



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA
FLORÍCOLA EDANA FLORALBA UBICADA EN LA CIUDAD DE
TABACUNDO, CANTÓN PEDRO MONCAYO, PROVINCIA DE PICHINCHA,
ECUADOR”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA CPA**

AUTORAS:

CHALACÁN HUERA JÉSSICA MARLENE

CHICAIZA POZO VANESSA ALEXANDRA

DIRECTOR:

MSc. ROCÍO GUADALUPE LEÓN CARLOSAMA

IBARRA, 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se lo realiza con el propósito de diseñar un manual administrativo, contable y financiero para la florícola Edana Floralba ubicada en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, con el fin de mejorar los procesos operativos obteniendo resultados eficientes y eficaces a través de la utilización de herramientas y técnicas de investigación que permitan dar solución a los puntos críticos de la gestión realizada dentro de la empresa.

Mediante los estudios efectuados dentro de la florícola y viendo la necesidad de aplicar un manual que se encuentre diseñado exclusivamente para la mejora y apoyo de la entidad, se lleva a cabo la elaboración de este trabajo para satisfacer los requerimientos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales, debido a que es importante que las empresas puedan implementar un documento que le otorgue conocimientos administrativos, contables y financieros.

ABSTRACT

This project is carried out with the purpose of designing an administrative, accounting and financial manual for the Edana Floralba floriculture located in the city of Tabacundo, Pedro Moncayo canton, in order to improve operational processes obtaining efficient and effective results through the use of research tools and techniques that allow solving the critical points of the management carried out within the company.

Through the studies carried out within the floriculture and seeing the need to apply a manual that is designed exclusively for the improvement and support of the entity, the elaboration of this work is carried out to satisfy the requirements that contribute to the achievement of the objectives institutional, because it is important that companies can implement a document that provides administrative, accounting and financial knowledge.

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director del Trabajo de Grado, presentado por las egresadas Srtas. **Chalacán Huera Jéssica Marlene y Chicaiza Pozo Vanessa Alexandra**, para optar por el Título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, cuyo tema es: **“Manual administrativo, contable y financiero para la florícola Edana Floralba 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 27 días del mes de febrero del 2020.



MSc. Rocío Guadalupe León Carlosama.

C.I. 0401441654



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:

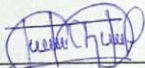
DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:		CÉDULA DE IDENTIDAD:	
172467120-9		171684755-1	
APELLIDOS Y NOMBRES:		APELLIDOS Y NOMBRES:	
Chalacán Huera Jéssica Marlene		Chicaiza Pozo Vanessa Alexandra	
DIRECCIÓN:		DIRECCIÓN:	
Pichincha-Tabacundo		Imbabura -Ibarra	
EMAIL:		EMAIL:	
jessychalacan@gmail.com		vane6130@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL:	TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL:
(02) 2366-734	0994471488	(06) 2546-313	0996489241
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:		Manual administrativo, contable y financiero para la florícola Edana Floralba ubicada en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha, Ecuador.	
AUTORAS:		Chalacán Huera Jéssica Marlene Chicaiza Pozo Vanessa Alexandra	
FECHA:		2021/01/25	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:		<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO	
TÍTULO POR EL QUE OPTA:		Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A	
ASESOR /DIRECTOR:		MSc. Rocío Guadalupe León Carlosama	

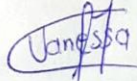
2. CONSTANCIAS

Las autoras 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 los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 25 días del mes de enero de 2021.

AUTORAS


Chalacán/Huera Jéssica Marlene
C.C. 172467120-9


Chicaiza Pozo Vanessa Alexandra
C.C. 171684755-1

ACEPTACIÓN:

(Firma)

Nombre:

Cargo: JEFE(a) DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

Este trabajo que he realizado con mucho esfuerzo, quiero dedicar primeramente a Dios por haberme dado a los mejores padres y en especial por tomarme de su mano y ayudarme a cumplir cada uno de mis sueños, por brindarme sabiduría y permitirme escalar cada peldaño, logrando superar los obstáculos que me ponía la vida.

