

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### TRABAJO DE GRADO

**TEMA:**

Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa Proplants Ecuador S.A., ubicada en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha, Ecuador.

Previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría CPA

**AUTORAS:**

Cristina Lucia Mamallacta Coquinche

Guadalupe Elizabeth Tandayamo Peñafiel

**Director**

Msc. Espinosa Gavilanes Dolores del Rocío, MBA

**Ibarra, 2022**

## Resumen Ejecutivo

La empresa Proplants Ecuador S.A. se dedica a la comercialización de insumos y productos químicos para el sector florícola ecuatoriano, la empresa se encuentra consolidada en el mercado y actualmente está en una etapa de crecimiento económico, el objetivo del presente trabajo fue diseñar un manual de procedimientos administrativos y financieros que le permita a la organización manejar de forma más óptima sus transacciones y actividades, aplicando políticas enmarcadas en la legislación y normas legales aplicables en el país. Para ejecución del mismo se utilizó la investigación de carácter exploratoria y descriptiva, con un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo, utilizando los métodos inductivo y deductivo, además de técnicas e instrumentos para la recolección de datos que se realizó por medio de fuentes primarias como la encuesta y la entrevista, las mismas que permitieron establecer el diagnóstico situacional de la organización, dichos resultados se plasmaron en la matriz FODA, donde se identificaron las amenazas y oportunidades del entorno y de igual manera ámbitos internos de la empresa como sus debilidades y fortalezas y con todo ello se pudo finalmente diseñar una propuesta administrativa y financiera para el mejoramiento y optimización de los procesos internos.

**Palabras clave:** Sector Pymes, Florícola, indicadores financieros, dinámica de cuentas, control interno, Manual administrativo financiero.

## Abstract

"Proplants Ecuador S.A." is a firm dedicated to the commercialization of inputs and chemical products for the Ecuadorian flower industry. The company is well-established in the market and is currently growing. The goal of this project was to create a handbook of administrative and financial procedures that would allow the organization to better manage its transactions and activities by implementing policies outlined in the country's legislation and legal regulations. Explanatory and descriptive research were used in its execution, with a mixed approach, both qualitative and quantitative, using inductive and deductive methods, as well as techniques and instruments for data collection that were carried out through primary sources such as the survey and interview, the same ones that allowed for the establishment of the organization's situational diagnosis, and these results were reflected in the SWOT matrix. Finally, an administrative and financial plan for the improvement and optimization of internal operations might be created.

Keywords: SMEs Sector, Floriculture, financial indicators, account dynamics, internal control, financial administrative manual.

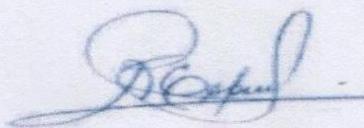


## Informe del Director de Trabajo de Grado

### Informe del Director de Trabajo de Grado

En mi calidad de Director del trabajo de grado, presentado por las egresadas , Cristina Lucia Mamallacta Coquinche y Guadalupe Elizabeth Tandayamo Peñafiel , para optar por el Título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, cuyo tema es: "Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa Proplants Ecuador S.A., ubicada en la Ciudad de Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha, Ecuador" Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 06 días mes de agosto del 2021



Msc. Dolores del Rocío Espinoza Gavilanes, MBA

C.I. 040064298-9



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100448145-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Tandayamo Peñafiel Guadalupe Elizabeth,		
DIRECCIÓN:	Otavalo		
EMAIL:	getandayamop@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0983607939

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	220035090-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Mamallacta Coquinche Cristina Lucia		
DIRECCIÓN:	Ibarra		
EMAIL:	clmamallactac@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0981564272

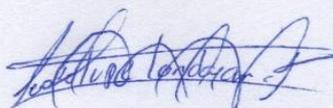
DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa Proplants Ecuador S.A., ubicada en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha, Ecuador.
<b>AUTOR (ES):</b>	Tandayamo Peñafiel Guadalupe Elizabeth, Mamallacta Coquinche Cristina Lucia.
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	22/04/2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Msc. Espinosa Gavilanes Dolores del Rocio MBA.

### 1. CONSTANCIAS

Los autores manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de abril de 2022

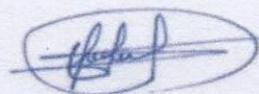
#### EL AUTOR:



.....  
Firma

.....  
Guadalupe Tandayamo

Nombre



.....  
Firma

.....  
Cristina Mamallacta

Nombre

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a:

Dios por darnos la vida fuerza y voluntad para poder llegar a este momento tan importante de nuestra formación como profesionales. A nuestros padres, por ser el pilar fundamental en nuestro crecimiento, por brindarnos su apoyo incondicional, por los consejos brindados, por la paciencia cariño y amor manifestados en cada acto que realizaron por nosotras en todo momento de la vida. A nuestros hermanos por las palabras de aliento a seguir adelante, a nuestros docentes por inculcarnos valores principios y sobre todo ética, a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron para el logro de nuestros objetivos.

Cristina Mamallacta y Guadalupe Tandayamo

## **Agradecimiento**

Nuestra eterna gratitud a Dios por darnos la vida, voluntad y perseverancia que son las principales herramientas para poder cumplir nuestras metas ya sean estas personales y profesionales,

Queremos agradecer a nuestros padres por la paciencia el sacrificio la voluntad de apoyarnos en nuestros estudios de manera económica y sobre todo con su amor, motivación para llegar hacer mejores seres humanos.

También agradecemos a la facultad de ciencias administrativas y económicas de la Universidad Técnica del Norte a sus docentes por brindarnos sus conocimientos y compartir con nosotras sus experiencias con el fin de formarnos con ética profesional evitando cometer errores.

Nuestro fraterno agradecimiento a la empresa Proplants Ecuador S.A. por abrirnos las puertas de su institución brindándonos información necesaria para la realización del presente trabajo.

Cristina Mamallacta y Guadalupe Tandayamo

## Índice de Contenido

### Contenido

Resumen.....	ii
Abstract .....	iii
Dedicatoria .....	vii
Agradecimiento .....	viii
Índice de Contenido .....	ix
Índice de Tablas .....	xvi
Capítulo I.....	1
Introducción .....	1
Descripción del Problema.....	2
Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivo Específico.....	3
Capítulo II .....	4
Fundamentación Teórica .....	4
Introducción.....	4
Objetivo .....	4
Manual .....	4
Manual de procedimientos .....	5

Procesos Estratégicos.....	7
Procesos Operativos.....	7
Procesos de Apoyo.....	8
Manual Administrativo.....	9
Filosofía empresarial.....	9
Valores Corporativos. ....	11
Principios .....	11
Objetivos Estratégicos. ....	12
Políticas Institucionales. ....	12
Estructura Organizacional.....	13
Organigrama Estructural.....	13
Diagrama de Flujo. ....	14
Manual Financiero.....	15
Catálogo de Cuenta.....	15
Dinámica de Cuentas. ....	15
Proceso o Ciclo Contable.....	16
Estado de Situación Financiera.....	16
Estado de Resultado.....	17
Estado de Cambio en el Patrimonio.....	17
Estado de Flujo de Efectivo. ....	17
Notas a los Estados Financieros.....	18
Indicadores Financieros. ....	18
NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera).....	18

Fundamentación teórica de procedimientos metodológicos.....	19
Tipos de Investigación.....	19
Enfoque de la Investigación.....	20
Métodos .....	21
Técnicas de investigación.....	21
Instrumentos de Investigación.....	23
Variables .....	24
Fundamentación Teórica del Diagnóstico .....	25
Diagnóstico.....	25
Variable Diagnóstica.....	25
Matriz DAFO.....	25
Capítulo III.....	26
Procedimientos Metodológicos.....	26
Introducción.....	26
Objetivo .....	26
Investigación Cualitativa.....	26
Investigación Cuantitativa.....	27
Tipo de Investigación .....	27
Investigación Descriptiva.....	27
Métodos .....	27
Método Deductivo.....	27

Método Inductivo.....	27
Población y Muestra Representada por los Trabajadores de la Empresa.....	28
Población Representada por los Clientes de la Empresa.....	29
Técnicas e Instrumentos .....	29
Observación .....	29
Entrevista.....	29
Encuesta.....	30
Investigación Documental.....	30
Identificación de Variables Diagnósticas .....	30
Capítulo IV.....	33
Diagnóstico .....	33
Introducción.....	33
Objetivo .....	33
Técnicas e instrumentos de investigación .....	33
Aplicación Entrevistas.....	34
Aplicación de Encuestas.....	42
Ficha de Observación .....	62
Resultados y Análisis de la Información Obtenida de Fuentes Secundarias.....	63
Desarrollo de Variables .....	77
Planificación Estratégica.....	77
Estructura Organizativa.....	77
Gestión Contable y Financiera.....	77

Servicio al Cliente.....	78
Normativa Legal. ....	78
FODA Empresarial.....	79
Conclusión Diagnóstica.....	81
Capítulo V .....	83
Propuesta .....	83
Introducción.....	83
Objetivo .....	83
Propuesta Administrativa .....	83
Denominación Social.....	83
Filosofía Empresarial.....	84
Visión.....	85
Misión. ....	85
Valores y Principios Corporativos. ....	85
Objetivos Estratégicos. ....	86
Políticas.....	87
Reglamento Interno.....	88
Código de Ética.....	88
Estructura Organizacional.....	89
Organigrama de la Empresa “Proplants Ecuador S.A.” .....	89
Manual de Funciones .....	91
Gestión por Procesos. ....	100
Manual de Procedimientos.....	101

Procesos Operativos o Misionales.....	106
Procesos de Apoyo.....	114
Gestión de Riesgos.....	120
Valoración y Evaluación.....	120
Propuesta financiera.....	126
Manual Financiero.....	126
Políticas Financieras.....	126
Catálogo de Cuentas.....	127
Dinámica de Cuentas.....	127
Activos.....	128
Pasivos.....	135
Patrimonio.....	141
Ingresos.....	145
Estados Financieros.....	146
Estado de Situación Financiera.....	146
Estado de Resultados.....	146
Estructura del Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.....	146
Estado de Flujo de Efectivo.....	147
Notas a los Estados Financieros.....	147
Evaluadores Financieros.....	148
Análisis Horizontal.....	148
Análisis Vertical.....	149

Indicadores Financieros.....	150
Implementación de la Propuesta.....	153
Capítulo VI.....	155
Validación .....	155
Introducción.....	155
Descripción del Estudio.....	155
Objetivo .....	156
Equipo de Trabajo .....	156
Método de Verificación.....	157
Componentes para Validar .....	157
Matriz de Validación .....	158
Método de Calificación .....	159
Rango de Interpretación .....	159
Capítulo VII .....	160
Resultados .....	160
Evaluación .....	166
Conclusiones .....	167
Recomendaciones.....	168
Bibliografía .....	169
Anexos.....	175
Anexo 1. <i>Visión Y Misión</i> .....	175
Anexo 2. <i>Reglamento interno</i> .....	175

Anexo 3. <i>Código de ética</i> .....	200
Anexo 4. <i>Identificación de Riesgos</i> .....	206
Anexo 5. <i>Catálogo de cuentas</i> .....	209
Anexo 6. <i>Descripción de cuentas</i> . .....	215
Anexo 7. <i>Estado de situación financiera</i> .....	217
Anexo 8. <i>Estado de resultados</i> .....	218
Anexo 9. <i>Estado de cambios en el patrimonio neto</i> . .....	219
Anexo 10. <i>Estado del estado de flujo de efectivo</i> .....	220
Anexo 11. <i>Preguntas de entrevista</i> .....	221
Anexo 12. <i>Encuestas</i> .....	226
Anexo 13. <i>Galería fotográfica</i> .....	231

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Símbolos elaboración diagramas de flujo según ISO</i> .....	14
Tabla 2. <i>Población y muestra</i> .....	28
Tabla 3. <i>Matriz de operacionalización de variables</i> .....	31
Tabla 4. <i>Misión y visión</i> . .....	42
Tabla 5. <i>Conoce la existencia de un manual de funciones</i> . .....	43
Tabla 6. <i>Forma de entrega de sus funciones</i> . .....	44
Tabla 7. <i>Socialización del organigrama</i> . .....	45

Tabla 8. <i>Segregación de funciones.</i> .....	46
Tabla 9. <i>Riesgos de las actividades.</i> .....	47
Tabla 10. <i>Seguridad del personal operativa.</i> .....	48
Tabla 11. <i>Capacitación.</i> .....	49
Tabla 12. <i>Reglamento interno.</i> .....	50
Tabla 13. <i>Ambiente laboral.</i> .....	51
Tabla 14. <i>Tiempo de adquisición.</i> .....	53
Tabla 15. <i>Calificación de atención al cliente.</i> .....	54
Tabla 16. <i>Recomendación de productos.</i> .....	55
Tabla 17. <i>Cliente satisfecho.</i> .....	56
Tabla 18. <i>Calidad del servicio.</i> .....	57
Tabla 19. <i>Medios para llegar a los clientes.</i> .....	58
Tabla 20. <i>Financiamiento.</i> .....	59
Tabla 21. <i>Personal capacitado.</i> .....	60
Tabla 22. <i>Ficha de observación.</i> .....	62
Tabla 23. <i>Proveedores</i> .....	72
Tabla 24. ....	79

Tabla 25. <i>Cruces estratégicos FO - FA</i> .....	80
Tabla 26. <i>Cruce DO - DA</i> .....	80
Tabla 27. <i>Simbología procesos</i> .....	101
Tabla 28. <i>Escala de frecuencia.</i> .....	120
Tabla 29. <i>Escala de impacto</i> .....	121
Tabla 30. <i>Identificación de la valoración del riesgo.</i> .....	121
Tabla 31. <i>Matriz de valoración de riesgos.</i> .....	122
Tabla 32. <i>Matriz de controles.</i> .....	122
Tabla 33. <i>Periodicidad de control.</i> .....	123
Tabla 34. <i>Evaluación del riesgo.</i> .....	123
Tabla 35. <i>Matriz de riesgo</i> .....	124
Tabla 36: <i>Dinámica de la cuenta caja general.</i> .....	128
Tabla 37. <i>Dinámica de la cuenta Bancos.</i> .....	129
Tabla 38. <i>Dinámica de Cuentas por Cobrar.</i> .....	130
Tabla 39. <i>Dinámica de la cuenta provisión de cuentas incobrables.</i> .....	131
Tabla 40. <i>Dinámica de la cuenta inventario de mercadería para la venta.</i> .....	132
Tabla 41. <i>Dinámica de la cuenta IVA en compras.</i> .....	133

Tabla 42. <i>Dinámica de la cuenta Propiedad, Planta y Equipo.</i> .....	134
Tabla 43. <i>Dinámica de la cuenta cuentas por pagar.</i> .....	135
Tabla 44. <i>Dinámica de la cuenta IVA por pagar.</i> .....	136
Tabla 45. <i>Dinámica de la cuenta aporte personal por pagar.</i> .....	137
Tabla 46. <i>Dinámica de la cuenta aporte patronal por pagar.</i> .....	138
Tabla 47. <i>Dinámica de la cuenta décimo tercer y cuarto sueldo por pagar.</i> .....	139
Tabla 48. <i>Dinámica de la cuenta préstamo bancario de largo plazo.</i> .....	140
Tabla 49. <i>Dinámica de ganancias acumuladas.</i> .....	141
Tabla 50. <i>Dinámica de pérdidas acumuladas.</i> .....	142
Tabla 51. <i>Dinámica de la cuenta ganancia neta del período.</i> .....	143
Tabla 52. <i>Dinámica de pérdida neta del período.</i> .....	144
Tabla 53. <i>Dinámica de la cuenta ingreso por actividades ordinarias.</i> .....	145
Tabla 54. <i>Análisis horizontal</i> .....	148
Tabla 55. <i>Análisis vertical</i> .....	149
Tabla 56. <i>Indicador liquidez</i> .....	150
Tabla 57. <i>Indicador razón prueba ácida</i> .....	150
Tabla 58. <i>Indicador razón de efectivo</i> .....	151

Tabla 59. <i>Indicador rotación de inventarios</i> .....	151
Tabla 60. <i>Indicador rotación de cuentas por cobrar</i> .....	152
Tabla 61. <i>Indicador razón de deuda</i> .....	152
Tabla 62. <i>Indicador margen de utilidad neta</i> .....	153
Tabla 63. <i>Implementación de la propuesta.</i> .....	154
Tabla 64. <i>Equipo de trabajo</i> .....	156
Tabla 65. <i>Componentes a validar</i> .....	157
Tabla 66. <i>Matriz de validación</i> .....	158
Tabla 67. <i>Método de calificación</i> .....	159
Tabla 68. <i>Rango de interpretación</i> .....	159
Tabla 69. <i>Ponderación resultados validación</i> .....	166

## **Índice De Figuras**

Figura 1. <i>Esquema proceso</i> .....	6
Figura 2. <i>Representación procesos</i> .....	8
Figura 3. <i>Conocimiento de la misión y visión.</i> .....	42
Figura 4. <i>Conocimiento de manual de funciones.</i> .....	43
Figura 5. <i>Forma de entrega de sus funciones</i> .....	44

Figura 6. <i>Socialización del organigrama</i> .....	45
Figura 7. <i>Segregación de funciones</i> . ....	46
Figura 8. <i>Riesgos de las actividades</i> .....	47
Figura 9. <i>Seguridad del personal operativo</i> . ....	48
Figura 10. <i>Capacitación</i> .....	49
Figura 11. <i>Reglamento interno</i> . ....	50
Figura 12. <i>Ambiente laboral</i> . ....	51
Figura 13. <i>Tiempo de adquisición</i> .....	53
Figura 14. <i>Calificación de atención al cliente</i> . ....	54
Figura 15. <i>Recomendación de productos</i> . ....	55
Figura 16. <i>Cliente satisfecho</i> .....	56
Figura 17. <i>Calidad de servicio</i> .....	57
Figura 18. <i>Medios para llegar a los clientes</i> . ....	58
Figura 19. <i>Financiamiento</i> .....	59
Figura 20. <i>Personal capacitado</i> . ....	60
Figura 21. <i>Participación de números de empresas florícolas en el país</i> .....	64
Figura 22. <i>Exportaciones primarias Ecuador, 2015-2019</i> .....	65

Figura 23. <i>Exportaciones de tipos de flores Ecuador, 2015-2019</i> .....	66
Figura 24. <i>Exportaciones de rosas Ecuador,2010-2019</i> .....	67
Figura 25. <i>Principales países de exportaciones de rosas Ecuador, 2010-2019</i> .....	68
Figura 26. <i>Producto interno bruto</i> .....	71
Figura 27. <i>Riesgo país</i> .....	72
Figura 28. <i>Pasos previos para la importación</i> .....	76
Figura 29. <i>Imagotipo</i> .....	84
Figura 30. <i>Organigrama estructural propuesto</i> .....	89
Figura 31. <i>Mapa de Procesos</i> .....	100
Figura 32. <i>Flujograma planificación estratégica</i> .....	103
Figura 33. <i>Flujograma gestión administrativa</i> .....	105
Figura 34. <i>Flujograma compra de mercadería</i> .....	107
Figura 35. <i>Flujograma ventas internas (local comercial)</i> .....	109
Figura 36. <i>Flujograma ventas externas</i> .....	111
Figura 37. <i>Flujograma promoción y publicidad</i> .....	113
Figura 38. <i>Flujograma Recursos humanos</i> .....	115
Figura 39. <i>Flujograma control inventarios</i> .....	117

Figura 40. *Flujograma gestión financiera* ..... 119

## **Capítulo I**

### **Introducción**

La siguiente investigación tiene como fin diseñar e implementar un documento legal el cual tiene como tema “Manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa Proplants Ecuador S.A.” la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha, Ecuador, para de esta manera contribuir a un adecuado manejo de los procesos administrativos y financieros de la empresa, logrando que el desenvolvimiento de sus actividades sea normal y enmarcado en la base técnica y legal vigente.

Proplants Ecuador S.A. nace en el año 2011 en el cantón Otavalo, comunidad Agualongo, con el slogan “Trabajando junto al desarrollo agropecuario del Ecuador” con el firme objetivo de liderar la comercialización de insumos agrícolas en cultivos de fresas, hortalizas y demas cultivos, también con el proposito de contribuir de alguna manera a detener la migracion de la poblacion de esa comunidad a las ciudades. La empresa en 2017 decidió abrir oficinas en la provincia de Pichincha netamente en la parroquia de Tabacundo con el slogan “ Su capital seguro” definiendo parámetros como: innovación, calidad, puntualidad y servicio al cliente donde el objetivo principal es conevertirse en lideres con la comercializacion de agroquimicos, tintes y preservantes para la elaboración de rosas tinturadas y preservadas, aprovechando la gran cantidad de florícolas del sector, actualmente existe el compromiso a trabajar en forma personalizada, oportuno y cumpliendo las necesidades del consumidor.

La principal función del presente manual de procedimientos administrativos y financieros, será convertirse en una de las muchas herramientas para mejorar la organización de la empresa, fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos institucionales, el manual se encuentra dividido en cinco capítulos, que incluye fundamentación teórica, donde se encontrará

los conceptos técnicos más importantes en los cuales está acentada la investigación, seguido de un diagnóstico, el cual permite determinar un punto de partida para el presente trabajo, recolectando información y evidencia de cómo se está manejando en la actualidad la empresa, teniendo en cuenta sus debilidades y fortalezas, se incorpora también una propuesta, que es uno de los capítulos más importantes, por cuanto contribuirá a la empresa a mejorar en el ámbito administrativo y financiero así como también en algunas actividades de apoyo en las cuales se sustenta el desarrollo empresarial y finalmente la validación que se realizará con personas expertas conjuntamente con la Gerencia, donde se verificarán si lo planeado es aplicable y cumplen con los estándares establecidos como empresa.

### **Descripción del Problema**

Proplants Ecuador S.A. una empresa dedicada a la importación y comercialización de tintes para rosas, químicos para el sector agrícola de hortalizas y demás cultivos, está ubicada en la provincia de Pichincha, Cantón Tabacundo Parroquia Pedro Moncayo, desde su creación el objetivo principal es crecer de una manera constante para ubicarse como empresa líder en el sector florícola y agrícola.

Actualmente la empresa se encuentra en un estancamiento debido principalmente a los efectos secundarios que tuvo la pandemia del Covid-19 a nivel mundial, sumado a esto el bajo nivel de conocimiento financiero y administrativo por parte del personal de dirección y los técnicos ha hecho que los procesos de la empresa no tengan un orden sistemático y eficiente, esto afecta principalmente a los clientes quienes deben soportar demoras en la entrega de sus pedidos, generando pérdidas de tiempo y en algunos casos de producto en ambos lados, el alto grado de rotación de personal contribuye de manera directa para profundizar el problema.

El manual administrativo y financiero para la empresa Proplants Ecuador S.A. propone determinar la causa raíz del problema con una investigación profunda en los procesos actuales y entregar una guía donde se cuente con todo lo necesario para que el personal se encuentre bien capacitado y apto para solucionar cualquier tipo de problema de una manera técnica y oportuna.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Elaborar un manual que contenga procedimientos tanto administrativos como financieros para la institución Proplants Ecuador S.A. de la ciudad de Tabacundo parroquia Pedro Moncayo provincia de Imbabura.

### ***Objetivo Específico***

- Establecer el marco teórico y conceptual que permita sustentar la propuesta de la investigación mediante información bibliográfica y documental.
- Determinar los procesos metodológicos para realizar la investigación de forma teórica y práctica.
- Diagnosticar la situación administrativa y financiera de la empresa identificando las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Elaborar un manual de procedimientos administrativos y financieros que permita agilizar la gestión actual para tener una adecuada toma de decisiones en la empresa Proplants Ecuador S.A.
- Validar el manual administrativo y financiero con la ayuda de personas expertas en el tema y la aprobación de la Gerencia de la empresa para su implementación.

## **Capítulo II**

### **Fundamentación Teórica**

#### **Introducción**

Con el afán de que el usuario pueda comprender de mejor manera los términos y conceptos utilizados en el presente trabajo de investigación, este capítulo servirá para analizar la fundamentación teórica referida a la investigación de las variables más importantes del tema de estudios, la información será obtenida de libros, revistas, artículos científicos entre otros, la cual ayudará a la creación de una nueva propuesta para implementar un documento el cual tenga como título manual de procedimientos, ya sea esta para el área administrativa como financiera para la institución Proplants Ecuador S.A.

#### **Objetivo**

Establecer el marco teórico y conceptual que permita sustentar la propuesta de la investigación mediante información bibliográfica y documental.

#### **Manual**

Toda organización necesita de un documento que contenga por escrito todas las actividades que se realizan en la misma, de esta forma nacen o se desarrollan los manuales que según: Asanza (2016) sirven para establecer procedimientos de trabajo. Por otra parte también son considerados como una herramienta documental decisiva a la hora de asignar tareas a los colaboradores quienes tendrán claros los pasos a seguir consultando dicho documento (Vivanco M. E., 2017). Los manuales son muy importantes ya que son fuente de información para el recurso humano cuando sea necesario dar soluciones a determinadas situaciones.

Se puede decir que el manual es un documento ordenado y claro en el que se detallan todas las actividades que se realizan dentro de una organización por parte de todo el personal. Considerando la estructura organizacional y las funciones designadas a cada uno. Existen varios tipos de manuales de entre ellos se han previsto los más importantes para el desarrollo del trabajo de investigación como es el manual de procedimientos, manual administrativo y el manual financiero:

### **Manual de procedimientos**

Según Zambrano (2011) el manual de procedimientos es un documento cuyo principal objetivo es la comunicación clara y efectiva de todas las normas, actividades y políticas de una organización, en base a las funciones y procedimientos que debe realizar cada trabajador para lograr cumplir los objetivos institucionales. También Sánchez (2014) menciona que el manual de procedimientos debe ser una sucesión de información unida y enmarcada en función de tiempo para realizar tareas propias de la organización, las mismas que coinciden con (Escobar, Real, González, & Casco, 2017) contiene cada una de las funciones que deben seguir los miembros de la empresa ya sea pública o privada garantizando las reglas, teniendo coherencia en sus actividades, agilidad, eficacia y un control riguroso y transparencia, con ello también se protege al ciudadano contra algunos poderes que tiene la institución utilizando normas flexibles y acorde a cada área que conforma la misma.

La empresa al contar con un manual de procedimiento le permite tener varias ventajas, como son: hacer que el personal operativo sea más eficiente en la realización de sus labores, lo que posteriormente se traducirá en lograr conseguir las metas empresariales en el menor tiempo, adicional a esto se puede mencionar las siguientes ventajas: eliminan duplicidad de funciones, facilitan la toma de decisiones, disminuyen las consultas en el área normativa y

evitan que se realicen muchos procedimientos de una forma incorrecta, el personal nuevo tendrá un documento para sustentarse.

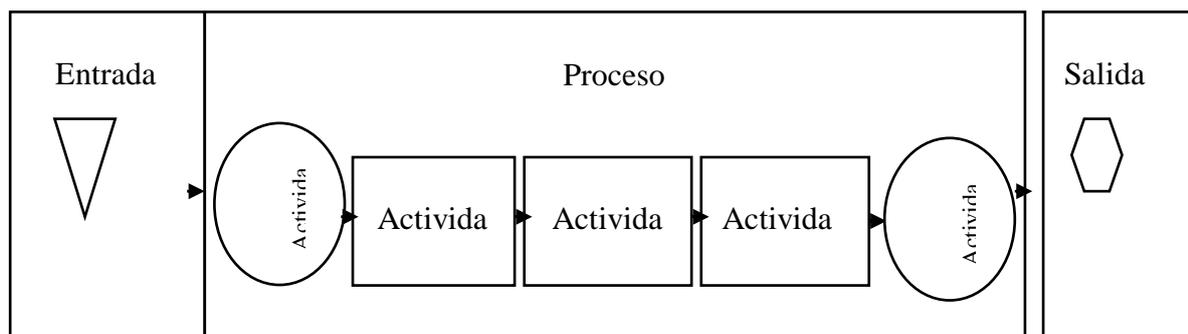
Los manuales de procedimientos son las mejores herramientas que sirven para plasmar el proceso de actividades que la empresa realiza respetando políticas, normas y aspectos legales con la única finalidad prestar un servicio satisfaciendo siempre a los clientes (Vivanco V. M., 2017)

En primer lugar, se debe conocer el significado de proceso, según Pardo (2017), son las actividades conectadas entre si que representan los pasos que se tiene que realizar para obtener un determinado resultado o un producto final, con esta secuencia lógica la empresa obtiene buenos resultados, es decir si desempeña el proceso ordenado su productividad mejorará y evitará un desorden en la ejecución de actividades. La misma que esta de acuerdo (Westreicher, 2021) un proceso es importante porque es una secuencia de acciones o una serie de operaciones teniendo como resultado un fin determinado o un objetivo, también es aplicado en muchos ámbitos como puede ser: una empresa, en la física, la matemática, la informática entre otros.

El esquema de un proceso se encuentra detallado en la figura 1.

**Figura 1.**

*Esquema proceso*



Fuente: (Pardo, 2017, pág. 68)

Entre uno de los elementos mas importantes del manual de procedimientos según (Pardo, 2017) es una representación gráfica de cada uno de los procesos y las fases de una actividad de manera global, que sea de fácil comprensión y ayude a identificar las áreas que se encuentran inmersas en el desarrollo del proceso productivo de la empresa y que tiene como fin la atención y satisfacción al cliente, dentro de los procesos se consideran:

### ***Procesos Estratégicos***

Según (ISO9001, 2015) Son los que están ligados directamente a la responsabilidad de la alta dirección de la empresa, se caracterizan porque son de largo plazo y se refieren especialmente a planificación de los puntos claves de la organización además que sirven como guía para los demas procesos. Mientras que (Fortunato Contreras, Olaya, & Matos, 2017) mencionan que los procesos estratégicos son aquellos que estan vinculados con las políticas, estrategias, objetivos y metas de una organización asegurando que se cumplan, dicha institución debe crear sistemas de control y evaluacion de el desempeño de cada uno de los procesos que se utiliza.

### ***Procesos Operativos***

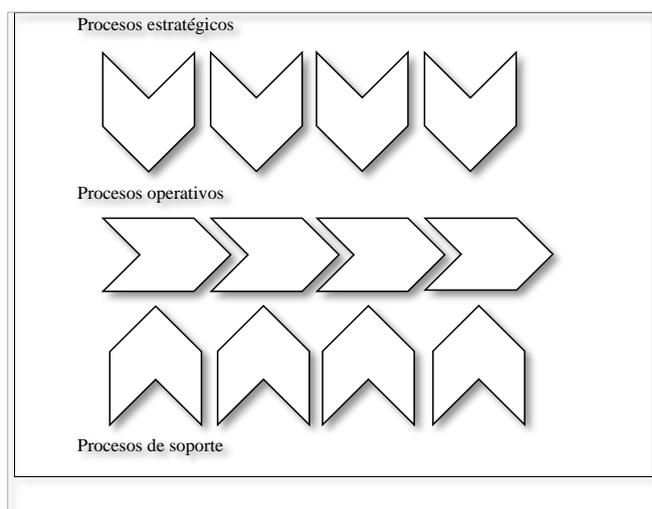
Según (Fortunato Contreras, Olaya, & Matos, 2017) son aquellos que reunen las necesidades de las personas tanto de bienes y servicios, encargandoce de satisfacer las mismas, por optro lado tambien deben proporcionar valor a el producto final. Son los que tienen que ver directamente con los productos o serivicios que la organización ofrece, éstos procesos deben estar debidamente detallados y controlados para garantizar que el cliente tenga la mejor satisfacción al adquirir el producto o servicio.

### *Procesos de Apoyo*

Se relacionan especialmente con los recursos que la entidad utiliza y las mediciones que realiza para cuantificar cada uno de los procesos anteriores, se caracterizan porque en su mayoría se tratan de procesos contratados externamente que no están ligados íntimamente a la empresa. Según (Fortunato Contreras, Olaya, & Matos, 2017) nos menciona que como su propio nombre lo dice brinda apoyo a los procesos operativos, realizando las actividades que se requieren para tener un buen funcionamiento de los mencionados anteriormente, todos estos procesos deben estar plasmados en el manual administrativo de cualquier empresa como se mencionó son guías para lograr el normal desempeño de las organizaciones, como se muestra el mapa de procesos en la figura 2.

### **Figura 2.**

#### *Representación procesos*



Fuente: (Pardo, 2017, p. 68)

## **Manual Administrativo**

Es otro de los manuales más utilizados por parte de las organizaciones ya que contiene información sobre los procesos administrativos tan útiles para llevar un adecuado funcionamiento organizacional. Para Molina (2015) este manual orienta a los usuarios a conocer de manera rápida, clara y concisa la organización interna de la empresa detallando los canales de comunicación entre los diferentes departamentos que la constituyen. De acuerdo al criterio de Asanza (2016), manifiesta que se trata de un documento escrito el cual contiene información administrativa con la finalidad de orientar la conducta de los integrantes de la organización, con el fin de que se logre cohesionar un grupo donde todos sepan hacia donde remar para conseguir los objetivos institucionales. En definitiva, se puede concluir que el manual administrativo sirve para transmitir información de gran valor estructural porque, en el se documentan de forma detallada el funcionamiento orgánico y enfatiza en las actividades que se deben cumplir en la empresa.

Entre los elementos que debe contener un manual administrativo según (Moreno, 2016) : a) filosofía empresarial, b) valores corporativos, c) principios, d) políticas institucionales, e) estructura organizacional, f) organigrama estructural, g) diagrama de flujo.

### ***Filosofía empresarial***

El propósito de ser, de una compañía debe estar acompañada de una serie de opiniones propias del ser humano basadas en pensamientos que plasmen lo que se quiere conseguir, en beneficio de quien y como se va a lograr consolidar la empresa en su respectiva área. Según Moreno (2016), la filosofía empresarial permite identificar lo que es y que se quiere lograr, por medio de la formulación de la misión y la visión que regirán como punto de guía emocional para motivar a los colaboradores y clientes. La filosofía empresarial debe partir de puntos

específicos como: ser medible en el tiempo, proponer metas, identificar los medios además de generar un impacto en quienes la conocen, la filosofía empresarial debe ser plasmada y promocionada entre todos quienes conforman la organización. Dentro de la filosofía empresarial esta la misión y la visión de la institución.

Según Caballo y Gelves (2016) la misión representa la imagen de la empresa en relación a que se quiere tener y a quien se espera servir. Para tal fin es importante tomar en cuenta elementos fundamentales como; el propósito de la existencia de la empresa, los bienes o servicios, los clientes, la tecnología, el tiempo, la imagen y las fuentes de inspiración (Farias, 2019). Tomando como aportes lo mencionado, se puede agregar que la misión describe la razón y lo que motiva en nacimiento de una organización, es decir se enfoca en lo que va producir o servicios que prestará en beneficio de los consumidores finales.

Otro de los aspectos básicos para crear una filosofía institucional fuerte es la visión que no es más que la capacidad del emprendedor para mirar hacia el futuro, la visión es como el dueño, la dirección general quiere estar en mediano y largo plazo. De igual manera para González, Manrique y González (2010), la visión representa el futuro de la organización, se la realiza tomando en cuenta fuertes convicciones de carácter técnico, organizacional y de mercado para pronosticar de forma racional el estado de la empresa en los años por llegar. Con la visión se describe los respectivos ideales en el futuro se espera de la organización, por lo tanto, debe ser realista, lo cual es guiar y motivar. Además, al considerar que la visión como el sueño o parte estratégica de la empresa es la herramienta principal que permite alcanzar las metas u objetivos a largo plazo (Moreno, 2016).

### ***Valores Corporativos.***

Según Gómez (2017), son aquellas cualidades que son consideradas una parte muy valiosa dentro de la institución, siendo una distintivo que individualiza a las empresas de las demás que existen en diferentes partes del mundo o ciudad, por lo cual son respetables, flexibles e innatos a los directivos, pueden llegar a hacer positivos o negativos y tener una jerarquía en cuanto son superiores o inferiores. Los valores corporativos permiten que la organización rijan comportamientos internos para tener una buena relación tanto con los proveedores, clientes y socios. Por lo que menciona (Fresno, 2017) que en la universidad no solo se debe formar estudiantes que piensen solo en su integración laboral o en el mercado introduciéndose con sus investigaciones a superar los problemas que pueden llegar a afectar a la sociedad, sino que también se puede y se debe contribuir a formaciones integrales como personas o seres humanos incluyendo mucho la formación de los valores poniendo en práctica cuatro pilares fundamentales que son: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

### ***Principios***

Son importantes porque permiten alcanzar los objetivos establecidos dentro de la empresa de forma adecuada con un buen comportamiento de tal manera que sea aceptable y moralmente, los principios pueden ser sujetos de modificaciones según la realidad y la ubicación de la organización porque se pueden acomodar según el entorno que la rodea. (Zambrano, 2011). Estos principios ayudan a la empresa a que no pierda el rumbo, son punto de referencia para que de manera organizada y coherente alcance los objetivos propuestos. (Argadoña, 2016) son de gran importancia porque nos señalan el límite de nuestras decisiones, siempre y cuando teniendo en cuenta que actuar de acuerdo a nuestros principios nos va a traer inconvenientes, sobre todo en aquellos objetivos en corto plazo, por ello se menciona una frase muy conocida

dicho por Sócrates, es peor ser injusto que recibir la injusticia, porque el que recibe la injusticia con el pasar del tiempo se verá perjudicado mientras que la persona que realiza la injusticia será mucho mas fácil volverla hacer, y, si por ejemplo se generalizara este tipo de conducta el mundo seria inhabitable.

### ***Objetivos Estratégicos.***

Toda empresa crece a ritmo de como va consiguiendo resultados, logrando metas que se establecieron anteriormente, el efecto del crecimiento organizacional es gracias al planteamiento de objetivos los cuales obligan a tomar estrategias para poder cumplirlos, logrando así, la expansión y bienestar empresarial. Según Moreno (2016) los objetivos empresariales se usan para la descripción operativa de la misión, deber ser medibles, específicos, consistentes con la visión y misión, son realistas y fijan un plazo para ser cumplidos, su redacción responde a los lineamientos, necesidades y recursos con cuales cuenta la organización al momento de plantearlos. Con los objetivos estratégicos una organización tiene claro lo que quiere lograr en cualquier proyecto. Son fines que como organización pretende cumplir en un determinado tiempo, mismos que deben estar acompañados de una planeación y un presupuesto definido (Arce, 2010).

### ***Políticas Institucionales.***

Toda institución necesita tener fijado las acciones de sus trabajadores y el comportamiento de los mismos, por eso se hace necesario la formulación de políticas que regulen estos aspectos tan importantes dentro de la organización, cabe resaltar que las políticas son aplicables tambien al orden financiero, logístico, relaciones comerciales entre otras. Para Sánchez (2017), todas las actividades que se realizan bajo un marco de referencia establecido y promulgado por un grupo de personas dentro de una empresa se considera que estan actuando

bajo ciertas políticas que bien pueden ser conocidas o que haya sido socializadas de manera permanente. Son las decisiones que toma una organización para llevar a cabo un buen manejo del mismo, una guía que servirá a los miembros que conforman la organización ya que se trata de una buena herramienta para mantener el orden y el comportamiento de las personas. (Lerma, 2016)

### ***Estructura Organizacional.***

De acuerdo con Machado y Rodriguez (2020) en su libro organización empresarial y de recursos humanos, los recursos, actividades o funciones de una empresa deben coordinarse y ser dirigidos de la forma más eficiente hacia la consecución de los objetivos comunes por lo que establece una jerarquía que regule las funciones del personal. La estructura organizacional es la forma como una empresa tiene distribuido al personal internamente y la administración de los puestos de trabajo con sus respectivas funciones, es decir, el modo como distribuyen el trabajo y las responsabilidades.

### ***Organigrama Estructural.***

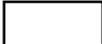
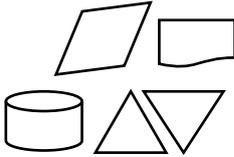
No es mas que la estructura organizacional presentada de manera gráfica, en el cual se puede apreciar de manera rápida la conformación de los diferentes puestos y departamentos de trabajos así como su vinculación y coordinación entre ellos. Machado y Rodriguez (2020) se refiere al organigrama como un esquema organizativo, que es necesario elaborar para una correcta administración, ya que consiste en representar gráficamente la estructura organizativa de la empresa, mediante el cual se establecen los niveles y departamentos.

### *Diagrama de Flujo.*

Para Pardo (2017), es una representación con gráficos de la sucesión de actividades que son parte de un proceso, son de fácil elaboración y pueden entenderse de forma rápida. Una gráfica que describe los procesos que realiza una empresa como son: secuencia de actividades, los involucrados y los responsables, es importante considerarlo porque se puede identificar el desglose de cualquier tipo de funciones. Según (Quindemil & León, 2019) los flujogramas se puede decir que son representaciones gráficas de hechos, situaciones y relaciones a través de símbolos, también puede tener consigo información adicional ya sea esta tiempo y distancia, una de sus ventajas es que indica las secuencias de los diferentes procesos, las áreas involucradas y quienes son los responsables.

**Tabla 1.**

#### *Símbolos elaboración diagramas de flujo según ISO*

Símbolo	Nombre	Descripción
	<b>Elipse u óvalo</b>	Muestra cuando es el inicio también el final del diagrama. Se encuentra moderado al principio y al finalizar una acción. Un proceso de caracterización por tener una variedad de principios al igual de los finales.
	<b>Rectángulo o caja</b>	Es aquella que se utiliza para tener el fin de cada actividad realizada. Es muy importante que contenga un verbo pero este debe ser de acción. Las cajas son aquellas que permiten ordenar de acuerdo a los números.
	<b>Rombo</b>	Se encuentra cuando se necesita tomar una decisión y contiene siempre una pregunta.
	<b>Flecha</b>	Unir al sobrante de los símbolos con el cual se puede indicar cuál es la dirección de funciones.
	<b>Símbolo de llegada y fin</b>	Representa entradas esenciales para ayudar a realizar actividades del proceso. El símbolo de entrada elegido se conectará con una flecha hacia la actividad que los emplea. El símbolo de salida elegido se conectará con una flecha desde la actividad de lo que surge hacia el símbolo de salida.
	<b>Conectores</b>	Utilizados como representación de conexiones con otras partes del flujograma o también pueden ser con otros procesos. También se puede utilizar para vincular el proceso que se está dibujando con otro proceso relacionado.

**Fuente:** (Pardo, 2017)

## **Manual Financiero**

El manual financiero es una herramienta transcendental para cumplir las políticas, normas, procedimiento, operaciones, rutinas y esquemas de trabajo. Además Vivanco (2017), da a entender que son normas e instrucciones sobre las prácticas, procedimientos y políticas contables en la empresa que incluye el plan de cuentas, su descripción y clasificación. Es un documento que lleva de manera ordenada la naturaleza de las cuentas, además describe los pasos de manera ordenada para cumplir todos los registros y elaboración de la información financiera para la dirección.

Entre las partes que se debe considerar en un manual financiero se tiene los siguientes:

- a) catálogo de cuentas; b) dinámica de cuentas; c) proceso o ciclo contable; d) estado de situación financiera; e) estado de resultados; f) estado de cambio en el patrimonio; g) estado de flujo del efectivo; h) notas e indicadores financieras. Siguiendo el proceso para el manual.

