regular ( ),

4.- ¿Tiene algún miembro de su familia trabajando en esta empresa?

Si ( ) no ( ).

5.- ¿Conoce de los beneficios que esta empresa otorga a sus empleados?

Si ( ) no ( ) Algunos ( )

6.- Conoce usted si la empresa mantiene personal capacitado en sus actividades.

Si ( ), no ( ), esporádicamente ( ),

7.- ¿Considera usted que daría resultado la implementación de nuevas estrategias internas en la empresa?

Si ( ) no ( ). A medias ( )

8.- ¿Cree usted que esta empresa ayuda al desarrollo local de la parroquia Ayacucho y en especial de su comunidad?

Positivamente ( ), Negativamente ( ), muy poco ( ),

9.- ¿De qué manera usted considera que aporta esta empresa a la colectividad?

Economía ( ) Laboralmente ( ) Socialmente ( )  
educativamente ( )

## **Anexo No. 2**

Entrevista Dirigida A La Administración De La Empresa.

1. ¿Al respecto de la administración interna considera usted que lo están haciendo de manera eficaz o técnica. YCuál es su mercado más oportuno actualmente?
2. ¿Cuántos empleados mantiene la empresa y como es el proceso de selección, Ha considerado alguna vez una expansión de mercados?
3. ¿Ha considerado la tecnificación total de la empresa, Mantienen la empresa implementado manuales o sistemas de gestiones internas o de procedimientos?
4. ¿Ha considerado la implementación de manuales de procedimientos y sistemas de gestión internas de la empresa, con la finalidad de mejoramiento?
5. ¿Ha considerado usted la diversificación de productos que pueda elaborar su empresa?