A mis padres por darme la vida y formar de mí un buen ser humano, gracias a todas y cada una de sus enseñanzas. A mi madre, por su constante entrega de amor y rigor cuando era necesario, por brindarme su apoyo incondicional en cada una de las cosas que me he planteado, por guiarme por el buen camino con sus consejos, por formar en mí desde muy pequeña una persona humilde, honesta trabajadora, responsable y respetuosa, por ser mi ejemplo a seguir y el motivo principal para alcanzar mis metas; a mi padre que está en el cielo por darme la mejor lección de perseverancia para alcanzar lo que nos proponemos y por cuidarme todos los días desde su partida. Los amo con mi vida.

A mi hermana de otra madre, Vanessa Chicaiza por ser mi amiga y confidente, por estar conmigo en los buenos y malos momentos y por ser parte de uno de los sueños más anhelados que he tenido en la vida,

Finalmente, pero no menos importante, a mi familia que siempre ha estado alentándome y motivándome para conseguir mis objetivos.

Con cariño para todos ustedes, los quiero mucho.

Jéssica Chalacán

DEDICATORIA

El presente proyecto de titulación va dedicado principalmente a Dios por brindarme salud y vida para culminar una meta más, por la dicha de permitirme tener nuevas experiencias como estudiante en una carrera universitaria llena de bendiciones.

A mis padres, Hugo Chicaiza y Amparo Pozo quienes me han apoyado de manera incondicional, motivándome a seguir a delante a cumplir mis objetivos, ellos a pesar de las dificultades que se puedan presentar en el camino han sido quienes me impulsan a no abandonar mis metas y a regalarme sus sabios consejos para continuar.

A mi hermana Jessica Chicaiza que siempre se ha preocupado por el cumplimiento de mis obligaciones y responsabilidades como estudiante y me ha enseñado el valor de saber aprovechar una carrera universitaria.

A mi amiga Jessica Chalacán quien es parte de la autoría y con quien hemos trabajado en este proyecto con un solo objetivo, a ella que siempre estuvo alentándome en todos los niveles de la carrera y siendo parte de una linda amistad.

Finalmente, a mis abuelitos y familiares que siempre se han preocupado por ver el crecimiento y desarrollo académico en mí.

Con mucho cariño, amor y una muestra de agradecimiento profundo se los dedico a ustedes esta meta que la hemos conseguido juntos.

Vanessa Chicaiza

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer infinitamente a nuestros queridos docentes que han sido guías fundamentales para la adquisición de nuevos conocimientos y sobre todo a nuestra tutora Msc. Rocío León que nos ha otorgado tiempo y dedicación para que nuestro trabajo de grado haya culminado con éxito.

A los propietarios de la florícola Edana Floralba por darnos la apertura y la confianza de aplicar nuestros conocimientos en tan prestigiosa empresa.

Agradecemos también a nuestros familiares por estar siempre con nosotras, mostrándonos su apoyo incondicional y motivándonos a alcanzar nuestros objetivos.

A nuestros amigos más cercanos por brindarnos su apoyo y ayuda en el momento que lo hemos necesitado, no solo en el ámbito académico sino también en el emocional.

Jéssica y Vanessa

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	I
ABSTRACT	II
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	III
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	IV
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	IV
2. CONSTANCIAS	V
<i>DEDICATORIA</i>	VI
<i>DEDICATORIA</i>	VII
<i>AGRADECIMIENTO</i>	VIII
ÍNDICE DE CONTENIDO	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE FIGURAS	XIX
PRESENTACIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	3
Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO I	5

