



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Funciones Administrativas aplicadas al proceso de Inspección del MAGAP
(Departamento de Agro-Seguros)**

EGRESADO:

Jassamary Vitalia Altamirano Villegas

TUTOR:

Ing. Washington Enrique Pazmiño Gavilánez, MAE

AÑO 2017

TEMA: FUNCIONES ADMINISTRATIVAS APLICADAS AL PROCESO DE INSPECCIÓN DEL MAGAP (Departamento de Agro-Seguros).

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, crea el Proyecto Agro-Seguro el 27 de abril del 2015, con el fin de proteger la siembra de los agricultores para recuperar los costos de producción invertidos en los cultivos perjudicados por los fenómenos climáticos, plagas y enfermedades incontrolables. El gobierno nacional subsidia el 60% del valor de la prima neta a productores de arroz, frejol, banano, maíz duro, maíz suave, cacao, café, soya, caña de azúcar, cebada, cebolla colorada, frejol, haba, papa, quínoa, plátano, tomate de árbol y trigo, el 40% más impuestos asume el agricultor. El área de intervención del proyecto “AGRO-SEGURO”, es a nivel nacional en las 24 provincias del Ecuador.

El proceso administrativo o función administrativa es la realización de las actividades o tareas en el tiempo establecido de manera eficaz y eficiente en conjunto con toda la organización. Son parámetros que tomamos para poder llegar a los objetivos proyectados, por lo que cabe enfatizar que dichas estrategias, y operaciones deben de coincidir con los objetivos. Expertos en la materia han interpretado que el estudio, la ejecución y el buen manejo de una organización consiguen el éxito de la misma guiándose por ciertas funciones administrativas, con el pasar del tiempo se comprimieron, incluyéndose una en otra y retornándose más generales.

En la Administración podemos encontrar 5 funciones administrativas:

Planeación: se definen las metas, se establecen las estrategias para alcanzarlas y se diseñan planes para constituir y sistematizar las actividades.

Organización: consiste en determinar las actividades a realizarse, quienes son las que las realizan, como se realizan, y quien toma las decisiones.

Integración de personal: Consiste en integrar las personas a los distintos puestos de trabajo y mantener esos puestos ocupados.

Dirección: consiste en motivar a los empleados, influir en los sujetos y los equipos mientras realizan su trabajo, seleccionar el mejor canal de comunicación y ocuparse del comportamiento de los empleados.

Control: consiste en evaluar el desempeño de los trabajadores, compararlo con una norma y promover acciones correctivas.

Es de vital importancia el control porque hasta el mejor de los planes se puede desviar, ya que este se emplea para crear una mejor calidad, detectar las fallas y tratar de corregir los errores.

Este estudio de caso se lo realizo para analizar la problemática que existe en el departamento de Agro-Seguros, por parte del talento humano que forma parte de esta organización, y así determinar las causas y efectos que obstaculizan de manera significativa el desempeño del personal, ya que el personal que labora es el motor que pone en funcionamiento la interacción del mismo.

Esto fue posible gracias a la información recopilada y se adquirió mediante el método de observación directa, del cual se tomarán datos para luego examinarlos minuciosamente y llegar a una conclusión que conlleve a la interpretación de los problemas que existen en el departamento.

Así como también se realizó una encuesta dirigida al personal que labora en el MAGAP (departamento Agro-Seguro) con el objetivo de adquirir información interna, directa sobre la realización de las actividades dentro del departamento, por lo cual

lograremos obtener información selecta para determinar las causas y efectos de los problemas que ocurren en el mismo.

DESARROLLO

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca es la institución rectora multisectorial, para regular, normar, facilitar, controlar, y evaluar la gestión de la producción agrícola, ganadera, acuícola y pesquera del país; promoviendo acciones que permitan el desarrollo rural y propicien el crecimiento sostenible de la producción y productividad del sector impulsando al desarrollo de productores en particular representados por la agricultura familiar campesina, manteniendo el incentivo a las actividades productivas en general.