### ***Catálogo de Cuenta.***

Para Uribe (2018), el catálogo de cuentas es un documento donde constan todas las cuentas contables que se van a utilizar y que están adecuadas a la empresa para registrar todas las transacciones que se realicen en el desempeño de las actividades. (Zambrano, 2011), es un documento donde están registrados las cuentas de acuerdo a sus operaciones y así llevar un correcto manejo de los estados financieros.

### ***Dinámica de Cuentas.***

Según Uribe (2018), se trata de una guía donde se explica la naturaleza financiera de las cuentas contables, su uso, así como el comportamiento dentro de los registros y la elaboración de la información financiera para la entidad. En ese contexto la dinámica de

cuentas sirve para identificar, valorar y documentar las cuentas, es importante porque permite llevar la contabilidad de manera ordenada, estándar y efectiva.

### ***Proceso o Ciclo Contable.***

Según Vite (2017), es el conjunto de etapas de la contabilidad que obtiene y comprueba la información para la elaboración de los estados financieros. Es el proceso sistemático y cronológico mediante el cuál las empresas realizan sus actividades y los registros contables correspondientes. Para García (2019), tiene la misión de captar, procesar y transmitir información contable de una institución y a través de ello tomar una adecuada decisión en la institución. Con el argumento de los dos autores, es importante porque permite seguir una serie de pasos para poder captar, medir, registrar y analizar las transacciones de la empresa y con ello las autoridades competentes están preparados para la toma de decisiones correctas.

### ***Estado de Situación Financiera.***

Según Somoza (2016), en su obra titulada, estados contables, manifiesta que es la forma en que se representa el patrimonio de la empresa de un periodo determinado, así como también presenta información sobre los activos y pasivos con los que se cuenta durante ese corte de tiempo. Según Fajardo & Soto (2018), documento en el cual se refleja la situación financiera de una empresa, del cual está estructurada por activo, pasivo y patrimonio a una fecha determinada. De acuerdo a lo investigado, los autores mencionan que el estado de situación financiera de la entidad demuestra los activos, pasivos y patrimonio que la empresa dispone, además permite conocer aplicando índices financieros su grado de liquidez, solvencia y rentabilidad.

### ***Estado de Resultado.***

Según Somoza (2016) es la representación de los ingresos y los gastos correspondientes a un período económico y el saldo del proceso será el beneficio o la pérdida del periodo. Según Fajardo & Soto (2018), se refleja los resultados económicos de una empresa en un determinado periodo, la cual se puede presentar como mínimo una vez al año. En el estado de resultado se conoce si una empresa está teniendo una ganancia o pérdida en un determinado periodo y además les sirve para tomar decisiones en los negocios.

### ***Estado de Cambio en el Patrimonio.***

Para Somoza (2016), representa los cambios producidos en el patrimonio de la empresa, entendido como los fondos propios de la entidad. Por otra parte, para Elizalde (2019), tiene la finalidad de mostrar las variaciones que existen en el patrimonio, trata de explicar las partidas, causas y consecuencias que suceden en las instituciones. Por lo tanto se considera que con ello se puede explicar y analizar los cambios que existen en el patrimonio, ver las variaciones que sobrellevan cada una de las cuentas en un periodo determinado.

### ***Estado de Flujo de Efectivo.***

De igual manera Somoza (2016), manifiesta que es el efecto de emplear el principio de caja para obtener el flujo de efectivos durante el ejercicio. En otras palabras es el máximo representante de la liquidez empresarial. Para Fajardo & Soto (2018), determina la forma del como se reporta los recursos económicos que se producen en la empresa, porque se refleja las operaciones, inversiones y las actividades financieras. Por lo tanto, se dice, que es, la representación del movimiento de dinero que tiene una empresa, la manera de como se ha invertido y aprovechado durante el periodo de operaciones.

### ***Notas a los Estados Financieros.***

Para Calleja & Mendoza (2017) son definiciones que muestran el origen y significado de los datos y las cifras que se presentan en dichos informes financieros, emiten información acerca de sucesos económicos que han afectado o podrán afectar a la empresa. Según Elizalde (2019), las notas a los estados financieros, representan la difusión de información del cual no están reflejadas en los estados, por lo tanto es útil para los representantes de una institución ya que con ello podrán tomar decisiones claras y objetivas. En ello se representa de manera completa las cifras contables, para lograr entender los estados financieros, de la misma manera, esto sirve para explicar, aclarar y ampliar, además, en ello se puede detallar las normas de contabilidad que se aplican en los estados financieros, cumplimiento de disposiciones legales.

### ***Indicadores Financieros.***

Según Párraga, Pinargote, García & Zamora (2021), es una herramienta que sirve para evidenciar saldos contables, el buen manejo de esto permite una adecuada toma de decisión para la empresa. Los índices financieros permiten evaluar los estados financieros de una empresa, además, son importantes porque muestra la relación que existe entre las cuentas, se logra analizar el uso eficiente de los activos de la rentabilidad, la solvencia entre los más importantes, así con cálculos simples los usuarios de la información financiera pueden darse una idea de la fortaleza financiera de cualquier organización.

### ***NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera).***

Para Angulo (2018), es el marco de referencia que regula la contabilidad y la información financiera, cuyo sistema está compuesto por postulados, principios, limitaciones, conceptos, normas técnicas; guías que admiten reconocer, clasificar, descifrar, examinar, evaluar y comunicar los procesos económicos, de forma transparente y completa, relevante,

que permita a los usuarios tomar decisiones económicas adecuadas. Las NIIF reúne principios y estándares que toda empresa debe utilizar para preparar y publicar sus estados financieros, además esto le permite tomar decisiones económicas como institución, sus procedimientos ayudan a que se lleve de una manera lógica cada uno de las transacciones contables.

### **Fundamentación teórica de procedimientos metodológicos.**

Conocer la metodología de investigación de forma teórica para poder aplicar en el proyecto de grado, que son: a) tipos de investigación, b) enfoque de la investigación, c) métodos, d) técnicas de investigación, e) instrumentos de investigación y f) variables.

#### ***Tipos de Investigación.***

La investigación es una actividad muy diversa, que puede comprenderse y llevarse a cabo desde múltiples perspectivas, es importante porque permite entender mejor el funcionamiento del mundo a nuestro alrededor, por ende existen:

**Investigación exploratoria.** - Según Padua (2018). “Son preponderantes en áreas o disciplinas en donde las problemáticas no están suficientemente desarrolladas, de manera que el investigador tiene como propósito ganar familiaridad con la situación antes de formular su problema de manera específica”. (p. 37). Este tipo de investigación permite recolectar información de un problema que no está claramente definido el cuales necesita que se realice un estudio profundo para poder extraer resultados, dar su respectiva conclusión y explicación según sea necesario.

**Investigación descriptiva.** - Para Azaya & Muñoz (2016), la investigación descriptiva se fundamenta sobre realidades de hecho el porqué existe cierto problema, la peculiaridad fundamental de esta investigación es la de establecer una interpretación correcta y describir los

hechos como ocurren, teniendo siempre como objetivo la valoración de los aspectos de la población que se va a estudiar. El escoger un tipo de investigación para la elaboración de un manual es de gran importancia porque permite dar respuesta a algunas interrogantes que se plantean: ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Por qué se dio? el problema. Obteniendo una respuesta clara y con la evidencia pertinente que sustente esta información presentada.

### ***Enfoque de la Investigación.***

El enfoque de la investigación sirve para definir como se realiza todo el proceso investigativo en todas sus etapas, se determina como se realizará el análisis y tratamiento de la información obtenida a través de los tipos de investigación escogidos.

**Enfoque cualitativo de la investigación.** - Según Mez, Zárate & Bastidas (2019), son actividades que normalmente sirven para descubrir cuáles son las preguntas de investigación en primera instancia y después responderlas. El enfoque cualitativo se basa en analizar las cualidades anexas a los problemas desde una realidad subjetiva, en que se incluye un acercamiento interpretativo sobre las posibles causas y consecuencias, con este enfoque se puede elaborar las principales preguntas para conseguir la respuesta esperada, que ayude a la investigación de manera concreta y directa con información veraz y confiable.

**Enfoque cuantitativo de la investigación.** - Para Mez, Zárate & Bastidas (2019) afirman que los estudios cuantitativos analizan variables y fenómenos, de estudio delimitado y concreto, es decir tiene un enfoque puntual que requiere de ciertos análisis numéricos para dar las respuestas indicadas. El enfoque cuantitativo es uno de los más usados en las ciencias exactas, ya que utiliza la recolección de los datos para probar las hipótesis, siempre basándose en el análisis estadístico y la medición numérica.

## ***Métodos***

Los métodos de investigación sirven para establecer la mejor manera de obtener datos tanto de fuentes primarias como secundarias, son importantes porque permiten analizar la información desde diferentes puntos de vista que ayudarán a contrastar los datos obtenidos para establecer conclusiones que permitan identificar mejor el problema, poder plantear las mejores soluciones y recomendaciones posibles.

**Método inductivo.** - Según Bologna (2018) éste método parte de declaraciones singulares o individuales, relacionadas entre sí que mediante observaciones se puede establecer enunciados generales, como hipótesis o teorías, se fortalece con la capacidad inherente del ser humano para inducir, imaginarse que podría pasar, siempre fundamentado en datos confiables y verificables. Este método proporciona información destacada sobre la empresa estudiada en base a los procesos que realiza para poder plantear la hipótesis encontrada en la institución.

**Método deductivo.** - Para Garcia (2016) es una representación del razonamiento que va desde lo general a lo específico, éste parte de principios, leyes y axiomas generales, estudia como se relacionan entre si para obtener conclusiones de carácter singular, la deducción se permite cuando existe limitantes a la información por lo que el investigador debe basarse en los resultados o consecuencias para formular las posibles causas del problema. Este método permite un razonamiento reducido con conclusiones lógicas, que va desde un pensamiento general a lo particular.

## ***Técnicas de investigación.***

Las técnicas de investigación son los medios que se emplean para recoger y almacenar la información necesaria previo el análisis de la misma, sirven para sintetizar información y los aportes de los indicadores, variables y conceptos.

**La investigación de campo.** - Para Azaya & Muñoz (2016) es la información que se la obtiene de observaciones, entrevistas, cuestionarios, y que va de la mano con la investigación documental, en primera instancia se debe consultar las fuentes que se encuentran en los documentos, que permitirá evitar la duplicidad de los trabajos. Proporcionará una información más verídica sobre los temas estudiados, la investigación de campo permite extraer datos directamente de una realidad mediante varias técnicas, es más se puede constatar uno mismo las interrogantes verificando si es verdad o no.

**Investigación documental.** - Según Lerma (2016) es la que se apoya de fuentes de carácter documental, que tiene que ver con la consulta de los libros, revistas, ensayos o periódicos y de archivos como pueden ser cartas, oficios, circulares, expedientes entre otros. Esta técnica de investigación permite recopilar información de diferentes autores con distintos puntos de vistas, una variedad de definiciones de investigadores, las cuales ayudan a tomar la decisión más conveniente eficiente y pertinente para la organización.

**Entrevista.** - “A la entrevista se le considera una reunión entre personas donde se intercambia información de un tema específico, en la cual se tiene a un entrevistador y un entrevistado o pueden ser varios entrevistados” (Grados & Sánchez, 2017, pág. 45). La entrevista es una técnica que permitirá recopilar información a través del diálogo con uno o varias personas en las que sus respuestas serán tabuladas individualmente, mediante la entrevista se puede observar directamente el conocimiento que muestre sobre el tema, por lo que es una valiosa técnica de recolección de información.

**Encuestas.** - “La encuesta es una técnica que sirve para recoger información a través de preguntas planteadas que son escritas organizadas en cuestionarios escritos” (Martínez & Rafael, 2011, pág. 42). Se debe aplicar a una muestra representativa de personas que se

denominan encuestados, las encuestas se pueden realizar personalmente o enviando el cuestionario por medios digitales y otras herramientas que permiten contar con las respuestas de las personas indicadas. La confiabilidad de esta técnica radica en que las preguntas son puntuales y formuladas con la intención de poder ser cuantificadas y analizadas estadísticamente.

**La observación.** - Es la técnica más antigua utilizada, gracias a la observación se ha logrado hacer los descubrimientos más grandes e importantes de la historia, los humanos y el sentido de la vista puesto en marcha de una manera crítica y metódica han creado esta poderosa técnica para obtener información.

La observación es una técnica de investigación cualitativa, que esto se lo utiliza para recoger información por lo general es el estudio etnográfico, para realizar este tipo de investigación se lo hace de manera individual o combinada con otras técnicas, como la entrevista, las encuestas o también se lo realiza con documentos personales. (Fábregues, Meneses, Rodríguez Gómez, & Paré, 2016, p. 45)

Así, la observación y el dialogo permite conocer la realidad del fenómeno estudiado de manera cercana así como todas las actividades que realizan las personas o entidades de las cuales se necesita obtener la información.

### ***Instrumentos de Investigación.***

Son los recursos materiales que el investigador utiliza para abordar los problemas y extraer información de ellos, la importancia radica en que el investigador se acerca a los hechos y accede directamente a los acontecimientos.

**Cuestionario.** - “Es el conjunto de preguntas escritas o verbales en las que un encuestado debe responder. Para ello es importante diseñar un buen cuestionario para que al momento de aplicar no presente errores en el conjunto de respuestas” (Rios, 2018, p. 5). Éste instrumento ayudará a que se aplique la encuesta o entrevista a la muestra de la población determinada y así obtener información real y confiable.

### ***Variables***

Según García (2016), es un aspecto o característica de un fenómeno en la que una persona o personas están realizando un estudio lo utilizan con hipótesis para la investigación. Se define las variables como características, propiedades o cualidades que pueden variar y cuya variación es susceptible de medirse. Las variables cambian según los motivos a estudiar por lo que se pueden encontrar de diferentes clases, dentro de una investigación la identificación de variables es de vital importancia ya que cualquier cambio en ellas afectará de manera directa al trabajo de investigación.

**Variable Independiente.** - Según García (2016) es aquella variable que no depende de otra y que el investigador puede manipular para obtener resultados diferentes dentro de la investigación, este tipo de variables deben estar plenamente identificadas porque son parte determinante del trabajo o investigación a realizar.

**Variable dependiente.** - “Es aquella que varía de acuerdo con los valores que toma una variable independiente, considera el efecto de la variable independiente a la cual está subordinada” (García, 2016, pág. 48). La variable dependiente representa una cantidad cuyo valor depende de cómo se modifica la variable independiente.

## **Fundamentación Teórica del Diagnóstico**

### ***Diagnóstico.***

Según Publishing (2017) en su obra titulada, el diagnóstico de la empresa, es la indagación de información a la empresa y que se debe entregar para su respectivo análisis, para aplicar el diagnóstico los empresarios disponen de modelos e instrumentos que se aplican en cada una de las fases. La importancia del diagnóstico en una empresa es detectar problemas dentro del funcionamiento de la organización para así poder corregirlos, y descubrir áreas de oportunidad que puedan ser aprovechadas.

### ***Variable Diagnóstica.***

Para Caballo & Gelves (2016) es una característica que puede adquirir valores distintos en un conjunto determinado y cuya diversificación se la puede medir; tanto la investigación cualitativa o cuantitativa, requiere la operacionalización de sus conceptos centrales en variables. La variable diagnóstica en el proceso de investigación servirá para conocer la situación real de una organización, de la misma manera saber los problemas y las oportunidades que están en el entorno.

### ***Matriz DAFO.***

Para Bartolomé (2018) en su libro titulado análisis estratégico, esta matriz sirve para la toma de decisiones estratégicas, porque representa un resumen del análisis estratégico, a nivel interno como externo, donde se establece aspectos positivos y negativos de la empresa frente al entorno, esta expresión DAFO es el acrónimo de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

## Capítulo III

### Procedimientos Metodológicos

#### Introducción

Este capítulo abarcó los procedimientos metodológicos que se necesita para el desarrollo de la investigación, identificando el tipo de estudio a utilizar, los métodos de análisis de la información, la población, la muestra, el tipo de muestreo, las técnicas que se implementan y los instrumentos que se utilizaron, con la única finalidad de obtener información en función de las variables.

#### Objetivo

Determinar los procesos metodológicos para realizar la investigación de forma teórica y práctica.

#### Investigación Cualitativa.

La investigación cualitativa permitió obtener información con la aplicación de la entrevista que está dirigida a personas responsables de las áreas relacionadas directamente con el problema, la finalidad es estudiar lo más profundo sobre el ambiente en el que se hizo los trabajos, con el cual se tuvo información lo que permitió establecer teorías de acuerdo con las ideas de los involucrados.

**Investigación Cuantitativa.**

Se elaboró por medio del estudio de las encuestas realizadas al personal operativo de la institución, ya que con este se recolectó información cuantificable muy necesaria para la investigación en especial en el área mencionada.

**Tipo de Investigación*****Investigación Descriptiva.***

La investigación descriptiva ayudó al análisis del presente manual luego de realizar la recolección de información encontrada en la empresa, se realizó un estudio de los datos y características obtenidas, teniendo como resultado la situación actual de la empresa.

**Métodos*****Método Deductivo.***

El método deductivo se utilizó para revisar global y razonablemente los datos de la empresa Proplants Ecuador S.A. que permitió deducir conclusiones iniciales desde una premisa, las cuales deberán ser confirmadas o negadas realizando una investigación que genere información verídica. Se lo aplicó al momento de observar la empresa in situ y de cómo efectuó las actividades diarias.

***Método Inductivo.***

El método inductivo permitió dar razonamiento de los datos reales desde premisas particulares para que estos apoyen a las conclusiones que se obtuvo de la empresa Proplants Ecuador S.A. conjuntamente a este método para obtener información adicional se apoyó con

la observación. Se lo aplicó al momento de revisar documentos oficiales que maneja la empresa para su operatividad.

### **Población y Muestra Representada por los Trabajadores de la Empresa.**

La población que aportó con información diagnóstica en lo relacionado con las variables identificadas, serán el Gerente, empleados y trabajadores de la empresa, en un número total de diez personas.

#### **Tabla 2.**

##### *Población y muestra*

<b>Población</b>	<b>No.</b>	<b>Técnica aplicar</b>
Gerente	1	Entrevista
Técnicos	3	1 entrevista 2 encuesta
Contador/a	1	Entrevista
Personal O.	3	Encuesta
Choferes	2	Encuesta
Clientes	20	Encuesta
<b>Total</b>	<b>30</b>	

**Fuente:** Investigación directa

En vista de que la población es muy reducida se determinó que la muestra sea por la totalidad de la población siendo factible para esto aplicar un censo a todos los colaboradores de la empresa.

### **Población Representada por los Clientes de la Empresa.**

La empresa contó con veinte clientes fijos los cuales corresponden a empresas florícolas del país que contratan los servicios de forma continua requiriendo visitas de campo, por consiguiente, la investigación está dirigida al total de clientes fijos considerando que la población de clientes es pequeña se procedió a efectuar la investigación al total de la población aplicando un censo.

### **Técnicas e Instrumentos**

#### ***Observación***

La técnica de la observación se realizó al momento de la visita a la empresa acompañado del gerente, para conocer cada uno de los departamentos y el proceso que cada empleado realiza poniendo énfasis en la atención al cliente, el modelo de la ficha de observación aplicada se encuentra en el (anexo N° 1)

#### ***Entrevista.***

La técnica de la entrevista se utilizó para recolectar datos de manera directa, al gerente, un técnico y a la contador/a de la empresa Proplants Ecuador S.A. tomando en cuenta temas específicos de información administrativa y financiera, para ello se utilizó una guía semiestructurada de preguntas, el modelo de la entrevista se encuentra en el (anexo N° 2)

***Encuesta.***

Se aplicó un cuestionario a los siete empleados restantes de la empresa Proplants Ecuador S.A. como son: los dos técnicos, tres personales operativos y dos choferes, con el fin de tener conocimiento sobre la situación actual de sus funciones y conocimiento de la empresa, además, se elaboró un cuestionario de preguntas y aplicó la encuesta a los veinte clientes para obtener información de los servicios y productos que la empresa proporciona. (ver anexos N° 3 y 4)

***Investigación Documental.***

La investigación documental fue aplicada al momento de revisar documentos oficiales de la empresa, así como también archivos, libros, entre otros, que forman parte de la información de carácter secundario, relacionado a temas administrativos y financieros de la organización.

**Identificación de Variables Diagnósticas**

- Planificación estratégica
- Estructura organizativa
- Gestión contable y financiera
- Servicio al cliente
- Normativa legal

**Tabla 3.***Matriz de operacionalización de variables*

<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Fuentes de información</b>
<b>Determinar la planificación estratégica de la empresa.</b>	Planificación estratégica	Misión Visión Políticas Objetivos estratégicos Valores corporativos	Primarias	Entrevista Encuesta Observación directa Bibliográfica	Gerente Empleados de la empresa Empresa Proplants Ecuador S.A. Libros, documentos
<b>Conocer la estructura organizacional de la empresa Proplants Ecuador S.A.</b>	Estructura organizativa	Organigrama Identificación de puestos y funciones Segregación de funciones Mapa de procesos Manual de procesos administrativos Flujogramas de procedimientos Gestión del riesgo	Primarias    Secundaria	Entrevista Encuesta Observación directa Revisión documental	Gerente Empleados de la empresa Empresa Proplants Ecuador S.A. Libros, documentos
<b>Analizar la gestión contable y financiera de la empresa.</b>	Gestión Contable y Financiera	Manual de procesos contables financieros Políticas contables Plan de cuentas Registros contables Estados financieros Indicadores financieros Financiamiento	Primarias    Secundaria	Entrevista Encuesta Revisión documental	Gerente Empleados de la empresa Clientes de la empresa Proplants Ecuador S.A. Libros, documentos
<b>Comprobar la calidad de servicio al cliente con el propósito de mejorar continuamente</b>	Servicio al cliente	Atención al cliente Satisfacción del cliente Mejora continua Condiciones del establecimiento Medios de promoción Expectativas	Primarias    Secundaria	Entrevista Encuesta Observación directa	Gerente Empleados de la empresa Clientes de la empresa Empresa Proplants Ecuador S.A. Libros, documentos

<b>optimizando recursos y tiempo.</b>		Seguimiento y control Recomendación del servicio Capacitación del personal			
<b>Verificar si la empresa cumple con la normativa legal del país.</b>	Normativa legal	Código del trabajo Obligaciones tributarias Ley de compañías Código de ética de la empresa Reglamento interno Seguridad laboral	Primarias  Secundaria	Entrevista Encuesta Revisión documental	Gerente Empleados de la empresa Libros, documentos

**Elaborado por:** Las Autoras

## **Capítulo IV**

### **Diagnóstico**

#### **Introducción**

Para el desarrollo del diagnóstico se consideraron las variables identificadas en el capítulo anterior, con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa a través del estudio de todas las áreas que la conforman y de su entorno, utilizando las técnicas de entrevista, encuesta y observación para poder plantear con un buen nivel de confianza el problema actual de la misma y presentar una propuesta de solución para el mejoramiento de la gestión organizacional.

#### **Objetivo**

Diagnosticar la situación administrativa y financiera de la empresa identificando las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

#### **Técnicas e instrumentos de investigación**

Para la obtención de información primaria se aplicaron:

- Entrevistas al gerente de la empresa, al contador/a y a un técnico de la empresa
- Encuestas a dos técnicos, tres del personal operativo y clientes de la empresa
- Para fortalecer la observación, se realizaron dos visitas a la empresa, para conocer cómo está la distribución, operación y el trabajo que realizan los diferentes departamentos.
- Obtención de información secundaria.
- Archivos de la empresa.
- Datos adicionales recopilados de internet.

- Bibliografías.
- Tríptico.
- Redes sociales.
- Resultados de la investigación

## **Aplicación Entrevistas**

### **Entrevista dirigida al gerente de la empresa “PROPLANTS ECUADOR S.A.”**

La presente entrevista tiene por objetivo conocer los diferentes procesos y actividades de la gestión administrativa y financiera de la empresa PROPLANTS ECUADOR S.A.

**1) ¿Describa las funciones más importantes que usted desempeña como Gerente de la empresa?**

Planeación de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, organizar los recursos de la entidad, definir a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas, representar legalmente a la empresa, soy única persona encargado de firmar cheques

**2) ¿La empresa tiene definida la misión y visión? ¿Han sido socializadas al personal?**

Si, la socialización se ha hecho en forma verbal, por ende, no se encuentra redactada en un documento técnico.

**3) ¿La empresa cuenta con objetivos, políticas y valores institucionales? ¿Han sido difundidos al personal?**

Si, estos están redactados de forma general y no han sido debidamente difundidos con el personal que colabora en la empresa.

**4) ¿Proplants Ecuador S.A. cuenta con un organigrama estructural o diseñado?**

La institución por el momento no tiene un organigrama que tenga representación gráfica. Es importante mencionar que en la escritura de constitución se definen las funciones de la Junta de Socios, del presidente y el Gerente.

**5) ¿Se ha socializado el organigrama a los empleados de la empresa?**

Cada que llega un miembro nuevo a la institución se socializa la estructura orgánica de la empresa de forma verbal.

**6) ¿La empresa dispone de un manual de funciones aprobado y éste ha sido socializado al personal?**

No, por consiguiente, no hay socialización ni conocimiento de un reglamento o manual.

**7) ¿Cuáles son los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa?**

Proceso administrativo, proceso financiero, proceso operativo.

**8) ¿Se cuenta con un manual de procedimientos debidamente aprobado para las diferentes áreas?**

No, esto se debe la limitación de recursos, nuestro negocio no cuenta con manuales administrativo y financiero, que ayude a mejorar las actividades comerciales y administrativas financieros.

**9) ¿La empresa cuenta con sistemas de administración del talento humano, para el proceso de selección y contratación de personal, inducción, evaluación de desempeño, capacitación, etc.?**

No, se utiliza una guía general para efectuar el proceso.

**10) ¿Se realizan capacitaciones para mejorar la productividad y desempeño de los trabajadores?**

Semestralmente si se realiza capacitaciones en diferentes temas para fortalecer los conocimientos de los empleados.

**11) ¿La empresa cuenta con un reglamento interno?**

Todo lo que está basado en la escritura pública. Y cada una debe saber lo que cada uno debe realizar o su orden de trabajo.

**12) ¿Cómo evalúa el desempeño de los empleados y trabajadores?**

Mediante los objetivos alcanzados como organización

**13) ¿Se han cumplido con las expectativas y objetivos propuestos por la empresa?**

En su totalidad no se ha cumplido con las expectativas y objetivos de la empresa por problemas internos y externos.

**14) ¿Cuáles son los principales riesgos a los cuales está expuesta la empresa?**

Al inicio de las actividades fue la escasez de capital económico, por tal motivo se gestionó un crédito en una institución financiera en donde no fue concedido con facilidad. También otro obstáculo fue la carencia de suficientes insumos; hoy en día es la competencia desleal.

**15) ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones a los empleados y trabajadores de la empresa?**

Las capacitaciones se las efectúa en forma periódica semestral o anualmente.

**16) ¿El ambiente laboral dentro de la empresa es adecuado?**

Si es adecuado, se podría decir con normal funcionamiento.

**17) ¿Cuál es la principal normativa que debe cumplir la empresa en relación con su actividad?**

Pago de impuestos, cumplimiento de la normativa con los empleados.

**18) ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?**

Con base a la documentación presentada por área contable financiera se ha determinado la rentabilidad de la empresa.

**19) ¿Cuáles son los principales factores de éxito de la empresa para una mejora continua?**

Considero que principales factores son: oportunidad con la que se brinda el servicio, la calidad de los productos y la capacidad de los empleados de la empresa.

**20) ¿Qué áreas de la empresa considera Ud. que deben mejorar?**

Considero que las áreas que necesitan mejoramiento son la administrativa y la contable financiera, porque actualmente la empresa no cuenta con un contador a tiempo completo dentro de la institución, sino que se contrata por servicios ocasionales.

**21) ¿Realiza mediciones del nivel de satisfacción de los clientes? Cómo.**

No se realiza una medición técnica, porque basta con un registro de compra de los productos y servicios.

**22) ¿Conoce a sus principales competidores en el mercado? ¿Cómo maneja esa información?**

Si se conoce quien compite con nuestra empresa, se implementa mejoras en las actividades para enfrentar estos riesgos.

### **Análisis**

Tras el análisis efectuado a la información obtenida de la entrevista al gerente se concluye que, la administración de la empresa se la realiza de manera doméstica porque existen muchas falencias a nivel de procedimientos y no se trabaja empleando técnicas básicas para

lograr una gestión eficiente y confiable, se puede afirmar también que carece de herramientas fundamentales para poder difundir la filosofía empresarial entre sus colaboradores y stakeholders

### **Entrevista dirigida al contador/a de PROPLANTS ECUADOR S.A.**

**1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la empresa?**

Cumplir con pagos tributarios, registrar, presentar estados financieros, análisis.

**2. ¿Conoce la misión y visión?**

Si, conocemos la misión y visión de la empresa.

**3. ¿Cuáles son los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa?**

Proceso administrativo, proceso financiero, proceso operativo.

**4. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos contables financieros debidamente aprobados?**

No se cuenta con ese documento sumamente importante.

**5. ¿Conoce las políticas contables y financieras que aplica la empresa?**

Si, se conoce las políticas contables y financieras porque se aplican en las diferentes actividades de la empresa.

**6. ¿Se realiza el seguimiento y control de las actividades administrativas y financieras en forma recurrente?**

Si se realiza el seguimiento y control en forma recurrente porque permite efectuar eficientemente las actividades

**7. ¿Se presenta con oportunidad los estados financieros a la Junta General de Accionistas y al Gerente para la toma de decisiones?**

Si se presenta con oportunidad los trabajos del área contable financiera.

**8. ¿Se realizan análisis de la situación financiera de la empresa y se presenta el informe correspondiente para toma de decisiones?**

Si se realiza porque es de vital importancia la información financiera para tomar decisiones.

**9. ¿Cuáles son los índices financieros que se aplican en la empresa?**

Los índices que se aplica son de liquidez, cuentas por pagar, por cobrar, rentabilidad, endeudamiento.

**10. ¿Se ha cumplido con los objetivos propuestos por la empresa?**

Los objetivos se han cumplido medianamente

**11. ¿Cómo se gestiona el riesgo dentro de la empresa?**

Mediante la capacitación, y la utilización de los recursos adecuadamente.

**12. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones para efectuar sus labores dentro de la empresa?**

Las capacitaciones se han recibido dos veces por años.

**13. ¿Cuál es su criterio respecto del ambiente laboral en la empresa?**

El ambiente laboral dentro de la empresa es bueno.

**14. ¿Ha presentado oportunamente las declaraciones tributarias de la empresa?**

Si, para evitar problemas entre el estado y la empresa.

**Análisis**

Como conclusión después de haber analizado la entrevista al contador/a de la empresa, se puede deducir que, a pesar de que si se cumplen las normas básicas para realizar el proceso de gestión financiera dentro de los parámetros legales que exige la ley, que están al día en sus obligaciones tributarias ante en estado y utilizan información contable-financiera para la toma de decisiones, no tienen un manual de procedimientos contables y financieros lo que constituye

un limitante para usuarios de dicha información además de no existir reglas claras con respecto a la producción, manejo y utilización de la información financiera dentro de la empresa.

### **Entrevista dirigida al Técnico de PROPLANTS ECUADOR S.A.**

**1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la empresa?**

Realizar visitas de campo.

Promocionar los productos.

**2. ¿Conoce la misión y la visión de la empresa?**

Si, ya que se distribuye folletos en la cual se encuentra redactado la visión y misión de la empresa.

**3. ¿Cuáles son los diferentes procesos que desarrollan en la empresa?**

Primero me hago presente en el WhatsApp de la empresa.

Reviso mi agenda para ver a quien debo visitar.

Me dirijo a la florícola.

Inspecciono las rosas.

Doy receta.

Recojo pedido.

**4. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para realizar y cumplir sus actividades?**

No

**5. ¿Usted conoce el reglamento interno de la empresa?**

Sí, he asistido a reuniones con el gerente en las cuales nos a socializado el control interno

**6. ¿Realizan seguimiento y control de los procesos y actividades que está a su cargo?**

Sí, porque después de cada visita técnica se envía una evidencia el grupo de WhatsApp

**7. ¿Recibe capacitaciones para mejorar la productividad y venta de los productos?**

Si, para conocer los nuevos productos que salen al mercado.

**8. ¿A cumplido con las expectativas y objetivos de la empresa?**

Si porque es una de muestras metas cumplir o hacer cumplir los objetivos.

**9. ¿A qué riesgos está expuesto en su trabajo?**

Por esta pandemia se corre mucho riesgo del contagio del COVID, también por manipular químicos sin su respectiva protección y cuidados necesarios.

**10. ¿Cuál es su criterio con respecto al ambiente laboral al cual usted está a cargo?**

Es bueno tratamos de llevarnos bien.

### **Análisis**

Se pudo concluir en la entrevista que se realizó a uno de los técnicos; tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa además está informado sobre el reglamento interno que posee esta misma. Sabe cuáles son sus funciones dentro de la institución y siempre se mantiene comunicado y reportando sus actividades. Menciona que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos, y que no se está cumpliendo con el protocolo sobre el cuidado del COVID.

## Aplicación de Encuestas

### Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Proplants Ecuador S.A.

#### 1. ¿Conoce usted, la misión y visión de la institución?

**Tabla 4.**

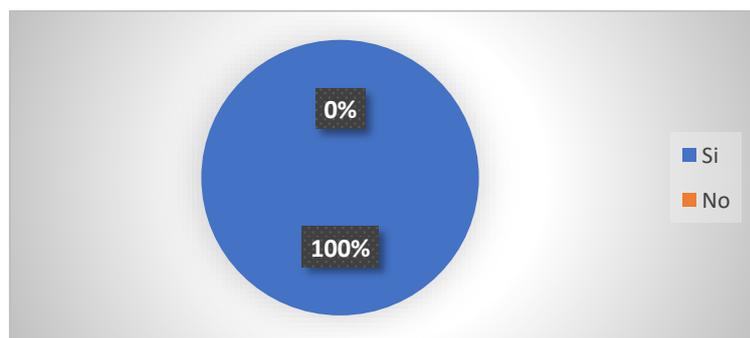
*Misión y visión.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Figura 3.**

*Conocimiento de la misión y visión.*



**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

### Análisis

En referencia al gráfico anterior, se puede decir que todo el personal operativo que labora en la empresa Proplants Ecuador S.A. tienen conocimiento de la misión y visión, debido a que existe en las dependencias de la empresa, material publicitario visible pegado en las paredes.

## 2. ¿Conoce la existencia de un manual de funciones en la empresa?

**Tabla 5.**

*Conoce la existencia de un manual de funciones.*

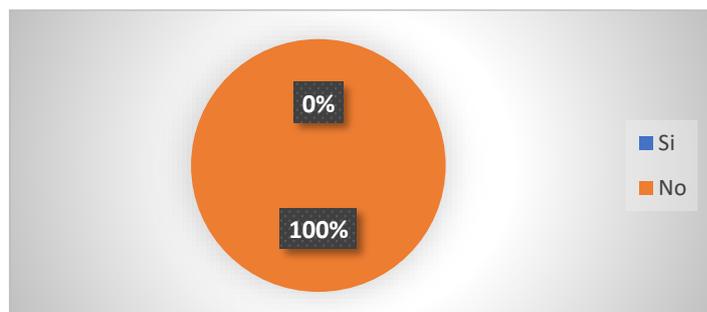
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Elaborado por:** Las autoras.

**Figura 4.**

*Conocimiento de manual de funciones.*



Nota: Encuesta realizada al personal operativo.

### **Análisis**

Según los resultados obtenidos en esta pregunta muestran que en la empresa Proplants Ecuador S.A. nadie conoce sobre la existencia de un manual de funciones y es porque no se cuenta con dicho manual implementado formalmente que sirva de guía para el desempeño de las actividades del personal, situación que puede ocasionar duplicidad de funciones, conflictos entre el personal, entre otros y esto a su vez derivaría en una baja productividad.

### 3. ¿De qué forma fueron entregadas las funciones que usted debe cumplir?

**Tabla 6.**

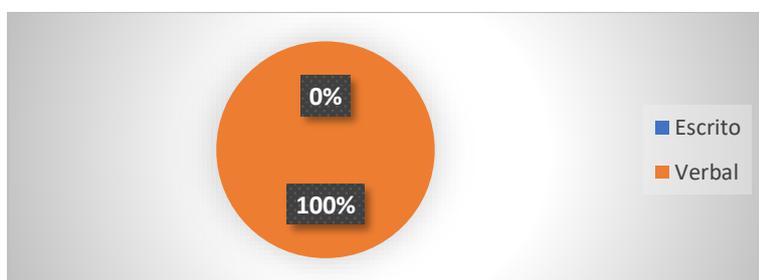
*Forma de entrega de sus funciones.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escrita	0	0%
Verbal	7	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Figura 5.**

*Forma de entrega de sus funciones*



Nota: Encuesta realizada al personal operativo.

#### **Análisis**

Todos los encuestados afirman que la asignación de funciones la recibieron de forma verbal, por consiguiente, no existen documentos que avalen estas asignaciones que puede provocar evasión de responsabilidades y no contribuye para hacer una correcta evaluación de su rendimiento laboral, además, esto afecta directamente al conocimiento de la realidad laboral dentro de la empresa.

#### 4. ¿Ha recibido socialización del organigrama que cuenta la empresa?

**Tabla 7.**

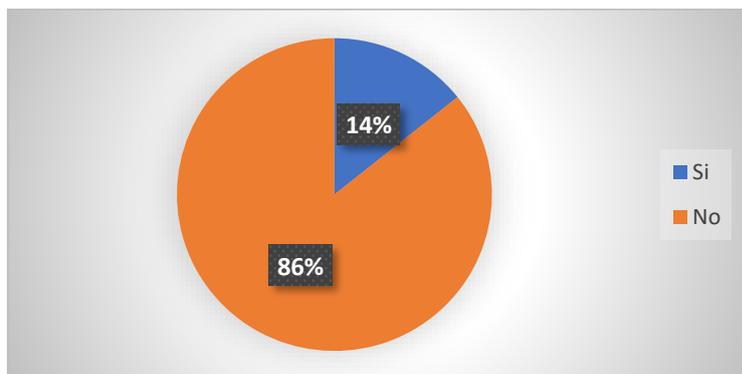
*Socialización del organigrama.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	14%
No	6	86%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Figura 6.**

*Socialización del organigrama*



**Nota.** Encuesta realizada al personal operativo.

#### **Análisis**

Un porcentaje muy alto del personal encuestado afirma no conocer en forma adecuada la estructura del organigrama por la falta de socialización oportuna, mientras que un porcentaje menor expresa que si recibieron la socialización de la estructura orgánica de la empresa, esto denota una falencia que debe ser corregida en el corto plazo, para que absolutamente todos conozcan su posición dentro de la entidad.

**5. ¿De acuerdo con las actividades que debe desempeñar, realiza otras actividades diferentes a la que usted debe ejecutar?**

**Tabla 8.**

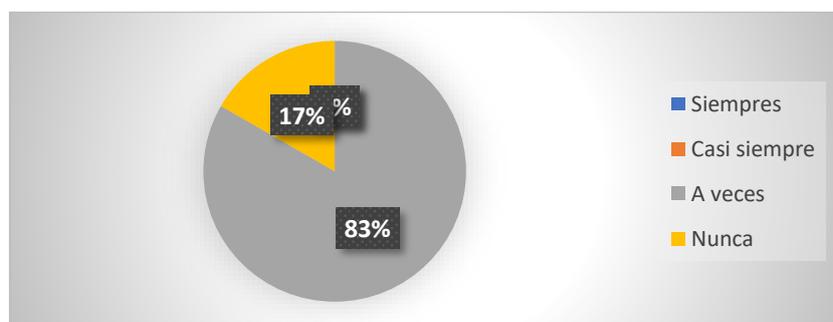
*Segregación de funciones.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	5	83%
Nunca	2	17%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Figura 7.**

*Segregación de funciones.*



Nota. Encuesta realizada al personal operativo.

### **Análisis**

En referencia a esta pregunta se obtiene que gran parte personal operativo manifiesta que ocasionalmente realiza otras actividades aparte de las funciones que se les fue encomendadas de forma verbal, esto provoca que temporalmente exista ineficiencia operativa de la empresa, porque las actividades asignadas principalmente pueden quedar relegadas y no se cumplan de la debida forma y con los tiempos planificados.

**6. ¿Cree usted que las actividades de la empresa conllevan riesgos físicos, enfermedades profesionales o accidentes laborales?**

**Tabla 9.**

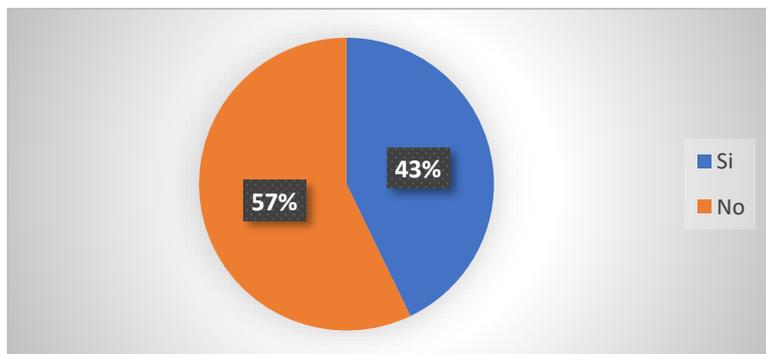
*Riesgos de las actividades.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	43%
No	4	57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Figura 8.**

*Riesgos de las actividades*



**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Análisis**

Los resultados de esta pregunta apuntan que existe poca diferencia entre los trabajadores que afirman que no hay riesgos laborales los cuales son mayoría frente a aquellos que piensan que, si hay riesgos, en consecuencia, se debe implementar a mediano plazo una gestión de riesgos para lograr que las labores dentro de la empresa sean seguras para todo el personal.

## 7. ¿Cree usted que la empresa brinda seguridad laboral?

**Tabla 10.**

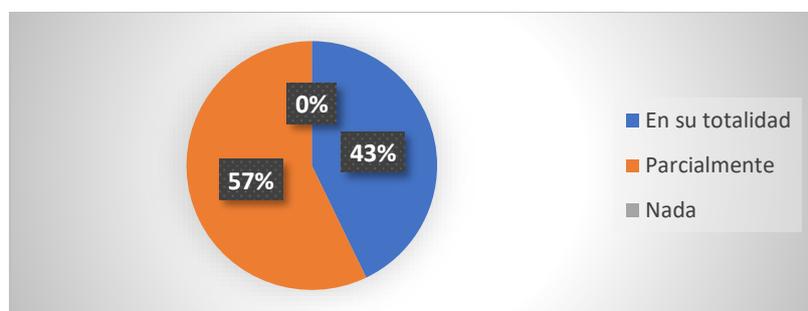
*Seguridad del personal operativo.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En su totalidad	3	43%
Parcialmente	4	57%
Nada	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Figura 9.**

*Seguridad del personal operativo.*



**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

### **Análisis**

Los resultados de la pregunta denotan que existe una pequeña mayoría que percibe que la seguridad laboral la tienen de forma parcial, por otra parte, los trabajadores que se sienten totalmente seguros son un poco menos, la empresa debe trabajar para revertir esta tendencia y hacer que la totalidad de sus trabajadores sientan que están trabajando en una empresa que brinda toda la seguridad laboral y jurídica que necesitan para trabajar bien y tranquilos.