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
Introducción	5
Objetivo.....	5
1.1. La empresa	5
1.1.1. Clasificación de las empresas.....	6
1.1.2. Empresa agropecuaria.	7
1.2. Administración.....	8
1.2.1. Proceso administrativo.	9
1.2.2. Planeación.	10
1.2.3. Organización.	13
1.2.4. Dirección.	16
1.2.5. Control.....	18
1.3. Contabilidad.....	18
1.3.1. Principales cuentas contables.....	19
1.3.2. Plan de Cuentas.	21
1.3.3. Proceso contable.....	22
1.3.4. Información financiera.	24
1.3.5. Índices financieros.....	27
1.4. Organismos de control	29
1.5. Normativa legal.....	29
1.5.1. Ley de seguridad social.	29

1.5.2. Código de trabajo.....	30
1.5.3. Riesgos laborales.....	30
CAPÍTULO II	31
2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS.....	31
Introducción	31
Objetivo.....	31
2.1. Tipo de investigación.....	31
2.1.1. Investigación cualitativa.....	31
2.1.2. Investigación cuantitativa.....	32
2.2. Métodos de investigación	33
2.2.1. Método descriptivo.....	33
2.3. Técnicas e instrumentos	33
2.3.1. Entrevista.....	34
2.3.2. Encuesta.	34
2.3.3. Observación.....	35
2.4. Variables	35
2.4.1. Variables diagnósticas.....	36
CAPÍTULO III.....	38
3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	38
Introducción	38
Objetivo.....	38

3.1. Identificación de población	38
3.2. Desarrollo de variables.....	39
3.2.1. Fichas de observación.	39
3.2.2. Entrevistas.	41
3.2.3 Encuestas.....	59
3.3. Análisis de la información	79
3.3.1 Matriz FODA.	79
3.3.2 Cruces estratégicos.....	80
3.4. Conclusión diagnóstica	82
3.4.1 Estructura administrativa.	82
3.4.2 Proceso contable.....	82
3.4.3 Proceso financiero.....	82
3.4.4 Calidad del servicio al cliente.	82
3.4.5 Normativa interna.....	83
3.4.6 Factores del microentorno.....	83
3.4.7 Factores del macroentorno.	83
CAPÍTULO IV	84
4. PROPUESTA.....	84
Introducción	84
Objetivo.....	84
4.1. Propuesta administrativa	84

4.1.1. Denominación de la empresa y logotipo.	84
4.1.2. Objetivos estratégicos.	87
4.1.3. Políticas.	88
4.1.4. Gestión por procesos.	90
4.1.5. Estructura organizacional.	109
4.1.6. Gestión de riesgos operativos.	136
4.1.7. Reglamento interno.	140
4.1.8. Código de ética.	154
4.2. Propuesta contable	164
4.2.1. Catálogo de cuentas.	164
4.2.2. Políticas contables	170
4.2.3. Dinámica de cuentas.	171
4.2.4. Estados financieros.	181
4.3. Propuesta financiera.	186
4.3.1. Razones financieras.	187
4.3.2. Análisis de las razones financieras.	188
5. VALIDACIÓN.	192
Introducción	192
Objetivo.	192
5.1. Equipo de trabajo	192
5.2. Método de verificación	192

5.3. Método de calificación	193
5.4. Rango de interpretación	194
5.5. Resultados	194
5.6. Conclusiones	199
5.7. Recomendaciones.....	200
Bibliografía	201

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de las empresas	7
Tabla 2. Etapas del proceso administrativo.....	10
Tabla 3. Índices financieros	28
Tabla 4. Variables Diagnósticas.....	37
Tabla 5. Población de la florícola “Edana Floralba”.....	38
Tabla 6. Personal de la florícola “Edana Floralba”.....	41
Tabla 7. Filosofía empresarial de la florícola “Edana Floralba”.....	42
Tabla 8. Matriz FODA	79
Tabla 9. Objetivos estratégicos	87
Tabla 10. Políticas generales.....	88
Tabla 11. Políticas operativas.	89
Tabla 12. Proceso de gestión organizacional	91
Tabla 13. Proceso de planificación estratégica	91
Tabla 14. Proceso de adquisición.....	92
Tabla 15. Proceso de cultivo	92
Tabla 16. Proceso de postcosecha	93
Tabla 17. Proceso de comercialización.....	93
Tabla 18. Proceso de contabilidad	94
Tabla 19. Proceso de finanzas.....	94
Tabla 20. Proceso de administración	95
Tabla 21. Proceso de asuntos legales	95
Tabla 22. Simbología del diagrama de flujo	96
Tabla 23. Procedimiento de compras.....	97
Tabla 24. Procedimiento de ventas	99