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, crea el Proyecto Agro-Seguro el 27 de abril del 2015, con el fin de proteger la siembra de los agricultores para recuperar los costos de producción invertidos en los cultivos perjudicados por los fenómenos climáticos, plagas y enfermedades incontrolables. El gobierno nacional subsidia el 60% del valor de la prima neta a productores de arroz, frejol, banano, maíz duro, maíz suave, cacao, café, soya, caña de azúcar, cebada, cebolla colorada, frejol, haba, papa, quínoa, plátano, tomate de árbol y trigo, el 40% más impuestos asume el agricultor.

El proyecto con su gestión ha beneficiado en gran cantidad a los agricultores llegando a un estimado de 10.000 productores beneficiados con pólizas agrícolas, con un total de 52.000 hectáreas de superficie asegurada, un subsidio de más de 1'000.000 de dólares y un monto asegurado de 42'000.000 de dólares

¿Cuáles son los beneficios?

- Protege la inversión realizada en el cultivo
- Permite la reinversión del capital, en la actividad productiva
- Ayuda a cumplir las obligaciones económicas del agricultor
- Contribuye con la Soberanía Alimentaria del país

Los siniestros que cubre el seguro agrícola son: inundación, exceso de humedad, sequía, plagas incontrolables, incendio, vientos fuertes, heladas, deslizamientos, granizada, bajas temperaturas, enfermedades incontrolables y taponamiento.

El objetivo del Proyecto Agro-Seguro es implementar un sistema permanente de aseguramientos productivo subvencionado por el Estado, en beneficio de pequeños y medianos productores agropecuarios y pescadores artesanales del Ecuador, a través de la transferencia del riesgo económico y técnico a una operadora de seguros.

Según: (AKTQUF, 2012) La división de trabajo según Fayol, es de orden natural y cuanto más un ser es perfecto, más está dotado de órganos encargados de funciones diferentes. La división del trabajo tiene por meta llegar a producir aún más y mejor con el mismo esfuerzo.

En la provincia de los Ríos cantón Babahoyo, el departamento de Agro-Seguros cuenta con un total de 13 empleados incluyendo el jefe zonal; 11 son técnicos dispersos en los diferentes cantones de la provincia como son Babahoyo, Montalvo, Urdaneta, Mocache, Quevedo, Palenque, Ventanas entre otros, con los respectivos horarios de entrada y salida de 8:00 am a 4:30 pm.

Según: (BERNAL, 2013) El proceso administrativo que tiene su origen en la teoría de administración general de Henry Fayol y más tarde se consolida con el neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los procesos de:

Planeación: relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será su futuro

Organización: comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales

Dirección: se refiere a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación

Control: se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y organizaciones para el logro de sus objetivos.

La vigente investigación se la realizó con el objetivo de descubrir las causas que conllevan a no tener una función administrativa adecuada para el buen funcionamiento del departamento, entre estos factores se ha podido determinar que el problema de esta empresa y a su vez del departamento es la organización, la mala repartición del tiempo propicio por parte de los técnicos del Agro-Seguro al momento de realizar las respectivas inspecciones en los diferentes cantones de la provincia de los Ríos, ya que al no organizarse de la manera más adecuada el tiempo que se va a demorar por cada lote de sembrío, el mismo puede variar según la instalación del sitio si es un lugar accesible o que tenga problemas para llegar al punto indicado; los diferentes técnicos se encargan de inspeccionar el área y sus daños ya sea por los fenómenos climáticos, plagas o enfermedades incontrolables.

Según: (R, 2013) La administración no es una caja de trucos ni un conjunto de técnicas y los objetivos no son mandamientos, sino compromisos. No determinan el futuro, pero son el medio para modificar los recursos y las energías de la organización con vistas a la creación del porvenir.

Toda nuestra vida diaria está basada en la administración, ya que nuestras metas, principios, objetivos, propósitos deben ser administrados como nuestra empresa personal. La función administrativa debe desarrollarse y evolucionar a medida que se desarrolla nuestra capacidad creadora y capaz de llevar adelante un departamento u organización.