## 8. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa?

**Tabla 11.**

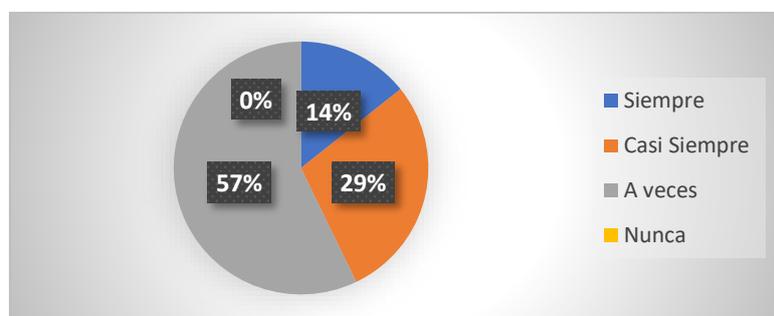
*Capacitación.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
Casi Siempre	2	29%
A veces	4	57%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Figura 10.**

*Capacitación.*



Nota: Encuesta realizada al personal operativo.

### Análisis

Respecto a esta pregunta la mayoría manifiestan que han recibido capacitación muy rara vez en el tiempo que están trabajando, el siguiente segmento mayoritario indican que han sido capacitados regularmente, aunque no de forma permanente, por último, existe una minoría que manifiesta que siempre han sido capacitados. Esto indica que la empresa no tiene definida una política de capacitación en función de sus necesidades sino en función de las tareas del personal, esto puede provocar desactualizaciones que mermen los niveles de eficiencia laboral.

## 9. ¿Conoce del reglamento interno de la empresa?

**Tabla 12.**

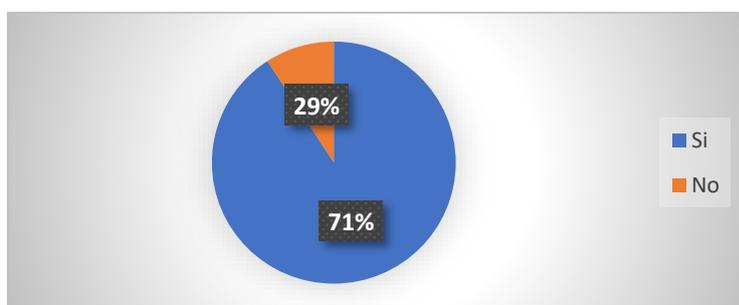
*Reglamento interno.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Figura 11.**

*Reglamento interno.*



Nota: Encuesta realizada al personal operativo.

### Análisis

La gran mayoría de encuestados en esta pregunta refleja que la empresa no dispone de un reglamento interno que norme las actividades laborales por eso no lo conocen, en contraste una pequeña parte de los encuestados afirman que si conocen la existencia de un reglamento interno pero al parecer pudieron haber confundido los términos o dieron esa respuesta por compromiso y quedar bien ante el encuestador, lo que sí es seguro es que la empresa debe contar con un reglamento interno en el corto plazo el cual debe estar debidamente legalizado ante la autoridad competente y socializado a todos los trabajadores.

## 10. ¿Cuál es su criterio respecto del ambiente laboral en la empresa?

**Tabla 13.**

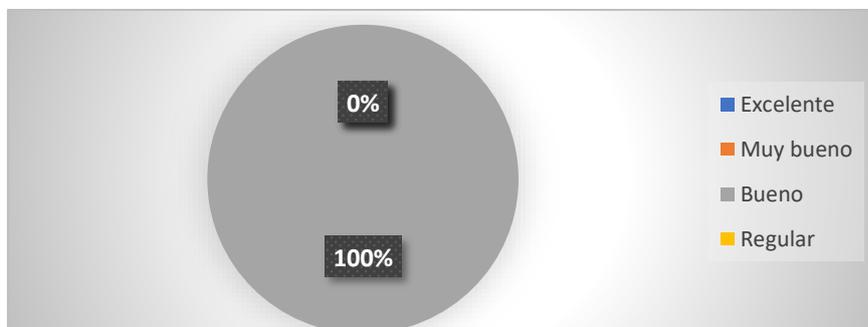
*Ambiente laboral.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	7	100%
Regular	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada al personal operativo.

**Figura 12.**

*Ambiente laboral.*



Nota: Encuesta realizada al personal operativo.

### **Análisis**

En esta pregunta se refleja que la totalidad de los empleados están satisfechos con el ambiente laboral por lo tanto no se avizora conflictos que afectan a la imagen de la empresa, sin embargo, si se debe mejorar los niveles de comunicación para crear un clima de confianza más sólido que servirá para garantizar la estabilidad.

## **Conclusión**

Como conclusión de la encuesta aplicada a los empleados, se colige los siguientes aspectos que la empresa actualmente tiene que implementar o mejorar a nivel operativo:

- No hay socialización de la estructura básica de la empresa
- No existe manual de funciones definido
- Hay dispersión ocasional de las tareas asignadas
- La política de prevención y seguridad es inexistente
- Falta potenciar el clima laboral para fortalecer la estabilidad.

## Encuesta dirigida a los clientes de la empresa Proplants Ecuador S.A.

### 1) ¿Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos y servicios de la empresa Proplants Ecuador S.A.?

**Tabla 14.**

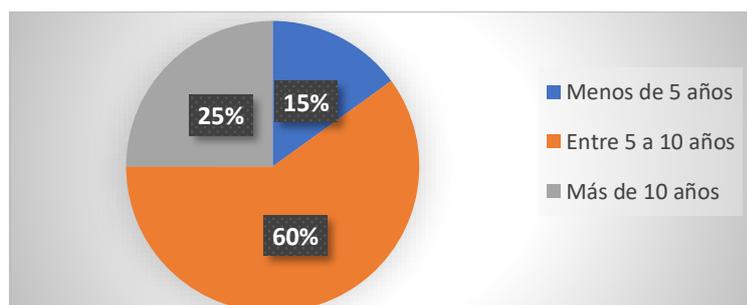
*Tiempo de adquisición.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 5 años	3	15%
Entre 5 a 10 años	12	60%
Más de 10 años	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes.

**Figura 13.**

*Tiempo de adquisición.*



**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

### **Análisis**

Los resultados de esta pregunta referente al tiempo que llevan comprando los clientes en la empresa demuestran que una mayoría tienen una antigüedad aceptable que ronda entre los cinco y diez años esto demuestra que la empresa se encuentra consolidada en el mercado también existe un pequeño porcentaje de clientes nuevo que no llegan a los cinco años a los cuales hay que fidelizarlos y trabajar para ganar más clientes.

## 2) ¿Cómo considera la atención al cliente en la empresa Proplants Ecuador S.A.?

**Tabla 15.**

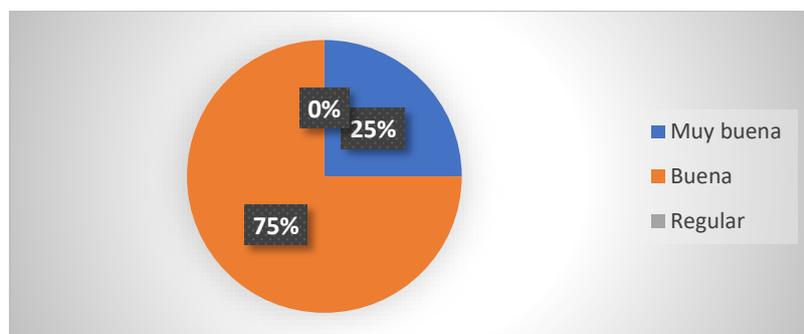
*Calificación de atención al cliente.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	5	25%
Buena	15	75%
Regular	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los clientes.

**Figura 14.**

*Calificación de atención al cliente.*



Nota: Encuesta realizada a los clientes.

### **Análisis**

Aunque los resultados de esta pregunta muestran que la mayoría la consideran la atención al cliente como buena mientras que el resto de los clientes la califican como muy buena. Esto indica que la empresa debe iniciar capacitaciones a su personal en temas relacionados con la atención al cliente para mejorar el servicio de venta y posventa para de esta manera asegurar la fidelidad de los clientes.

### 3) ¿Usted recomendaría los productos y servicios de la empresa Proplants Ecuador S.A.?

**Tabla 16.**

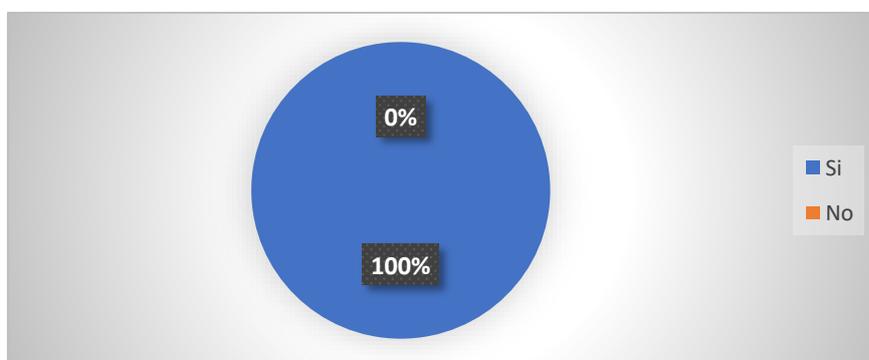
*Recomendación de productos.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

**Figura 15.**

*Recomendación de productos.*



**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

#### **Análisis**

Se puede constatar que en esta pregunta todos están de acuerdo en recomendar los servicios que presta la empresa porque se sienten satisfechos, pero este resultado puede ser circunstancial, si la empresa no dedica a realizar acciones de reforzamiento de la calidad de sus servicios puede perder mercado, porque no debe olvidar que existe competencia.

#### 4) ¿Usted está satisfecho con los productos y servicios que brinda la empresa?

**Tabla 17.**

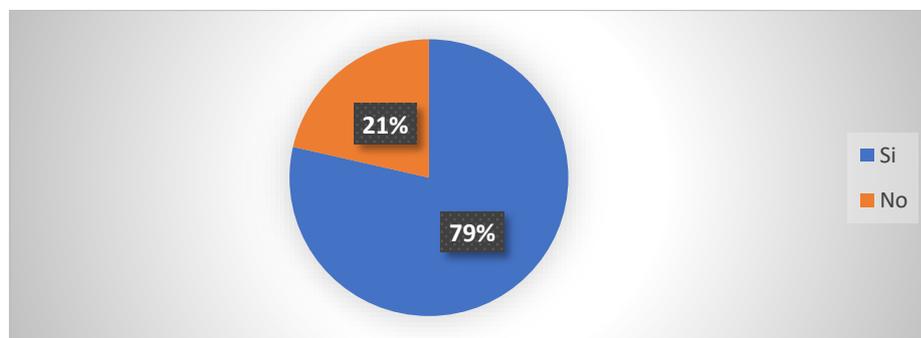
*Cliente satisfecho.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	79%
No	5	21%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

**Figura 16.**

*Cliente satisfecho.*



**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

#### **Análisis**

En el análisis de estos resultados se visualiza que la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos de la bondad, calidad de los productos y servicios que brinda la empresa. Pequeño, pero no despreciable porcentaje dice no estar satisfecho. Esto demuestra que la empresa debe implementar de forma urgente políticas de mejoramiento de atención al cliente, así como también seguir haciendo encuestas entre sus clientes para detectar cuáles son sus necesidades y requerimientos.

## 5) ¿La calidad del servicio que brinda la empresa Proplants Ecuador S.A. es?

**Tabla 18.**

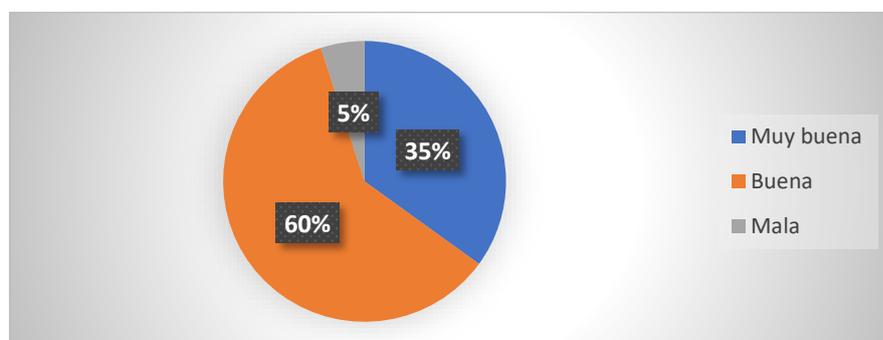
*Calidad del servicio.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	7	35%
Buena	12	60%
Mala	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

**Figura 17.**

*Calidad de servicio.*



**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

### **Análisis**

La mayor parte de los clientes encuestados manifiestan que la calidad del servicio y de los productos que brinda la empresa es buena. En porcentaje menor considera es muy buena y existe un pequeño porcentaje que la considera mala. En términos generales se puede decir que la calidad del producto y servicio es aceptable, pero se debe emprender en acciones de mejoramiento del mismo para contrarrestar a la competencia.

6) ¿Cuál fue el medio a través del cual Ud. conoció los productos y servicios de la empresa Proplants Ecuador S.A.?

**Tabla 19.**

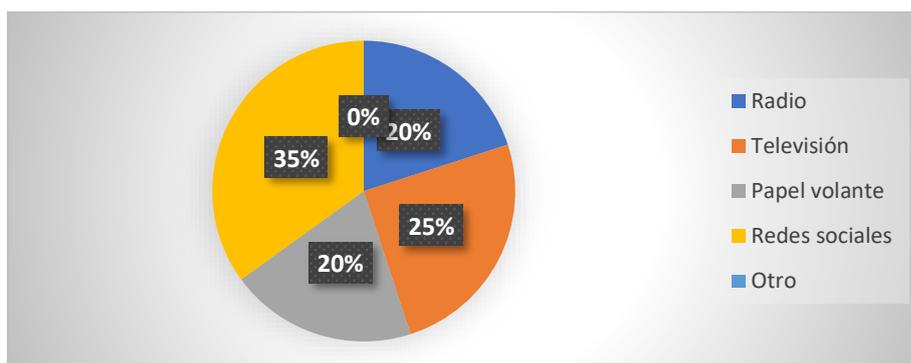
*Medios para llegar a los clientes.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Radio	4	20%
Televisión	5	25%
Papel volante	4	20%
Redes sociales	7	35%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

**Figura 18.**

*Medios para llegar a los clientes.*



**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

### **Análisis**

Respecto a esta pregunta se establece que la televisión y las redes sociales son los más utilizados por los clientes para conocer los productos de la empresa Proplants Ecuador S.A. lo que indica que los nuevos métodos de comunicación digital son los prioritarios para establecer un adecuado vínculo empresa-cliente.

## 7) ¿Recibe financiamiento por la compra de productos y servicios en la empresa?

**Tabla 20.**

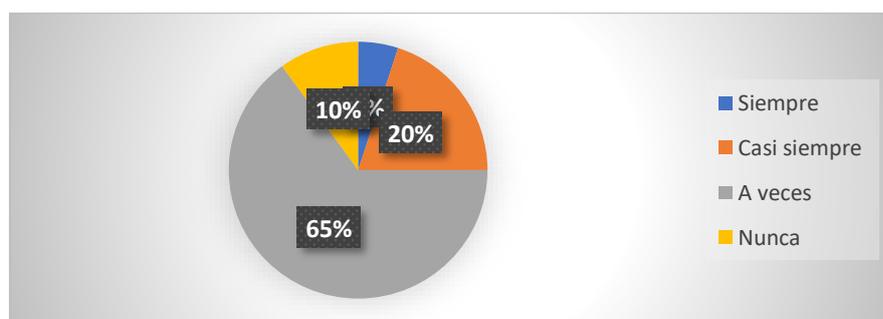
*Financiamiento.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	5%
Casi siempre	4	20%
A veces	13	65%
Nunca	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

**Figura 19.**

*Financiamiento*



**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

### **Análisis**

Según la información recopilada esta pregunta tiene las siguientes respuestas: la mayor parte de clientes reciben a veces financiamiento por la compra de los productos: menor porcentaje indica que ha recibido financiamiento casi siempre y existe un porcentaje mucho menor de clientes que afirman que nunca han recibido financiamiento y finalmente se determina que un porcentaje casi nulo de clientes afirman haber recibido siempre financiamiento en sus adquisiciones, hay que trabajar en políticas de crédito para los clientes.

8) ¿Considera que el personal que brinda el servicio de la empresa se encuentra capacitado?

**Tabla 21.**

*Personal capacitado.*

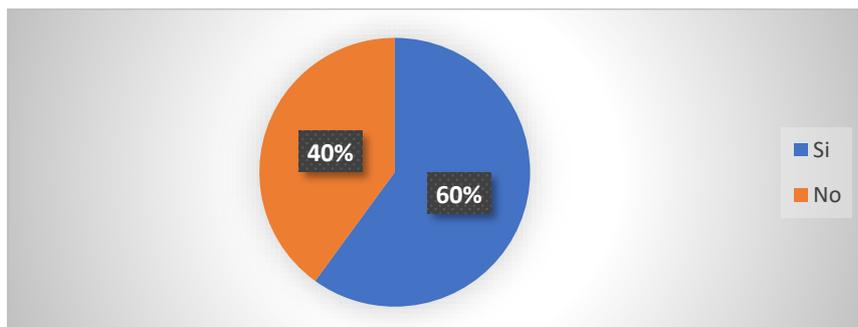
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	60%
No	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

**Elaborado por:** Las autoras.

**Figura 20.**

*Personal capacitado.*



**Nota:** Encuesta realizada a los clientes.

### **Análisis**

En esta pregunta la mayor parte de los clientes de la empresa consideran que el personal que labora en Proplants Ecuador S.A. si está capacitado para brindar una buena atención al cliente: existe un porcentaje menor de clientes que manifiestan que el personal no está capacitado. Por lo tanto, se debe iniciar un programa de capacitación permanente a todo el personal sea técnico o de ventas para afirmar su imagen en el mercado.

**En referencia a las encuestas realizadas a los clientes se deduce:**

- Los niveles de satisfacción de los clientes son aceptables
- La atención y servicio de posventa no tiene altas insatisfacciones, pero necesita ser repotenciadas
- La calidad del producto no siendo mala debe ser mejorado para lograr firmeza en el mercado y contrarrestar a la competencia
- Fortalecer la promoción digital para lograr mayor efectividad y ampliación de la demanda
- Innovar las formas de financiamiento para lograr una mayor satisfacción de los clientes.

## Ficha de Observación

Se aplicó de manera simultánea a las entrevistas y encuestas la técnica de observación la cual de manera crítica y objetiva se presentan los resultados en la siguiente ficha.

**Tabla 22.**

*Ficha de observación*

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>
<b>Tema:</b> Visita de observación empresa Proplants Ecuador S.A.
<b>Lugar:</b> Cantón Tabacundo Parroquia Pedro Moncayo
<b>Sujeto de observación:</b> Proplants Ecuador S.A.
<b>Fecha y hora:</b> viernes 30 de abril 2021, 11:00 am
<p>La empresa se encuentra ubicada en un lugar estratégico, donde confluyen la mayoría de clientes, se la nota ordenada y limpia, sus empleados son amables con las visitas y ayudan en las inquietudes que se tenga, pero no se respeta del todo las normas de higiene y cuidado por la pandemia del Covid-19 existe algo de desorganización en cuanto algunos empleados están realizando actividades que no les corresponden pero comentan que es temporal y por corto tiempo, el camión repartidor está por salir y existen pedidos de última hora los cuales no fueron contemplados, por otra parte el personal se lleva muy bien entre sí y existe camaradería, el personal administrativo se encuentra llevando a cabo sus actividades y se observa que no se cuenta con un contador de planta por lo que la información que se requiere no está disponible de manera efectiva en la empresa.</p>

**Nota:** Observación directa en la visita de campo realizada a Proplants Ecuador S.A.

## **Resultados y Análisis de la Información Obtenida de Fuentes Secundarias**

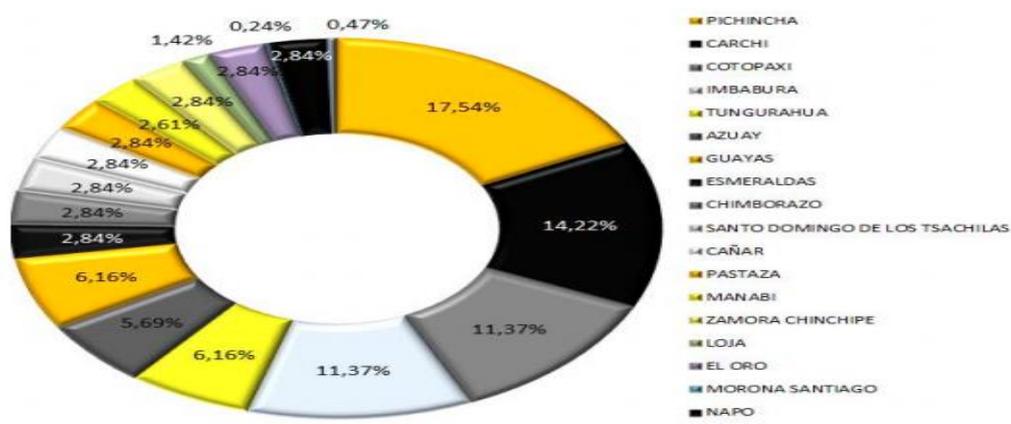
### **Empresas florícolas**

Se han encontrado 422 empresas dedicadas al cultivo de flores a nivel nacional, estos resultados se dieron mediante el sistema SAIKU del SRI, debido a que se reconocieron las ganancias obtenidas y declaradas en base a su actividad económica durante el año 2019. Tungurahua simbolizó el 6,2% de las 422 empresas encontradas, estas mismas instituciones están ubicadas en Ambato, Cevallos, Pelileo y Píllaro. Una de las provincias con mayor fuente de trabajo es la provincia de Pichincha seguido de Carchi, Cotopaxi, Imbabura, Tungurahua, y otras. Cerca del 4% de las flores cosechadas se destina al consumo local, y el 96% restante se destina a exportaciones, esta información fue recabada gracias a las declaraciones del IVA efectuadas al SRI en el año 2019. (Sánchez, Vayas , Mayorga, & Freire, 2020, pág. 1)

Las empresas florícolas son unas de las actividades más fuertes del Ecuador que permite reducir la pobreza y fomentando fuentes de trabajo para muchos ciudadanos, las flores son utilizadas en la localidad como ornamentación ya sea para las festividades, iglesias entre otras cosas más, pero la gran mayoría son exportadas por ende a nivel mundial son muy reconocidas por su belleza por sus colores y sobre todo por su durabilidad.

**Figura 21.**

*Participación de números de empresas florícolas en el país*



**Fuente:** SAIKU, SRI declaraciones 104

### **Exportaciones primarias del Ecuador.**

Las exportaciones nacionales se componen de productos primarios y productos industrializados. Las primarias representan el 79,8% del total, dentro de este grupo se encuentran las flores naturales. Este subproducto representó casi el 5% del total de exportaciones primarias en el año 2019, menor de lo que representó en años anteriores (hasta 6,2%). (Sánchez, Vayas , Mayorga, & Freire, 2020, pág. 2)

Ecuador exporta muchos productos como son el petróleo, el banano, café, pero sobre todo las rosas o flores naturales significando un 5% del total, esto demuestra que es uno de los productos más utilizados, aunque a comparación de los otros años este porcentaje se ha reducido.

**Figura 22.***Exportaciones primarias Ecuador, 2015-2019*

Producto	AÑO				
	2015	2016	2017	2018	2019
Petróleo Crudo	\$ 6.355.235	\$ 5.053.937	\$ 6.189.824	\$ 7.853.414	\$ 7.731.163
Banano y plátano	\$ 2.808.119	\$ 2.734.164	\$ 3.028.195	\$ 3.215.933	\$ 3.295.159
Café	\$ 18.085	\$ 17.856	\$ 16.888	\$ 12.769	\$ 7.876
Camarón	\$ 2.279.595	\$ 2.580.153	\$ 3.043.032	\$ 3.189.749	\$ 3.890.531
Cacao	\$ 692.849	\$ 621.432	\$ 571.729	\$ 672.235	\$ 656.656
Abacá	\$ 14.765	\$ 25.140	\$ 22.494	\$ 19.964	\$ 28.015
Madera	\$ 263.254	\$ 247.101	\$ 242.013	\$ 241.993	\$ 304.064
Atún	\$ 65.935	\$ 66.781	\$ 85.981	\$ 106.610	\$ 73.526
Pescado	\$ 191.883	\$ 177.531	\$ 166.614	\$ 201.493	\$ 234.434
<b>Flores naturales</b>	<b>\$ 819.939</b>	<b>\$ 802.461</b>	<b>\$ 820.480</b>	<b>\$ 843.372</b>	<b>\$ 879.779</b>
Otros	\$ 996.456	\$ 590.258	\$ 532.186	\$ 599.976	\$ 722.267
	<b>\$ 14.506.117</b>	<b>\$ 12.916.815</b>	<b>\$ 14.719.434</b>	<b>\$ 16.957.507</b>	<b>\$ 17.823.470</b>



**Fuente:** BCE, Micrositio de información Económica sector externo

### **Exportaciones de tipos de flores del Ecuador.**

La exportación de flores naturales incluye rosas, gypsophila, lirios, miniatura, alstroemeria, azucenas, áster, gerbera, pompones, orquídeas, follaje, hojas, ramas, y demás partes de flores. Las más representativas son las rosas y las gypsophilas, entre estas dos variedades suman el 81,3% de las exportaciones totales en 2019 en valores FOB. (Sánchez, Vayas , Mayorga, & Freire, 2020, pág. 2)

Existen variedades de flores en el Ecuador, pero al igual que en cualquier otro lugar del mundo siempre habrá unas más pedidas o solicitadas que otras, ya sean esta por su color por su aroma o por su uso, la flor más acogida es la gypsophila con un alrededor de 335 especies o colores diferentes, y se demora un año en crecer y estar lista para su cultivo, es una de las flores

más resistente a los insectos y enfermedades, por esta razón las empresas optan por sembrar esta flor.

### Figura 23.

#### Exportaciones de tipos de flores Ecuador, 2015-2019

Tipo	AÑO				
	2015	2016	2017	2018	2019
Rosas	111.424,63	109.854,88	113.854,99	118.167,51	122.815,69
Las demás	14.906,74	15.489,67	13.099,95	13.765,06	16.480,68
Gypsophila (lluvia, ilusión)	10.035,89	9.436,34	12.399,90	13.158,99	10.205,47
Los demás	4.751,50	4.302,52	4.303,49	4.905,86	4.425,20
Lirios	1.182,22	992,07	1.046,80	1.314,97	1.335,54
Alstroemeria	1.296,65	1.177,01	1.531,72	1.644,87	1.255,65
Miniatura	1.382,76	1.010,84	1.078,66	1.004,75	1.019,95
Azucenas (lilium spp.)	329,85	493,11	411,06	412,31	366,37
Aster	317,84	283,36	315,44	292,17	318,99
Gerbera	139,64	107,10	79,07	88,33	134,66
Pompones	56,18	38,81	51,97	47,27	40,04
Orquídeas	0,43	1,08	0,21	1,13	2,27
Demás partes de plantas	-	-	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>145.824,33</b>	<b>143.186,79</b>	<b>148.173,25</b>	<b>154.803,21</b>	<b>158.400,51</b>

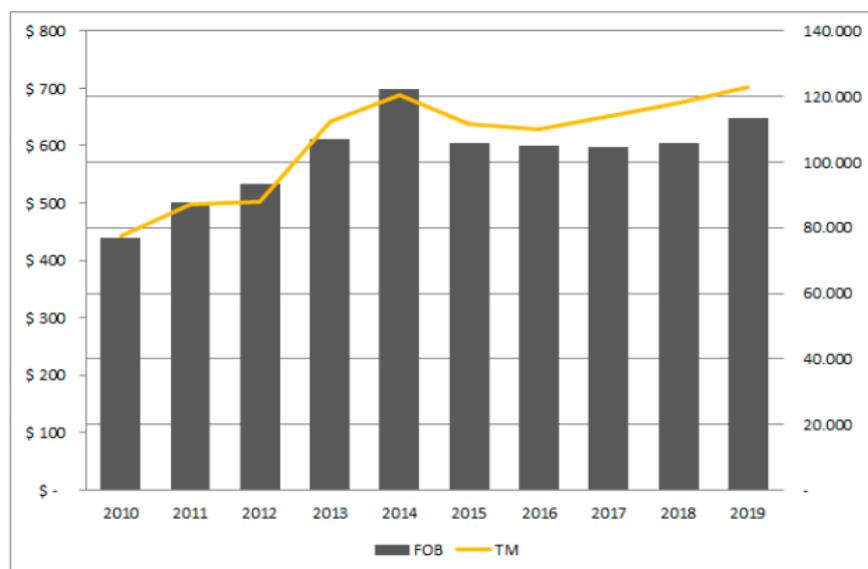


**Fuente:** BCE, Micrositio de información Económica sector externo

### Exportaciones de rosas por años.

El total de exportaciones de rosas en el año 2019 llegó a \$648.989,03 miles de dólares FOB lo que equivale a 122.815,69 toneladas métricas. El precio promedio de tonelada métrica de rosas es de \$5.529,49 dólares en el periodo 2010 – 2019, hasta febrero de 2020 el precio promedio de TM es de \$5.643,45. (Sánchez, Vayas , Mayorga, & Freire, 2020, pág. 3)

Por varios años las exportaciones de rosas han sido uno de los factores más importantes o sobresalientes de la economía del Ecuador, se puede decir que no siempre han sido estables cada año han ido variando a veces mejor otras veces un poco más bajas destacando el año 2014 que fue un año en donde se exportó más toneladas de flor.

**Figura 24.***Exportaciones de rosas Ecuador, 2010-2019*

**Fuente:** BCE, Micrositio de información Económica sector externo

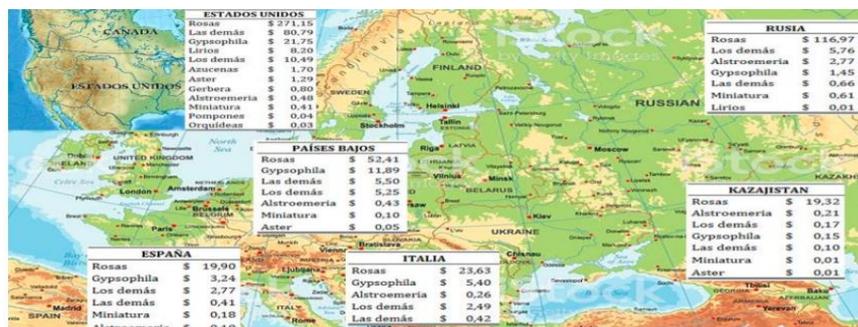
### **Países a donde se exporta la flor.**

(Sánchez, Vayas, Mayorga, & Freire, 2020). “El principal país de destino de las rosas ecuatorianas es Estados Unidos con el 41,8%, seguido de Rusia 18%, Países Bajos 8,1%, Italia 3,6%, Ucrania 3,2%, España 3,1%, Kazajistan 3%, y otros con el 19,3%” (pág. 3).

Estados Unidos uno de los países de mayor potencia en comparación con los demás, no se queda atrás en las exportaciones de flores siendo el primero en adquirir este producto con 41,8% del total, otro país con un gran grado de consumo de rosas es Rusia, seguido por Países Bajos e Italia entre otros los cuales utilizan las flores para fechas especiales y adornar templos sagrados.

**Figura 25.**

*Principales países de exportaciones de rosas Ecuador, 2010-2019*



**Fuente:** BCE, Micrositio de información Económica sector externo

### Nuevas oportunidades

Cuatro países europeos se unieron y firmaron el Acuerdo Comercial con la Asociación Europea de Libre Comercio - EFTA en el año 2018. Recién en este año en el mes de abril fue aprobado el acuerdo por la Asamblea Nacional. Con este documento se podrá facilitar las actividades comerciales por otro lado también se agilizará las inversiones, se anhela aumentar los empleos y fortaleces las exportaciones en el país, ayudaran como una fortaleza a los sectores más vulnerables como es el área agrícola. Suiza es uno de los países miembros de la asociación y uno de los primeros 15 países que más importan las flores del Ecuador afirmando una gran oportunidad de relación comercial entre estos dos países. Suiza en el sector florícola. Como dato adicional, los demás países de la asociación, Islandia, Liechtenstein y Noruega, son de los menos afectados por la expansión del coronavirus, al 27 de abril de 2020 suman menos de 10.000 casos. (Sánchez, Vayas , Mayorga, & Freire, 2020, pág. 4)

### **Factor económico y pandemia COVID 19.**

En los últimos 6 meses del año las empresas florícolas han estado atravesando difíciles momentos, uno de ellos fue el paro nacional en octubre, que trajo pérdidas económicas muy grandes y suspensión involuntarias de actividades y para inicios de este año la pandemia del Coronavirus en todo el mundo, pero sobre todo afectando a los principales países compradores de flores. Los meses de mayor demanda este producto en el año son febrero y mayo por festividades de San Valentín y Día de la Madre debido al grado de importancia sentimental que las personas tienen. En febrero del año 2020 exportaron 1.000 toneladas más que en 2019, se pudo recabar esta información gracias a los datos proporcionados de la Asociación Nacional de Productores y Exportadores de Flores del Ecuador en una de sus publicaciones que realizaron en el diario El Comercio, sin embargo, aunque se haya aumentado las ventas no significó mucho o no hubo ganancia monetaria para los productores pues se han registrado niveles de sobre producción y por otro lado se tuvo que adelantar las cosechas de la producción florícola debido a los cambios climatológicos, teniendo una caída en los precios de las flores. (Sánchez, Vayas , Mayorga, & Freire, 2020, pág. 4)

Los principales efectos que nos trajo esta crisis es la erosión de las cuentas públicas. Sobre todo, se vio más afectado el lado de los ingresos, la contracción económica para el año 2020 reducirá la recaudación tributaria, así como también se pronostica un gran fuerte decrecimiento de los ingresos petroleros, esto vendrá ocasionado debido a la caída de los precios de crudo ecuatoriano en el mercado internacional, como a la caída de la producción de petróleo frente a la suspensión de sistemas de transporte de crudo y derivados, y a la menor demanda externa. (OCDE, 2020, pág. 5)

(Ecuador, 2020) El año 2020 se caracterizó por la suspensión temporal de actividades productivas, debido a la pandemia del covid-19 y la paulatina recuperación de los principales socios comerciales del país. Como es de conocimiento general, el 16 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional promulgó el Decreto Ejecutivo No. 1017, mediante el cual se declaró el estado de excepción por calamidad pública en el territorio nacional, el mismo que fue renovado en dos ocasiones y finalizó el 13 de septiembre pasado. A partir de entonces, se flexibilizaron las medidas de confinamiento y se retomaron las actividades económicas de manera progresiva.

Debido o por causa de la pandemia del Covid-19 se suspendieron las actividades productivas y laborales en todo el país lo cual dio como resultado una caída a la economía ecuatoriana. el Banco Central del Ecuador (BCE) realizó estudios los cuales dio como resultados: que en junio del año 2020 el Producto Interno Bruto (PIB) bajo en 12,4% de igual manera en el año 2019 El PIB totalizó USD 15.790 millones en términos firmes y USD 23.550 millones en valores normales.

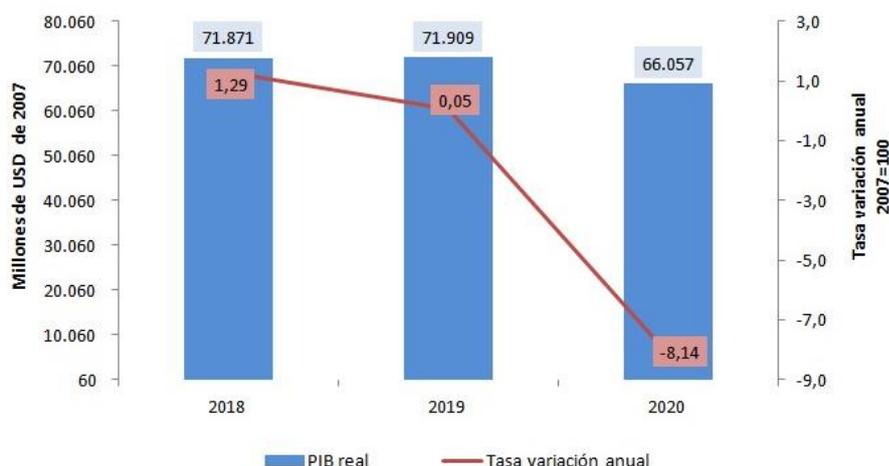
Pero a comparación de otros países fue uno de los menores que no se vio tan afectado como los de: Chile, cuya contracción fue de -14,1%; Colombia, -15,7%; México, -18,7%; Argentina, -19,1%; y Perú, estos resultados fueron en el segundo trimestre de 2020 que es Ecuador solo fue de, 30,2%. (Ecuador, 2020)

### Gráfico 1: PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

2007=100

#### Figura 26.

*Producto interno bruto*



**Fuente:** (Ecuador, 2020)

Según (Instituto Nacional de Estadística y Censo 2020, 2020) La inflación mensual en enero 2020, respecto a diciembre 2019, fue de 0,23%. la inflación anual de precios de enero del año actual, respecto al año anterior, alcanzó -0,30%; como referencia, en enero de 2019 fue del 0,54%. A esto el costo de la Canasta familiar Básica a enero del 2020 se ubicó en \$716,14 mientras que el ingreso familiar de un hogar tipo fue de \$746,67, lo cual representa el 104,26 del costo de la CFB.

Como se puede observar en la información investigada y realizada se pudo demostrar que las personas si pueden obtener la canasta familiar debido a que sus ingresos si dan para comprar todos estos productos pero por otro lado debido a la pandemia el acceso a los productos era escasos ya que los productores no podían salir al mercado libremente a ofrecer más bienes nos tocaba ir por días establecidos por el gobierno a adquirir estos productos de primera necesidad o la canasta familiar para el hogar.

**Figura 27.***Riesgo país***Fuente:** Banco Central del Ecuador.**Diversidad de proveedores.**

Los proveedores de la empresa Proplants Ecuador S.A constituyen la base fundamental porque son los que le sustentan con distintos tipos de productos florícolas, y además tienen posicionamiento de las mismas en los mercados.

**Tabla 23.***Proveedores*

<b>PROVEEDORES</b>	<b>MATERIALES</b>
HORTITEC	Tintura para flores, productos químicos
AMC	Materiales de empaque
CAMPOEQUIP	Materiales de fumigación
AGROSISTEMS	Materiales de riesgos
FLORALCOM	Productos químicos
AGROINSUMOS	Abonos y productos químicos

ECUAQUIMICA	Productos químicos
REPCOMPLAST	Platico de invernadero
SQM ECUADOR SA	Productos químicos
AGRONUEVO CIA. LTDA.	Productos químicos
PUNTO QUIMICA	Productos químicos
CRANSA	Cartones
VANEGUI	Fertilizantes
KYWI	Ferretería
ALEXIS MEJIA	Insecticidas, productos químicos, fungicidas

**Elaborado por:** las autoras

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

### **Desastres naturales.**

El Ecuador está ubicado dentro del cinturón de bajas presiones que rodea al globo terrestre. Esta zona es de convergencia intertropical, o sea, un área que se encuentra sujeta a amenazas hidrometeorológicas, ejemplo inundaciones, sequías, heladas o los devastadores efectos que puede ocasionar el “Fenómeno del Niño”, cuyos acontecimientos siempre están presentes en el sector florícola por su ubicación y entorno. (INIAP, 2021). Además se dice que los desastres naturales con el pasar de los años tiene poder destructivo, no hay control de la humanidad y por lo tanto existen problemas serios que causan la muerte, pérdidas materiales, económicas, daños a la fisonomía del terreno y esto puede causar enfermedades, los fenómenos más conocidos están: terremoto, fallas geológicas, tsunamis, actividad volcánicas, deslaves e inundaciones, Coronel & Buñay, (2018). El Ecuador está situado en una de las zonas de mayor

complejidad del mundo. En este sentido se puede decir que, constituye dicha ubicación el punto de encuentro de las placas Nazca y Sudamérica. Esta zona es conocida como el “cinturón de fuego del Pacífico”, donde sobresale un número significativo de volcanes, en su mayoría activos, lo cual provoca de manera permanente una importante actividad sísmica y volcánica, todo ello contribuye a determinar la alta vulnerabilidad de esta región. Por lo tanto, la empresa afronta un gran riesgo a los desastres naturales que puede afectar tanto en la demanda y a la oferta. En la demanda esto se debe a que es posible la destrucción del inmueble, carreteras, puertos y otras infraestructuras, mientras que, en las demandas, dejan de consumir los productos para dicha producción y lo que hacen por pánico es consumir productos de primera necesidad.

## **Tecnología**

Según Chris, Katty, Jean e Ileana (2019), afirman: “Las nuevas herramientas tecnológicas permiten planificar y controlar los procesos y recursos de negocio de una empresa de forma integral”. Si algo ha quedado claro estos días es como la tecnología permite a muchos negocios seguir adelante. Invertir en la tecnología personalizadas puede ayudar a que mejoren los procesos y se haga más rentables las empresas. Según Guaña, Quinatoa & Pérez (2017), Es parte de la sociedad que se lo utiliza para distintas actividades que se realiza día a día, y con el pasar de los años ha facilitado el trabajo, la educación, entre otras. El **internet** base fundamental para cualquier empresa porque es una red de acceso fácil, porque se puede compartir información de cualquier ámbito. Las **computadoras** dispositivo importante para realizar varias actividades es decir procesar gran cantidad de datos que la empresa realiza en el mismo.

En el caso de la **telefonía** cada día han ido evolucionando y se ha vuelto un dispositivo indispensable, ya que existe diferentes modelos de acuerdo a las necesidades de las personas o

de la empresa, lo que permite una actividad fácil. En **telecomunicación** se puede decir que también ha ido evolucionando y las empresas pueden hacer sus publicidades del producto que ofrecen. Además, la implementación de un sistema financiero, hará que lleve un correcto y adecuado control de las entradas y salidas de los productos de la empresa, ya que se puede registrar de forma más fácil, y por tanto a que cumpla leyes y las disposiciones. Aplicar la tecnología avanzada en la empresa permite tener una fácil comunicación y registro de las actividades, por lo tanto, hacer uso de un **Software RM** en la gestión empresarial, permite integrar de manera más rápida la información externa y fuentes de productos, ya que estos sistemas han sido utilizados en muchas empresas para un registro rápido y fácil.