Tabla 25. Procedimiento de registro de facturas	101
Tabla 26. Procedimiento de pago a proveedores	103
Tabla 27. Procedimiento de contratación de personal	105
Tabla 28. Indicadores de gestión perspectiva financiera	107
Tabla 29. Indicadores de gestión perspectiva del cliente	107
Tabla 30. Indicadores de gestión perspectiva de ventas	108
Tabla 31. Indicadores de gestión perspectiva de procesos internos.....	108
Tabla 32. Funciones gerencia general	115
Tabla 33. Manual de funciones asesoría legal	116
Tabla 34. Manual de funciones departamento de contabilidad.....	117
Tabla 35. Manual de funciones gerente financiero	118
Tabla 36. Manual de funciones vendedor	119
Tabla 37. Manual de funciones bodeguero	120
Tabla 38. Funciones departamento administrativo	121
Tabla 39. Manual de funciones operario de salud y seguridad ocupacional.....	122
Tabla 40. Manual defunciones de producción	123
Tabla 41. Manual de funciones jefe de cultivo	124
Tabla 42. Manual de funciones área de cultivo.....	125
Tabla 43. Manual de funciones área de riego	126
Tabla 44. Manual de funciones fumigador	127
Tabla 45. Manual de funciones del área de cosecha	128
Tabla 46. Manual de funciones del área pstcosecha	129
Tabla 47. Manual de funciones transportistas.....	130
Tabla 48. Manual de funciones área de lavado	131
Tabla 49. Manual de funciones de clasificador.....	132

Tabla 50. Manual de funciones área de corte.....	133
Tabla 51. Manual de funciones embonchador	134
Tabla 52. Manual de funciones empacador.....	135
Tabla 53. Medición del riesgo.....	136
Tabla 54. Catálogo de cuentas	164
Tabla 55 Políticas contables.....	170
Tabla 56. Efectivo y equivalente al efectivo	171
Tabla 57. Activos financieros	172
Tabla 58. Propiedad, planta y equipo	173
Tabla 59. Activo biológico.....	174
Tabla 60. Cuentas y documentos por pagar	175
Tabla 61. Obligaciones patronales	176
Tabla 62. Capital suscrito y pagado	177
Tabla 63 Ventas.....	178
Tabla 64. Costo de ventas y producción	179
Tabla 65. Gatos administrativos.....	180
Tabla 66. Estructura del estado de situación financiera	182
Tabla 67. Estructura del estado de resultados	183
Tabla 68. Estructura del estado de cambios en el patrimonio.....	184
Tabla 69. Estructura del estado de flujo de efectivo	185
Tabla 70. Estructura del estado de costos de producción y ventas	186
Tabla 71. Indicador de liquidez.....	188
Tabla 72. Indicador de gestión	189
Tabla 73. Indicador de endeudamiento	190
Tabla 74. Indicador de rentabilidad	191

Tabla 75. Matriz de verificación	193
Tabla 76. Matriz de validación gerente “Edana Floralba”	195
Tabla 77. Matriz de validación.....	196
Tabla 78. Resultados parciales de validación	198
Tabla 79. Resultados totales.....	198