“La planeación es importante para el buen funcionamiento de cualquier empresa y es a través de esta que se pueden establecer los cambios que se presentaran en el

futuro, además instaure las medidas que se tomaran para enfrentar dichos cambios”.
(Rojas Lopez, 2012).

Planificar es una de las actividades cotidianas más común que se realiza en todos los campos ya sea económico, político, social o tecnológico, se convierte en algo fundamental para determinar nuestros objetivos y la elección de los cursos de acción para lograrlos.

También es importante porque nos permite la identificación de oportunidades para mejorar la organización que llevamos y así mismo poder aprovecharlas en el momento adecuado.

Según: (Gomez, 2009) La gran actividad que se lleva a cabo hoy en día en las empresas hace necesario planificar y organizar el trabajo de forma óptima y eficiente para sacar el máximo partido a cada uno de nuestros recursos como, por ejemplo, el tiempo, uno de los recursos más importante y difíciles de controlar, pero en el que se hace necesario disponer de una serie de protocolos de actuación y criterio en las asignaciones o ejecución de determinadas tareas.

Según: (Fincowsky, Organización de Empresas, 2009) Desde un punto de vista literal, organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional.

La organización es indispensable en una empresa y el tiempo es uno de los recursos más importante y difíciles de controlar, en el presente caso de estudio gracias a este proceso de tiempo mal aplicado en las inspecciones se acumula la información respectiva logrando un retraso en la entrega del mismo. Esto a su vez implica que de regreso al término de todas las inspecciones durante un lapso de 15 días o un mes se encuentran desesperados porque, no han terminado de realizar sus informes y posiblemente no lo

entreguen en el tiempo estipulado, el conflicto está en que, tratan de terminan los informes en la oficina logrando la aglomeración de espera por parte de las personas que asisten a diario en el departamento. Se les agota la paciencia a las personas, existen muchas quejas por parte de ellas porque requieren ser atendidas a tiempo y no permanecer en espera.

Según: (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011) Las personas nunca tienen intereses y objetivos idénticos, las diferencias personales en cuanto a estos siempre generan alguna especie de conflicto. En general, los conflictos personales provocan la mayor parte de los conflictos en las organizaciones. No obstante, cuando no se resuelven bien, o solo en parte, se producen un enfrentamiento entre la organización, sus miembros y el sindicato lo cual puede afectar de forma negativa el desempeño organizacional

“Las organizaciones requieren administradores para ser eficientes y eficaces. Dada la creciente complejidad de la sociedad y de las organizaciones, las decisiones administrativas individuales tienen una enorme repercusión en la sociedad”. (Chiavenato I. , Comportamiento Organizacional, 2009)

Todas las organizaciones requieren de administradores eficientes, eficaces y leales a su trabajo, que sean capaz de tomar decisiones correctas al momento de dividir y ejecutar las diferentes actividades en forma conjunta para lograr llegar a las metas y objetivos planificados desde el principio.

Según: (Coulter, 2014) Todas las organizaciones están conformadas por personas, y es labor del gerente trabajar con y a través de ellas para lograr los objetivos. Esta es la función de dirección. Cuando los gerentes a sus subordinados, ayudan a resolver los conflictos de los grupos de trabajo, influyen en los individuos o en los equipos durante la ejecución de las tareas, seleccionan los canales de comunicación más

efectivo o afrontan de cualquier manera problemas relacionados con el comportamiento personal.

Según: (Santos Berrera, 2004) El conflicto inicia cuando alguien percibe que la otra parte lo está afectando o puede afectarlo con el tiempo de manera significativa, en cosas que la parte que percibe, estima o considera importantes para él; situaciones que pueden ir de lo más sencillo, hasta lo más complejo, como puede ser el sistema de valores o principios de cada persona de la organización y su compatibilidad con otros.

En el departamento de Agro-Seguro se produce discrepancia con el administrador del departamento porque no se abastece para atender a todas las personas en el tiempo requerido lo cual puede afectar de forma negativa el desempeño laboral y el involucramiento con los demás empleados del departamento , y gracias a este problema se obtiene un clima laboral poco propicio afectando directamente a toda la empresa porque las personas, pueden presentar sus quejas a la directora del MAGAP por ende no es bueno, ya que es una empresa pública, no debería de existir esta clase de problemas.