### **Política**

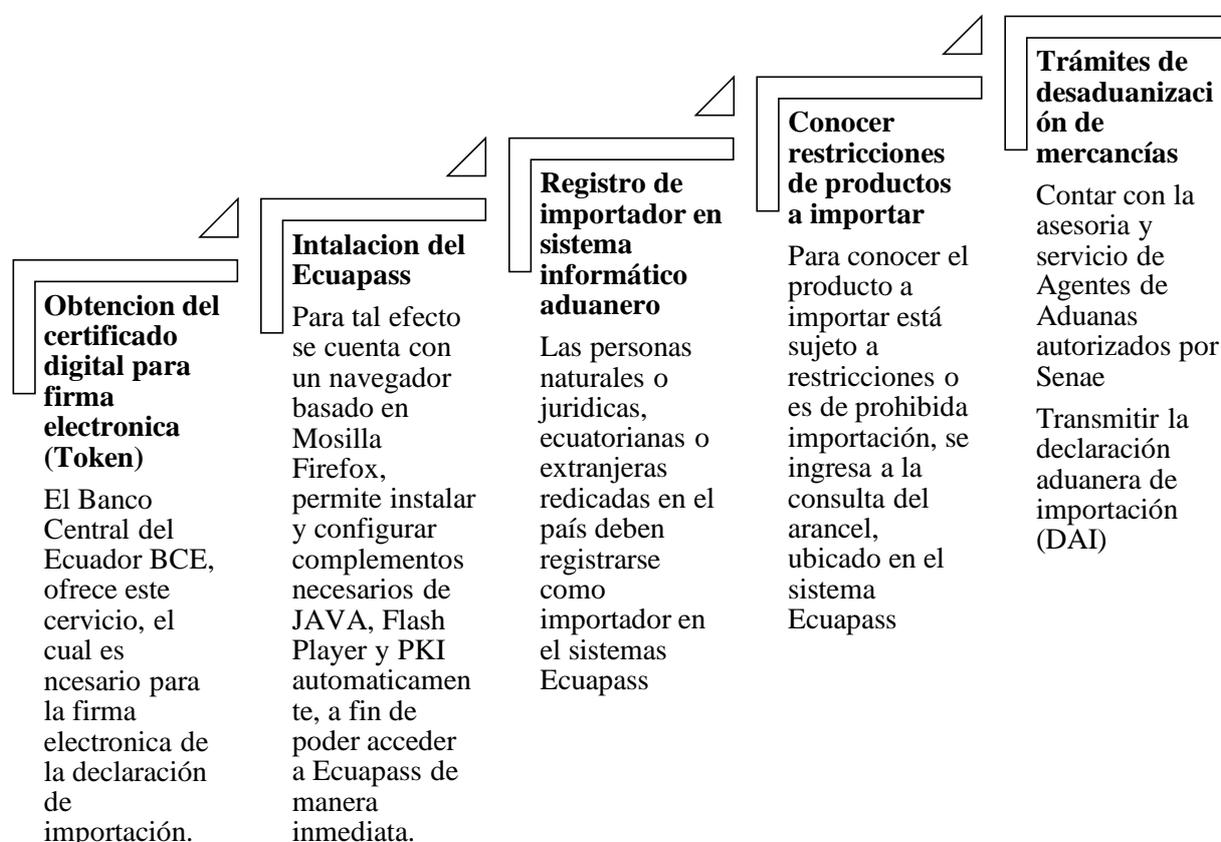
Según (PÚBLICOS, 2020), se dice que las empresas no han tenido tantos desafíos como se les presentan en la actualidad. Las economías emergentes, hasta las desarrolladas están expuestas a incertidumbres como son; los riesgos políticos de las cuales amenazan a los intereses comerciales. Lo primero es que de acuerdo al decreto ejecutivo del cual elimina los subsidios de los combustibles hace que afecte directamente al sector privado.

Según Poveda, Sutary & Mackay (2018), las políticas comerciales son un conjunto de instrumentos, procedimientos y medidas, al cual interviene el estado, tanto en las exportaciones e importaciones, lo que con esto los gobiernos protegen y favorecen los negocios. Por lo tanto, también existen otras organizaciones que facilitan las expansión y crecimiento global, como son Fondo Monetario Internacional (FMI), Banco Mundial (BM) y Organización Mundial del comercio (OMC), además existen otros obstáculos arancelarios que en ocasiones lo gravan para una fuente adicional de ingresos.

Según (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2017), la importación, se refiere a la acción de entradas de mercadería del exterior y por lo tanto son utilizados en el territorio nacional, cumpliendo con las respectivas formalidades y obligaciones aduaneras. De las cuales, las personas naturales o jurídicas del Ecuador o del extranjero, deben estar registrados en ECUAPASS y aprobados por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, para tener un proceso adecuado de importación. Para ello debe proceder con distintos pasos previos para la importación.

### Figura 28.

#### *Pasos previos para la importación*



**Fuente:** Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador

La empresa Proplants Ecuador S. A debe cumplir con los respectivos lineamientos que le permitan importan de manera legal, y realizar su comercialización normalmente, a pedido de sus clientes de las cuales son empresas florícolas, necesitados de los productos de calidad.

## **Desarrollo de Variables**

### ***Planificación Estratégica.***

De la entrevista y encuesta que se aplicó al personal de la empresa Proplants Ecuador S.A. se aprecia que no se cuenta con una planificación estratégica, los objetivos no están relacionados con la misión y visión y no se encuentran redactados en un documento legal y técnico, lo cual no permite tomar decisiones correctas, debido a que las diversas actividades las realizan de manera empírica.

### ***Estructura Organizativa.***

De acuerdo con los resultados de las técnicas de investigación aplicadas, se evidencia que la empresa cuenta con un estatuto donde se encuentra detallada la jerarquía de las diferentes áreas de la empresa, pero no cuenta con un organigrama estructural graficado. A la vez la entidad tiene un manual interno donde se han establecido las funciones de los diferentes niveles, pero que su divulgación es muy restringida, allí se encuentra estipulado las obligaciones y prohibiciones de la cual deben estar sujetos los trabajadores por ende sus empleados no conocen las funciones que deben realizar.

### ***Gestión Contable y Financiera.***

Con la entrevista, encuesta y demás técnicas aplicadas en el área financiera se pudo determinar que el personal financiero realiza sus actividades con base a sus conocimientos como profesionales de la rama, no existe un documento técnico que direcciona correctamente

las actividades contables y financieras, las cuales permitan tomar las mejores decisiones para la empresa.

### ***Servicio al Cliente.***

De la entrevista y encuestas los resultados recabados fueron: que la relación cliente y empresa es buena, debido a que el servicio ofertado satisface de alguna manera al cliente, pero es importante generar cambios para fortalecer aún más el trabajo estratégico con el cliente.

### ***Normativa Legal.***

Aplicadas las técnicas de investigación, se pudo recabar información que permite conocer que la empresa aplica diferentes normas y leyes como el reglamento interno, disposiciones tributarias, obligaciones fiscales, pero se necesita socializar y aplicar adecuadamente para mejorar las condiciones administrativas y financieras de la empresa.

## FODA Empresarial.

**Tabla 24.**

*Matriz FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<p><b>F1.</b> Existencia de una buena relación empresa cliente.</p> <p><b>F2.</b> Constitución legal de la empresa.</p> <p><b>F3.</b> Fidelidad de los clientes.</p> <p><b>F4.</b> Capacitación anual de los empleados.</p> <p><b>F5.</b> Buena calidad del servicio.</p> <p><b>F6.</b> Ambiente de trabajo favorable.</p> <p><b>F7.</b> Cumplimiento normativo legal.</p>	<p><b>O1.</b> Existencia de empresas florícolas en el sector.</p> <p><b>O2.</b> Existencia de tecnologías para mejorar la gestión empresarial.</p> <p><b>O3.</b> Diversidad de proveedores.</p> <p><b>O4.</b> Disponibilidad de materia prima e innovación constante.</p> <p><b>O5.</b> Ampliar mercados</p> <p><b>O6.</b> Conseguir nuevos clientes</p> <p><b>O7.</b> Diversificar los productos y servicios</p>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p><b>D1.</b> Falta de conocimiento del reglamento interno.</p> <p><b>D2.</b> No cuentan con un organigrama estructural.</p> <p><b>D3.</b> La filosofía empresarial no se ha socializado con los colaboradores.</p> <p><b>D4.</b> No cuenta con un manual de procedimientos administrativos financieros.</p> <p><b>D5.</b> No hay técnicas de reclutamiento.</p> <p><b>D6.</b> La información financiera no se encuentra a tiempo para la toma de decisiones.</p>	<p><b>A1.</b> Pandemia de la COVID 19.</p> <p><b>A2.</b> Crisis económica en el país.</p> <p><b>A3.</b> Desastres naturales.</p> <p><b>A4.</b> Competidores nuevos.</p> <p><b>A.5.</b> Inestabilidad política</p>

**Nota:** Diagnóstico Situacional de la empresa

**Elaborado por:** Las autoras

## Cruces estratégicos.

**Tabla 25.**

*Cruces estratégicos FO - FA*

<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias FA</b>
<b>F3-O1.</b> Vigorizar la atención posventa con los clientes teniendo como oportunidad que la empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Tabacundo un lugar donde se encuentran muchas empresas florícolas.	<b>F4-A2.</b> Capacitar continuamente a los trabajadores para se estén preparados en todo ámbito y enfrentar de mejor manera cualquier amenaza de tipo económica.
<b>F4-O2.</b> Fortalecer la calidad del servicio, utilizando herramientas tecnológicas para la gestión empresarial, desarrollando el marketing digital.	<b>F7-A4</b> Cumplir con la normativa es una fortaleza fuerte ante algunos sectores de la competencia se están en el lado de informalidad, así que planificar y reiterar el compromiso de estar siempre cumpliendo la ley debe ser prioridad siempre

**Nota:** Diagnostico situacional.

**Tabla 26.**

*Cruce DO - DA*

<b>Estrategias DO</b>	<b>Estrategias DA</b>
<b>D4-O2.</b> Diseñar un manual administrativo financiero basado en las nuevas tendencias empresariales, como es la nueva tecnología mejorando la gestión de la institución.	<b>D3-A4.</b> Al momento no se cuenta con la formulación de la filosofía empresarial y tampoco su socialización por lo que es urgente dar solución a este tema que hará que la empresa este por sobre sus competidores.
<b>D5-O1.</b> Implementar un departamento de contabilidad dentro de la empresa con el fin de agilizar los trámites para que la institución se encuentre al mismo nivel de sus competidores.	

**Nota:** Diagnostico situacional.

### **Conclusión Diagnóstica.**

Una vez que se ha realizado la investigación aplicando los principales instrumentos de recolección de datos en la elaboración de la matriz FODA y cruces estratégicos se determina que la empresa Proplants Ecuador S.A. Tiene como fortalezas: existencia de una buena relación empresa cliente, la institución se encuentra constituida legalmente como una sociedad anónima, cumpliendo siempre con las normativas expuestas por las diferentes instituciones reguladoras del país, fidelidad de los clientes debido a su amplio catálogo de productos químicos, además los empleados de la empresa reciben capacitaciones semestrales, ampliando sus conocimientos sobre los nuevos químicos que se lanzan al mercado y sus funciones por lo que la organización se encuentra constantemente en innovación prestando una buena calidad de servicio así sus clientes y asiendo que su ambiente laboral sea favorable.

Las principales oportunidades que tiene la institución es la existencia de empresas florícolas en el sector, las cuales se convertirían en nuestros futuros clientes, la creación de nueva tecnología que ayuda mucho a la gestión empresarial, la organización tiene un sin número de proveedores teniendo así una variedad amplia de químicos para todo tipo de rosas con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes, estando siempre informado de los nuevos productos introducidos en el mercado. La empresa cuenta con todos los servicios básicos además los técnicos y asesores cuentan con su propio medio de transporte lo que facilita sus visitas técnicas, la seguridad jurídica que al momento presenta el país puede permitir que la institución abra nuevas sucursales a nivel nacional ampliando la oferta de trabajo para muchas personas y ayudando a disminuir el desempleo.

Las debilidades que tiene la empresa es que los empleados no cuentan con un manual de funciones lo que hace que exista un desorden al momento de realizar sus actividades, la

organización no cuenta con un organigrama estructural, además la filosofía empresarial no se encuentra redactada en un documento ni visible en la institución. Como amenazas se tiene la Pandemia del COVID 19 que afectó a muchas instituciones no solo de nuestro país sino del mundo entero, otra amenaza muy importante es la crisis económica que existe en el país que dificulta mucho invertir en la empresa, Ecuador es uno de los países más propensos a tener desastres naturales tales como son terremotos, inundaciones, sequías, erupciones entre otros.

Los competidores nuevos que se presentan cada día nos impulsan a estar siempre en constante desarrollo y mejorando por último se tiene la inestabilidad política.

Por lo expuesto anteriormente es importante la incorporación de un manual de procedimientos administrativo y financiero para la empresa Proplants Ecuador S.A. ya que mejoraría los procedimientos que se tiene dentro de la organización y con ello se evita cometer errores que se suelen dar dentro de las actividades diarias.

## **Capítulo V**

### **Propuesta**

#### **Introducción**

La presente propuesta tiene como finalidad desarrollar un manual administrativo y financiero para la empresa Proplants Ecuador S.A. con la intención de mejorar y documentar los procedimientos y actividades que se realizan en la organización, para lograr mayor eficacia en el cumplimiento de sus objetivos y eficiencia en el manejo de sus recursos mediante actividades controladas y organizadas por los directivos.

#### **Objetivo**

Elaborar un manual de procedimientos administrativos y financieros que permita agilizar la gestión actual para tener una adecuada toma de decisiones en la empresa Proplants Ecuador S.A.

#### **Propuesta Administrativa**

En la propuesta administrativa se plantean lineamientos para fortalecer la gestión administrativa, en lo relacionado a: filosofía empresarial, gestión por procesos, estructura organizacional y gestión de riesgos.

#### **Denominación Social.**

La empresa Proplants Ecuador S.A., es una sociedad anónima constituida para comercializar insumos y productos químicos para el sector florícola ecuatoriano.

## Filosofía Empresarial.

La filosofía de la empresa permite implementar la misión, visión, políticas y valores del mismo, también está compuesta por elementos que especifican las prácticas empresariales para determinar los objetivos empresariales de la institución.

### Figura 29.

*Imagotipo*



**Fuente:** Empresa Proplants Ecuador S.A.

La empresa Proplants Ecuador S.A. ya cuenta con una imagen que la representa pero esta erróneamente identificada como logotipo, la propuesta que se presenta es: según la norma y alineando a los conceptos manejados para definir a la imagen como un imagotipo (conjunto entre imagen y texto para reconocer una marca) que sirva para la identificación dentro del mercado, es por ello que representado por un mundo que simboliza a dónde quiere llegar la institución y dentro del gráfico el slogan empresarial “Tu capital seguro” frase inspirada en la economía y confianza de los clientes, lleva su nombre en letras blancas y mayúsculas para hacerlo más destacable, de igual manera siempre están sus contactos para que se pueden comunicar con ellos.

***Visión.***

Se propone la siguiente visión con el fin de mejorar la imagen de la empresa:

“Proplants Ecuador S.A. para el año 2025 será una empresa líder en la comercialización, diversificación e incorporación de nuevos insumos y productos químicos para el sector florícola, con un personal altamente cualificado que brinde una atención personalizada, que permitan la ampliación de cobertura del mercado a través de estrategias innovadoras”

***Misión.***

Tomando en cuenta los aspectos que se debe considerar para redactar la misión, se consideró redactarla de la siguiente manera:

Proplants Ecuador S.A. es una empresa dedicada a la comercialización al por mayor y menor de insumos y productos químicos de excelente calidad para el sector florícola ecuatoriano acorde a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, utilizando eficazmente los recursos empresariales y de esta manera contribuir al crecimiento socioeconómico de la mano con nuestros técnicos y personal cualificado.

***Valores y Principios Corporativos.***

- **Honestidad:** Con la práctica de este valor se demuestra la calidad ética de los administradores y trabajadores de la empresa para demostrar que con honradez se consiguen los mejores logros.
- **Respeto:** Por nuestros clientes, personal que labora en la empresa, es uno de los valores principales que rigen las actividades diarias.
- **Solidaridad:** Demostrar que en tiempos difíciles siempre hay una mano amiga en la cual poder apoyarse y confiar es muy importante para la empresa.

- **Empatía:** Tratar a todos como te gustaría que te traten a ti ha sido una frase que se quiere se quede grabada en la cabeza de nuestros trabajadores y clientes.
- **Gratitud:** Con quienes hacen posible que la empresa crezca día a día.
- **Confianza:** Generar la confianza necesaria a todos los stakeholders para mejorar las relaciones comerciales y de trabajo con cada uno de ellos.
- **Trabajo en Equipo:** Mejorar la comunicación y unión de los administradores y empleados de la empresa con el fin de lograr un objetivo en común entregando a los clientes un servicio de calidad.
- **Liderazgo:** Habilidades gerenciales o directivas que poseen para influir en la manera de ser, actuar o comportarse de los empleados en su área de trabajo, con la finalidad de que la empresa trabaje con autoestima hacia el logro de los objetivos.
- **Responsabilidad:** Todos los miembros de la empresa deben cumplir sus obligaciones y asumir sus actos. Actuando de una manera correcta siempre con respeto hacia las otras personas ya sean estos sus clientes o sus superiores, sin ninguna discriminación respetando su criterio.
- **Puntualidad:** Uno de los hábitos más sobresalientes de las personas, lo cual denota respeto en primer lugar hacia uno mismo y con ello a la empresa expresando educación y un gran ejemplo hacia todos los miembros de la institución.
- **Disciplina:** los empleados y miembros de la institución se comprometen a cumplir con sus tareas y obligaciones con un carácter responsable y sistemático.

### ***Objetivos Estratégicos.***

Los objetivos estratégicos planteados para la empresa Proplants Ecuador S.A. se basan en los resultados de los cruces estratégicos obtenidos del diagnóstico situacional de la

institución y son aquellos que determinan las acciones a largo plazo, mediano plazo y corto plazo dentro del mercado donde se desempeña la organización, los objetivos planteados son los siguientes:

- Fortalecer la fidelidad de los clientes, manteniendo una comunicación constante, mejorando los productos y servicios con el fin de satisfacer a los consumidores.
- Mantener capacitado a los empleados sobre estrategias de ventas y sobre nuevos químicos introducidos en el mercado.
- Implementar medidas de seguridad mitigando o disminuyendo riesgos precautelando el bienestar de los miembros de la empresa.
- Diseñar un manual de procedimientos administrativos y financieros basadas en las nuevas tendencias empresariales.
- Incrementar nueva tecnología mejorando periódicamente la gestión de la institución.

### *Políticas.*

#### **Políticas administrativas.**

Para la realización de las funciones y tareas a realizar en los diferentes departamentos de la empresa se establece las siguientes políticas administrativas.

- Socializar y difundir la filosofía empresarial (misión y visión) de la compañía a todo el personal.
- Capacitar semestralmente en diferentes temas de interés al personal de la empresa de acuerdo con sus competencias y funciones.
- Evaluar a los proveedores para mantener una buena coordinación en todos los aspectos relacionados con los insumos y fechas de entrega.
- Implementar horarios de entrada y salida de los miembros de la institución.

- Compartir de manera oportuna el código de ética, reglamento interno y su importancia, debiendo quedar registro documental de tal socialización.
- Inspeccionar continuamente los productos y servicios para fidelizar clientes.
- Adaptación rápida a los cambios del entorno de manera creativa y dinámica, aportando al desarrollo económico y social local.
- Otorgar planes de crédito a clientes que haya realizado compras regulares por el lapso de un año.
- Realizar actividades de integración para fortalecer el compañerismo y exista un ambiente favorable de trabajo.
- Realizar el servicio post venta con cada cliente en un periodo máximo de 72 horas para verificar la conformidad con los productos y servicios entregados.

### ***Reglamento Interno***

El reglamento interno de la empresa Proplants Ecuador S.A. tiene como objetivo establecer procedimientos, los cuales ayudan a regular y administrar correctamente las relaciones laborales que mantiene la empresa y sus trabajadores. El reglamento interno se encuentra en el Anexo N.º 1

### ***Código de Ética.***

El código de ética de la empresa Proplants Ecuador S.A. está compuesto por una serie de normas, reglamentos y valores que han sido diseñados para regular las actitudes y comportamientos de los empleados y miembros de la institución para obtener un ambiente laboral favorable y responsable. El código de ética se encuentra en el Anexo N.º 2

### ***Estructura Organizacional.***

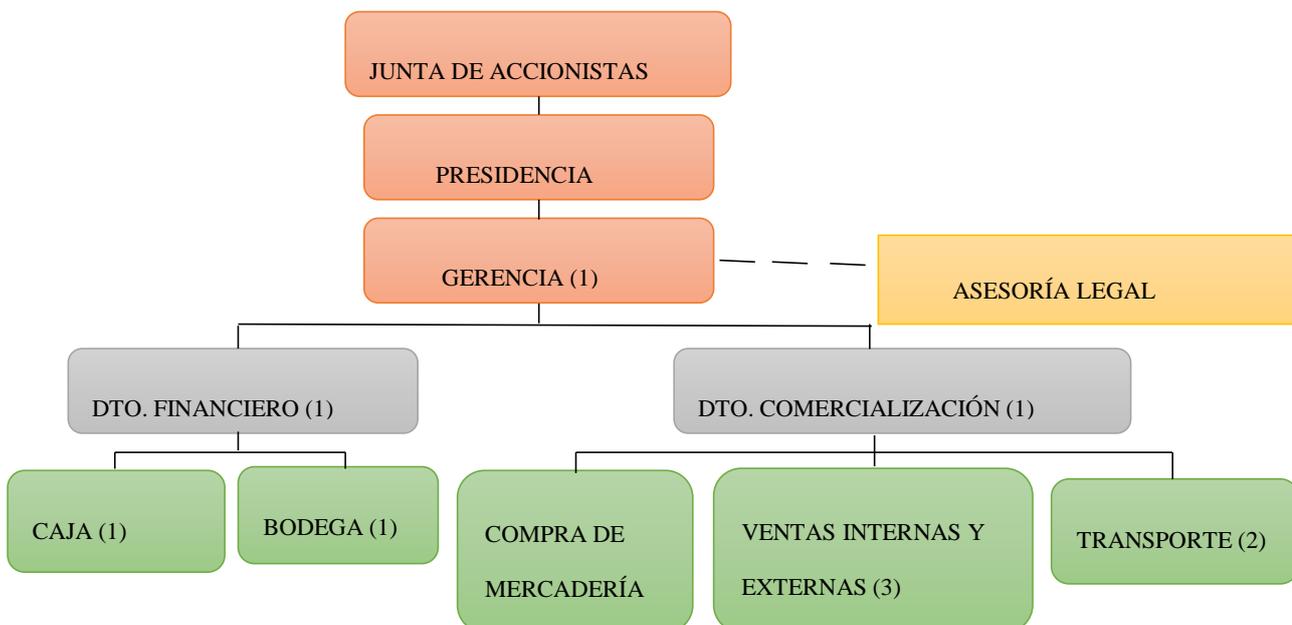
La estructura organizacional está diseñada en función a las nuevas tendencias administrativas que facilitan las actividades.

### ***Organigrama de la Empresa “Proplants Ecuador S.A.”***

La empresa Proplants Ecuador S.A. no cuenta con un organigrama estructural diseñado por lo que se procede a presentar la siguiente propuesta, en la misma se describe aspectos importantes como son: los niveles de autoridad, siguiendo la jerarquía de las actividades propuestas en cada uno.

### **Figura 30.**

#### *Organigrama estructural propuesto*



**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla N° 25.***Leyenda del organigrama estructural*

---

**LEYENDA**

---

	Niveles altos de la empresa
	Subniveles de la empresa
	Línea de cadena de mando , nace del centro de la unidad
	Línea continua señala especialización y correlación
	Línea que representa una relación especial

---

**Fuente:** Las autoras

## Manual de Funciones

A continuación, se presenta el manual de funciones donde se encuentra establecidos: la identificación del cargo, objetivos del cargo, funciones, perfil.



PROPLANTS ECUADOR S.A.

EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS  
PARA EL SECTOR FLORÍCOLA

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Junta general de accionistas
Nivel	Ejecutivo, Legislativo
Jefe Inmediato	Ninguno
Personal a su Mando	Toda la compañía
Relaciones Internas	Todas las áreas que conforman la empresa, pero de manera especial y directa con el presidente y gerente
Relaciones Externas	Empresarios privados Empresas públicas Entidades financieras Proveedores Clientes

### 2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Cumplir la ley de compañías, el reglamento interno para el desarrollo de las actividades de la compañía, como también resolver los asuntos relacionados con las actividades operativas, es la autoridad máxima de la empresa.

### 3. FUNCIONES

1. Fijar políticas las cuales deben ser acatadas por todos quienes conforman la organización.
2. Convocar a reuniones del área administrativa para realizar la planificación trimestral o semestral de la empresa.
3. Elegir y remover de su cargo al presidente y Gerente de manera democrática, tomando como base los estatutos legales que rigen en la empresa.
4. Dar autorización a la Gerencia para que juntamente con las líneas de supervisión de las diferentes áreas se realicen actos que vayan de acuerdo con el entorno mismo del negocio.
5. Analizar y aprobar los informes y balances contables que presenta el Gerente.
6. Solventar los temas referentes a liquidación o disolución de la compañía.
7. Establecer metas mensuales o en el periodo que se determine conveniente para cada una de las líneas de supervisión.
8. Velar por el efectivo y eficiente desempeño de la empresa.



**PROPLANTS ECUADOR S.A.**  
**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS**  
**QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA**

#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Presidente
Nivel	Directivo
Jefe Inmediato	Junta General de Accionistas
Personal a su Mando	Toda la Compañía
Relaciones Internas	Directamente con la Junta General de Accionistas y el Gerente, incluyendo también a todas las áreas de la empresa
Relaciones Externas	Empresas Públicas, Empresarios Privados Instituciones financieras, Clientes ,Proveedores

#### OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Administrar en forma general la compañía, colaborando con la planificación, organización; como también supervisar que todas las actividades se cumplan de acuerdo con las disposiciones emitida por la junta General de Accionistas.

#### FUNCIONES

1. Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta General de Accionistas
2. Dirigir las reuniones de la Junta General de Accionistas
3. Dar seguimiento a la organización para el correcto cumplimiento de los diferentes acuerdos y resoluciones fijadas por los accionistas.
4. Reemplazar al gerente en su ausencia de la empresa por cualquier causa.
5. Realizar controles sobre el proceso de adquisición de mercadería.
6. Cuidar el bienestar de todo el talento humano de la empresa.
7. Fijar alianzas estratégicas con diferentes empresas, para diversificar las relaciones comerciales.

#### PERFIL DEL CARGO

Formación Académica:	Estudios Superiores en Administración, Finanzas, Contabilidad, Economía, Derecho o carreras afines.
Experiencia Laboral:	De 5 años en adelante
Actitudes y Competencias Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Ética Profesional</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Capacidad para la toma de decisiones oportunas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser proactivo</li> <li>• Comunicativo</li> </ul> </li> </ul>



PROPLANTS ECUADOR S.A.  
 EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS  
 QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Gerente
Nivel	Ejecutivo
Departamento	Administrativo
Jefe Inmediato	Presidente
Personal a su Mando	Toda la Compañía
Relaciones Internas	Directamente con la Junta General de Accionistas y el presidente, incluyendo también a todas las áreas de la empresa
Relaciones Externas	Empresas Públicas, Empresarios Privados Instituciones financieras, Clientes, Proveedores

### 2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Representar legalmente a toda la compañía, siendo el responsable de la dirección de las actividades; con el propósito de generar eficiencia en el uso de los recursos disponibles; dando informe de su trabajo a la Presidencia y a la Asamblea General de Accionistas.

### 3. FUNCIONES

1. Representar legalmente a la institución.
2. Planificar los objetivos y las metas ya sean estas a corto y largo plazo.
3. Inspeccionar los pagos a proveedores.
4. Contratación de talento humano.
5. Toma de decisiones internas y externas, relacionadas con el giro de la empresa.
6. Análisis y evaluación de estados financieros de la empresa.
7. Buscar estrategias para maximizar las utilidades de la compañía.
8. Solucionar problemas dentro de la administración de la empresa.
9. Informar a los clientes, proveedores y fuerza laboral de cambios que ocurran en la empresa.
10. Solucionar los inconvenientes que se presenten con clientes.
11. Realizar la recuperación de cartera en un tiempo oportuno.

### 4. PERFIL DEL CARGO

Formación Académica:	Estudios Superiores en Administración, Contabilidad, Finanzas, Economía, o afines. Cursos en Administración del Talento Humano. Manejo de sistemas contables. Conocimientos de la legislación vigente.
Experiencia Laboral:	De 2 años en cargos similares.



PROPLANTS ECUADOR S.A.  
EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS  
QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Contador
Nivel	Administrativo
Departamento	Contabilidad
Jefe Inmediato	Gerente
Personal a su Mando	Cajera, Bodeguero
Relaciones Internas	Gerente, Administrador, Cajera, Jefe de ventas Vendedores, Bodeguero
Relaciones Externas	SRI, Superintendencia de Compañías, cámara de comercio, Inspectoría de Trabajo, MRL, IESS Clientes Proveedores

### 2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Estructurar, organizar, dirigir, controlar y supervisar todo el ámbito financiero y contable de la compañía, llevando un control eficiente apegado a los principios, normas, y leyes vigentes.

### 3. FUNCIONES

1. Elaborar estados financieros y toda la información con el área contable, financiera y organizacional.
2. Tener en regla todos los permisos y registros societarios de la compañía.
3. Realizar los pagos de impuestos y tributos.
4. Registro, ingreso y emisión de cheques.
5. Llevar un adecuado control y registro diario de los fondos designados a caja chica.
6. Controlar el cuadro de efectivo y crédito diario de caja.
7. Revisión diaria de los depósitos bancarios por cada cliente.
8. Realizar las retenciones en la fuente y del IVA.
9. Recopilación, organización y archivo de documentación.
10. Realizar ajustes contables.
11. Ingreso de mercadería al sistema contable.
12. Codificación de productos.

### 4. PERFIL DEL CARGO

Formación Académica:	Título de Contador Público autorizado (CPA) y carreras afines. Manejo de sistemas contables.
Experiencia Laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y Competencias Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Ética Profesional</li> <li>• Organización</li> <li>• Discreción</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Destreza numérica</li> </ul>



**PROPLANTS ECUADOR S.A.**  
**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS**  
**QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA**  
**MANUAL DE FUNCIONES**

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Cajera
Nivel	Administrativo
Departamento	Contabilidad
Jefe Inmediato	Contadora
Personal a su Mando	Ninguno
Relaciones Internas	Gerente, Administrador, Jefe de ventas, Vendedores
Relaciones Externas	Clientes

### 2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Prestar atención a los clientes con la oportuna facturación de las ventas a crédito y contado, y los valores recaudados hasta su entrega al final del día.

### 3. FUNCIONES

1. Dirigirse a los clientes con amabilidad y respeto, brindando un saludo afectuoso.
2. Realizar la facturación de los productos de forma eficiente.
3. Verificar los productos facturados con el producto a entregarse.
4. Honradez con el manejo de los recursos económicos.
5. Agilidad en el manejo del sistema contable.
6. Mantener de forma ordenada las facturas, recibos de cobro, notas de crédito.
7. Salvaguardar la integridad personal y de los fondos durante su horario de trabajo.
8. Mantener organizado los recursos de caja chica y si existe faltante realizar reposición inmediata.
9. Efectuar las cancelaciones de los clientes el mismo día del abono o cancelación, y registrarlo de forma correcta en el sistema.
10. Emitir los certificados de garantía en los productos que apliquen.
11. Realizar facturación a crédito con recepción de documentos como cheques previa autorización del administrador o contadora.
12. Limitarse en otorgar dinero a cualquier persona de la empresa sin autorización.

### 4. PERFIL DEL CARGO

Formación Académica:	Título mínimo de Bachiller en Contabilidad, Informática, o afines.
Experiencia Laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y Competencias Específicas:	honradez, ética profesional, organización exactitud, puntualidad, destreza numérica ética personal, comunicativo, Amabilidad



PROPLANTS ECUADOR S.A.  
EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS  
QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA  
MANUAL DE FUNCIONES

### 5. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Bodeguero/a
Nivel	Operativo
Departamento	Contabilidad
Jefe Inmediato	Contadora
Personal a su Mando	Ninguno
Relaciones Internas	Gerente, Administrador, Jefe de ventas Vendedores, Contador
Relaciones Externas	Proveedores

### 6. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Mantener los productos bajo custodia y con el stock necesario para no generar problemas de despacho a los clientes

### 7. FUNCIONES

1. Realizar ingreso a bodega con la respectiva documentación.
2. Constatar físicamente el producto a ingresa a bodega.
3. Cotizar la mercadería a diferentes proveedores para elegir el más conveniente para la empresa.
4. Solicitar la documentación de los nuevos proveedores para entregarla al administrador.
5. Controlar los plazos de entrega de pedido que se pactó con el cliente.
6. Ejecutar actividades distintas si el jefe inmediato lo requiere.
7. Ingreso y salida de mercadería de la bodega.
8. Realizar guías de despacho para mejorar el control en la mercadería.
9. Fijar horas y rutas con transportista y vendedor para la correcta entrega de mercadería, en el tiempo previsto.
10. Toma de inventarios físicos e informes para el Contador/a
11. Reportar mensualmente las novedades con respecto a inventarios al Contador/a para realizar los respectivos ajustes

### 8. PERFIL DEL CARGO

Formación Académica:	Título mínimo de Bachiller en Contabilidad, Informática, o afines, Manejo de sistemas contables.
Experiencia Laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y Competencias Específicas:	Honradez, Ética Profesional, Organización, Puntualidad, Destreza numérica, Ética personal Comunicativo, Amabilidad



**PROPLANTS ECUADOR S.A.**  
**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS**  
**PARA EL SECTOR FLORÍCOLA**  
**MANUAL DE FUNCIONES**

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Jefe de Comercialización
Nivel	Operativo
Departamento	Comercialización
Jefe Inmediato	Gerente
Personal a su Mando	Vendedores
Relaciones Internas	Gerente, Administrador, Vendedores, Contadora Bodeguero

### 2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Planificar las acciones comerciales para alcanzar las metas de la empresa a corto y mediano plazo.

### 3. FUNCIONES

1. Mantener una buena comunicación y relaciones laborales con el personal a su mando.
2. Realizar planificaciones juntamente con el personal de ventas.
3. Buscar estrategias para capacitar y mejorar el desempeño laboral de cada uno de los vendedores.
4. Motivar y ayudar constantemente a los vendedores para alcanzar los niveles de productividad que la empresa solicita.
5. Llevar un control de los procesos realizados por vendedor interno, vendedor externo, bodeguero y jefe de adquisiciones.
6. Mantener un registro diario de los pedidos de los clientes.
7. Controlar que todo producto que vaya a ser despachado este facturado, completo y en condiciones óptimas para ser entregado al cliente.
8. Capacitarse constantemente sobre características y utilidad del producto.
9. Sondar nuevas oportunidades de mercado.

### 4. PERFIL DEL CARGO

Formación Académica:	Título superior Ing. Agrónomo, Marketing, Administrador, Contabilidad.
Experiencia Laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y Competencias Específicas:	Honradez, Ética Profesional, Organización, Exactitud, Puntualidad, Destreza numérica, Interpretación de cifras, Ética personal, Comunicativo, Amabilidad, Innovación.



**PROPLANTS ECUADOR S.A.**  
**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS**  
**QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA**  
**MANUAL DE FUNCIONES**

**5. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

Nombre del Cargo	Vendedor Interno (cajero/a)
Nivel	Operativo
Departamento	Comercialización
Jefe Inmediato	Jefe de Comercialización
Personal a su Mando	Ninguno
Relaciones Internas	Vendedor Externo Contabilidad Transportista
Relaciones Externas	Clientes

**6. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Ofrecer los productos al cliente mediante la venta directa dentro de la empresa, explicando los beneficios atendiendo a las necesidades.

**7. FUNCIONES**

1. Atender con amabilidad, cortesía, respeto e interés a los clientes.
2. Indicar al cliente las características del producto que solicita en caso de requerirlo.
3. Asesorar al cliente de manera correcta.
4. Realizar un registro de pedidos de los clientes.
5. Pedir autorización previa para la salida de mercadería a comercializar.
6. Brindar una atención personalizada al cliente con la finalidad de que marque la diferencia con la competencia.
7. Asistir a las capacitaciones brindadas por la empresa a la que pertenece o por empresas proveedoras para brindar un servicio de calidad.
8. Buscar alternativas de reemplazo en caso de que el producto solicitado por el cliente no se encuentre en stock.
9. Aprovechar eficientemente el material publicitario que facilita la empresa, para asesora al cliente de forma directa.
10. Comunicar al jefe de ventas sobre algún faltante de producto o imperfecciones en los mismos.
11. Colocación de códigos y productos en las perchas para exhibición de producto hacia el cliente.

**8. PERFIL DEL CARGO**

Edad:	De 20 a 35 años
Sexo:	Masculino – Femenino
Formación Académica:	Título de Bachiller o estudios en carreras de Marketing, Publicidad. Conocimientos en insumos y químicos
Experiencia Laboral:	De 1 años en cargos similares.
Actitudes y Competencias Específicas:	Honradez, Ética Profesional, Organización, Exactitud, Puntualidad, Eficiencia, Capacidad de negociación



PROPLANTS ECUADOR S.A.  
 EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS  
 PARA EL SECTOR FLORÍCOLA

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Transportista
Nivel	Operativo
Departamento	Comercialización
Jefe Inmediato	Jefe de Ventas
Personal a su Mando	Ninguno
Relaciones Internas	Vendedor Interno Vendedor Externo Jefe de comercialización
Relaciones Externas	Clientes Proveedores

### 2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Realizar las actividades de transporte de mercadería, y garantizar la recepción oportuna.

### 3. FUNCIONES

1. Coordinar con el jefe de bodega o ventas la entrega de los productos.
2. Realizar una planificación de ruta para optimizar el recorrido diario.
3. Recepción de mercadería en el vehículo y verificación de este con la guía.
4. Entrega del producto al proveedor con la respectiva verificación.
5. Entrega de documentos que respalden la entrega al jefe de bodega.

### 4. PERFIL DEL CARGO

Formación Académica:	Licencia de Conducción Profesional
Experiencia Laboral:	De 1 años en cargos similares.

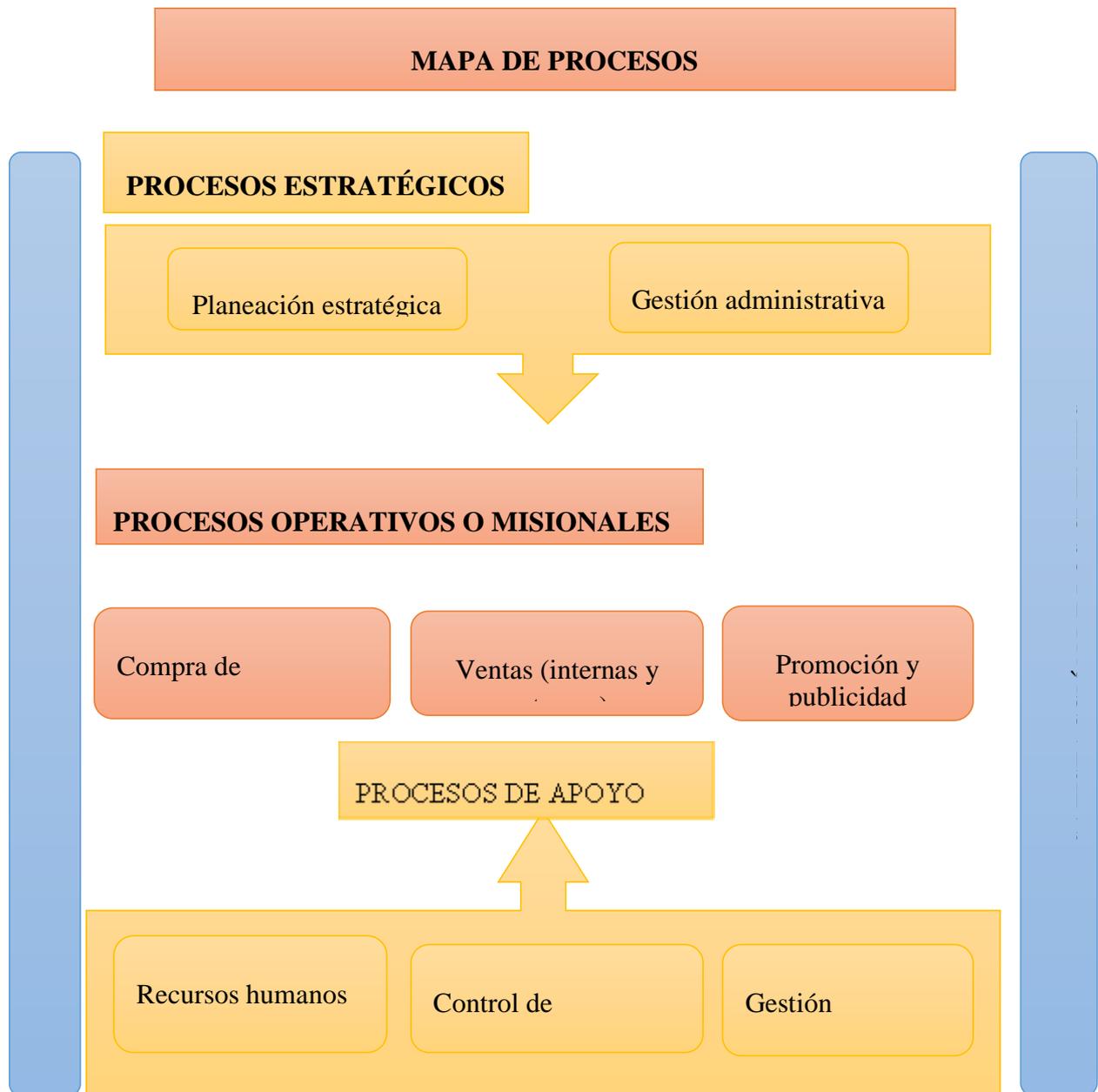
Actitudes y Competencias  
 Específicas:

- Honradez
- Ética Profesional
- Organización
- Exactitud
- Puntualidad
- Eficiencia
- Paciencia
- Comunicativo
- Concentración
- Atención
- Agilidad

*Gestión por Procesos.*

**Figura 31.**

*Mapa de Procesos*



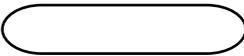
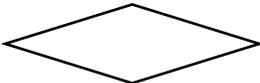
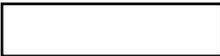
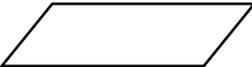
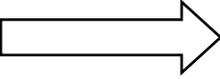
**Elaborado Por:** Las Autoras

### ***Manual de Procedimientos.***

El presente Manual de Procedimientos tiene como finalidad articular las actividades de una forma lógica y ordenada para efectuar un procedimiento eficiente, dentro de la empresa y que sirva de guía para realizar cualquier actividad. La nomenclatura utilizada para la elaboración de los flujogramas es:

**Tabla 27.**

#### *Simbología procesos*

Inicio o fin del procedimiento	
Decisión	
Documento	
Operación	
Almacenamiento o archivo	
Inspección	
Datos	
Transporte	
Demora	
Dirección del flujo	

**Nota:** Investigación documental

## Procesos Estratégicos.



PROPLANTS ECUADOR S.A.  
 EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS PARA  
 EL SECTOR FLORÍCOLA  
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 1. Estructura

Tipo de proceso:  
Estratégico

Planeación estratégica

Página: \_\_\_\_\_

Responsable: Gerente General, Personal Operativo, Contador/a

Fecha: \_\_\_\_\_

Objetivo: Crear y mantener las responsabilidades del personal de la empresa Proplants Ecuador S.A., para que cumplan sus compromisos y así lograr los objetivos propuestos.