Según: (Chiavenato I. , Administracion de los Recursos Humanos, 2009) El clima laboral se refiere a la interacción del día a día entre los miembros de la organización, ya que implica el grado de motivación de los trabajadores para realizar las actividades en curso. Un clima laboral es favorable cuando se satisfacen las necesidades personales y se eleva la moral de los trabajadores y desfavorable cuando no se logra satisfacer estas necesidades.

El clima laboral implica la percepción que tienen las personas que laboran dentro de una organización con respecto al ambiente en que se desarrolla su trabajo, los espacios físicos, la comunicación o el tipo de relación interpersonal que conllevan dentro de la organización la misma que puede asegurar el buen funcionamiento y desempeño de las personas que laboran o a su vez no llevarlo de una manera adecuada podría influir en conflictos que puedan afectar dicho trabajo.

El clima laboral dentro de la organización puede presentarse como un elemento positivo que involucre el correcto desempeño y funcionamiento de la misma o ser un impedimento que afecte el trabajo de los empleados en la organización

La falta de organización puede ocasionar excedentes problemas, una de las causas es no tener un manual en el cual llevar a cabo un trabajo eficiente y eficaz que es, lo que toda empresa busca tener a través de sus trabajadores en conjunto.

Según: (Munch, 2010) Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser políticos, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, de técnicas y de puestos. Los manuales son documentos que contienen en forma sistemática, información acerca de la organización.

Algunas de las ventajas de los manuales:

- Son un medio para lograr que se observen y respeten la estructura formal y los procesos
- Promueven la eficacia de los empleados, ya que indican lo que debe de hacerse y como debe de hacerse
- Son una fuente de información y capacitación
- Evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidades

Según: (castañeda, 2004) Los manuales de procedimientos son instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional y están considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

La presentación de un procedimiento aislado, no permite conocer la operación de una dependencia o unidad administrativa, por lo que surge la necesidad de que todos los procedimientos se agrupen, en forma ordenada, en un solo documento, denominado manual de procedimientos.

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más actividades administrativas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su grado de responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno.

Un manual de procedimientos es útil porque permite conocer el funcionamiento interno lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos. Favorece en la inducción del puesto, el adiestramiento y capacitación del personal de trabajo ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Para elaborar un manual de procedimientos hay que seguir los siguientes pasos:

1. Definir el contenido:

Introducción, Objetivos, Áreas de aplicación, Responsables, Políticas, Descripción de las operaciones, Formatos, Diagramas de flujo, Terminología

2. Recopilación de información.
3. Estudio preliminar de las áreas.
4. Elaboración de inventario de procedimientos.
5. Integración de la información.
6. Análisis de la información.
7. Graficar los procedimientos.
8. Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
9. Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

Una manera clara de encontrar las causas del problema en esta investigación es utilizando un método adecuado para el manejo de la problemática como es el diagrama de Ishikawa o espina de pescado.

Según: (sierralta, 2010) El diagrama causa-efecto también conocido como espina de pescado fue desarrollada por primera vez en 1953 en Japón por el profesor de la universidad de Tokio Kaoru Ishikawa. Esta herramienta se utiliza para identificar las causas potenciales de un problema, construido con la apariencia de una espina de pescado.

Consiste en una representación gráfica en la que se puede observar una especie de espina central (columna vertebral), que se encuentra dibujada de manera horizontal y unida directamente con el problema a analizar el cual se encuentra escrito en la parte derecha, dentro de un recuadro (cabeza). Partiendo de la espina central podemos encontrar cuatro o más líneas que apunten hacia la línea central, llamadas espinas principales (causas principales), y que estas a su vez cuentan con líneas o espinas inclinadas, llamadas espinas secundarias (subcausas).

Ventajas

- Los diagramas de espina de pescado permiten un análisis en profundidad
- La herramienta de espina de pescado es fácil de aplicar y crea una representación visual fácil de entender causas y necesidades.
- Utilizando un diagrama de espina de pescado, se podrá llamar la atención del grupo sobre la situación en su conjunto, desde el punto de vista de las causas o factores que pueden tener un efecto en un problema o necesidad.

Como construirla:

- Construya visiblemente el problema que va a ser examinado.
- Mencione las ideas principales para identificar las posibles causas que generen el problema.

- Para comprender mejor el problema, busque las subcausas.
- Para estas causas pregunte Porqué 5 veces.

Según: (UNDA, 2009) Existen tres métodos para la construcción de un diagrama de Ishikawa, estos son: 6M, flujo de procesos y estratificación.

Método de 6M: o análisis de dispersión es el más común y consiste en recopilar las causas potenciales en seis puntos principales como lo son: los pasos a seguir del trabajo, el factor humano, la infraestructura, los materiales, la inspección y el entorno.

Método del flujo de procesos: el diagrama de Ishikawa sigue la secuencia normal del proceso productivo. Los factores que pueden afectar la calidad se agregan en el orden de los procesos.

Método de Estratificación: este método va directamente a las causas potenciales de un problema y se realiza a través de una lluvia de ideas; es importante preguntarse al menos cinco veces el porqué del problema, con esto se obtiene menos posibilidades y son más reducidos los resultados.

CONCLUSIONES

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control. Este proceso permite la realización de actividades o tareas en el tiempo que se coordina de manera eficaz y eficiente, logrando de esta manera llegar a la meta establecida.

Conforme a los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que la organización del departamento es regular, ya que se generan conflictos por falta de la misma. Este problema se produce por la falta de un manual de procedimientos el cual identifica las diferentes actividades que deben seguir los empleados del departamento y que se cumplan con eficiencia y eficacia.

Esta serie de conflictos que existen en el departamento, afecta directamente el clima laboral que se desarrolla día a día ya que ofusca el trabajo que realizan los trabajadores, no se encuentran en el mejor estado de ánimo, crea molestia y tensión en las personas que asisten al departamento afectando significativamente el desarrollo de las actividades.