Alcance: El procedimiento reúne todos los pasos para las distintas actividades que debe cumplir el personal encargado en el área fijado.

Indicadores para medir el cumplimiento: Indicador número de objetivos cumplidos, porcentaje de cumplimiento de los objetivos vs los objetivos planteados.

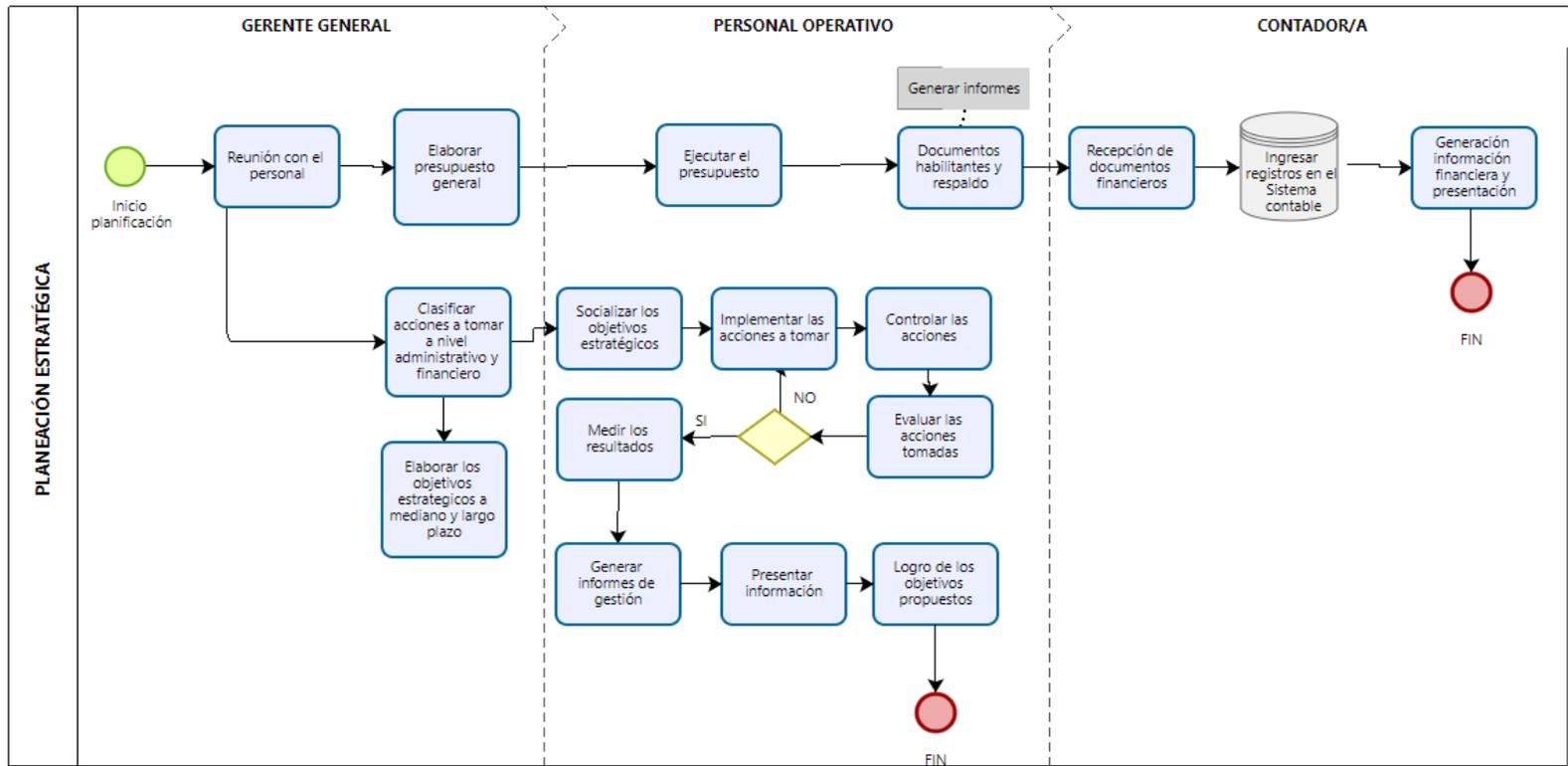
### 2. Descripción de Actividades

Responsable	Actividades
Gerente, Personal Operativo, Contador/a	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar presupuesto general anual para los departamentos y gestión de la empresa</li> <li>2. Elaborar los objetivos estratégicos a mediano y largo plazo.</li> <li>3. Planificar las acciones a tomar para lograr cumplir los objetivos propuestos.</li> <li>4. Ejecutar las acciones con el personal operativo.</li> <li>5. Controlar las actividades.</li> <li>6. Evaluar las acciones tomadas y corregir de ser necesario.</li> <li>7. Medir los resultados de las acciones y presentar la información a fin de saber si se consiguieron o no los objetivos planteados.</li> </ol>

### 3. Flujoograma

**Figura 32.**

*Flujograma planificación estratégica*



**Elaborado Por:** Las Autoras



**PROPLANTS ECUADOR S.A.**  
**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS**  
**PARA EL SECTOR FLORÍCOLA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

---

**1. Estructura**

---

Tipo de proceso: Estratégico	Gestión administrativa
---------------------------------	------------------------

---

Página:	Responsable: Gerente general
---------	------------------------------

---

Fecha:

---

Objetivo: Establecer medidas para que se cumpla las actividades de la empresa.

---

Alcance: Este procedimiento está estructurado por un conjunto de etapas necesarias que sirven para el desarrollo del personal, y ampliar sus responsabilidades dentro de la organización.

---

Indicadores para medir el cumplimiento: Porcentaje de rotación, Índice de satisfacción de los clientes, Clima organizativo, nivel de identificación con la empresa.

---

**2. Descripción de Actividades**

Responsable	Actividades
Gerente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disposición de políticas administrativas de cumplimiento obligatorio.</li> <li>2. Socialización de las políticas y estructura funcional de la empresa a los trabajadores.</li> <li>3. Realizar un seguimiento y control interno del cumplimiento de las actividades.</li> <li>4. Gestión de recursos humanos planear, organizar y desarrollar lo concerniente en el personal.</li> <li>5. Verificar la atención al cliente antes, durante y después de la entrega de los productos.</li> <li>6. Verificar los productos comprados estos estén acordes a lo pedido y en buen estado.</li> </ol>

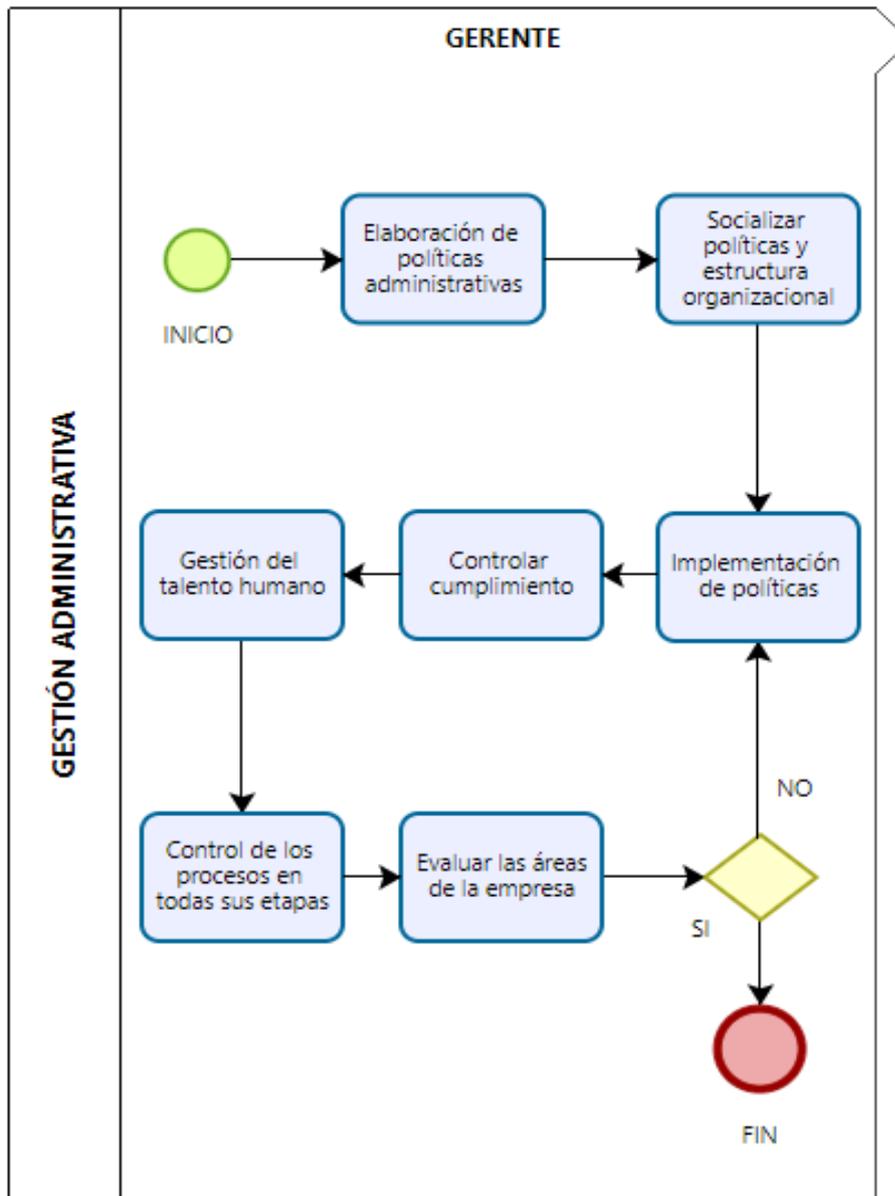
---

**3. Flujograma**

---

**Figura 33.**

*Flujograma gestión administrativa*

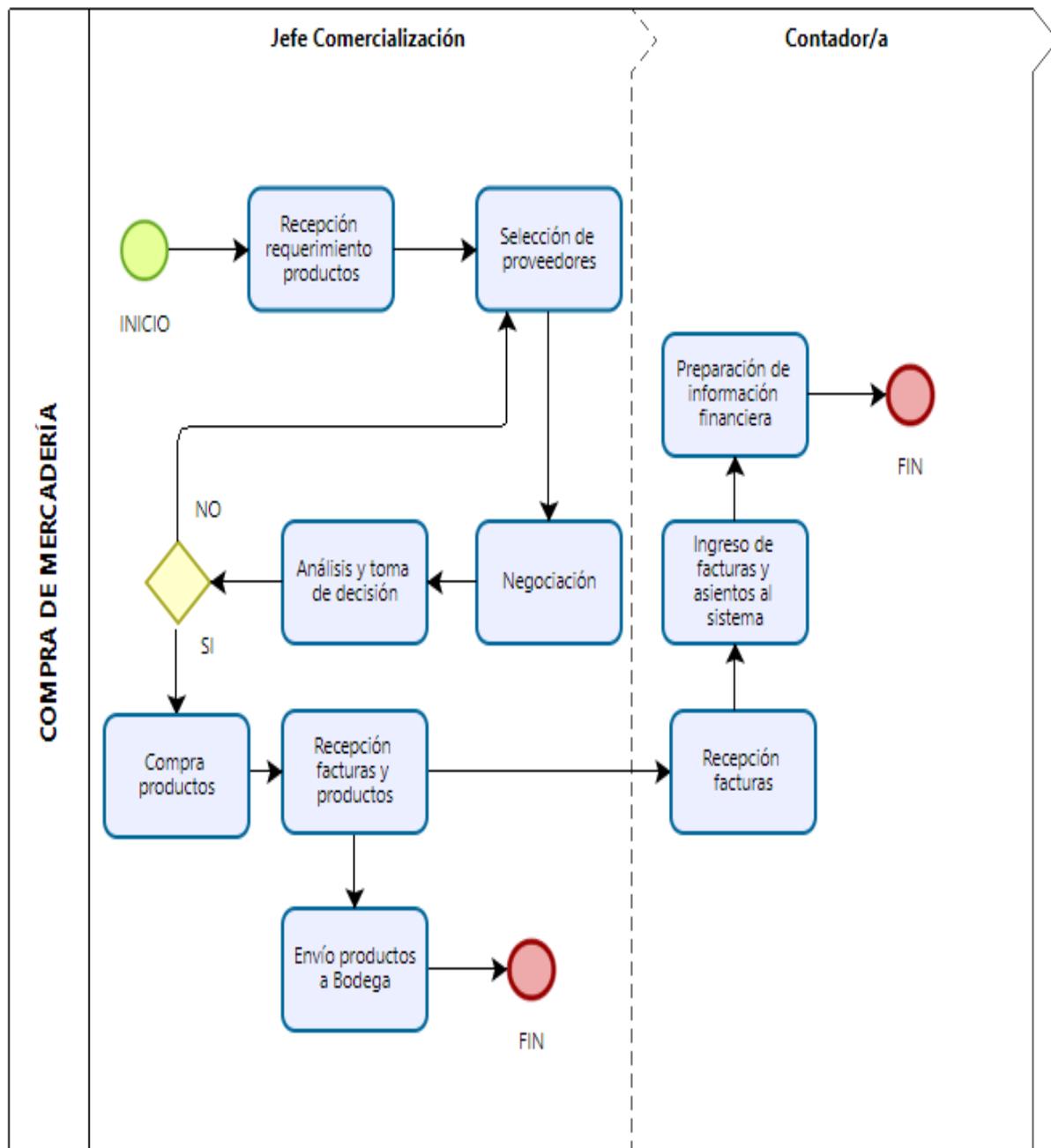


**Elaborado por:** Las autoras



Figura 34.

Flujograma compra de mercadería



Elaborado por: Las autoras



**PROPLANTS ECUADOR S.A.**  
**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS**  
**QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

---

#### 4. Estructura

Tipo de proceso: Operativo	Ventas internas (local comercial)
-------------------------------	-----------------------------------

Página:	Responsable: Cajera
---------	---------------------

Fecha:

Objetivo: Brindar atención cordial y oportuna a las personas que ingresan a la empresa, ofreciéndoles los productos disponibles.

Alcance: En esta parte se especifica el proceso de venta dentro del local de la empresa, desde el momento que ingresa el cliente hasta la entrega del producto.

Indicadores para medir el cumplimiento: Clientes atendidos en el periodo, volumen de ventas, retenciones de los clientes.

---

#### 5. Descripción de Actividades

Responsable	Actividades
Cajera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contacto con el cliente</li> <li>2. Dar la bienvenida al cliente con respecto y amabilidad.</li> <li>3. Invitarle a observar los productos que se exhiben mientras espera a ser atendido.</li> <li>4. Detección de necesidades</li> <li>5. Efectuar una comunican abierta con el cliente, para identificar las necesidades.</li> <li>6. Receptar datos que permitan conocer detalles importantes del cliente.</li> <li>7. Presentación de mensaje de venta</li> <li>8. Informar al cliente sobre los productos atendiendo las necesidades.</li> <li>9. Informar sobre las promociones, descuentos y beneficios adicionales que tienen los diferentes productos.</li> <li>10. Ratificación de la compra del producto por parte del cliente, donde se aclaran las condiciones de comercialización.</li> <li>11. Entrega de la Factura al cliente.</li> <li>12. Entrega de las copias de la factura y acta a caja para que sean archivadas.</li> <li>13. Cuadre y cierre de caja.</li> </ol>

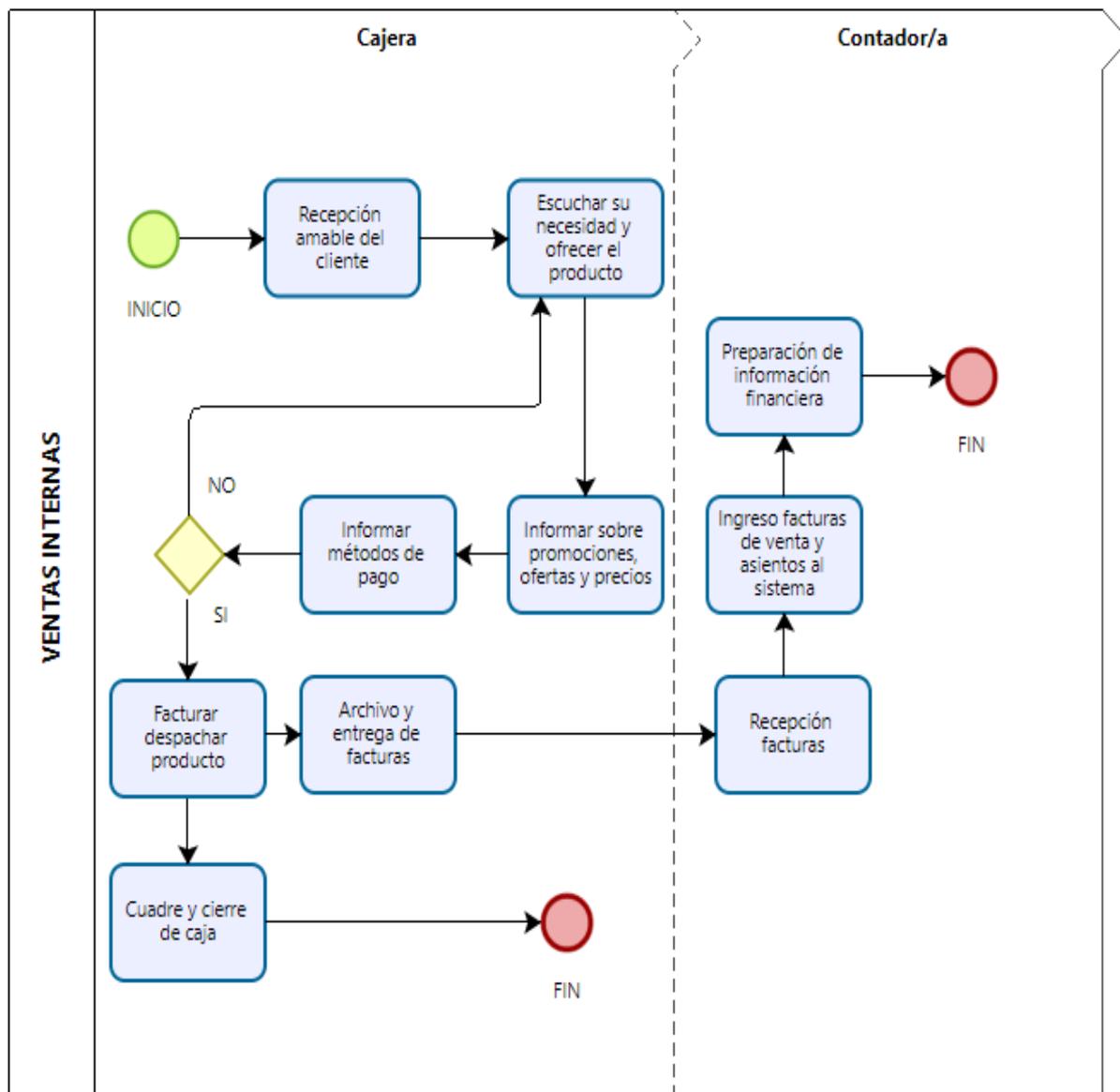
---

#### 1. Flujoograma

---

Figura 35.

Flujograma ventas internas (local comercial)



Elaborado por: Las autoras



**PROPLANTS ECUADOR S.A.**  
**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS**  
**QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### 1. Estructura

Tipo de proceso: Operativo

Ventas externas

Página: \_\_\_\_\_

Responsable: Asesores de campo y técnicos

Fecha: \_\_\_\_\_

Objetivo: Efectuar mayor cobertura de clientes potenciales por medio de una gestión personalizada

Alcance: El proceso de ventas contiene las siguientes actividades externas desde la selección de clientes hasta el cierre del negocio y entrega de los productos.

Indicadores para medir el cumplimiento: Número de llamadas de ventas realizadas, número de visitas realizadas duración del ciclo de ventas

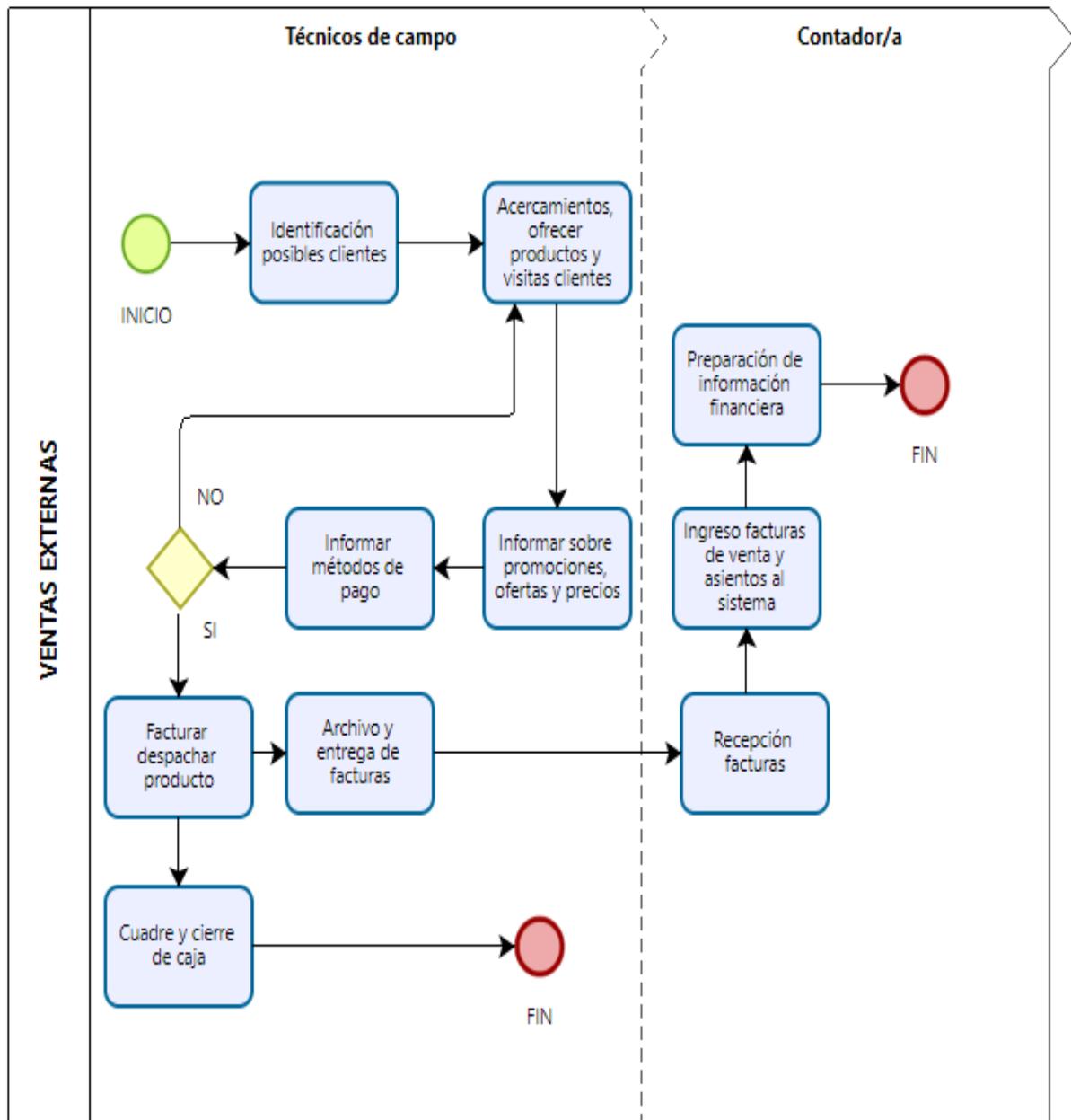
### 2. Descripción de Actividades

Responsable	Actividades
Asesores y técnicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prospección y asignación de clientes</li> <li>2. Identificar y establecer a los clientes en función a su potencial de compra definiendo características.</li> <li>3. Acercamiento al cliente potencial</li> <li>4. Concretar una cita con el cliente para poder negociar los productos.</li> <li>5. Detección de necesidades</li> <li>6. Presentación del mensaje de venta</li> <li>7. Cierre de la venta</li> <li>8. Validación de la compra del producto por parte del cliente, se aclaran las condiciones de entrega, precio y pago.</li> <li>9. Facturación por parte del vendedor con las respectivas especificaciones del producto</li> <li>10. Entrega de productos y factura</li> <li>11. Informe de ventas, cuadro y cierre de caja</li> </ol>

### 3. Flujograma

**Figura 36.**

*Flujograma ventas externas*



**Elaborado por:** Las autoras



PROPLANTS ECUADOR S.A.

EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 1. Estructura

Tipo de proceso:  
Operativo

Promoción y publicidad

Página:

Responsable: Jefe de comercialización

Fecha:

Objetivo: Formular campañas y eventos publicitarios para generar interés y promocionar los productos y servicios que ofrece la empresa.

Alcance: En el procedimiento se detalla los pasos para la realización de campañas publicitarias en beneficio de la empresa.

Indicadores para medir el cumplimiento: Tasa de porcentaje de participación del producto en el mercado, porcentajes de clientes influenciados por el marketing, Número de descargas de recursos, aplicaciones, plugins.

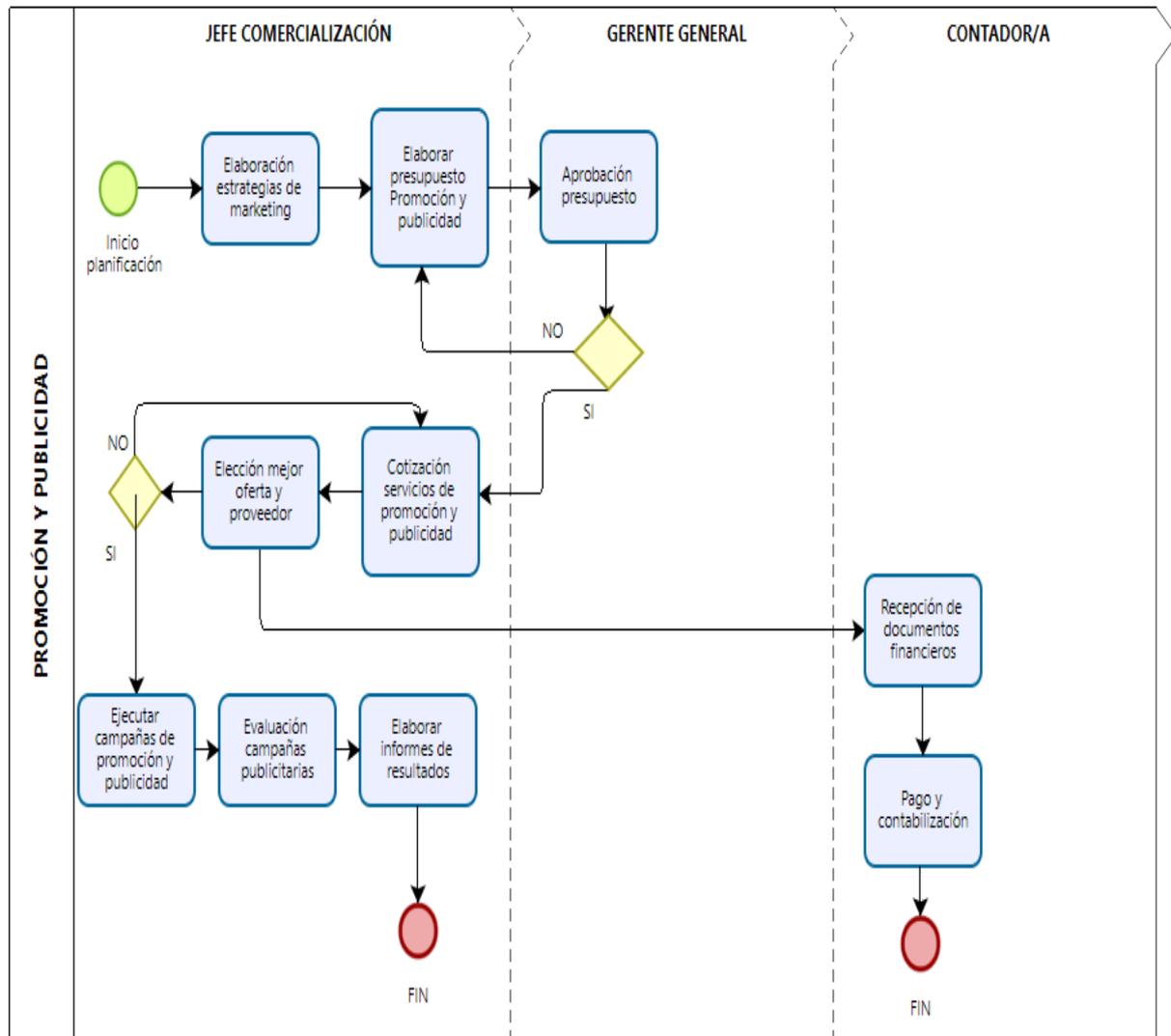
### 2. Descripción de Actividades

Responsable	Actividades
Jefe de comercialización, Gerente General, Contador/a	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión del presupuesto</li> <li>2. Aprobación del presupuesto publicidad</li> <li>3. Contratación de los servicios de publicidad con los mejores proveedores y por los mejores canales de difusión.</li> <li>4. Pago y contabilización</li> <li>5. Evaluación de las campañas publicitarias en los diferentes medios (aumentar presupuesto de ser necesario).</li> <li>6. Informes de avances con las campañas</li> <li>7. Archivar documentación de las campañas publicitarias.</li> </ol>

### 3. Flujograma

**Figura 37.**

*Flujograma promoción y publicidad*



**Elaborado por:** Las autoras

**Procesos de Apoyo.**

PROPLANTS ECUADOR S.A.

EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS  
PARA EL SECTOR FLORÍCOLA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 1. Estructura

Tipo de proceso: Apoyo

Recursos humanos

Página:

Responsable: Gerente general y Contador/a

Fecha:

Objetivo: Gestión de los recursos humanos en todas sus etapas.

Alcance: Todo el personal de la empresa.

Indicadores para medir el cumplimiento: Acciones laborales, ausentismo laboral, Tiempo promedio de vacantes no cubiertas.

### 2. Descripción de Actividades

Responsable

Actividades

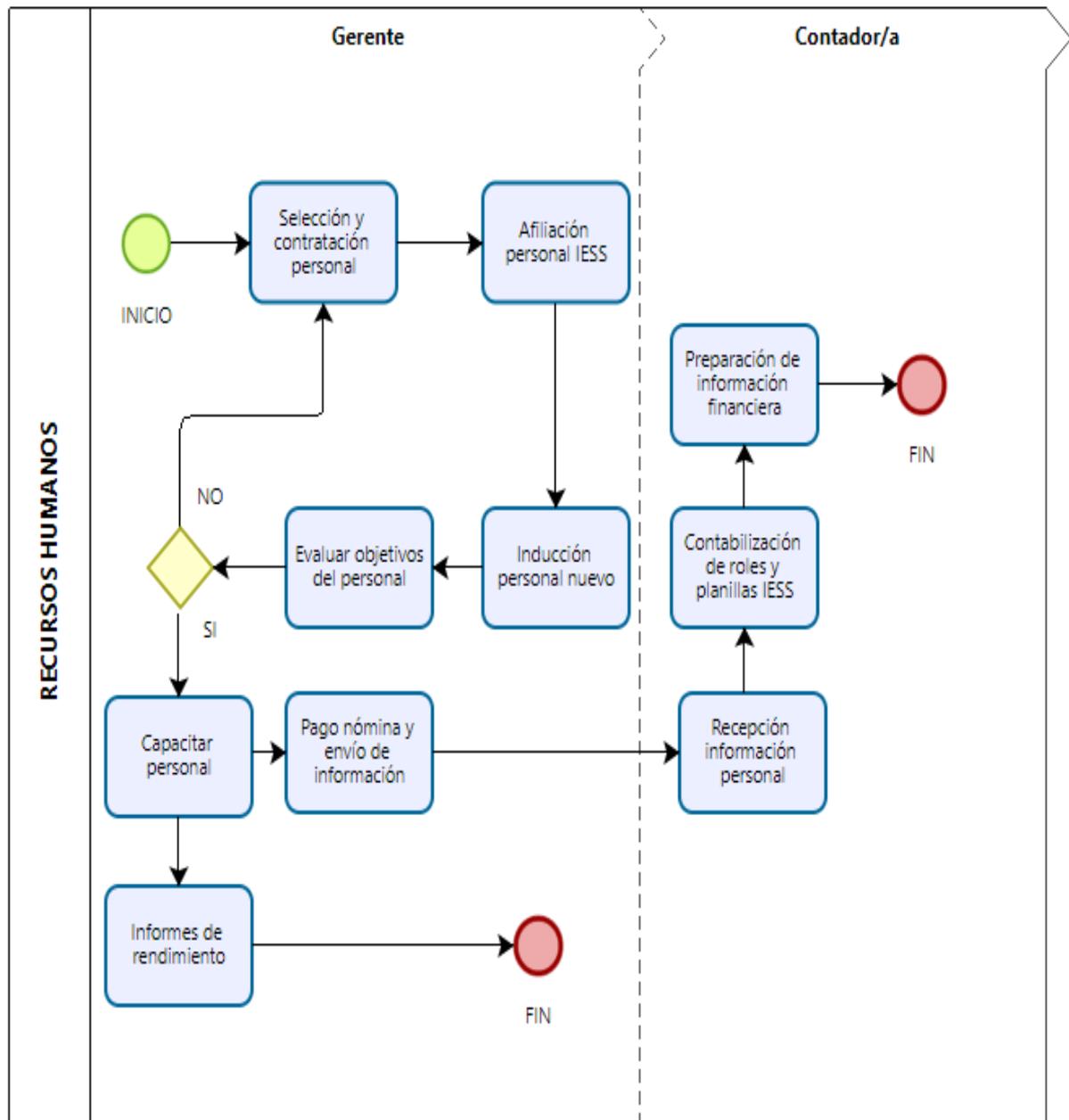
Gerente general y  
Contador/a

1. Selección y contratación de personal.
2. Afiliación IESS
3. Inducción personal nuevo en sus respectivas áreas.
4. Elaborar objetivos para que sean cumplidos por el personal.
5. Evaluar al personal de la empresa.
6. Capacitar al personal de la empresa.
7. Pago nómina de manera cumplida.
8. Envío de información departamento contable.
9. Informes de rendimientos

### 3. Flujograma

Figura 38.

Flujograma Recursos humanos



Elaborado por: Las autoras



PROPLANTS ECUADOR S.A.

EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS  
QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

---

## 1. Estructura

Tipo de proceso: Apoyo

Control de inventarios

Página:

Responsable: Bodeguero/Contador

Fecha:

Objetivo: Realizar el respectivo ingreso y almacenamiento de la mercadería de productos adquiridos a los proveedores

Alcance: En el procedimiento se detalla los pasos para el almacenamiento de la mercadería

Indicadores para medir el cumplimiento: Precio de inventario, Stock disponible, Cobertura de Stock, Utilización de espacio

---

## 2. Descripción de Actividades

Responsable

Actividades

Bodeguero/Contador

1. Recepción del producto previamente adquirido.
2. Todos los productos se ingresan al sistema con la respectiva codificación.
3. Ubicar los productos en la bodega con la respectiva codificación y clase a la cual corresponde.
4. Toma de inventarios físicos semanales y control de stock
5. Informe de productos bajos en stock para su compra
6. Registro de egresos
7. Envío de información departamento contable.

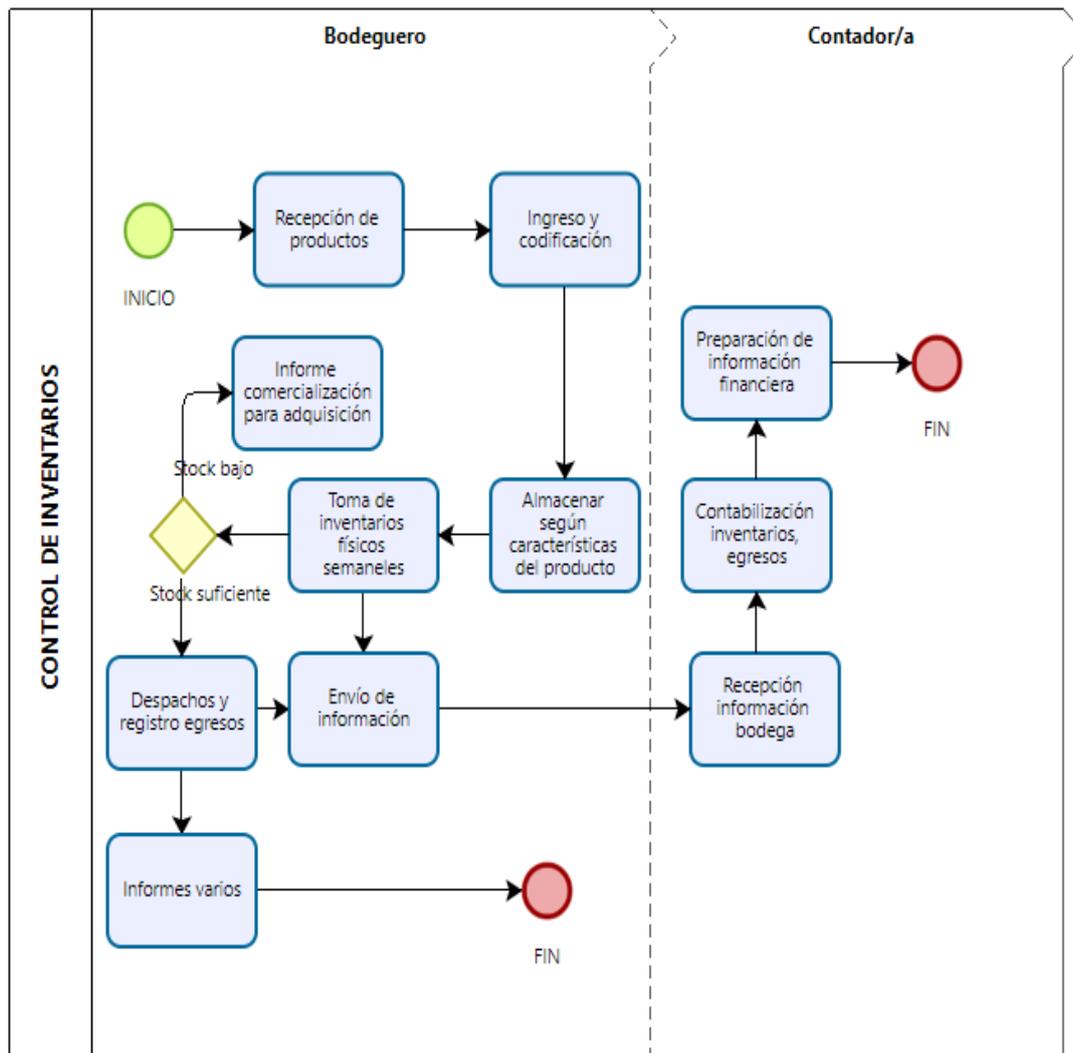
---

## 1. Flujograma

---

**Figura 39.**

*Flujograma control inventarios*



**Elaborado por:** Las autoras



PROPLANTS ECUADOR S.A.

EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### 4. Estructura

Tipo de proceso: Apoyo

Gestión financiera

Página:

Responsable: Contador/a

Fecha:

Objetivo: Supervisar el registro de los movimientos de los estados financieros y lograr una rentabilidad para la empresa.

Alcance: El presente procedimiento es de observancia de la contadora para el registro y control de los movimientos de estados financieros.

Indicadores para medir el cumplimiento: Liquidez, Razón corriente, Prueba ácida, capital neto de trabajo, Rotación de inventarios, Margen bruto de utilidad.

#### 5. Descripción de Actividades

Responsable

Actividades

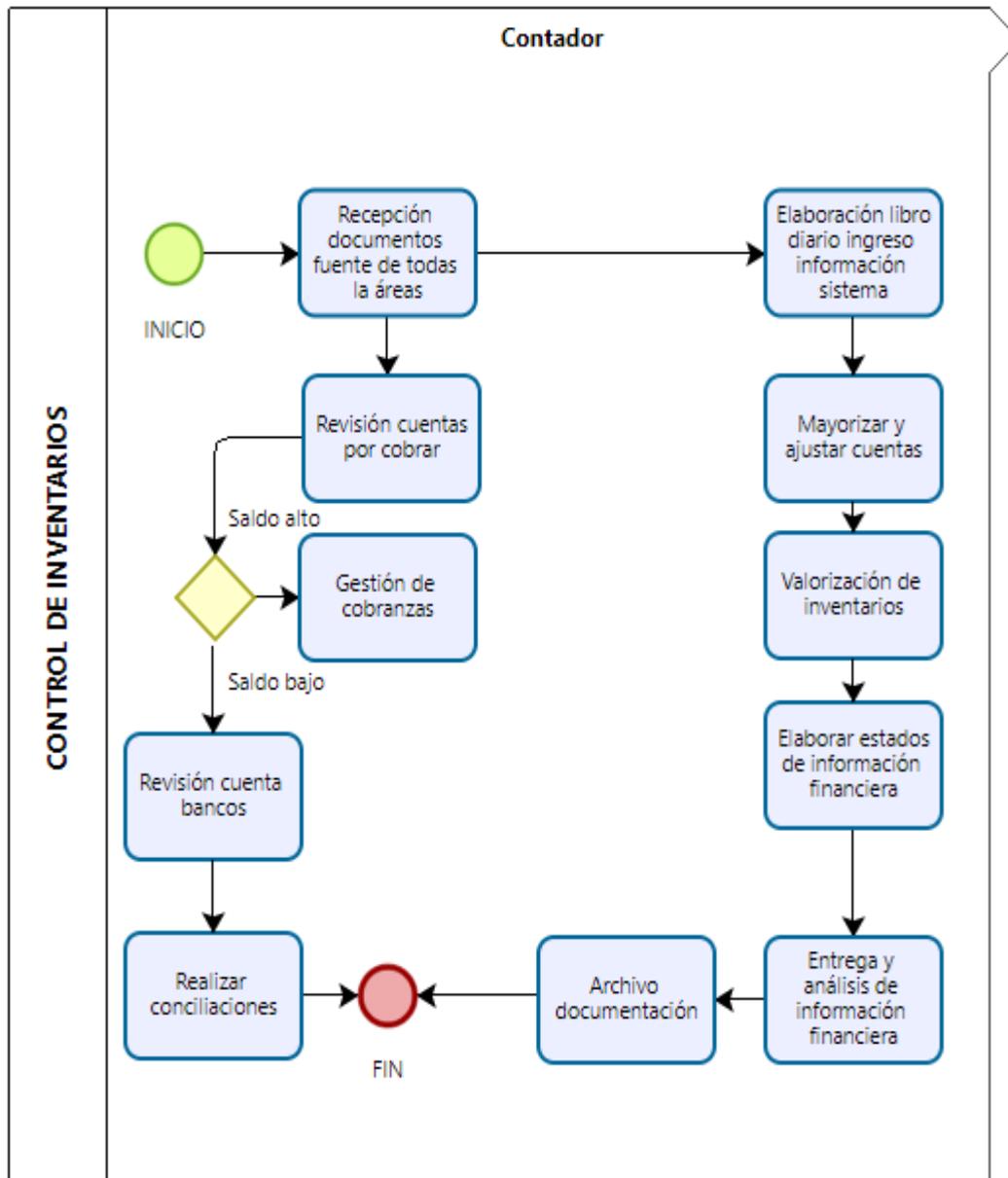
Contador/a

1. Recepción de documentos fuentes para el respectivo registro de las actividades financieras de la empresa.
2. Elaboración del libro diario
3. Revisión de cartera de clientes y proveedores.
4. Revisión de la cuenta bancos
5. Validación de los ingresos y gastos realizados en el periodo contable.
6. Valoración de inventarios
7. Cierre y ajustes de cuentas en el sistema contable.
8. Emisión y análisis de estados financieros
9. Aprobación de los estados financieros.
10. Archivo de documentación.