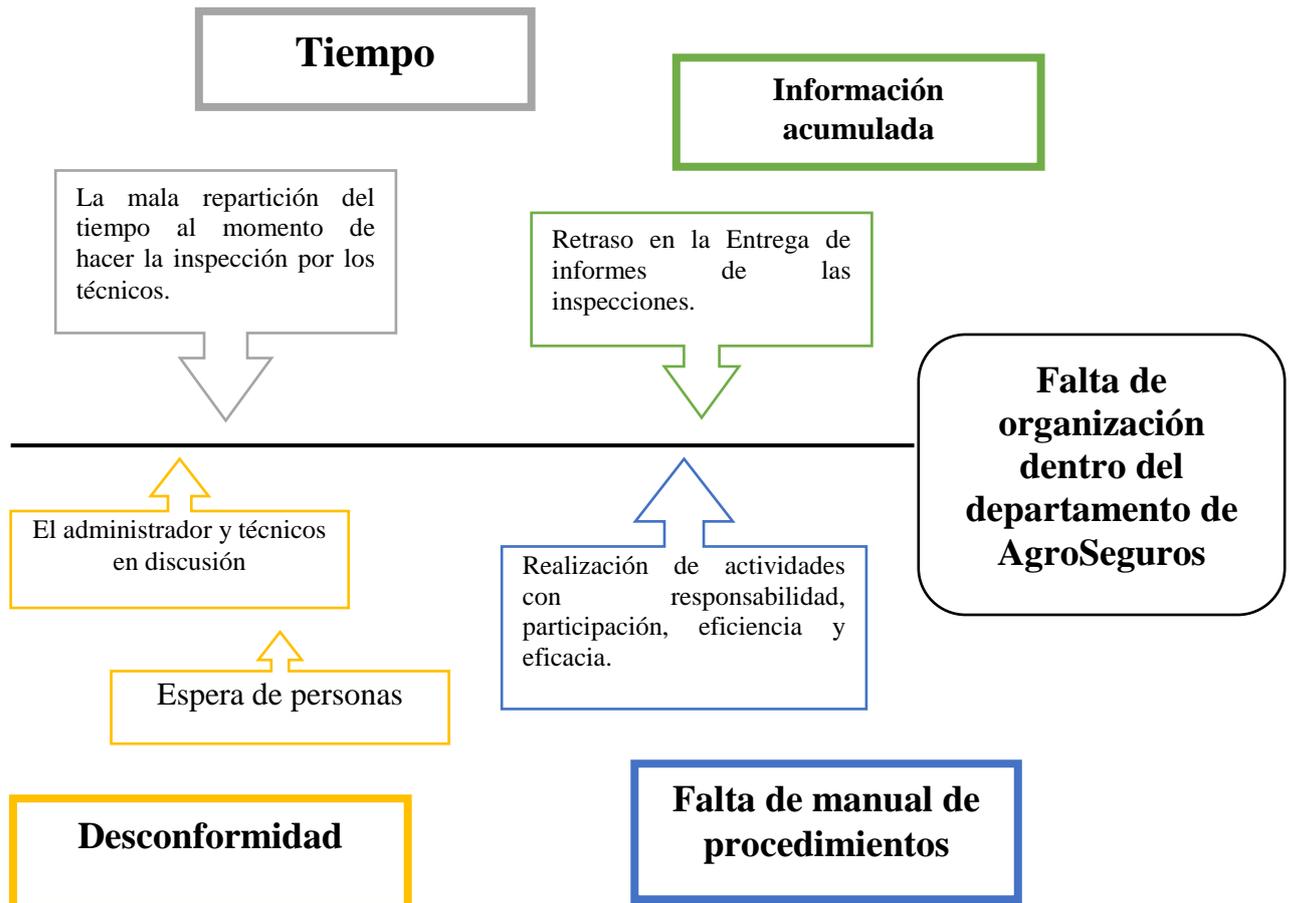
Es necesario que en toda organización exista la comunicación entre empleado y empleador, para así poder evitar conflictos, logrando de esta manera cumplir con las metas y objetivos planeados por la organización.

Bibliografía

- AKTQUF, O. y. (2012). *Administracion, tradición, revisión y renovación*. México.
- BERNAL, C. A. (2013). *proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI, segunda edición* . Colombia.
- castañeda, f. (20 de junio de 2004). *SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES MÉXICO*.
Obtenido de
https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Chiavenato. (2011). *Administración de recursos humanos*. México.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de los Recursos Humanos*. México.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México.
- Coulter, S. P. (2014). *Administración* . México.
- Fincowsky, E. B. (2009). *Organizacion de Empresas*. México.
- Gomez, R. M. (2009). *manual practico de administración* . Madrid .
- Munch, L. (2010). *administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México .
- R, D. F. (2013). *conceptos de administración estratégica*. México .
- Rojas Lopez, M. D. (2012). *Planeación Estratégica* . Bogota .
- Santos Berrera, R. Y. (2004). *Negociación y Transformación de conflictos* . Guatemala.
- sierralta, N. (16 de enero de 2010). *trabajo de grado para optar el titulo de ingenieria industrial*. Obtenido de
<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t36851.pdf>
- UNDA, K. S. (10 de DICIEMBRE de 2009). *TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN GESTION Y DIRECCION DE EMPRESAS*. Obtenido de
http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cf-neira_ku/pdfAmont/cf-neira_ku.pdf

ANEXOS

DIAGRAMA DE ISHIKAWA





ANEXOS

Preguntas de encuesta dirigida a los empleados del departamento de agro-seguro

¿Existen conflictos constantemente en el departamento?

SI

NO

A VECES

¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros para resolver conflictos en los que requiera ayuda?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿El departamento de Agro-Seguro cuenta con un manual de procedimientos?

SI

NO

¿Considera usted que cuenta con un clima laboral optimo dentro del departamento?

SI

NO

A VECES

¿Cómo califica usted su nivel de satisfacción dentro del Magap?

POCO SATISFACTORIO

SATISFACTORIO

MUY SATISFACTORIO