#### 6. Flujograma

Figura 40.

Flujograma gestión financiera



Elaborado por: Las autoras

### ***Gestión de Riesgos***

El plan de gestión de riesgos que a continuación se presenta tiene como finalidad prever las situaciones que se puedan generarse en el futuro y en caso de que llegara a ser así se contaría con una herramienta técnica que ayudaría a mitigar los daños organizacionales.

### ***Valoración y Evaluación.***

Es fundamental realizar la valoración y evaluación de riesgos operativos que se encuentra a cargo el gerente de la empresa “Proplants Ecuador S.A.” con el fin de disminuir la ocurrencia de los mismos; siempre tratando de mitigarlos y si es posible eliminarlos.

### **Tabla 28.**

#### *Escala de frecuencia.*

<b>Frecuencia</b>	<b>Valor</b>	<b>Calificación</b>
Alta	Una vez por mes	3
Media	Una vez por trimestre	2
Baja	Superior al trimestre	1

**Tabla 29.***Escala de impacto*

<b>Frecuencia</b>	<b>Calificación</b>	<b>Elementos</b>
Catastrófico	10	Alto grado de incumplimiento de objetivos, metas se paraliza la actividad en la empresa.
Moderado	5	Probabilidad de un alto grado de no cumplir las metas y objetivos institucionales.
Leve	1	Cuando el riesgo tiene menor grado de incumplimiento de metas y objetivos.

**Tabla 30.***Identificación de la valoración del riesgo.*

<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Calificación</b>
Inaceptable	> 30
Importante	15 a 20
Moderado	3 a 10
Tolerable	2 a 5
Aceptable	< 1

**Tabla 31.***Matriz de valoración de riesgos.*

<b>VALORACIÓN DE RIESGO</b>				
<b>PROBABILIDAD</b>	ALTO 3	Zona de Riesgo Moderado 3	Zona de Riesgo Importante 15	Zona de Riesgo Inaceptable 30
	MEDIO 2	Zona de Riesgo Tolerable 2	Zona de Riesgo Moderado 10	Zona de Riesgo Importante 20
	BAJO 1	Zona de Riesgo Aceptable 1	Zona de riesgo Tolerable 5	Zona de Riesgo Moderado 10
		LEVE 1	MODERADO 5	CATASTRÓFICO 10
		IMPACTO		

**Tabla 32.***Matriz de controles.*

<b>CONTROL TIEMPO</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>
Preventivo	Antes o al iniciar un proceso	4
Correctivo	Durante el proceso	3
Detectivo	Cuando el proceso ha terminado	2
Inexistente	No existe control	1

**Tabla 33.***Periodicidad de control.*

<b>CONTROL TIEMPO</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>
Permanente	Todo el proceso	3
Periódico	Transcurridas un número de actividades	2
Ocasional	Forma ocasional	1

**Tabla 34.***Evaluación del riesgo.*

<b>VALORACIÓN DE RIESGO</b>					
<b>PROBABILIDAD</b>	ALTO 3	Zona de Riesgo Moderado 3	Zona de Riesgo Importante 15	Zona de Inaceptable 30	Riesgo
	MEDIO 2	Zona de Riesgo Tolerable 2	Zona de Riesgo Moderado 10	Zona de Importante 20	Riesgo
	BAJO 1	Zona de Riesgo Aceptable 1	Zona de riesgo Tolerable 5	Zona de Moderado 10	Riesgo
	LEVE 1		MODERADO 5	CATASTRÓFICO 10	
	<b>IMPACTO</b>				

**Tabla 35.***Matriz de riesgo*

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN RIESGO	DEL	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES
1	Cuando se realiza una visita de campo a las empresas florícolas.	Se pudo descubrir que los técnicos no se daban el tiempo de explicar bien a los encargados de las empresas florícolas sobre los nuevos productos que se introducen al mercado, por lo que siempre utilizaban los mismos.		Loa clientes no pueden utilizar otros químicos que seguro le resulta mejor para las flores o la tierra, impidiendo que el cultivo salga más rápido o con menos enfermedades.	2	10	Zona de riesgo importante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar controles periódicamente.</li> <li>2. El gerente realizar visitas inesperadas.</li> <li>3. Comunicación telefónica con los clientes.</li> </ol>
2	En los envíos de productos se ha tenido muchos errores.	Los productos no llegaban a tiempo, o algunos pedidos no eran registrados por ende los clientes debían llamar o preguntar por su producto.		Pérdida de clientes y sobre todo indignación y molestia de otros.	3	15	Zona de riesgo importante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada técnico después de su visita de campo debe registrar al sistema el pedido.</li> <li>2. La cajera elaborara la factura y se le entregara al bodeguero para que aliste el pedido.</li> <li>3. El bodeguero ordenara los pedidos según su orden el que pidió primero y así sucesivamente</li> </ol>
3	Falta de conocimiento del reglamento interno	El gerente y los altos mandos de la empresa no realizan capacitaciones continuas o periódicas sobre el reglamento de la organización.		Los empleados y miembros que conforman la empresa desconocen el contenidos de este documentó, y no se	2	5	Zona de riesgo aceptable	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Empleado que entre a la empresa será capacitado sobre el reglamento interno.</li> <li>5. Periódicamente se realizará charlas sobre el control interno de la empresa.</li> <li>6. Realizar ciertos controles sobre el grado de conocimiento del personal sobre el control interno.</li> </ol>

			cumplen las reglas establecidas.				7. Incentivar la importancia del control interno.
4	No existe técnicas de reclutamiento	Las personas que conforman la empresa la gran mayoría son empleados que han trabajado para la institución desde la fundación de esta misma, pero hay personal que sí van rotando y no cuentan con una técnica para incorporarlos, más bien son por parentescos o amistades.	Existe muchas personas que entran a la institución sin ser aptas para ocupar ese puesto, y ocasiona pérdida de tiempo.	1	1	Zona de riesgo aceptable	4. Elabora un sistema de reclutamiento en el cual contenga, el grado académico que tiene el participante, la experiencia. Y mediante una entrevista de trabajo conocer las expectativas y si está de acuerdo con nuestra forma de trabajo o nos puede aportar ideas de mejora.,
5	La información financiero no encuentra a tiempo para la toma de decisiones	La empresa no cuenta con un departamento contable ya que sus declaraciones y estados financieros son realizados por contadores particulares.	La información financiera no llega a tiempo para que los altos mandos puedan tomar las decisiones.	3	20	Zona de riesgo importante	1.Implementar un departamento contable dentro de la institución. 2.Para la toma de decisiones se debe primero revisar los estados financieros. 3.Tener a mano información financiera valiosa que ayude a resolver cualquier problema o vicisitud que se pueda tener. 4.Estar al tanto sobre los impuestos nuevos que proporciona el gobierno de la república. 5.Estar más involucrados en el ámbito contable.

## **Propuesta financiera**

### **Manual Financiero.**

El manual financiero tiene como finalidad que la institución tenga metodologías y procedimientos ordenados, fomentando eficacia estratégica y sobre todo la confiabilidad de la información de todo el bien que posee la institución, logrando registros contables indiscutibles cumpliendo con las normas establecidas por los dirigentes y la normativa vigente.

### **Políticas Financieras.**

- La elaboración de los estados financieros el contador encargado debe regirse en las (NIIF para PYMES), el catálogo de cuentas y sobre toda la normativa legal existente en el Ecuador, las mismas que regulen a la entidad.
- Los inventarios se realizan de forma anual cada diciembre con la finalidad de llevar un control preventivo.
- Se debe incluir a todos los costos de los inventarios ya sean estos por la compra, transformación con la finalidad de darles condiciones y la ubicación actual.
- Para poder distinguir un activo como propiedad, se debe reconocer que con el pasar del tiempo traerá utilidades o generará lucro a la institución.
- Los pasivos clasificados como corrientes se calculan al valor no disminuido del efectivo, si forma una transacción de financiación se debe calcular al valor actual de los pagos futuros disminuyendo a una tasa de interés de mercado.

- Los pasivos no corrientes pueden ser los contratos de arrendamiento financiero, de los documentos por pagar de aquellas operaciones financieras con terceros y por la emisión de cuentas pendientes de las diferentes compañías entre otros.
- El patrimonio se debe calcular al importe razonable del efectivo.

### **Catálogo de Cuentas.**

La empresa Proplants Ecuador S.A. posee plan de cuentas el cual es muy importante porque facilitan el registro de las transacciones económicas y la elaboración de los estados financieros, el catálogo de cuentas se encuentra en el Anexo N° 3

### **Dinámica de Cuentas.**

Para poseer mayor conocimiento se puntualiza a continuación el plan de cuentas propuesto para un futuro de la empresa PROPLANTS ECUADOR S.A., donde se analiza el nombre de la cuenta, código, cuando ese debita y se acredita (aumenta o disminuye valor), las políticas que se encuentran detalladas en el control interno y la normativa legales que le rigen en forma a su función.

## Activos

**Tabla 36:**

*Dinámica de la cuenta caja general.*

 PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1.Activo.	1.01 Activo Corriente.	1.01.01 Efectivo y Equivalentes al Efectivo.	1.01.01.01 Caja General.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Representa todo el efectivo con el que cuenta el almacén, los fondos disponibles y cheques recibidos				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas de esta clase son de carácter deudor por lo cual aumentan el saldo al registrar un débito y lo reducen al registrar un crédito.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
Por entrada de efectivo por concepto de venta de mercadería. Cheques recibidos por cualquier concepto. Sobrantes de caja al efectuar arqueos.			Depósitos recaudación del día. Faltantes de caja al efectuar arqueos.	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
Designar un responsable de la custodia del efectivo. Realizar arqueos de caja sorpresivos. Verificar el efectivo y sus equivalentes.				
<b>NORMATIVA</b>				
NIC 7- Estado de Flujo de Efectivo. NIIF para PYMES sección 7- Estado de Flujo de Efectivo.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 37.***Dinámica de la cuenta Bancos.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1.Activo.	1.01Activo Corriente.	1.01.01 Efectivo y Equivalentes al Efectivo.	1.01.01.03 Bancos.	
DESCRIPCIÓN				
Representa todo el efectivo en las cuentas bancarias del almacén.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter deudor por lo cual aumentan el saldo al registrar un débito y lo reducen al registrar un crédito.				
DEBITA			ACREDITA	
Depósitos o transferencias por cualquier concepto.			Por pago a proveedores, sueldos y salarios, obligaciones laborales y tributarias. Retiros de la cuenta bancaria.	
CONTROL INTERNO				
Realizar mensualmente conciliaciones bancarias. Registro de firmas conjuntas.				
NORMATIVA				
NIC 7- Estado de Flujo de Efectivo. NIIF para PYMES sección 7- Estado de Flujo de Efectivo.				

**Fuente:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 38.***Dinámica de Cuentas por Cobrar.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1.Activo.	1.01Activo Corriente.	1.01.02 Cuentas y documentos por cobrar.	1.01.02.01 Cuentas por cobrar.	
DESCRIPCIÓN				
Representa a las cuentas por cobrar a terceros por la venta a crédito u otra actividad relacionada con el giro del negocio.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter deudor por lo cual aumentan el saldo al registrar un débito y lo reducen al registrar un crédito.				
DEBITA		ACREDITA		
Venta de mercancía a crédito.		Cobro a clientes.		
CONTROL INTERNO				
Establecer fechas para efectuar el cobro a los clientes. Realizar análisis de clientes. Emitir notas de crédito cuando existan devoluciones o anulación de la transacción. Gestionar y controlar la cartera de crédito.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES sección 11- Instrumentos financieros básicos. NIC 9- Instrumentos financieros.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 39.***Dinámica de la cuenta provisión de cuentas incobrables.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1.Activo.	1.01. Activo Corriente.	1.01.02. Activos Financieros.	1.01.02.02. (-) Provisión de cuentas incobrables.	1.01.02.02. Provisión cuentas incobrables.
DESCRIPCIÓN				
Representa un monto estimado de las cuentas por cobrar que la empresa pretende perder, dicho de otra forma, no espera recuperar relacionada con el giro del negocio.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter deudor por lo cual aumentan el saldo al registrar un débito y lo reducen al registrar un crédito.				
DEBITA		ACREDITA		
Por estimación de valor para la provisión para cuentas incobrables.		Recuperación de cuentas incobrables por pago de clientes.		
CONTROL INTERNO				
Gestionar y controlar la cartera de crédito. Calcular el valor de las provisiones de acuerdo con la normativa vigente. Elaborar un informe de todas las cuentas incobrables esperadas.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES sección 21- Provisiones y contingencias. NIC 37 – Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 40.**

*Dinámica de la cuenta inventario de mercadería para la venta.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1.Activo	1.01. Activo Corriente.	1.01.03. Inventario.	1.01.03.01. Inventario de mercadería para venta.	
DESCRIPCIÓN				
Esta cuenta representa aquella mercadería que el negocio tiene disponible para efectuar Ventas.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter deudor por lo cual aumentan el saldo al registrar un débito y lo reducen al registrar un crédito.				
DEBITA		ACREDITA		
Adquisición de mercadería.		Devoluciones de mercadería a proveedores.		
Devolución de mercadería de ventas efectuadas.		Egresos de bodega.		
CONTROL INTERNO				
Realizar constataciones físicas de inventario por lo menos una vez cada tres meses.				
Registrar en el sistema cada movimiento de inventario.				
Designar a un responsable para la custodia del inventario.				
Verificar en el sistema el ingreso de mercadería diariamente.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES Sección 13- Inventarios.				
NIC 2- Inventarios.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 41.***Dinámica de la cuenta IVA en compras.*

 PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1.Activo.	1.01. Activo Corriente.	1.01.05. Activos por impuestos corrientes	1.01.05.02. IVA en Compras.	
DESCRIPCIÓN				
Corresponde a cuentas para el registro de las obligaciones tributarias de la empresa con el Servicio de Rentas Internas por la compra de mercadería.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter deudor por lo cual aumentan el saldo al registrar un débito y lo reducen al registrar un crédito.				
DEBITA			ACREDITA	
Registro de las facturas de compras con IVA. Adquisición de bienes.			Devolución de mercadería adquirida. Realización de declaraciones. Pago y liquidación del IVA.	
CONTROL INTERNO				
Realizar una verificación de la veracidad de los comprobantes recibidos. Realizar las respectivas declaraciones en las fechas establecidas por el ente tributario. Registra las compras efectuadas lo más pronto posible. Verificar la información necesaria al momento de realizar las declaraciones.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES Sección 29- Impuesto a las ganancias. NIC 12- Impuesto a las ganancias.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 42.***Dinámica de la cuenta Propiedad, Planta y Equipo.*

 PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1.Activo.	1.01. Activo Corriente.	1.02.01. Propiedad planta y equipo.	1.02.01.01. Muebles y enseres. 1.02.01.02. Equipo de cómputo. 1.02.01.04. Vehículo.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Las cuentas pertenecientes a este grupo representan los activos tangibles que tiene la empresa para realizar su actividad económica.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas de esta clase son de carácter deudor por lo cual aumentan el saldo al registrar un débito y lo reducen al registrar un crédito.				
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>		
Costos de adquisición de la propiedad, planta y equipo. Revalorización de los bienes.		Bienes dados de baja por pérdida deterioro. Devolución. Venta de los bienes.		
<b>CONTROL INTERNO</b>				
Establecer un código de identificación para cada bien que posea la empresa. Realizar las respectivas actas de entrega a quienes y encomienden los bienes. Asegurarse del buen uso y manejo de los bienes. Verificar que los activos que son dados de baja sean contabilizados correctamente. Realizar controles físicos del estado de los bienes. Realizar las depreciaciones de los activos de acuerdo con lo establecido en la ley.				
<b>NORMATIVA</b>				
NIIF para PYMES Sección 17- Propiedad, Planta y Equipo. NIIF para PYMES Sección 27- Deterioro del Valor de Activos. NIC 16- Propiedad, Planta y Equipo. NIC 36- Deterioro del Valor de Activos.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

## Pasivos

**Tabla 43.**

*Dinámica de la cuenta cuentas por pagar.*

				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2.Pasivos.	2.01. Pasivos Corrientes.	2.01.01. Cuentas y documentos por pagar.	2.01.01.01. Cuentas por pagar.	
DESCRIPCIÓN				
Representa las obligaciones de pago que tiene la empresa con terceros a corto plazo, por la compra de bienes y materiales para el giro del negocio.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter acreedor por lo cual aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.				
DEBITA		ACREDITA		
Por pago total o parcial a los proveedores. Devoluciones de mercadería a los proveedores.		Por la compra de bienes o materiales a crédito. Notas de debido de proveedores.		
CONTROL INTERNO				
Establecer fechas límites de pago con los proveedores. Cumplir de manera puntual los pagos. Respaldar los comprobantes de pago de cada proveedor. Verificar la validez de los pagos, que estos estén debidamente autorizados y aprobados por un ente competente.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES Sección 11- Instrumentos Financieros. NIC 1- Presentación de Estados Financieros.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 44.***Dinámica de la cuenta IVA por pagar.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2.Pasivos.	2.01. Pasivos Corrientes.	2.01.02. Obligaciones con la Administración Tributaria.	2.01.02.01. IVA por pagar.	
DESCRIPCIÓN				
Representa la obligación de pago de IVA que tiene la empresa con la administración Tributaria.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter acreedor por lo cual aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.				
DEBITA		ACREDITA		
Pago de IVA. Devoluciones de ventas efectuadas.		Cobro del impuesto en la venta de mercadería. Venta de mercadería.		
CONTROL INTERNO				
Verificar que el valor a pagar con concepto de impuestos este de acuerdo con la ley. Realizar los pagos correspondientes con la administración tributaria a tiempo a fin de evitar sanciones o multas.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES Sección 29- Impuesto a las ganancias. NIC 12- Impuesto a las ganancias.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 45.***Dinámica de la cuenta aporte personal por pagar.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2.Pasivos.	2.01. Pasivos Corrientes.	2.01.03. Con el IESS.	2.01.03.01. Aporte personal por pagar 9,45%.	
DESCRIPCIÓN				
Representa la obligación de pago que tiene la empresa con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cuyo valor es descontado a sus empleados por concepto de aporte personal.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter acreedor por lo cual aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.				
DEBITA		ACREDITA		
Pago de aporte personal al IESS.		Por deudas por aportaciones personales al IESS.		
CONTROL INTERNO				
Realizar los pagos de las obligaciones con el IESS en fechas establecidas. Estar pendientes de todas las disposiciones y actualizaciones posibles del IESS. Cumplir con las disposiciones legales que exige en IESS.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES Sección 28- Beneficios a los empleados. NIC 19- Beneficios a los empleados.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 46.***Dinámica de la cuenta aporte patronal por pagar.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2.Pasivos.	2.01. Pasivos Corrientes.	2.01.03. Con el IESS.	2.01.03.02. Aporte personal por pagar 11,15%.	
DESCRIPCIÓN				
Representa las obligaciones de pago que tiene la empresa con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por concepto de aporte patronal.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter acreedor por lo cual aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.				
DEBITA		ACREDITA		
Pago de aporte personal al IESS.		Por deudas por aportaciones personales al IESS.		
CONTROL INTERNO				
Realizar los pagos de las obligaciones con el IESS en fechas establecidas.				
Estar pendientes de todas las disposiciones y actualizaciones posibles del IESS.				
Cumplir con las disposiciones legales que exige en IESS.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES Sección 28- Beneficios a los empleados.				
NIC 19- Beneficios a los empleados.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 47.**

*Dinámica de la cuenta décimo tercer y cuarto sueldo por pagar.*

 PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.	NIVEL 5.
ELEMENTO.	GRUPO.	SUBGRUPO.	MAYOR.	CUENTA.
2.Pasivos.	2.01. Pasivos Corrientes.	2.01.04. Por beneficios de ley a empleados.	2.01.04.01. Décimo tercer sueldo por pagar. 2.01.04.01. Décimo cuarto sueldo por pagar.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Representa los beneficios de ley que les corresponde a los empleados de la empresa por concepto de bono navideño (décimo tercer sueldo) y bono escolar (décimo cuarto sueldo) en cuanto a beneficios sociales.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas de esta clase son de carácter acreedor por lo cual aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.				
<b>DEBITA</b>			<b>ACREDITA</b>	
Por pago de décimo tercer sueldo a empleados. Pago de décimo cuarto sueldo a empleados.			Deudas por décimo tercer sueldo con los empleados. Por no pago de décimo cuarto sueldo a empleados.	
<b>CONTROL INTERNO</b>				
Realizar los pagos de los beneficios sociales en fechas establecidas. Estar pendientes de los valores totales a cancelar a cada empleado. Mantener un registro de pagos efectuados. Cumplir con las disposiciones legales que exige en IESS.				
<b>NORMATIVA</b>				
NIIF para PYMES Sección 28- Beneficios a los empleados. NIC 19- Beneficios a los empleados.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 48.***Dinámica de la cuenta préstamo bancario de largo plazo.*

 PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.	NIVEL 5.
ELEMENTO.	GRUPO.	SUBGRUPO.	MAYOR.	CUENTA.
2.Pasivos.	2.02. Pasivos no Corrientes.	2.02.01. Obligaciones con instituciones financieras.	2.02.01.01. Préstamo bancario de largo plazo.	
DESCRIPCIÓN				
Representa las obligaciones que tiene la empresa con instituciones financieras a largo plazo por concepto de préstamos.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter acreedor por lo cual aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.				
DEBITA			ACREDITA	
Por pagos de las obligaciones contraídas a largo plazo. Pago total o liquidación de la obligación.			Por nuevas obligaciones de pago a largo plazo contraídas. Por préstamos para reinversión.	
CONTROL INTERNO				
Realizar todos los pagos de deudas contraídas en fechas establecidas. Estar pendientes de los valores totales a cancelar. Mantener un registro de pagos efectuados. Comprobar que las amortizaciones y cálculos efectuados sean correctos. Resguardar los documentos de la obligación contraídas				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES Sección 11- Instrumentos Financieros Básicos. NIC 32- Instrumentos Financieros.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

## Patrimonio.

**Tabla 49.**

*Dinámica de ganancias acumuladas.*

 PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.	NIVEL 5.
ELEMENTO.	GRUPO.	SUBGRUPO.	MAYOR.	CUENTA.
2.Pasivos.	3.02. Resultados de ejercicios anteriores.	3.02.01. Ganancias de ejercicios anteriores.		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Representa a valores de resultados obtenidos en ejercicios de años anteriores por concepto de utilidades no distribuidas.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas de esta clase son de carácter acreedor por lo cual aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.				
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>		
Por repartimiento de las ganancias de ejercicios anteriores. Ajustes de ejercicios anteriores cuando corresponde a menores utilidades.		Por utilidades de ejercicios económicos pasados. Ajustes de ejercicios anteriores cuando corresponde a mayores utilidades.		
<b>CONTROL INTERNO</b>				
Realizar verificaciones de saldos con el estado de resultados y los flujos netos de efectivo. Estar pendientes de los valores de utilidades o ganancias de años pasados.				
<b>NORMATIVA</b>				
NIIF para PYMES Sección 22- Pasivos y Patrimonio. NIC 8 – Políticas Contables.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 50.***Dinámica de pérdidas acumuladas.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.	NIVEL 5.
ELEMENTO.	GRUPO.	SUBGRUPO.	MAYOR.	CUENTA.
3.Patrimonio.	3.02. Resultados de ejercicios anteriores.	3.02.02. Pérdidas de ejercicios anteriores.		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Representa a valores de resultados obtenidos en ejercicios de años anteriores por concepto de pérdidas.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas de esta clase son de carácter deudor por lo cual aumentan el saldo al registrar un débito y lo reducen al registrar un crédito.				
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>		
Por pérdidas en ejercicios económicos pasados. Ajustes de ejercicios anteriores cuando corresponde a mayores pérdidas.		Ajustes de ejercicios anteriores cuando corresponde a menores pérdidas.		
<b>CONTROL INTERNO</b>				
Realizar verificaciones de saldos con el estado de resultados y los flujos netos de efectivo. Estar pendientes de los valores de utilidades o ganancias de años pasados.				
<b>NORMATIVA</b>				
NIIF para PYMES Sección 22- Pasivos y Patrimonio. NIC 8 – Políticas Contables.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 51.***Dinámica de la cuenta ganancia neta del período.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.	NIVEL 5.
ELEMENTO.	GRUPO.	SUBGRUPO.	MAYOR.	CUENTA.
3.Patrimonio	3.03. Resultado de ejercicio.	3.03.01. Ganancia neta del período.		
DESCRIPCIÓN				
Representa a valores del resultado obtenido en un período contable por concepto de utilidades o pérdidas obtenidas.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter acreedor por lo cual aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.				
DEBITA		ACREDITA		
Por transferencia del valor de la cuenta de ganancias del ejercicio a ganancias acumuladas.		Por utilidad del ejercicio económico.		
CONTROL INTERNO				
Realizar verificaciones de saldos con el estado de resultados y los flujos netos de efectivo.				
Estar pendientes de los valores de las cuentas de ingresos, gastos y utilidades.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES Sección 22- Pasivos y Patrimonio.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

**Tabla 52.***Dinámica de pérdida neta del período.*

				
PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1.	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO.	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3.Patrimonio.	3.03. Resultado. de ejercicio.	3.03.02. Pérdida neta del periodo.		
DESCRIPCIÓN				
Representa el resultado obtenido en un período contable por concepto de pérdidas obtenidas.				
DINÁMICA				
Las cuentas de esta clase son de carácter deudor por lo cual aumentan el saldo al registrar un débito y lo reducen al registrar un crédito.				
DEBITA		ACREDITA		
Por pérdidas del ejercicio económico.		Por transferencia del valor de la cuenta de pérdidas del ejercicio a pérdidas acumuladas.		
CONTROL INTERNO				
Realizar verificaciones de saldos con el estado de resultados y los flujos netos de efectivo.				
Estar pendientes de los valores de las cuentas de ingresos, gastos y utilidades.				
NORMATIVA				
NIIF para PYMES Sección 22- Pasivos y Patrimonio.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

## Ingresos

**Tabla 53.**

*Dinámica de la cuenta ingreso por actividades ordinarias.*

 PROPLANTS ECUADOR S.A.				
NIVEL 1.	NIVEL 2.	NIVEL 3.	NIVEL 4.	NIVEL 5.
ELEMENTO.	GRUPO.	SUBGRUPO.	MAYOR.	CUENTA.
4.Patrimonio.	4.01. Ingreso por actividades ordinarias.	4.01.01. Ventas de bienes. 4.Otros de actividades ordinarias.		
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
Representa todos los valores de ingresos obtenidos en un período contable por concepto de actividades ordinarias.				
<b>DINÁMICA</b>				
Las cuentas de esta clase son de carácter acreedor por lo cual aumentan el saldo al registrar un crédito y lo reducen al registrar un débito.				
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>		
Cierre del ejercicio contable. Ajustes efectuados.		Por venta de productos químicos y fertilizantes. Por prestación de servicio de asesoría.		
<b>CONTROL INTERNO</b>				
Realizar verificaciones de saldos con el estado de resultados y los flujos netos de efectivo. Estar pendientes de los valores de las cuentas de ingresos, gastos y utilidades.				
<b>NORMATIVA</b>				
NIIF para PYMES Sección 23- Ingresos de actividades ordinarias. NIC 18- Ingresos de actividades ordinarias.				

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras.

## **Estados Financieros**

Los estados financieros son los informes más importantes, debido a que son la fuente de información para la empresa. Estos estados resumen las actividades de la empresa durante un periodo, además refleja la realidad económica de la entidad.

Los estados financieros deben cumplir con los requisitos de: universalidad, continuidad, periodicidad y oportunidad, a continuación, una breve descripción y los formatos propuestos para la presentación de estos.

### ***Estado de Situación Financiera.***

En este estado se representa la naturaleza y cantidad de todos los activos, pasivos y capital de la empresa con el cual se puede de manera resumida ver la situación financiera de la empresa ya que se encuentran todas las cuentas con su saldo respectivo, además a dicho estado se le puede aplicar métodos de análisis que proporcionan más información útil para los usuarios de este estado de situación financiera. Anexo 6.

### ***Estado de Resultados.***

Este estado se lo realiza con el propósito de conocer las utilidades o pérdidas de un periodo. Las principales categorías analizadas son: las de ventas, los costos de productos, gastos de operación, y utilidad o pérdida del ejercicio. Anexo 7.

### ***Estructura del Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.***

El estado muestra las variaciones, tanto de los aumentos y disminuciones que se han generado durante en un lapso de tiempo contable con iguales o simultáneas cuentas, que conforman el patrimonio, con el objetivo de comparar los resultados obtenidos al final del

periodo con el que se tenía al inicio de las operaciones, teniendo en cuenta que si hay saldos negativos se tendrá que implementar medidas de corrección. Anexo 8.

### ***Estado de Flujo de Efectivo.***

En este estado constan las entradas y salida de efectivos, representa el impacto que tienen las actividades operativas de inversión y de financiamiento de una empresa sobre sus flujos a lo largo del periodo. Anexo 9.

### ***Notas a los Estados Financieros.***

Las notas tienen información incorporada a lo indicado en los estados financieros, suministrando escrituras narrativas de las partidas presentadas en los estados que no cumplen con criterios lógicos para ser exhibidas en estas notas. En las NIIF para Pymes (Sección 8), NIC 1, para la elaboración se propone tomar en cuenta el siguiente proceso:

1. Información general de la empresa como: el domicilio, tipo de empresa, actividades que se desarrollan, fecha en la que fueron autorizados los estados financieros entre otras.
2. Una declaración de cumplimiento con la normativa legal vigente en el país, así como de las políticas internas de la empresa para la obtención y elaboración de la información financiera.
3. Una síntesis de las políticas financieras más importantes que se tomaron para la elaboración de los estados financieros, así como el marco NIIF que regula la entidad.
4. Mencionar las bases de medición utilizadas para el análisis de la información financiera como, valor histórico, valor razonable, métodos de valoración inventarios entre otras.
5. Información extra sobre las cuentas que hayan tenido un cambio significativo y que no se puedan entender de forma numérica.

## 6. Otras informaciones relevantes sobre los estados financieros.

**Evaluadores Financieros.**

Para medir la efectividad de la gestión financiera de la empresa se debe aplicar los siguientes evaluadores e indicadores:

***Análisis Horizontal.***

El análisis horizontal de los estados financieros nos permiten identificar los cambios significativos en las diferentes cuentas y medir estas variaciones de manera absoluta y relativa, para esto debemos tener la información financiera de dos periodos diferentes los cuales queremos analizar, la variación absoluta se mide mediante la resta entre el precio de la cuenta actual menos el precio de cuenta del año anterior, mientras que para obtener la variación relativa se divide el valor de la variación absoluta entre el valor de la cuenta del año anterior.

**Tabla 54.***Análisis horizontal*

	<b>Año act</b>	<b>Año ant</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. rel</b>
<b>ACTIVOS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C = A - B</b>	<b>D = C / B</b>
Efectivo y equivalentes	\$2.000	\$3.000	-\$1.000	-33 %
Inventarios	\$8.000	\$10.000	-\$2.000	-20 %
Cuentas por cobrar	\$10.000	\$6.000	\$4.000	66 %
Propiedad, planta y equipo	\$50.000	\$70.000	-\$20.000	-29 %
<b>Total, activos</b>	<b>\$70.000</b>	<b>\$89.000</b>	<b>-\$19.000</b>	<b>-21 %</b>

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

*Análisis Vertical.*

Con el análisis vertical se puede determinar cuál es la participación de cada cuenta dentro de cada partida, se lo obtiene en manera de porcentaje al dividir el valor de cada cuenta entre el valor total del grupo de cuentas o partida, estos resultados nos indican de cómo está compuesto el estado de situación financiera, como por ejemplo si tenemos en la cuenta Efectivo y equivalentes un valor de \$ 2.000 y un valor total de la partida activos de \$ 70.000, podemos decir que la cuenta efectivo y equivalentes representa el 2,85% del total de activos que tiene la empresa.

**Tabla 55.***Análisis vertical*

	<b>Año act</b>	<b>% part</b>
<b>ACTIVOS</b>	<b>A</b>	<b>D = (A / B)*100</b>
Efectivo y equivalentes	\$2.000	2.85 %
Inventarios	\$8.000	11.43 %
Cuentas por cobrar	\$10.000	14.29 %
Propiedad, planta y equipo	\$50.000	71.43 %
<b>Total, activos (B)</b>	<b>\$70.000</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

## Indicadores Financieros.

**Tabla 56.**

*Indicador liquidez*

---

Nombre:	<b>Liquidez</b>
---------	-----------------

---

Fórmula:	$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activos corriente}}{\text{Pasivos corriente}}$
Que analiza:	Capacidad comercial a corto plazo, es decir cuánto existe de activo corriente para cubrir cada pasivo corriente.
Análisis:	El cociente obtenido debe ser igual o mayor a 1 lo que significa que la empresa podrá afrontar todos sus pasivos con el activo disponible.

---

**Tabla 57.**

*Indicador razón prueba ácida*

---

Nombre:	<b>Razón de prueba ácida</b>
---------	------------------------------

---

Fórmula:	$\text{Razón de Prueba Ácida} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos Circulantes}}$
Que analiza:	Capacidad comercial a corto plazo, es decir cuánto existe de activo corriente para cubrir cada pasivo corriente, con un grado mayor de efectividad porque no se consideran los inventarios.
Análisis:	El cociente obtenido debe ser igual o mayor a 1 lo que significa que la empresa podrá afrontar todos sus pasivos con el activo disponible menos los inventarios.

---

**Tabla 58.***Indicador razón de efectivo*


---

Nombre:	<b>Razón de efectivo</b>
---------	--------------------------

---

Fórmula:	$\text{Razón de Efectivo} = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivos Circulantes}}$
Que analiza:	Cuánto dinero posee la empresa en ese momento lo que les permitirá pagar sus deudas pero a corto plazo.
Análisis:	El cociente obtenido debe ser igual o mayor a 1 lo que significa que la empresa podrá afrontar todos sus pasivos con el efectivo que dispone ese momento.

---

**Tabla 59.***Indicador rotación de inventarios*


---

Nombre:	<b>Rotación de inventarios</b>
---------	--------------------------------

---

Fórmula:	$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Costos de Ventas}}{\text{Inventarios}}$
Que mide:	Esta razón permite conocer la eficiencia en la utilización de los inventarios para generar ventas efectivas. O en otras palabras cuantas veces los inventarios se convirtieron en efectivo o cuentas por cobrar.
Análisis:	El cociente obtenido debe ser mayor posible a 1 lo que significa que la empresa tiene una buena rotación de inventarios con un sistema de ventas excelente.

---

**Tabla 60.***Indicador rotación de cuentas por cobrar*


---

Nombre:	<b>Rotación de cuentas por cobrar</b>
---------	---------------------------------------

---

Fórmula:	$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$
----------	--

Que mide:	Esta razón permite conocer la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar de un periodo determinado.
-----------	--

Análisis:	El cociente obtenido debe ser mayor posible a 1 lo que significa que la empresa tiene una buena recuperación de cartera.
-----------	--

---

**Tabla 61.***Indicador razón de deuda*


---

Nombre:	<b>Razón de deuda</b>
---------	-----------------------

---

Fórmula:	$\text{Razón de deuda} = \frac{\text{Deuda Total}}{\text{Activos Totales}}$
----------	---

Que mide:	Mide el porcentaje de recursos que los acreedores tienen invertidos en la empresa. Es decir, cuanto la empresa está comprometida con las instituciones que otorgaron financiamiento.
-----------	--

Análisis:	El porcentaje obtenido debe ser lo menor lo que significa que la empresa tiene un buen nivel de endeudamiento sin comprometer los activos de la empresa.
-----------	--

---

**Tabla 62.***Indicador margen de utilidad neta*


---

Nombre:	<b>Margen de utilidad neta</b>
---------	--------------------------------

---

Fórmula:	$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$
----------	---

Que mide:	La utilidad neta sobre las ventas obtenidas en un periodo de tiempo.
-----------	--

Análisis:	El cociente obtenido deberá ser mayor 1 lo que significa que se está obteniendo utilidades en cada transacción comercial.
-----------	---

---

**Implementación de la Propuesta.**

Para realizar la elaboración del manual de procedimientos para la empresa Proplants Ecuador S.A. se ha puesto en conocimiento todo lo planificado ante la vista del gerente pidiendo su opinión y aprobación, por lo que a continuación se realiza un cronograma de actividades para realizar el presente trabajo.

**Tabla 63.***Implementación de la propuesta.*

Actividad	Responsables	Mes							
		Abril				Mayo			
		SEMANAS							
		1	2	3	4	1	2	3	4
Informar el contenido del manual al gerente de la empresa Proplants Ecuador S.A.	Las autoras	X							
Revisión y aprobación de la propuesta por parte del gerente	Gerente Proplants Ecuador S.A.		X						
Informar y distribuir la propuesta del manual al personal operativo.	Las autoras/ Gerente G.			X					
Seguimiento de la implementación de la propuesta	Las autoras/ Gerente G.				X	X	X	X	X

## **Capítulo VI**

### **Validación**

#### **Introducción**

En la investigación que se realizó a la empresa Proplants Ecuador S.A., ubicada en la Ciudad de Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha, Ecuador se pudo determinar que no tiene los lineamientos necesarios para diferentes áreas como son: administrativa, financiera y riesgos, por lo que sugerimos al gerente implementar el presente manual de procedimientos, el cual ayudará a la institución a mejorar su desempeño en sus acciones y el mercado nacional.

Mediante la implementación del manual de procedimientos se logrará que los administradores tengan un mejor control, y se espera que el gerente implemente todas las recomendaciones expuestas, las mismas que facilitará el comercio de los productos químicos, de igual manera mejora el ambiente laboral, cada empleado desarrollará de la mejor manera sus funciones además de mejorar sustancialmente la gestión administrativa y financiera de la empresa.

La propuesta del manual de procedimientos administrativos y financieros para la empresa Proplants Ecuador S.A. ha sido analizada y revisada por parte de los docentes asignados como de la Tutora del presente trabajo.

#### **Descripción del Estudio**

Mediante la elaboración del manual en la empresa se constató que tiene algunos problemas tanto en el ámbito administrativo como financiero, lo cual está afectando de alguna

manera el normal desarrollo de las actividades dentro de la empresa. Se presenta al Gerente la presente propuesta del manual de procedimientos para contribuir al crecimiento y avance en la tarea de conseguir los objetivos propuestos por la entidad.

### **Objetivo**

Validar el manual administrativo y financiero con la ayuda de personas expertas en el tema y la aprobación de la Gerencia de la empresa para su implementación.

### **Equipo de Trabajo**

Para la realización de la validación de la propuesta del manual de procedimientos se tendrá el siguiente equipo de trabajo:

#### **Tabla 64.**

##### *Equipo de trabajo*

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>NOMBRES</b>
Autoras	Cristina Lucia Mamallacta Coquinche Guadalupe Elizabeth Tandayamo Peñafiel
Tutora	Msc. Roció Espinosa, MBA.
Oponentes	Msc. Roció León Dc. Vinicio Arauz
Gerente	Ing. Janern Gualacata

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

## Método de Verificación

En el desarrollo del trabajo se utilizó el método de verificación descriptivo, mediante el cual se pudo obtener información sobre la empresa y su desempeño en las diferentes áreas, la elaboración de la propuesta planteada en esta investigación está basada sobre datos reales que fueron probados y documentados para poder realizar la comparación respectiva una vez implementada la presente propuesta.

Se desarrolló de manera conjunta con los docentes especializados en diferentes temas y sobre todo con la ayuda de la directora del trabajo, se describe la presente propuesta para que sea implantada y revisada en los departamentos administrativos, financieros y riesgos de tal manera que agregue valor a la validación de la propuesta, permitiendo al gerente confiar en este instrumento y se pueda aplicar.

## Componentes para Validar

### Tabla 65.

*Componentes a validar*

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>
Filosofía empresarial	Plan de cuentas
Misión y Visión	Descripción y dinámicas de cuentas
Logotipo	Información financiera
Valores y Principios	Estados financieros
Objetivos estratégicos	Indicadores de gestión
Políticas	

---

Reglamento interno

Código de ética

Estructura organizacional

Mapa de procesos

Manual de procedimientos

---

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

### Matriz de Validación

**Tabla 66.**

*Matriz de validación*

VARIABLE	COMPONENTE	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
	GESTIÓN FINANCIERA				
<b>TOTAL</b>					

---

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

## Método de Calificación

Para el proceso de validación se utilizó el siguiente método de calificación.

**Tabla 67.**

*Método de calificación*

ALTERNATIVAS	VALOR
Muy aplicable	3
Aplicable	2
Poco aplicable	1

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

## Rango de Interpretación

Se establece los siguientes rangos para determinar de la investigación propuesta

**Tabla 68.**

*Rango de interpretación*

RANGO – PORCENTAJE	INTERPRETACIÓN
De 68% a 100%	Muy aplicable
De 34% a 67%	Aplicable
De 0% a 33%	Poco aplicable

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

Una vez determinad la matriz se puede obtener el valor de calificación de cada pregunta realizada, y a su vez por el número total de todas las respuestas conseguidas al final y a continuación se realiza una regla de tres para tener los porcentajes requeridos

## Capítulo VII

### Resultados

**TEMA:** Manual de procedimientos administrativos y financieros para la Empresa Proplant Ecuador S.A, ubicada en la Ciudad de Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha, Ecuador.

**ESTUDIANTES:** Cristina Lucia Mamallacta Coquinche y Guadalupe Elizabeth Tandayamo Peñafiel

**DOCENTE:** Ing. Rocío Espinoza, MBA.

N°	VARIABLE	COMPONENTE	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	Gestión administrativa	¿Considera usted que la propuesta de la misión es?	X			
2		¿Considera usted que la propuesta de la visión es?		X		
3		¿Considera usted que la propuesta del organigrama es?		X		
4		¿Considera usted que la propuesta de valores y principios es?	X			
5		¿Considera que la propuesta de los objetivos estratégicos es?		X		
6		¿Considera que la propuesta de políticas empresariales es?		X		
7		¿Considera usted que la propuesta del código ética es?		X		

8	Gestión financiera	¿Considera usted que la propuesta del control interno es?		X	
9		¿Considera usted que la propuesta del manual de procedimientos es?	X		
10		¿Considera usted que la propuesta de el plan de cuentas es?		X	
11		¿Considera usted que la propuesta de la dinámica de cuentas es?		X	
12		¿Considera usted que la propuesta de los índices financieros es?		X	
<b>Resultado</b>			<b>3</b>	<b>9</b>	

**Fecha**      **06-08-2021**

**Firma**



**Matriz de Validación: Docente: Msc. Rocio León**

N°	VARIABLE	COMPONENTE	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	Gestión administrativa	¿Considera usted que la propuesta de la misión es?	X			
2		¿Considera usted que la propuesta de la visión es?	X			
3		¿Considera usted que la propuesta del organigrama es?	X			
4		¿Considera usted que la propuesta de valores y principios es?	X			
5		¿Considera que la propuesta de los objetivos estratégicos es?		X		
6		¿Considera que la propuesta de políticas empresariales es?		X		
7		¿Considera usted que la propuesta del código ética es?	X			
8		¿Considera usted que la propuesta del control interno es?	X			
9		¿Considera usted que la propuesta del manual de procedimientos es?	X			

<b>10</b>	<b>Gestión financiera</b>	¿Considera usted que la propuesta de el plan de cuentas es?	<b>X</b>			
<b>11</b>		¿Considera usted que la propuesta de la dinámica de cuentas es?	<b>X</b>			
<b>12</b>		¿Considera usted que la propuesta de los índices financieros es?	<b>X</b>			
<b>Resultado</b>			<b>8</b>	<b>4</b>		

Fecha

05 agosto 2021

Firma



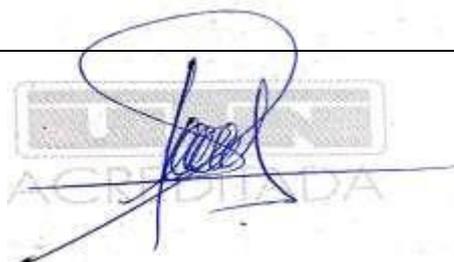
**Matriz de Validación: Docente: Vinicio Sarauz**

N°	VARIABLE	COMPONENTE	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	Gestión administrativa	¿Considera usted que la propuesta de la misión es?	X			
2		¿Considera usted que la propuesta de la visión es?	X			
3		¿Considera usted que la propuesta del organigrama es?	X			
4		¿Considera usted que la propuesta de valores y principios es?	X			
5		¿Considera que la propuesta de los objetivos estratégicos es?	X			
6		¿Considera que la propuesta de políticas empresariales es?		X		
7		¿Considera usted que la propuesta del código ética es?		X		
8		¿Considera usted que la propuesta del control interno es?		X		
9		¿Considera usted que la propuesta del manual de procedimientos es?	x			

10	Gestión financiera	¿Considera usted que la propuesta de el plan de cuentas es?	X			
11		¿Considera usted que la propuesta de la dinámica de cuentas es?	X			
12		¿Considera usted que la propuesta de los índices financieros es?	X			
<b>Resultado</b>			9	3		

**Fecha**                    **05 de agosto del 2021**

**Firma**



**Tabla 69.***Ponderación resultados validación*

Total, de indicadores	Calificación más alta	Calificación total
<b>36</b>	3	108

**Calificación obtenida**

Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
60	<b>32</b>	

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras**Evaluación**

Se reemplazó los números en la siguiente fórmula y se obtuvo la calificación de la matriz de evaluación.

$$\text{Validación} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación total}} * 100$$

$$\text{Validación} = \frac{92}{108} * 100$$

$$\text{Validación} = 85,19\%$$

**Análisis**

Luego de realizar todo el proceso de validación de la propuesta administrativa y financiera presentada a la empresa Proplants Ecuador S.A. y en base a la ponderación numérica obtenida al tabular el resultado de la encuesta de validación aplicada a la tutora y oponentes, se determinó que cumple con todos los requisitos para ser implementada de manera exitosa en la empresa, siempre y cuando la alta dirección así lo determine, esto muestra la solidez y manera técnica con la cual fue elaborada.

## Conclusiones

- El marco teórico ha dado paso a la comprensión de diferentes términos y conceptos importantes del tema de estudio, tanto administrativos y financieros, de las cuales estos fueron recopilados de libros, revistas, artículos científicos, entre otros.
- En los procedimientos metodológicos permitió identificar los tipos de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos necesarios, con el propósito de diagnosticar a la empresa su situación actual.
- En el diagnóstico se recopiló información real, aplicando los métodos de investigación, para el personal, a los clientes y la observación directa a la empresa, para identificar sus principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- La propuesta es técnicamente aplicable dentro de la empresa Proplants Ecuador S.A., ya que está fundamentada sobre las bases legales vigentes y alineadas al diagnóstico situacional que se realizó como parte de la investigación, la propuesta de nuevos procesos y formatos de control, harán que las actividades se realicen de manera óptima.
- En la matriz de validación presentada, de acuerdo a las respuestas de los responsables de revisar el trabajo, determinaron que la implementación de esta propuesta es aplicable.

### **Recomendaciones**

- Implementar la filosofía institucional presentada en esta propuesta ya que se alinea perfectamente con los objetivos y actividades que realiza la empresa.
- Fortalecer los programas y presupuestos destinados a la capacitación del personal en temas relacionados con atención al cliente y eficiencia en el desarrollo de los procesos administrativos y también los orientados a reforzar las capacidades técnicas de cada trabajador.
- Acoger el presente trabajo de investigación y las propuestas realizadas para que los procesos y procedimientos se desenvuelvan en un ambiente técnico que este orientado a la consecución de los objetivos mediante la aplicación de políticas, manuales, organigramas y flujogramas de procesos.
- Las empresas catalogadas como pequeñas o medianas deberían apoyarse en la academia para lograr conjuntamente una colaboración que beneficie a las dos partes por un lado la empresa cubriendo sus necesidades de conocimiento y por otra dando la oportunidad a los estudiantes de aplicar lo aprendido.

## Bibliografía

(s.f.).

Andrade, G. J., & Castro, D. P. (2017). Redes migratorias en el mercado de trabajo de la floricultura en el Estado de México. *Antropología Social*.

Angulo, G. U. (2018). *Contabilidad para la toma de decisiones: correlacionado con NIIF*. Bogotá: Ediciones de la U.

Arce, L. (2010). *Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales*. Cochabamba: Universidad Católica Boliviana San Pablo.

Argadoña, A. (2016). La importancia de los principios. *Economía ética y RSE*.

Asanza, M. M. (2016). Mnuual de procedimientos a la empresa . *Revista caribeña de ciencias sociales* , 5.

Azaya, A., & Muñoz, M. (2016). *Tipos de investigacion* . Mexico : editorial brujas.

Bartolomé, & Marco. (2018). *Análisis Estratégicos* . Mexico : une.

Bologna, E. (2018). *Métodos estadísticos de Investigación*. Córdoba: Brujas.

Caballo, B. M., & Gelves, B. E. (2016). Algunos consideraciones acerca de las variables . *Universidad y sociedad* , 3.

Calleja, F., & Mendoza, B. (2017). *Análisis de estados financieros*. México: Pearson Educación.

Casal Rodriguez, C. E., Cabrera Flores, K. P., Casal Rodriguez, J. P., & Rodriguez Cabrera, I. M. (2019). El uso de la tecnología de información y comunicación TIC en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector agrícola en el sector Daule. *Aristas*.

- Coronel Pérez, V., & Buñay Cantos, J. (2018). Gestión de los seguros ante desastres naturales en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*.
- Díaz, O. A., & Matamoros, H. I. (2016). *El análisis DAFO y los objetivos estratégicos*. Cuba : Eumed S.A. .
- Ecuador, B. C. (30 de 09 de 2020). *LA ECONOMÍA ECUATORIANA DECRECIÓ 12,4% EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020*. Obtenido de *LA ECONOMÍA ECUATORIANA DECRECIÓ 12,4% EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020*: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1383-la-economia-ecuatorial-decrecio-12-4-en-el-segundo-trimestre-de-2020#:~:text=Seg%C3%BAAn%20datos%20de%20las%20Cuentas,trimestral%20observada%20desde%20el%202000>.
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *Digital Publisher*.
- Escobar, J. I., Real, M. d., González, P. J., & Casco, A. J. (2017). *MANUALES DE PROCEDIMIENTOS EN LA Manuales de procedimientos. garantías de cumplimiento de los principios constitucionales*. *Mega cine de las ciencias*.
- Fábregues, S., Meneses, J., Rodríguez Gómez, D., & Paré, M. (2016). *Técnicas de Investigación social y educativa*. Cuba : Oberta UOC Publishing, SL.
- Fajardo Ortíz, M., & Soto González, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Machala: UTMACH.
- Farias, M. J. (2019). Post-cosecha de tallos de flores de cártamo cosechados en diferentes momentos y sometido a diferentes soluciones conservates. *Horticultura ornamental*.
- Flóres, U. J. (2016). *Proyectos de inversión para las PYME*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fortunato Contreras, F., Olaya, J. C., & Matos, F. F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Peru: Oscar Ricardo Retamozo Ramos.

- Fresno, C. C. (2017). *Formación de valores*. Cuba: Editorial universitaria.
- Gallardo, D. E., & Viviana, M. (2016). *Proyectos Organizacionales*. Buenos Aires: Maipue.
- García Loo, A. D. (2019). Los procesos contables de la auditoría en una gestión empresarial. *Ciencias Económicas y empresariales*.
- García, D. J. (2016). *Metología de la investigación para administradores*. Bogotá: Editorial la U.
- Godoy, R. E. (2017). *Normas internacionales de información financiera*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- Gómez, G. P. (2017). *Ética y valores I*. México: IURE Editores.
- González, M. J., Rodrigues, D. M., & González, M. O. (2019). Floricultura y sus medidas de responsabilidad social en el departamento de Boyaca-Colombia. *MANAGEMENT*, 3.
- Grados, E. Á., & Sánchez, F. E. (2017). *La entrevista en las organizaciones* (Tercera ed.). Mexico , México: El Manual Moderno, S.A. de C.V. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5307960&query=Entrevista+de+investigaci%C3%B3n>
- Guaña Moya, E. J., Quinatoa Arequipa, E., & Pérez Fabara, M. A. (2017). Tendencias del uso de las tecnologías y conducta del consumidor tecnológico. *Ciencias Holguín*.
- InstitutoNacionaldeEstadísticaYcenso2020. (2020). *NEC*. Obtenido de NEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/#>
- ISO9001. (2015). Mapa de procesos según la nueva ISO 9001. *ISO Tools*.
- José María González A., O. M. (2010). *La visión gerencial como factor de competitividad*. Bogotá: Revista EAN.
- Lerma, G. H. (2016). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Machado, M., & Rodriguez, S. (2020). *Organizacion Empresarial y de los Recursos Humanos*.  
Sán Millán: Editorial Tutor Formación.
- Martínez, C., & Rafael, D. (2011). *Investigacion Comercial*. Madrid, España: TÉBAR, S.L.
- Martinez, P. D., & Gutiérrez, A. M. (2019). *Diagnóstico estratégico*. Madrid: Diaz de Santos .
- Meza, S. S., Zárate, J., & Bastidas, G. D. (2019). *Investigación en el Desarrollo de Proyectos*.  
Mexico: Grupo Editorial Éxodo.
- Molina, C. (2015). *Diseño de manuales administrativos bajo los principios de mejoramiento continuo*. Cali: Repositorio UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE.
- Moreno, C. T. (2016). *Emprendimiento y plan de negocios* . Santiago de Chile : RIL editores .
- OCDE. (2020). Impacto financiero del COVID-19 en el Ecuador desafíos y respuestas .  
*development centre*.
- Padua, J. (2018). *Técnicas de Investigacion Aplicadas a las Ciencias Sociales*. Mexico: FCE -  
Fondo de Cultura Económica.
- Pardo, Á. J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR - Asociación  
Española de Normalización y Certificación.
- Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., & Zamora Sornoza, J.  
C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en  
Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporaneos: educación, políticas  
y valores*.
- Parragues, C. S., Chunga, C. G., Flores, C. M., & Romero, C. R. (2017). *El estudios y la  
investogacion documental*. Chiclayo: Endecosege S.A. .
- Pérez, R. M. (2015). *Comercio Exterior*. Málaga: Editorial ICB.
- Poveda Burgos, G., Sutary Molestina, M., & Mackay Castron, R. (2018). Políticas comerciales  
en el marco del comercio internacional. *Espacios*.

- PÚBLICOS, D. A. (6 de enero de 2020). *Ecuador: riesgos para los negocios 2020*. Obtenido de Ecuador: riesgos para los negocios 2020: <https://www.blogdeasuntospublicos.com/ecuador-riesgos-para-los-negocios-2020/>
- Publishing, M. (1017). *El diagnóstico de la empresa*. Ediciones díaz de santos .
- Quindemil , E. M., & León, F. R. (2019). La información y la comunicación en la gestión organizacional, retos en el contexto universitario. *bibliote análisis de la información* .
- Rios, V. (2018). *Investigacion de Mercado* (Primera ed.). Mexico: ESIC.
- Sánchez, A. (2014). *Propuesta de manual de procedimientos para la Dirección Administrativa del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica*. San José: Repositorio IAI-CR.
- Sánchez, A. M., Vayas , T., Mayorga, F., & Freire, C. (2020). Sector Florícola Ecuatoriano . *Sector Florícola Ecuatoriano, 2*.
- Sánchez, V. A. (2017). *Ética y Política*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Santillana, G. J. (2015). *Sistema de control interno*. México: Pearson Educación.
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2017). *Para Importar*. Obtenido de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>
- Somoza, L. A. (2016). *Estados Contables*. Barcelona: Editoria UOC.
- Tamayo, M., & Gonzalez, C. D. (2020). *La gestión de riesgos: herramientas estratégicas de gestión empresarial*. Ecuador: Editorial Universo Sur.
- Uribe, L. R. (2018). *Plan de Cuentas para Sistemas Contables*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Vite, R. V. (2017). *Contabilidad general*. México: Editorial Digital UNID.
- Vivanco, M. E. (5 de agosto de 2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Quito: Universidad Internacional Sek.
- Vivanco, V. M. (2017). Los manuales de procedimeintos como herramientas de control interno de una organización. *revista universidad y sociedad* , 4.

Westreicher, G. (2021). Proceso . *Economipedia* .

Zambrano, R. (2011). *Diseño de un Manual de Procedimientos para el departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A.* Guayaquil: Repositorio Universidad Salesiana.

## **Anexos**

### **Anexo 1.**

#### *Visión Y Misión*

#### **VISIÓN**

La empresa cuenta con la siguiente visión:

Ser la empresa más grande que contribuye a la realización de los objetivos para la comercialización de rosas tinturadas e inmortalizadas, dando un valor agregado a la producción; a corto, mediano y largo plazo de las empresas florícolas del Ecuador.

#### **MISIÓN**

La empresa cuenta con la siguiente misión:

Satisfacer la necesidad de nuestros clientes desarrollando, fabricando y comercializando materiales para dar un valor agregado con nuestros tintes por absorción, aspersión y en la flor eternizada; conservando la calidad de nuestros productos.

### **Anexo 2.**

#### *Reglamento interno*

#### **REGLAMENTO INTERNO “PROPLANTS ECUADOR S.A.”**

##### **CAPITULO I: Título Preliminar**

**Art. 1.- Constitución y Domicilio.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. es una empresa dedicada a la comercialización de insumos y productos químicos para el sector florícola.

Teniendo su domicilio en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha, Ecuador.

**Art. 2.- Ámbito de Aplicación.-** El presente **Reglamento Interno de PROPLANTS ECUADOR S.A.**- En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64, en concordancia con los Art.42 numeral 12; Art. 44 literal a; Art. 45 literal e; Art. 172 numeral 2 del Código del Trabajo y otras disposiciones pertinentes, se expide el presente Reglamento que regula las relaciones Obrero-Patronales entre la empresa PROPLANTS ECUADOR S.A. y el personal de Trabajadores (empleados y obreros) que prestan sus servicios lícitos y personales en la misma, en todas sus áreas, oficinas, almacén, bodega, servicio de entrega; y en general, sin consideración a la clase o modalidad de contrato de trabajo que los vincule con la empresa e independientemente de sus funciones o jerarquías y respetándose las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo y más Leyes conexas.

**Art. 3.- Identificación.** - Las palabras PROPLANTS ECUADOR S.A. en adelante servirán para denominar a la empresa de venta de insumos y productos químicos para el sector florícola y para efectos de este reglamento, a PROPLANTS ECUADOR S.A. se le podrá denominar también como: La EMPRESA, la COMPAÑIA, o como EL EMPLEADOR; y al personal de Trabajadores se le considerará, simplemente como el Trabajador, según el caso.

**Art. 4.- Difusión y Conocimiento.** - Para la difusión y conocimiento del presente Reglamento, PROPLANTS ECUADOR S.A. entregará una copia a cada TRABAJADOR al momento de celebrar el contrato de trabajo.

**Art. 5.- Cumplimiento y Obligatoriedad.-** Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este instrumento se considerarán incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato

Individual de Trabajo que se celebre con fecha posterior a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo, es decir están sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento y no siendo su desconocimiento causa eximente de responsabilidad para ninguno de los Trabajadores.

### **CAPITULO II: De los trabajadores.**

**Art. 6.-** Son Trabajadores de PROPLANTS ECUADOR S.A. todas las personas que prestan sus servicios lícitos y personales para la Compañía en virtud de sus respectivos Contratos Individuales de Trabajo, siempre y cuando perciban su remuneración directamente de la Compañía, los mismos que deben cumplir con los requisitos establecidas por la Empresa.

### **CAPITULO III: Del contrato de trabajo**

**Art. 7.- Contrato Escrito.** - Todo contrato de trabajo suscrito por PROPLANTS ECUADOR S.A. será expreso, por escrito y legalizado. Los contratos eventuales y ocasionales que se suscriban serán por períodos, conforme al Art. 17 del Código del Trabajo.

**Art. 8.- Representación.** - Solamente el Representante Legal de PROPLANTS ECUADOR S.A., podrá contratar TRABAJADORES. Convenios de trabajo celebrados por otras personas serán nulos y por lo tanto no causarán obligaciones para PROPLANTS ECUADOR S.A., Cualquier responsabilidad laboral recaerá sobre quien lo contrató.

**Art. 9.- Terminación de las Relaciones Laborales.** - Solamente el Representanta Legal de PROPLANTS ECUADOR S.A. podrá dar por terminadas las relaciones laborales o despedir a un TRABAJADOR, la misma facultad la tendrá en el caso de la terminación del plazo pactado en el contrato de trabajo, notificando al TRABAJADOR en los términos y plazos establecidos en el Art. 184 del Código del Trabajo.

### **DE LAS CLASES DE CONTRATOS Y SU TERMINACIÓN**

**Art. 10.- Contrato de Trabajo a Prueba.** - Todo contrato de trabajo que se celebre con PROPLANTS ECUADOR S.A. tendrá un período inicial de prueba que no podrá exceder de noventa días, si al término de estos el TRABAJADOR no es notificado con la terminación del contrato, continuará laborando normalmente hasta completar el plazo de un año.

**Art. 11.- Terminación.** - Finalizado el plazo año de la relación laboral, tanto PROPLANTS ECUADOR S.A., como el TRABAJADOR quedarán en libertad de dar por terminado el contrato de trabajo conforme lo establece el Código del Trabajo.

**Art. 12.- Notificación de la Terminación del Contrato.** - Si PROPLANTS ECUADOR S.A., no desea seguir contando con los servicios del TRABAJADOR al culminar el plazo, notificará al TRABAJADOR por lo menos con treinta días de anticipación, por sí misma o por intermedio de la Inspección del Trabajo.

**Art. 13.- Notificación del Trabajador.** - Así mismo, si el TRABAJADOR, al terminar el plazo, no desea seguir laborando en PROPLANTS ECUADOR S.A. deberá notificar a esta por lo menos con quince días antes de la terminación del contrato.

**Art. 14.- Contrato de Plazo Indefinido.** - Si ninguna de las partes hubiere dado por terminado el contrato de trabajo a la finalización del plazo fijado, éste se convertirá en un contrato de Plazo Indefinido conforme al Art. 14 del código de Trabajo.

**Art. 15.- Terminación Anticipada.** - Cualquiera de las partes PROPLANTS ECUADOR S.A. o el TRABAJADOR podrán dar por terminado el contrato de trabajo antes del plazo estipulado, sea de mutuo acuerdo o por cualquiera de las causales previstas en el Código del Trabajo.

**Art. 16.- Contratos de Aprendizaje.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. podrá suscribir contratos de aprendizaje con aspirantes que deseen incorporarse a PROPLANTS ECUADOR

S.A. Dichos contratos de aprendizaje estarán sujetos a lo dispuesto al Art. 157 y siguientes del Código del Trabajo.

**Art. 17.- Contratos a Discapacitados.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. contratará a una persona discapacitada por cada veinte y cinco TRABAJADORES conforme a lo dispuesto en el Art. 42, numeral 33. del Código del Trabajo.

**Art. 18.- Trabajo en Dependencias o Sucursales.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. Podrá disponer que sus TRABAJADORES cumplan sus actividades en cualquiera de sus dependencias o Sucursales (en caso de crearse), sin que esto bajo ningún concepto implique cambio de las condiciones de trabajo ni despido.

**Art. 19.- Remuneraciones.** - Se cancelará por concepto de remuneración el salario básico unificado a la fecha de contratación conforme a la tabla salarial y actualizaciones pertinentes.

**Art. 20.- Aumento de Remuneraciones.** - El Aumento de remuneración será tomado en cuenta previa evaluación del personal, cambio de actividades o nuevas responsabilidades.

**Art. 21.- Hoja de Vida.** - El Jefe de Personal, en coordinación con la Supervisión, llevará un archivo individual de cada uno de los TRABAJADORES en el que consten todos los documentos de ingreso, ascensos, traslados, aumentos de remuneraciones, felicitaciones, sanciones, llamadas de atención, atrasos, faltas de asistencia y todo lo que se creyere conveniente.

## **CAPITULO V: De los horarios de trabajo**

**Art. 22.- Turnos y Jornadas.** - Los horarios y turnos de trabajo serán los que para cada caso estipule la COMPAÑÍA en atención a lo prescrito en los Art. 42, 44 y 47 del Código del Trabajo, sin perjuicio de que la Compañía, según sus necesidades, pueda mantener o cambiar

los horarios de trabajo para el sector del personal que no tiene reguladas sus jornadas de labores en los respectivos Contratos Individuales de Trabajo. Los turnos requerirán la aprobación del director regional del Trabajo.

**Art. 23.- Sustitución de Feriados.** - Conforme a lo dispuesto en el Art. 50, inciso segundo, y Art. 52, numeral dos del Código del Trabajo, PROPLANTS ECUADOR S.A., está facultado para exigir al TRABAJADOR que realice su labor cualquier día de la semana, incluyendo los días feriados, de descanso obligatorio, sábados y domingos, estableciendo los turnos correspondientes. Los días de descanso y los turnos de trabajo, se deberán hacer conocer al TRABAJADOR con la debida anticipación.

**Art. 24.- Duración de la Jornada.** - Las jornadas, turnos y horarios establecidos por PROPLANTS ECUADOR S.A. deberán ser cumplidas fiel e irrestrictamente por el TRABAJADOR. La jornada de trabajo será la expresada en el Art. 23 del presente Reglamento y se establece un período entre 30 y 120 minutos para que el TRABAJADOR pueda servirse su almuerzo, según las necesidades operativas del local, y establecidas por el administrador.

**Art. 25.- Jornada Suplementaria.** - Por convenio escrito entre PROPLANTS ECUADOR S.A. y el TRABAJADOR, se podrán establecer jornadas de trabajo que excedan las cuarenta horas semanales en forma parcial o permanente, en cuyo caso la empresa reconocerá el pago adicional previsto en el Art. 55 del Código del Trabajo. Queda terminantemente prohibido el trabajo de horas suplementarias sin la autorización del Gerente o Supervisor.

**Art. 26.- Registro de Jornadas Suplementarias.** - Para el pago Será requisito indispensable para el TRABAJADOR al que se le ha autorizado trabajar jornadas suplementarias, presentar el registro correspondiente de las mismas debidamente justificadas y

con la firma del Jefe inmediato. Si no se presenta este registro, PROPLANTS ECUADOR S.A. no reconocerá el pago de dichas horas.

**Art. 27.- Aceptación y Reclamos.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. establece un plazo máximo de quince días a partir de la fecha en que se efectúa el pago de remuneraciones a sus TRABAJADORES para que estos reclamen el pago de las jornadas suplementarias trabajadas. Transcurrido este plazo, los TRABAJADORES no tendrán derecho a reclamo alguno y PROPLANTS ECUADOR S.A. queda liberada de posteriores reclamos.

**Art. 28.- Pérdida de la Remuneración.** - El TRABAJADOR que hubiere faltado injustificadamente a sus labores, no percibirá las remuneraciones correspondientes al día o días que haya faltado. En tal caso, PROPLANTS ECUADOR S.A. aplicará lo dispuesto en el Art. 54 del Código del Trabajo y las otras previstas tanto en la Ley como en el presente Reglamento.

**Art. 29.- Hora de Inicio de la Jornada.** - Todos los TRABAJADORES de PROPLANTS ECUADOR S.A., están obligados por el presente Reglamento y por el Código del Trabajo a cumplir fielmente los horarios de trabajo que se establezcan acudiendo puntualmente a registrar personalmente su hora de entrada y salida en él, o los sistemas de control que para el efecto se adecuen. Esto es desde las 8h00 a 13h00 y de 14h00 a 18h00 de lunes a viernes.

**Art. 30.- Atrasos.** - Cuando el TRABAJADOR exceda diez minutos en su hora de entrada se considerará como atraso, y estará sujeto a las sanciones establecidas en el presente Reglamento y en el Código del Trabajo. Si el TRABAJADOR incurriere en más de tres atrasos en la misma semana, se le descontará de su remuneración el equivalente a un día de trabajo.

**Art. 31.- Faltas.** - Si un TRABAJADOR faltare a su trabajo, deberá justificar en el menor plazo su inasistencia pudiendo ser esta por enfermedad o calamidad doméstica

debidamente comprobadas. PROPLANTS ECUADOR S.A., se reserva el derecho de comprobar dicha aseveración y de comprobarse su falsedad o adulteración, será sancionado de acuerdo con lo dispuesto en el Código del Trabajo.

### **PERMISOS**

**Art. 32.- Abandono del Trabajo.** - Si un TRABAJADOR faltara injustificadamente por más de tres días consecutivos a su trabajo, PROPLANTS ECUADOR S.A. dará por terminado el contrato de trabajo, previo el Visto Bueno del Inspector del Trabajo de acuerdo con el Art. 172 numeral primero del Código del Trabajo. Igual sanción se aplicará al TRABAJADOR reincidente que faltare injustificadamente por tres días o más en el mismo mes.

**Art. 33.- Notificación por Enfermedad.** - Si por causa de una enfermedad un TRABAJADOR se ve imposibilitado de concurrir a su trabajo, deberá notificar a la empresa dentro de los tres primeros días de la enfermedad. El TRABAJADOR deberá justificar su inasistencia mediante certificado médico expedido por la Dirección Médico Social del IESS.

PROPLANTS ECUADOR S.A. Se reserva el derecho de verificar la enfermedad del TRABAJADOR mediante un facultativo por ella designado.

**RT. 34.- Jornada Única.** - Con la respectiva autorización de la supervisión o de su representante legal de PROPLANTS ECUADOR S.A. se podrá trabajar en jornadas únicas y tendrán un receso de una hora para que puedan ingerir su almuerzo.

### **CAPITULO VI: De las vacaciones anuales**

**Art. 35.- Vacaciones.** - Todo TRABAJADOR que labora en PROPLANTS ECUADOR S.A., tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince

días de vacaciones incluidos los días no laborables conforme a lo dispuesto en el Art. 69 del Código del Trabajo.

**Art. 36.- Calendario de Vacaciones.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. a través del Jefe de Personal o Supervisor en coordinación con los Jefes departamentales elaborará un calendario de vacaciones que tendrá vigencia desde el 1ro de enero hasta el 31 de diciembre de cada año, y que especificará el período de vacaciones de cada TRABAJADOR.

**Art. 37.- Uso del Derecho a Vacaciones.** - El derecho a las vacaciones es irrenunciable y puede ser compensado con su valor en dinero, conforme lo establece el Art. 76 de Código de Trabajo. En los casos de terminación de la relación laboral que se diere sin que el TRABAJADOR haya hecho uso de sus vacaciones, se cancelará conforme determina el Art. 71 del Código de Trabajo.

**Art. 38.- Días Adicionales.** - Conforme a lo dispuesto en el Art. 70 del Código del Trabajo, corresponde a PROPLANTS ECUADOR S.A. a través de los Administradores de local o Supervisores, determinar si los días adicionales de vacaciones se pagan en dinero o se suman al período de vacaciones anuales correspondientes, para cuya elección se tomará en cuenta la facilidad de reemplazar al TRABAJADOR y el volumen de trabajo.

**Art. 39.- Diferimiento.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. en caso de necesidad, se reserva el derecho de negar la vacación y diferir para el año siguiente el uso de las vacaciones acumuladas conforme a lo dispuesto en el Art. 74 del Código del Trabajo, particular que deberá ser comunicado al TRABAJADOR con la anticipación debida.

**Art. 40.- Acumulación.** - El TRABAJADOR que desee acumular sus vacaciones dos y hasta tres años, deberá comunicar de este particular al Jefe Inmediato y al Jefe de Personal

por escrito y antes de la elaboración del calendario anual de vacaciones conforme al Art. 75 del Código del Trabajo

**Art. 41.- Requisito Previo.** - Los TRABAJADORES de PROPLANTS ECUADOR S.A., antes de hacer el uso anual de vacaciones, deberán entregar a sus jefes inmediatos todas las herramientas de trabajo, útiles, dinero, documentos, vehículos, etc. que recibieron para el desempeño de sus funciones. En caso de incumplimiento de esta disposición, PROPLANTS ECUADOR S.A., anulará la autorización de vacaciones anuales, la misma que lo hará conocer por escrito al interesado. Si a pesar de esto el TRABAJADOR se ausenta de sus labores por más de tres días, se considerará como abandono de trabajo.

**Art. 42.- Reintegro.** - El TRABAJADOR está obligado a reintegrarse a sus funciones al término del período de sus vacaciones. Caso de no hacerlo se considerará como falta de asistencia sujeto a las sanciones contempladas en el presente Reglamento como en el Código del Trabajo.

## **CAPITULO VII: De las obligaciones de los trabajadores**

**Art. 43.- Obligaciones.** - Son obligaciones de los TRABAJADORES de PROPLANTS ECUADOR S.A., a más de las determinadas en el Art. 45 del Código del Trabajo, las siguientes:

- a. Cumplir fielmente las políticas de PROPLANTS ECUADOR S.A., así como las órdenes dictadas por el Representante Legal, Administradores de local, supervisores y demás empleados de mayor jerarquía.

- b. Respetar a sus superiores jerárquicos, así como a todos los TRABAJADORES de PROPLANTS ECUADOR S.A.
- c. Observar estrictamente las medidas de seguridad e higiene que sean dictadas por PROPLANTS ECUADOR S.A. en resguardo de la propiedad, salud e integridad de sus TRABAJADORES y público en general.
- d. Defender los intereses morales y éticos, así como los materiales, bienes y vehículos de PROPLANTS ECUADOR S.A., evitando toda clase de molestias, daños y perjuicios a terceros en resguardo del prestigio de PROPLANTS ECUADOR S.A.
- e. Tratar al público en general con toda cortesía, brindándole un trato delicado y amable en todo momento y procurando que su estancia en las dependencias de PROPLANTS ECUADOR S.A. sean de lo más agradable, es decir, brindando un servicio de excelencia.
- f. Responsabilizarse de la tenencia y manejo de mercaderías, vehículos, llaves, dinero, uniformes, materiales didácticos, herramientas etc., que les sea entregado a su cuidado por PROPLANTS ECUADOR S.A. para el desempeño de sus funciones, utilizando los mismos solamente para las actividades encomendadas, con sumo cuidado, evitando en todo momento su plagio total o parcial, maltrato, pérdida o deterioro prematuro de los mismos. En caso de comprobarse negligencia o dolo en su manejo por parte del TRABAJADOR, éste quedará sujeto a las sanciones que contemplan la Ley y lo expresado en el presente Reglamento sin perjuicio de exigir la reparación inmediata del daño moral o económico causado debidamente comprobado, así como el daño emergente y lucro cesante.
- g. Ejecutar profesionalmente, fiel y eficientemente la o las labores que le fueren encomendadas en cooperación y ayuda con el resto de sus compañeros, obedeciendo las

órdenes, políticas, planes y procedimientos emitidos por PROPLANTS ECUADOR S.A. y sus inmediatos superiores.

- h. Utilizar correcta e impecablemente su uniforme o ropa de trabajo, así como el de cuidar esmeradamente su apariencia personal.
- i. Asistir con puntualidad a su jornada de trabajo de acuerdo con los horarios establecidos, así como a los cursos, seminarios y otros eventos que puedan darse.
- j. Informar de inmediato y detalladamente a su superior sobre los accidentes o novedades que se produzcan en el desempeño de sus funciones.
- k. Avisar oportunamente al Jefe de Personal o a su inmediato superior cuando se vea imposibilitado de asistir a su trabajo por enfermedad o fuerza mayor y justificar su inasistencia presentando los respectivos certificados.
- l. Firmar el rol de pagos o comprobante, su negativa será considerada una falta grave al presente Reglamento y podrá ser causal de Visto Bueno.
- m. No ingerir alimentos, dentro del horario laboral, bebidas alcohólicas y fumar en las dependencias, vehículos u oficinas de PROPLANTS ECUADOR S.A.
- n. Utilizar los bienes de PROPLANTS ECUADOR S.A., material didáctico, vehículos, equipos, manuales, etc., solamente para el objetivo que se le fue entregado y solamente dentro de las instalaciones de la empresa o en los lugares para ello indicados; su desacato, será considerado falta grave y por lo tanto causal de Visto Bueno y esta acción no le exime a PROPLANTS ECUADOR S.A. el reclamo de sus derechos Civiles y Penales.

### **CAPITULO VIII: De las obligaciones de los funcionarios o ejecutivos**

**Art. 44.- Concepto de Administrador de local o Ejecutivos.** - Se considera Administrador de local a toda aquella persona que laboran en PROPLANTS ECUADOR S.A. y que, por delegación del Gerente General, asume funciones de dirección de un determinado local o sucursal, con facultad para administrar los bienes, personal y más recursos de PROPLANTS ECUADOR S.A. que les fuere confiados, asumiendo responsabilidades respecto de ellos y a los resultados de su gestión.

**Art. 45.- Obligaciones de los Administradores de local.** - A más de las determinadas en el Código del Trabajo, y las generales previstas en el presente Reglamento, a los Administradores de local o ejecutivos de PROPLANTS ECUADOR S.A., les corresponden las siguientes:

- a. Representar administrativamente a PROPLANTS ECUADOR S.A, con dignidad, pulcritud y excelencia, en todos los aspectos inherentes a sus funciones y para las demás que les fuere autorizados.
- b. Ejercer con justicia y sabiamente la administración del personal bajo su mando sobre la base de un óptimo cumplimiento de metas y objetivos del área a su cargo.
- c. Emplear los recursos humanos, financieros y materiales que le hayan sido entregados por PROPLANTS ECUADOR S.A. en forma óptima, eficiente y responsablemente, cuidando que los mismos se utilicen para los fines destinados.
- d. Comunicar clara, detallada y oportunamente al personal a su cargo sobre las decisiones, disposiciones y otras emanadas por los niveles jerárquicos superiores de PROPLANTS ECUADOR S.A., cuando dicha información deba ser difundida, o mantener la reserva cuando así lo amerite.

- e. Controlar que el personal de su área conozca y ejecute estrictamente las políticas, reglamentos, disposiciones, manuales, instructivos, etc. que fueren emitidos por PROPLANTS ECUADOR S.A. notificando a los niveles superiores el incumplimiento o violaciones a los mismos o implementando los correctivos y sanciones cuando esté dentro de sus facultades.
- f. Liderar con su ejemplo al personal que se encuentra a sus órdenes, al óptimo cumplimiento de sus tareas, a la colaboración y trabajo en equipo.
- g. Planificar las tareas que están bajo su responsabilidad en estrecha colaboración con las demás áreas de PROPLANTS ECUADOR S.A.
- h. Motivar, alentar, recomendar, hay que felicitar a su personal subalterno por sus acciones y trabajo desempeñados con eficiencia.
- i. Llevar estadísticas, emitir reportes, proporcionar datos, registrar por escrito y cronológicamente las novedades que se produzcan en su área, y otros que la Gerencia y la empresa lo soliciten, detallada y verazmente.
- j. Asistir obligatoria y puntualmente a las reuniones que fuere convocado y participar en ellas activamente, proporcionando la información que se le requiera y emitiendo sugerencias. A fin de alcanzar la excelencia en los objetivos que se fije la empresa.
- k. Abstenerse de iniciar o propiciar discusiones, polémicas y divergencias con y entre el personal y en ninguna circunstancia llamar la atención a sus subordinados en presencia de terceras personas; a no ser que la falta cometida se realice delante de otros funcionarios y con la clara intención de faltar a la autoridad.
- l. Guardar con sumo celo la confidencia o secretos en asuntos que por sus funciones conozca, comunicando únicamente al Gerente de PROPLANTS ECUADOR S.A.

## CAPITULO IX: De las prohibiciones

**Art. 46.-** Le está prohibido al TRABAJADOR de PROPLANTS ECUADOR S.A. a más de las prohibiciones establecidas en el Art. 46 del Código del Trabajo, las siguientes:

### **LEVES:**

- a. No dar aviso previo al Empleador (Superior Inmediato) cuando por causa justa faltare al trabajo; de no poder hacerlo por cualquier causa debidamente justificada deberá hacerlo en las siguientes 24 horas laborables.
- b. No cumplir con las jornadas, horarios y turnos de trabajo establecidos en el contrato de trabajo, debiendo registrar personalmente su entrada y salida.
- c. Dentro de la jornada diaria de labor, trabajar con pérdidas innecesarias de tiempo.
- d. cuando en la ejecución del trabajo se presentaren fallas o cualquier dificultad grave que no pueda ser subsanada por el personal encargado de efectuar el trabajo, no comunicar el particular inmediatamente a los superiores, a fin de que tomen las medidas que el caso requiera.
- e. Cambiarse de turno o encargar a otro TRABAJADOR la realización de sus labores sin autorización expresa del jefe de área.
- f. Registrar, en ninguna circunstancia la asistencia de entrada o salida de cualquier otro TRABAJADOR.
- g. No restituir al Empleador los materiales no usados y no conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

- h. Detener el vehículo propiedad de PROPLANTS ECUADOR S.A. para hacer trámites personales o ajenos a la empresa.
- i. Utilizar sin consentimiento el servicio telefónico, xerox, de computación, internet, etc., para fines ajenos a las actividades del trabajo.
- j. Ver televisión, leer periódicos, revistas, libros, etc., durante las horas de labor.
- k. Comer en horario y lugar de trabajo.
- l. No atender en forma cortés y respetuosa al público.
- m. No proporcionar información personal fidedigna a la empresa con la finalidad de actualizar sus datos.
- n. No asistir a los cursos de capacitación o formación a los que la empresa lo haya asignado.
- o. No utilizar durante la jornada de labor los uniformes e identificación de la empresa en forma permanente y obligatoria.

**GRAVES:**

- p. Trabajar para otra persona sea natural o jurídica o por cuenta propia en actividades afines a las que realiza PROPLANTS ECUADOR S.A.
- q. Divulgar información sobre resultados, métodos, procedimientos, etc. propios de la empresa o de sus clientes. De hacerlo será causal de Visto Bueno otorgado por el Inspector del Trabajo sin perjuicio de las sanciones Civiles o Penales a las que tenga lugar.
- r. Tomar arbitrariamente a título de préstamo dinero, vehículos, útiles o bienes de propiedad de PROPLANTS ECUADOR S.A. o de sus clientes sin autorización expresa del Gerente, clientes o sus subrogantes.

- s. Sacar mercaderías sin facturas o documentación autorizante, artículos, materiales o cualquier clase de bienes de propiedad de PROPLANTS ECUADOR S.A.
- t. Ingerir durante las horas de labor o llegar con rezagos de ingesta de bebidas alcohólicas, drogas o solventes químicos que tengan efectos narcóticos, alucinógenos, etc.
- u. No ejecutar el trabajo en los términos del Contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- v. Protagonizar, intervenir o promover peleas, riñas o escándalos al interior o en las inmediaciones de las instalaciones de PROPLANTS ECUADOR S.A. o en cualquier lugar que se encuentren en cumplimiento de labores de la empresa.
- w. Portar armas de cualquier clase con excepción del personal de Vigilancia.

#### **CAPITULO X: De los premios ascensos y sanciones**

**Art. 47.- Premios.** - Con el objeto estimular y recompensar la consecución de los objetivos empresariales, el rendimiento, u otras cualidades sobresalientes de los TRABAJADORES, se establecerán premios para los TRABAJADORES que podrán consistir en:

- Ascensos
- Bonos de eficiencia

**Art. 48.- Carácter Voluntario.** - Los reconocimientos determinados en el Art. Anterior, a los que a futuro se pudieran establecer, son de carácter voluntario de PROPLANTS ECUADOR S.A. los mismos que podrán ser suspendidos a juicio del Gerente y bajo ninguna circunstancia podrán considerarse derecho adquirido o parte de la remuneración del TRABAJADOR.

**Art. 49.- De los Ascensos y Promociones.** - La empresa elaborará un manual de ascensos y promociones para la realización de concurso de merecimientos y/u oposición. En todo caso será la Gerencia quien tenga la decisión final respecto de los ascensos, promociones y convocatorias a concursos dependiendo de las necesidades de la Empresa.

**Art. 50.- De las Sanciones.** - El incumplimiento de las obligaciones o incurrir en cualquiera de las faltas citadas en el presente Reglamento o la violación a las normas del Código del Trabajo, serán consideradas como falta disciplinaria o desobediencia, las que de acuerdo con su gravedad serán sancionadas hasta con el Visto Bueno solicitado a la Inspección del Trabajo.

**ART. 51.-** Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento Interno se dividen en dos grupos, así:

FALTAS LEVES y FALTAS GRAVES, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes Artículos:

**ART 52.-** Para los efectos de este Reglamento se consideran como faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones que tienen los Trabajadores dentro del presente reglamento en los artículos 45 y 46 así como también según lo dispuesto en el Código del Trabajo en general.

**ART 53.-** Las faltas leves a las que se hace referencia en el Artículo 46 del presente Reglamento Interno, serán sancionadas con una multa equivalente de hasta el diez por ciento (10%) de la remuneración diaria. La comisión dentro de un mismo período mensual de tres faltas leves por parte de un trabajador será considerada como falta grave, quedando facultada la Compañía para solicitar el correspondiente Visto Bueno, ante Inspector de Trabajo

**ART 54.-** Toda Falta Leve prescribe en un mes. Por lo tanto, para efecto de solicitar Visto Bueno, la Compañía considerará como no cometidas las faltas leves que hayan ocurrido en un período anterior a un mes contado hacia atrás desde la fecha de la comisión de una falta leve.

**ART 55.-** Las multas a las que hubiere lugar por aplicación de lo prescrito en el presente Reglamento Interno de Trabajo, serán aplicadas por el Administrador del local de la Compañía, y en su falta, por el Representante Legal de la Compañía o quien hiciere sus veces, quienes, en su caso, dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del Trabajador.

**ART.- 56** La comisión las Faltas Graves establecidas como tales en este Reglamento Interno, serán sancionadas con la separación del servicio, previo el trámite administrativo de Visto Bueno solicitado ante las competentes Autoridades del Trabajo.

**ART 57.-** Además de las prohibiciones del Trabajador prescritas en el Artículo 46 del Código del Trabajo, las que, para los efectos de este Reglamento, constituyen y se las considera como Faltas Graves, son también faltas de la misma naturaleza las contempladas en los artículos 45 y 46 del presente reglamento, y las siguientes:

1. No acatar las órdenes y disposiciones de trabajo, vale decir, resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que diga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando la misma se encuentre acorde con las disposiciones legales y reglamentarias.
2. No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la Ley, los Reglamentos que dicte la Compañía para el efecto o por las Autoridades competentes.
3. No respetar a sus superiores y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o hacer o promover escándalos en las instalaciones de la Compañía o utilizar vocabulario soez o impropio.

4. No comunicar oportunamente a la Administración, cuando se tenga conocimiento de la comisión de cualquier tipo de infracción penal cometida por sus compañeros de trabajo o de terceras personas, dentro de las instalaciones de la Compañía o en ejercicio de sus funciones.
5. Introducir, usar o tomar en las instalaciones de la Compañía, o en el ejercicio de sus funciones, licor, sustancias sicotrópicas y/o drogas.
6. Propalar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la Compañía o del buen nombre y prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo; o, produzcan inquietud y malestar entre el personal.
7. Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece al fuero privado de la Compañía o de su personal.
8. Divulgar información confidencial que posee el Trabajador en virtud de las labores que desempeña.
9. Abandonar herramientas, materiales u otros objetos o desperdicios.
10. Utilizar sin autorización previa los bienes de la Compañía.
11. Inducir a la Compañía a celebrar un Contrato de Trabajo mediante información falsa o adulterada, o presentar para tal fin Certificados, Títulos, Diplomas o datos falsos.
12. Hacer rifas, negocio o actividades similares en las instalaciones de la Compañía, salvo el permiso expreso del Administrador del local o representante legal.
13. Participar en juegos de azar u otros dentro de las instalaciones de la Compañía
14. Ejecutar o realizar tareas u obras particulares dentro de las dependencias de la Compañía a favor de terceros, salvo que para ello tenga permiso escrito otorgado por la

Administración de la Empresa, así mismo, realizar en horas de trabajo otras labores que no sean las propias de su función o cargo.

15. No registrar el ingreso y salida de acuerdo con los sistemas de control que para el efecto establezca la empresa, ni alterar, sustraer o usar indebidamente los controles establecidos.
16. Dormir durante las horas de trabajo.
17. Para las personas que manejan fondos de la Compañía, cambiar sin autorización superior cheques de Trabajadores o de terceras personas, así como también, aceptar vales no autorizados.

A este respecto, se estará de manera estricta a las políticas que determine la Compañía sobre el manejo y utilización de los recursos económicos, políticas internas que tienen el carácter de obligatorias.

18. Realizar instalaciones, reparaciones u otros trabajos en forma clandestina.
19. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y otros que por razón de su trabajo conociere o les fueren confiado.
20. Utilizar sin autorización previa la papelería, sellos, rótulos de la empresa y en general aspectos que constituyan infracciones a la ley de propiedad intelectual.
21. Los trabajadores que no teniendo ningún compromiso matrimonial ni de unión de hecho sean pareja sentimental dentro de la empresa, no está permitido que trabajen en el mismo lugar o desempeñando las mismas funciones, una de los dos será cambiado de cargo sin que esto se interprete como despido intempestivo.

Trabajadores que teniendo su compromiso matrimonial o de unión de hecho se involucre sentimentalmente con otra persona de la misma empresa será separado de PROPLANTS ECUADOR S.A., sin que esto se interprete como despido intempestivo.

El trabajador que cumpla las funciones de guardia de seguridad no debe moverse de su lugar de trabajo.

El recibo o envío de mercadería y documentación debe constar con nombre completo del responsable, fecha y hora del envío o recepción.

El Trabajador que haya sido sorprendido bajo los efectos de drogas dentro o fuera de las instalaciones de la empresa será separado inmediatamente de la empresa.

El Trabajador al que se le probara mediante una evaluación médica que tiene problemas de alcoholismo será separado de la empresa.

Los Trabajadores que ejercen el cargo de choferes y tengan citaciones de la Comisión de Transito manejando vehículos de propiedad de la empresa serán los responsables por los valores que acarrearán estas citaciones.

El uniforme de la empresa es obligatorio de lunes a viernes para los trabajadores de administración y de lunes a sábado para los trabajadores el personal de bodega.

El trabajador que tiene bajo su responsabilidad activos de la empresa no puede ni debe permitir que sean cambiados de lugar sin previa notificación al responsable del inventario de activos.

El trabajador que recibiera a su responsabilidad bienes de la empresa tiene que suscribir un acta de recepción o entrega de bienes como vehículos, equipos, etc., detallando el estado de estos.

Está prohibido el uso de celulares y de mensajes dentro de las instalaciones de la empresa.

Está prohibido la violación de los procedimientos de cobro, ventas, otorgación de créditos, salidas de mercadería de bodega, emisión de notas de crédito, anulación de facturas, reversiones contables de compras de cobros, devoluciones de mercaderías por clientes o cuando fuera despachado en exceso.

**Art. 58.- Comunicación.** - Toda sanción deberá ser comunicada al TRABAJADOR mediante memorando para conocimiento de éste y, dejará constancia de la recepción firmando en la copia. En caso de que el TRABAJADOR se niegue a suscribir dicha copia, se le entregará en presencia de un testigo, quien certificará lo actuado.

## **CAPITULO XI**

### **De los sueldos y otros emolumentos**

**Art. 59.- Pago Mensual.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. pagará las remuneraciones a sus TRABAJADORES por cada mes vencido, en caso de que esta fecha coincidiera en un día no laborable, el pago se realizará en el día inmediatamente anterior.

**Art. 60.- Otros Emolumentos.** - El pago de los decimotercera y decimocuarta remuneración, así como el pago de las utilidades, PROPLANTS ECUADOR S.A. pagará a sus TRABAJADORES en los plazos fijados por la Ley.

**Art. 61.- Afiliación al IESS.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. afiliará a sus TRABAJADORES desde el primer día de trabajo y descontará los aportes personales que para este objeto deben ser cubiertos por el TRABAJADOR.

**Art. 62.- Descuentos.** - En forma obligatoria, PROPLANTS ECUADOR S.A. a más del descrito en el Art. Anterior, descontará obligatoriamente de las remuneraciones del TRABAJADOR las siguientes:

- a. Lo correspondiente del impuesto a la renta que deba ser cubierto por el TRABAJADOR.
- b. Cuotas de préstamos quirografarios o hipotecarios concedidos por el IESS.
- c. Los valores correspondientes a las multas y faltas no justificadas hasta el 10% de su remuneración.
- d. Los autorizados expresamente y por escrito por el TRABAJADOR; y,
- e. Pensiones alimenticias y otros que autoridad competente lo ordene.

## **CAPITULO XII**

### **De los trabajadores caucionados**

**Art. 63.- Responsabilidad.** - Los TRABAJADORES que tengan a su cargo dinero o bienes de propiedad de PROPLANTS ECUADOR S.A., son pecuniariamente responsables de toda pérdida o deterioro, salvo caso fortuito o fuerza mayor en los términos previstos en el Código Civil. En cualquier caso, PROPLANTS ECUADOR S.A., se reserva el derecho de seguir acciones civiles o penales que considere necesarias para salvaguardar sus intereses.

**Art. 64.- Manejo de Fondos.** - Los TRABAJADORES que reciban dinero en efectivo, cheques, etc., como producto de ventas o por cualquier otro concepto, serán personalmente responsables de dichos valores. Los valores faltantes si los hubiere, serán de responsabilidad

del TRABAJADOR y su reposición no le exime de las responsabilidades civiles y penales a que diere lugar.

**Art. 65.- Caución.** - Los TRABAJADORES que manejen dinero o bienes de propiedad de PROPLANTS ECUADOR S.A. deberán ser obligatoriamente caucionados antes de la suscripción del Contrato de Trabajo.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art. 66.- Representación Legal.** - El Representante Legal de PROPLANTS ECUADOR S.A. es el Gerente, y por su condición es el único facultado a contratar TRABAJADORES, reubicarlos, cambiar el sueldo, otorgarle o quitarle premios, ejercer todo tipo de acciones judiciales en contra del TRABAJADOR. Cualquier acción de esta naturaleza ejercidas por otras personas, no causará obligación alguna para PROPLANTS ECUADOR S.A. Y la responsabilidad recaerá directamente sobre la persona que tomó la decisión sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 40 del Código del Trabajo.

**Art. 67.- Vigencia.** - De acuerdo con el Art. 63 del Código del Trabajo, el presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por la Dirección del Trabajo.

**Art. 68.- Reformas.** - PROPLANTS ECUADOR S.A. Se reserva el derecho de formular reformas al presente Reglamento en cualquier tiempo futuro, para el efecto deberá realizar el mismo trámite que para la aprobación del presente Reglamento.

**Art. 69.- Divulgación.** - Para conocimiento de los TRABAJADORES de la empresa, se pondrá a disposición de cada uno, un ejemplar y se exhibirá una copia del presente Reglamento en un lugar visible para todo el personal.

**Art. 70.- Disposición Final.** - Cualquier reclamación u observación que tenga que hacer un TRABAJADOR, lo deberá hacer al Representa Legal de la empresa por escrito o verbalmente según el caso.

**Art. 71.-** En todo cuanto no estuviere señalado en el presente reglamento Interno de Trabajo se estará determinado como lo disponga el Código de Trabajo.

### **Anexo 3.**

#### *Código de ética*

### **I. Objetivo**

Implantar un conjunto de normas, valores y principios éticos y morales sobre el cual debe actuar todo el personal involucrado con la empresa, dando a conocer con ello el comportamiento y conducta que se espera de cada miembro de la empresa.

### **II. Propósito**

Tiene como finalidad informar a todo el personal de la empresa, los valores y principios sobre los cuales se rige en cada una de sus actividades a desempeñar, creando una cultura organizacional donde predominé la honestidad, integridad y el trabajo en equipo y el cuidado de la imagen empresarial.

## **CAPÍTULO I**

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Art. 1.-** El presente Código contiene principios de actuación en los cuales los directivos, basarán su conducta y Ética Empresarial. Su aplicación es estricta y obligatoria para todos los empleados, socios y directivos de la empresa, independientemente de su condición jerárquica dentro de la empresa o su condición de contratación.

**Art. 2.-** Es responsabilidad de cada uno de los empleados cumplir, hacer cumplir y promover el Código, así como reportar cualquier violación a éste la conducta no ética o en contra de los principios de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art. 3.-** El presente código es una herramienta administrativa que ayuda a evaluar el compromiso personal y profesional de todos los empleados y directivos de la empresa, así como también el compromiso con sus funciones en el cumplimiento de los objetivos y metas.

**Art. 4.-** Los valores que se describen a continuación se muestran de manera enunciativa más no limitativa, los principios de comportamiento en los cuales debe basar el personal.

**Art. 5.-** Todo el personal de la empresa es el encargado de cumplir y hacer cumplir las disposiciones prescritas en este código.

## **CAPÍTULO III**

### **PRINCIPIOS Y VALORES**

**Art. 6.-** Todo el personal de “Proplants Ecuador S.A.” actuará bajo los principios y valores fundamentales del presente Código de Ética en el desempeño de sus funciones y responsabilidades.

#### **Art. 7.-HONRADEZ Y RESPONSABILIDAD.**

Todo el personal de la empresa debe actuar de forma correcta apegado al presente Código de Ética y las Leyes del país; y cumplir con el trabajo que le sea encomendado con responsabilidad y profesionalismo; actuando siempre de forma justa y responsable.

**Art. 8.- TRATO JUSTO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DISCRIMINACIÓN.**

Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad; Respetar y valorar las identidades y diferencias de los empleados; Acatar las leyes y políticas de la empresa aplicables a reclutamiento, promoción y compensación de la gente en las bases de demostrar habilidad, experiencia y entrenamiento. Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, étnica, género, nacionalidad, o cualquier otra razón.

**Art. 9.- ACOSO.** No se permite el acoso de ningún tipo sean estos verbal, físico, visual, sexual. Si es víctima de acoso por un cliente, proveedor, compañero, jefe u otra persona que guarda relación con la empresa, se deberá notificar inmediatamente al jefe inmediato o al administrador.

**Art. 10.- ALCOHOL Y DROGAS.**

Es totalmente inadmisibles para todos los empleados y directivos el ser adictos y/o consumir, vender o comercializar cualquier tipo de drogas, bebidas alcohólicas y trabajar bajo estas circunstancias.

**Art. 11.- SALUD.**

La empresa debe proveer, mantener y promover lugares de trabajo saludables, manteniendo la higiene en la empresa y en los lugares de trabajo.

**Art. 12.- SEGURIDAD**

La empresa mantendrá lugares de trabajo seguros, además queda prohibida la violencia, las amenazas y las peleas dentro de cualquiera de las instalaciones de la empresa. También se prohíbe el ingreso de personas ajenas a la empresa u otras que tengan el fin de vender o

comerciar cualquier tipo de artículos, así como las personas que no tengan autorización de ingresar.

**Art. 13.- CLIMA LABORAL.**

La empresa mantendrá un ambiente de trabajo agradable, sin comportamientos agresivos u hostiles.

## **CAPÍTULO IV**

### **RECURSOS Y SISTEMAS**

**Art. 14.- RECURSOS.** Es responsabilidad de los empleados cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles, para evitar el daño, sustracción o mal uso de ellos.

**Art. 15.- SISTEMAS.** Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y cómputo de la empresa son para fines laborales, por lo que todo uso indebido será motivo de la sanción aplicable.

**Art. 16.- PROGRAMAS INFORMÁTICOS.**

No se puede descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia.

**Art. 17.- CORREO ELECTRÓNICO.**

Todas las comunicaciones por correo electrónico son propiedad de la empresa y deben ser utilizadas para fines de trabajo, sin dañar la imagen de la empresa. El correo electrónico debe ser usado con discreción al enviar información confidencial. Si alguna información es delicada para un memorando, de igual manera lo será de forma electrónica.

**Art. 18.- INTERNET.**

El acceso a Internet debe ser utilizado para propósitos únicos y exclusivos de trabajo.

**Art. 19.- ACCESOS.**

Las contraseñas de acceso a los sistemas y equipos son confidenciales y personales, por lo que en ninguna circunstancia deben compartirse con otras personas, aún en el caso de que la persona que solicita la contraseña tenga un alto cargo en la empresa.

**CAPÍTULO V****REGISTROS DE INFORMES****Art. 20.- ALTERACIÓN.**

Está prohibido distorsionar los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.

**Art. 21.- USUARIOS.**

Toda la información generada en los registros financieros es confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios debidamente autorizados.

**Art. 22.- EXPOSICIÓN.**

Los empleados que realicen actividades como catedráticos, expositores o alumnos, deberán de abstenerse de utilizar material e información confidencial de la empresa, permitiéndose solamente el uso de información pública.

**CAPÍTULO VI****USO DE INFORMACIÓN****Art. 23.- INFORMACIÓN.**

Todo el personal de la empresa debe cuidar la información confidencial y reservada de la empresa, de sus clientes y proveedores, absteniéndose en todo momento de publicarla,

obtener beneficios personales, ni tampoco deberán comentar información de la empresa con terceros.

**Art. 24.- USO.**

La información que posea un empleado o funcionario deberá ser usada única y exclusivamente con el propósito para el que fue recopilada. Su divulgación indebida será considerada como una falta grave a la empresa.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONDUCTA ÉTICA CON CLIENTES Y PROVEEDORES**

**Art. 25.- CONFIDENCIALIDAD.**

El personal de la empresa que posea información de clientes y proveedores queda estrictamente prohibido dar a conocer información de los mismos a terceros.

**Art. 26.- CONTRATACIÓN.**

Se deben elegir a proveedores que compartan los valores éticos que sostiene la empresa y que posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos comerciales.

**Art. 27.- RELACIÓN.**

Deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción.

**Art. 28.- SERVICIO.**

Los empleados que atienden a clientes deben ofrecerles un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose en todo momento a la regulación oficial y a la

normatividad interna de la empresa. Se debe prestar una atención suficiente al cliente antes y después de la venta.

**Art. 29.- GRATIFICACIONES.**

Los empleados deben abstenerse de aceptar regalos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación de clientes, proveedores, instituciones financieras, concesionarios, contratistas, empresas o personas con quienes se realizan operaciones.

## **CAPÍTULO VIII**

### **CONDUCTA ÉTICA EN LA SOCIEDAD**

**Art. 30.- PUBLICIDAD.**

La comunicación a través de publicidad deberá ser Legal, decente, honesta, verdadera y conforme a principios de competencia justa y de buena práctica de negocios. Preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe, de acuerdo con una política de imagen corporativa definida.

**Art. 31.- NEUTRALIDAD POLÍTICA.**

Los empleados, deberán respetar y evitar el emitir juicio sobre sus compañeros con distinta ideología en asuntos de política; Se debe promover y apoyar a que todos los miembros de la empresa cumplan con sus deberes de ciudadanos y ejerzan el derecho al voto.

**Anexo 4.**

*Identificación de Riesgos*

Mediante la utilización del formato de riesgos detallado a continuación en la Tabla, permitirá identificar los riesgos leves, moderados y catastróficos de la empresa “Proplants”.

Tabla No. *Identificación del riesgo*

<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS</b>	Fecha:
Cargo:	
Nombre del Proceso:	
1. Objetivo del proceso:	
2. Actividad del proceso en que podría presentarse la situación.	
3. Descripción detallada de una situación o evento que impida el cumplimiento del objetivo.	
4. Agentes generadores de la situación descrita (quién o, qué).	
5. Activos tangibles o intangibles afectados por la situación.	
6. Causas que permitieron que se generara la situación.	
7. Frecuencia de ocurrencia de la situación (número de veces al año).	
<input type="checkbox"/>	Alta (Ocurre una vez al mes)
<input type="checkbox"/>	Media (Ocurre una vez al trimestre)
<input type="checkbox"/>	Baja (Superior al trimestre)
8. Consecuencias de la materialización de la situación:	

- 
9.  Impacto de Materialización de la Situación.  
 Catastrófico: Demandas, sanciones por entes de control, imagen negativa de la entidad).  
 Moderado: Quejas por mala gestión o falta en la prestación del servicio, investigaciones de los entes de control, comentarios negativos en los medios de comunicación de la entidad).  
 Leve: Quejas por demoras en la prestación del servicio, recomendaciones de los entes de control, comentarios no favorables en los medios de comunicación.
- 

10. Identifique el riesgo presentado en la situación.

---

11. Con relación al control del riesgo:
- |  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
| Existen tareas de control para prevenir o mitigar el riesgo? | <input checked="" type="checkbox"/> Sí    | <input type="checkbox"/> No |
| ¿Se están aplicando en la actualidad?                        | <input type="checkbox"/> Sí               | <input type="checkbox"/> No |
| ¿Son efectivas para prevenir o mitigar el riesgo?            | Sí <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>    |
- 

12. ¿Las tareas de control existentes están documentados en algún procedimiento?  
 Sí  No
- ¿En cuál? (Nombre) \_\_\_\_\_  
 (Código) \_\_\_\_\_
- 

13. Describa las tareas de control para prevenir o mitigar el riesgo:

---

14. ¿Cuándo se deben aplicar las tareas de control?
- |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Antes de la actividad    | Durante la actividad     | Después de la actividad  |
-

**Anexo 5.***Catálogo de cuentas*

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.01.</b>	<b>Activo corriente</b>
<b>1.01.01.</b>	<b>Efectivo y equivalentes al efectivo</b>
<b>1.01.01.01</b>	Caja ventas en efectivo
<b>1.01.01.02</b>	Caja chica
<b>1.01.01.03</b>	Caja tarjetas de crédito
<b>1.01.01.04</b>	Cuentas auxiliares
<b>1.01.01.05</b>	Banco del Pichincha
<b>1.01.01.06</b>	Banco BanEcuador
<b>1.01.01.07</b>	Banco de Guayaquil
<b>1.01.01.08</b>	Cooperativa Alianza del Valle
<b>1.01.01.09</b>	Cooperativa 29 de Octubre
<b>1.01.02.</b>	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>
<b>1.01.02.01</b>	Documentos y cuentas por cobrar
<b>1.01.02.02</b>	Otras cuentas por cobrar
<b>1.01.02.02.01</b>	Cuentas por cobrar empleados
<b>1.01.02.02.03</b>	Otras cuentas por cobrar
<b>1.01.02.03</b>	(-) Provisión cuentas incobrables
<b>1.01.03.</b>	<b>INVENTARIOS</b>
<b>1.01.03.01.</b>	Inventarios de mercadería
<b>1.01.04.</b>	<b>OTROS PAGOS ANTICIPADOS</b>
<b>1.01.04.01.</b>	Anticipo a Proveedores
<b>1.01.05.</b>	<b>ACTIVO POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>
<b>1.01.05.01.</b>	Crédito Tributario a favor de la Empresa (IVA)
<b>1.01.05.02.</b>	Crédito Tributario a favor de la Empresa (I.R)
<b>1.01.05.03.</b>	Anticipo de Impuesto a la Renta
<b>1.01.05.04.</b>	IVA en Compras

1.01.05.06.	Retenciones clientes
1.01.06.	<b>OTROS ACTIVOS CORRIENTES</b>
1.02.	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>
1.02.01.	<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>
1.02.01.01	Terrenos
1.02.01.02	Edificios
1.02.01.03	Muebles y Enseres
1.02.01.04	Maquinaria y Equipo
1.02.01.05	Equipos de computación
1.02.01.06	Vehículos, Equipos de transporte y Equipo
1.02.01.07	Repuestos y Herramientas
1.02.01.08	(-) Depreciación Propiedad Planta y Equipo
1.02.02.	<b>OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES</b>
1.02.02.01.	Anticipo compra activo fijo
2.	<b>PASIVO</b>
2.01.	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
2.01.01.	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>
2.01.01.01	Cuentas y documentos por pagar locales
2.01.02.	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>
2.01.02.01.	Obligaciones con Instituciones Financieras Locales
2.01.02.01.01.	Banco del Pichincha
2.01.02.01.02.	Banco BanEcuador
2.01.02.01.03.	Banco de Guayaquil
2.01.02.01.04.	Cooperativa Alianza del Valle
2.01.02.01.05.	Cooperativa 29 de Octubre
2.01.03.	<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>
2.01.03.01.	<b>CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA</b>
2.01.03.01.01.	IVA en Ventas
2.01.03.01.02.	Honorarios profesionales
2.01.03.01.03.	Publicidad y comunicación

<b>2.01.03.01.04.</b>	Transporte privado
<b>2.01.03.01.05.</b>	Transferencia de bienes muebles
<b>2.01.03.01.06.</b>	Seguros y reaseguros
<b>2.01.03.01.07.</b>	Pagos de bienes o servicios no sujetos a ret.
<b>2.01.03.02</b>	Impuesto a la Renta por pagar del Ejercicio
<b>2.01.03.03</b>	Con el IESS
<b>2.01.03.04</b>	Por Beneficios Sociales a Empleados
<b>2.01.03.05</b>	Participación Trabajadores por pagar del Ejercicio
<b>2.01.03.06</b>	Dividendos por pagar
<b>2.01.03.13</b>	<b>OTROS PASIVOS CORRIENTES</b>
<b>2.01.03.13.01</b>	Sueldos empleados por pagar
<b>2.01.03.13.02</b>	Fondos de reserva por pagar
<b>2.01.03.13.03</b>	Seguro por Pagar
<b>2.01.03.13.04</b>	Caja Chica reposición
<b>2.01.03.13.05</b>	Notas de recepción por pagar
<b>2.01.03.13.06</b>	Tarjeta de crédito
<b>2.01.03.13.07</b>	Socios
<b>2.01.04</b>	Anticipo de clientes
<b>2.02.</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
<b>2.02.02</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>
<b>2.02.02.01</b>	Cuentas y Documentos por pagar locales
<b>2.02.03.</b>	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>
<b>2.02.03.01.</b>	Obligaciones con Instituciones Financieras Locales
<b>2.02.03.01.01</b>	Banco del Pichincha
<b>2.02.03.01.02</b>	Banco BanEcuador
<b>2.02.03.01.03</b>	Banco de Guayaquil
<b>2.02.03.01.04</b>	Cooperativa Alianza del Valle
<b>2.02.03.01.05</b>	Cooperativa 29 de Octubre
<b>2.02.04.</b>	<b>OTROS PASIVOS NO CORRIENTES</b>
<b>2.02.04.01</b>	Socios
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>

<b>3.01.</b>	<b>CAPITAL</b>
<b>3.01.01.</b>	Capital Suscrito
<b>3.01.01</b>	Aportes Socios Futura Capitalización
<b>3.02</b>	<b>RESERVAS</b>
<b>3.02.01</b>	Reserva Legal
<b>3.02.02</b>	Reserva Facultativa y Estatutaria
<b>3.03</b>	<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>
<b>3.03.01</b>	Guanacias Acumuladas
<b>3.03.02</b>	(-) Pérdidas Acumuladas
<b>3.03.03</b>	Resultados Acumulados prov. de la Adop. NIIF
<b>3.04</b>	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>
<b>3.04.01</b>	Ganancia Neta del Periodo
<b>3.04.02</b>	(-) Pérdida Neta del Periodo
<b>4.</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>4.1.</b>	<b>INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
<b>4.1.01</b>	Venta de bienes
<b>4.1.02</b>	Prestación de servicios
<b>4.1.03</b>	Intereses
<b>4.1.04</b>	Otros Ingresos por actividades ordinarias
<b>4.1.05</b>	(-) Descuento en ventas
<b>4.1.06</b>	(-) Devoluciones en ventas
<b>5.</b>	<b>COSTOS</b>
<b>5.1.</b>	<b>COSTO DE VENTAS</b>
<b>5.1.01</b>	Materiales utilizados o productos vendidos
<b>5.1.02</b>	-Descuento en compras
<b>5.2.</b>	<b>GASTOS</b>
<b>5.2.01.</b>	<b>GASTOS DE VENTAS</b>
<b>5.2.01.01</b>	Sueldos, Salarios y demás remuneraciones
<b>5.2.01.02</b>	Aportes a la seguridad Social (incluidos fondo R)
<b>5.2.01.03</b>	Beneficios Sociales e indemnizaciones
<b>5.2.01.04</b>	Gasto Planes beneficios a Empleados

---

<b>5.2.01.05</b>	Honorarios, comisiones y dietas pers. naturales
<b>5.2.01.06</b>	Remuneración a otros trabajadores autónomos
<b>5.2.01.07</b>	Mantenimiento y reparaciones
<b>5.2.01.08</b>	Arrendamiento Operativo
<b>5.2.01.09</b>	Comisiones
<b>5.2.01.10</b>	Promoción y Publicidad
<b>5.2.01.11</b>	Combustibles
<b>5.2.01.12</b>	Lubricantes
<b>5.2.01.13</b>	Seguros y reaseguros
<b>5.2.01.14</b>	Transporte
<b>5.2.01.15</b>	Gastos de Gestión (agasajos accionistas, empleados)
<b>5.2.01.16</b>	Gastos de Viaje
<b>5.2.01.17</b>	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones
<b>5.2.01.18</b>	Notarios y registradores de propiedad y mercantiles
<b>5.2.01.19</b>	Depreciaciones
<b>5.2.01.20.01</b>	Propiedad, Planta y Equipo
<b>5.2.01.21</b>	Otros gastos

---

<b>5.2.02</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
---------------	-------------------------------

---

<b>5.2.02.01</b>	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
<b>5.2.02.02</b>	Aportes a la Seguridad Social (incluidos fondos de R.)
<b>5.2.02.03</b>	Beneficios Sociales e indemnizaciones
<b>5.2.02.04</b>	Gasto planes de beneficios para empleados
<b>5.2.02.05</b>	Honorarios, Comisiones y dietas personas Naturales
<b>5.2.02.06</b>	Remuneración a otros trabajadores autónomos
<b>5.2.02.07</b>	Honorarios a extranjeros por servicios ocasionales
<b>5.2.02.08</b>	Mantenimiento y reparaciones
<b>5.2.02.09</b>	Arrendamiento Operativo
<b>5.2.02.10</b>	Comisiones
<b>5.2.02.12</b>	Combustibles
<b>5.2.02.13</b>	Lubricantes
<b>5.2.02.14</b>	Seguros y reaseguros

---

---

<b>5.2.02.15</b>	Transporte
<b>5.2.02.16</b>	Gastos de Gestión
<b>5.2.02.17</b>	Gastos de viaje
<b>5.2.02.18</b>	Agua, Energía, Luz y telecomunicaciones
<b>5.2.02.19</b>	Notarios y registradores de la Propiedad o Mercantil
<b>5.2.02.20</b>	Impuestos, Contribuciones y Otros
<b>5.2.02.21</b>	Depreciaciones
<b>5.2.02.21.01</b>	Propiedad, Planta y Equipo

---

<b>5.2.03.</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
----------------	---------------------------

---

<b>5.2.03.01</b>	Intereses
<b>5.2.03.02</b>	Interés por mora
<b>5.2.03.05</b>	Otros Gastos financieros

---

<b>5.2.04.</b>	<b>OTROS GASTOS</b>
----------------	---------------------

---

<b>5.2.04.02</b>	Otros Gastos
<b>5.2.04.03</b>	Suministros

---

<b>5.3.</b>	<b>NO DEDUCIBLES</b>
<b>5.3.01.</b>	No Deducibles
<b>5.3.01.1</b>	Retenciones Asumidas
<b>5.3.01.2</b>	Transporte
<b>5.3.01.3</b>	Suministros
<b>5.3.01.4</b>	Publicidad
<b>5.3.01.5</b>	Otros

---

**Anexo 6.***Descripción de cuentas.*

<b>ACTIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Caja</b>	En esta cuenta se registra el movimiento del efectivo que ingresa a la empresa por motivo de ventas de productos o servicios, se encuentra dividida en dos cuentas auxiliares que son Caja Chica utilizada para el manejo de pagos menores y Caja Tarjetas de Crédito que se la utiliza para ingresar los valores de pagos con tarjetas.
<b>Bancos</b>	Se encuentra los depósitos de dinero en efectivo, cheques, notas de débito y crédito que se registran en las cuentas bancarias de la empresa, está dividida por el nombre de cada institución financiera donde la empresa tiene una cuenta sea de ahorros o de crédito.
<b>Cuentas y Documentos por Cobrar</b>	Esta cuenta posee los valores pendientes de cobro a los que tiene derecho la empresa por las ventas realizadas a crédito a los clientes, tanto los que son sustentados con documentos firmados como pagaré o letras de cambio, así como los créditos simples, se subdividen en otras cuentas.
<b>Inventarios</b>	Se encuentra registrada la mercadería o productos que posee la empresa para la venta.
<b>Propiedad, Planta y Equipo.</b>	Registra los activos fijos que posee y se utilizan para el trabajo de la empresa como terrenos, edificios, muebles y enseres, maquinaria y equipo, equipos de computación, vehículos, entre otros.
<b>PASIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>

---

<b>Cuentas y Documentos por Pagar</b>	Se encuentran las obligaciones adquiridas por la empresa y que están pendientes de pago, como son: sueldos y beneficios sociales de los trabajadores, además de compromisos asumidos con otros.
<b>Obligaciones con Instituciones Financieras</b>	Se encuentran los valores que se adeudan a las diferentes instituciones financieras como: bancos y cooperativas.
<b>Patrimonio</b>	Se registra el aporte de capital suscrito y asignado de los socios, aportes a futuras capitalizaciones, las reservas, utilidad y pérdida.
<b>Ingresos</b>	Se encuentran los valores de ingresos de la empresa por la venta de mercadería.
<b>Gastos</b>	En esta cuenta están los egresos de dinero por: compras, gastos administrativos, de ventas y financieros.

---

## Anexo 7.

## Estado de situación financiera



**PROPLANTS ECUADOR S.A.**  
**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS**  
**PARA EL SECTOR FLORÍCOLA**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>CORRIENTE</b>		<b>CORRIENTES</b>	
Caja	XXXX	Proveedores	XXXX
Caja chica	XXXX	Documentos por pagar	XXXX
Bancos	XXXX	IESS por pagar	XXXX
Inventario de mercadería	XXXX	Retención en la fuente	XXXX
IVA pagado	XXXX	IVA retenido por pagar	XXXX
Anticipo Impuesto a la Renta	XXXX	IVA cobrado	XXXX
<b>NO CORRIENTES</b>		15% Participación Trabajadores	XXXX
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>		22% Impuesto a la renta por pagar	XXXX
Vehículos	XXXX	<b>TOTAL, PASIVOS</b>	XXXX
(-) Depreciación acumulada vehículo	XXXX		
Maquinaria y equipos	XXXX	<b>PATRIMONIO</b>	XXXX
(-) Depreciación acumulada maquinaria y equipos	XXXX	Capital social	XXXX
Equipo de computación	XXXX	Utilidad del ejercicio	XXXX
(-) Depreciación acumulada equipo de computación	XXXX	<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>	XXXX
Muebles y enseres	XXXX		
(-) Depreciación acumulada muebles y enseres	XXXX		
Edificio	XXXX		
(-) Depreciación acumulada edificio	XXXX		
<b>TOTAL, ACTIVO</b>	<b>XXXX</b>	<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>XXXX</b>

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

**Anexo 8.***Estado de resultados***PROPLANTS ECUADOR S.A.**

**EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS  
QUÍMICOS PARA EL SECTOR FLORÍCOLA**

**ESTADO DE RESULTADOS**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**

<b>INGRESOS OPERATIVOS</b>	
Ventas	XXXX
(-) Devolución en ventas	<XXXX>
(=) Ventas Netas	XXXX
(-) Costo de ventas	<XXXX>
(=) Utilidad bruta en ventas	XXXX
<b>(-) GASTOS OPERACIONALES</b>	
Sueldos y salarios	Xxxx
Beneficios sociales	Xxxx
Horas extras	Xxxx
Aporte patronal	Xxxx
Servicios básicos	Xxxx
Transporte de mercadería	Xxxx
Mantenimientos activos fijos	Xxxx
Gastos suministros de oficina	Xxxx
Gastos publicidad	Xxxx
Depreciación	Xxxx
Intereses financieros	Xxxx
(=) Utilidad operacional	XXXX
(-) 15% Participación trabajadores	<XXXX>
(=) Utilidad antes del Impuesto a la Renta	XXXX
(-) 22% Impuesto a la Renta	<XXXX>
(=) Utilidad o pérdida neta del ejercicio	XXXX

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

**Anexo 9.***Estado de cambios en el patrimonio neto.*

## PROPLANTS ECUADOR S.A.

EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS  
 PARA EL SECTOR FLORÍCOLA ESTADO DE CAMBIOS DE PATRIMONIO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX

Cuentas del patrimonio	Cuentas en acciones	Ganancias acumuladas	Atribuible a propietarios	Participación es no control	Patrimonio Total
Saldo al 01-01-20XX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Correcciones errores		XXX	XXX	XXX	XXX
Cambios en política		XXX	XXX	XXX	XXX
Saldo al 01-01-20XX expresado	re XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
<b>Resultado integral</b>					
Resultados		XXX	XXX	XXX	XXX
Conversión de negocios		XXX	XXX	XXX	XXX
Pérdidas actuariales		(-) XXX	(-) XXX	(-) XXX	(-) XXX
<b>Transacción con propietarios</b>					
Dividendos		(-) XXX			
Saldo al 31.12-20XX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

Gerente

Contador

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

**Anexo 10.***Estado del estado de flujo de efectivo*

PROPLANTS ECUADOR S.A.

EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS  
PARA EL SECTOR FLORÍCOLA

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX

DETALLE	AÑO	ÑO 1
<b>INGRESOS</b>		
Saldo inicial	XXX	XXX
Ventas	XXX	XXX
(-) Devolución en ventas	XXX	XXX
(-) Costo de ventas	XXX	XXX
<b>TOTAL, DE INGRESOS</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>EGRESOS</b>		
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
Gastos administrativos	XXX	XXX
Gastos de ventas	XXX	XXX
<b>GASTOS NO OPERACIONALES</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
Obligaciones financieras	XXX	XXX
Participación trabajadores	XXX	XXX
Impuesto a la renta	XXX	XXX
<b>TOTAL, EGRESOS</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>FLUJO NETO GENERADO</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
Depreciación de activos fijos	XXX	XXX
Recuperación venta de activos fijos	XXX	XXX
Capital de trabajo	XXX	XXX
<b>SALDO FINAL</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>

**Nota:** Desarrollo metodológico de la investigación, propuesta Autoras

**Anexo 11.***Preguntas de entrevista***UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 – 13****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA****ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA “PROPLANTS ECUADOR S.A.”****Nombre:****Cargo:****Fecha:****Lugar:**

La presente entrevista tiene por objetivo conocer los diferentes procesos y actividades de la gestión administrativa y financiera de la empresa PROPLANTS ECUADOR S.A.

1. ¿Describa las funciones más importantes que usted desempeña como Gerente de la empresa?
2. ¿La empresa tiene definida la misión y visión? ¿Han sido socializado al personal?
3. ¿La empresa cuenta con objetivos, políticas y valores institucionales? ¿Han sido difundidos al personal?
4. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural, debidamente aprobado?
5. ¿Se ha socializado el organigrama a los empleados de la empresa?
6. ¿La empresa dispone de un manual de funciones aprobado y este ha sido socializado al personal?
7. ¿Cuáles son los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa?

8. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos debidamente aprobado para las diferentes áreas?
9. ¿La empresa cuenta con sistema de administración del talento humano, para el proceso de selección y contratación de personal, inducción, evaluación de desempeño, capacitación, etc.?
10. ¿Se realiza capacitaciones para mejorar la productividad y desempeño de los trabajadores?
11. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno?
12. ¿Cómo evalúa el desempeño de los empleados y trabajadores?
13. ¿Se han cumplido con las expectativas y objetivos propuestos por la empresa?
14. ¿Cuáles son los principales riesgos a los cuales está expuesta la empresa?
15. ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones a los empleados y trabajadores?
16. ¿El ambiente laboral dentro de la empresa es adecuado?
17. ¿Cuál es la principal normativa que debe cumplir la empresa en relación con su actividad?
18. ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?
19. ¿Cuáles son los principales factores de éxito de la empresa para una mejora continua?
20. ¿Qué áreas de la empresa considera Ud. ¿Que deben mejorar?
21. ¿Realiza mediciones del nivel de satisfacción de los clientes? Como.
22. ¿Conoce a sus principales competidores en el mercado? ¿Cómo maneja esa información?

**¡Gracias por su colaboración!**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 – 13

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

#### CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### ENTREVISTA DIRIGIDA PARA EL PERSONAL FINANCIERO DE LA EMPRESA

#### “PROPLANTS ECUADOR S.A.”

1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la empresa?
2. ¿Conoce la misión y visión?
3. ¿Cuáles son los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa?
4. ¿Se cuenta con un manual de procedimientos contables financieros debidamente aprobados?
5. ¿Conoce las políticas contables y financieras que aplica la empresa?
6. ¿Se realiza el seguimiento y control de las actividades administrativas y financieras en forma recurrente?
7. ¿Se presenta con oportunidad los estados financieros a la Junta General de Accionistas y al Gerente para la toma de decisiones?
8. ¿Se realiza análisis de la situación financiera de la empresa y se presenta el informe correspondiente para toma de decisiones?
9. ¿Cuáles son los índices financieros que se aplican en la empresa?
10. ¿Se ha cumplido con los objetivos propuestos por la empresa?
11. ¿Cómo se gestiona el riesgo dentro de la empresa?

12. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitación para efectuar sus labores dentro de la empresa?
13. ¿Cuál es su criterio respecto del ambiente laboral en la empresa?
14. ¿Ha presentado oportunamente las declaraciones tributarias de la empresa?

**¡Gracias por su colaboración!**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 – 13

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### ENTREVISTA DIRIGIDA PARA EL TÉCNICO DE “PROPLANTS ECUADOR S.A.”

La presente entrevista tiene por objeto conocer los diferentes procesos y actividades que realiza en sus funciones como técnico.

1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la empresa?
2. ¿Conoce la misión y la visión de la empresa?
3. ¿Cuáles son los diferentes procesos que desarrollan en la empresa?
4. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para realizar y cumplir sus actividades?
5. ¿Usted conoce el reglamento interno de la empresa?
6. ¿Realizan seguimiento y control de los procesos y actividades que está a su cargo?
7. ¿Recibe capacitaciones para mejorar la productividad y venta de los productos?
8. ¿A cumplido con las expectativas y objetivos de la empresa?
9. ¿A qué riesgos está expuesto en su trabajo?
10. ¿Cuál es su criterio con respecto al ambiente laboral al cual usted está a cargo?

**¡Gracias por su colaboración!**

**Anexo 12.***Encuestas***UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 – 13****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA “PROPLANTS  
ECUADOR S.A.”**

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con una “x” la respuesta que le es conveniente para usted.

¿Conoce usted, la misión y visión de la empresa?

Si

No

¿Conoce la existencia de un manual de funciones en la empresa?

Si

No

¿De qué forma fueron entregados las funciones que usted debe cumplir?

Escrita

Verbal

¿Ha recibido socialización del organigrama que cuenta la empresa?

Si

No

¿De acuerdo con las actividades que debe desempeñar, realiza otras actividades diferentes a la que usted debe ejecutar?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

¿Cree usted que las actividades de la empresa conllevan riesgos físicos, enfermedades profesionales o accidentes laborales?

Si

No

¿Cree usted que la empresa brinda seguridad laboral?

Por su totalidad

Parcialmente

Nada

¿Recibe capacitación por parte de la empresa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

¿Conoce del reglamento interno de la empresa?

Si

No

¿Cuál es su criterio respecto del ambiente laboral en la empresa?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Nunca

**¡Gracias por su colaboración!**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 – 13

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

#### CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA “PROPLANTS ECUADOR S.A.”

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con una “x” la respuesta que le es conveniente para usted.

¿Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos y servicios de la empresa Proplants Ecuador S.A.?

Menos de 5 años

Entre 5 a 10 años

Más de 10 año

¿Cómo considera la atención al cliente en la empresa Proplants Ecuador S.A.?

Muy buena

Buena

Regular

¿Usted recomendaría los productos y servicios de la empresa Proplants Ecuador S.A.?

Si

No

¿Usted está satisfecho con los productos y servicios que brinda la empresa?

Si

No

¿La calidad del servicio que brinda la empresa Proplants Ecuador S.A. es?

Muy buena

Buena

Mala

¿Cuál fue el medio a través del cual Ud. Conoció los productos y servicios de la empresa Proplants Ecuador S.A.?

Radio

Televisión

Papel volante

Redes sociales

Otro

¿Recibe financiamiento por la compra de productos y servicios en la empresa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

¿Considera que el personal que brinda el servicio de la empresa se encuentra capacitado?

Si

No

**¡Gracias por su colaboración!**

Anexo 13.

Galería fotográfica