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conocimiento de la misión	59
Figura 2. Conocimiento de la visión	60
Figura 3. Visibilidad de misión - visión.....	61
Figura 4. Socialización de objetivos empresariales	62
Figura 5. Políticas empresariales.....	63
Figura 6. Organigrama	64
Figura 7. Flujograma	65
Figura 8. Mapa de procesos	66
Figura 9. Socialización del código de ética.....	67
Figura 10. Reglamento sobre salud y seguridad ocupacional	68
Figura 11. Prevención de riesgos laborales	69
Figura 12. Manual de uso de uniformes	70
Figura 13. Indumentaria	71
Figura 14. Apreciación de indumentaria	72
Figura 15. Uso de herramientas adecuadas	73
Figura 16. Afiliación al seguro social	74
Figura 17. Pago de remuneración justa	75
Figura 18. Pago de horas extras y suplementarias	76
Figura 19. Cumplimiento del contrato de trabajo	77
Figura 20. Logotipo.....	85
Figura 21. Misión de la florícola Edana Floralba	85
Figura 22. Visión de la florícola Edana Floralba	85
Figura 23. Objetivos corporativos de la florícola Edana Floralba	86
Figura 24. Mapa de procesos	90

Figura 25. Flujograma de compras.....	98
Figura 26. Flujograma de ventas	100
Figura 27. Flujograma de registro de facturas	102
Figura 28. Flujograma de pago a proveedores	104
Figura 29. Flujograma de contratación de personal	106
Figura 30. Organigrama estructural	109
Figura 31. Organigrama funcional	110
Figura 32. Organigrama funcional – departamento financiero	111
Figura 33. Organigrama funcional – departamento administrativo	112
Figura 34. Organigrama funcional – departamento de ventas	113
Figura 35. Organigrama funcional – departamento de producción.....	114
Figura 36. Matriz de identificación del riesgo	136
Figura 37. Matriz de cuantificación de riesgo.....	137
Figura 38. Matriz de riesgo	138
Figura 39. Mapa de riesgo.....	139

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de grado tiene como finalidad realizar un Manual Administrativo, Contable y Financiero para la florícola “Edana Floralba” en la ciudad de Tabacundo provincia de Pichincha; este manual ayuda a que los procesos y procedimientos de la empresa logren mayor eficiencia y eficacia. Este contiene cinco capítulos que se detallan a continuación:

En el **primer capítulo** se describe las bases teóricas y científicas de temas de interés relacionados con la parte administrativa, contable y financiera, donde se detallan conceptos importantes que fundamentan la presente investigación.

En el **segundo capítulo** se puntualiza el tipo de investigación, métodos y técnicas que se aplican en la recolección y procesamiento de la información obtenida del presente estudio, con la finalidad de establecer las herramientas idóneas que contribuyan a la extracción de datos relevante de la empresa.

En el **tercer capítulo** se analiza el estado actual de la empresa florícola “Edana Floralba”, para posteriormente aplicar procedimientos administrativos, contables y financieros. El diagnóstico se realiza mediante técnicas e instrumentos que permiten recolectar información cuantitativa y cualitativa, cuyo objetivo es orientar a un adecuado pronóstico e identificar el problema de mayor impacto.

En el **cuarto capítulo** se crea el manual administrativo, contable y financiero para la florícola Edana Floralba y se establecen parámetros referentes a la estructura administrativa, contable, financiera, calidad del servicio al cliente, normativa interna y factores del microentorno y macroentorno, además de la creación de indicadores.

Finalmente, en el **quinto capítulo** se realiza la validación en el que se identifica los aspectos más significativos que genera la implementación de este manual en la florícola, donde se

verifica el impacto social, económico, educativo y ambiental; además de las conclusiones y recomendaciones que se obtienen como resultado de la investigación realizada en la empresa.

JUSTIFICACIÓN

La implementación de un manual administrativo, contable y financiero es una herramienta que agiliza los diferentes procesos que se realizan dentro de una empresa, haciéndolos más dinámicos, provocando mayor eficiencia y eficacia.

En efecto, lo que pretende este manual es llevar un control adecuado y ser una guía en los departamentos existentes dentro de la florícola, entre las principales ventajas que se efectúan al implementar son:

- ✓ Acelerar procedimientos administrativos, contables y financieros.
- ✓ Segregación de funciones.
- ✓ Delimitación de funciones.
- ✓ Asignación de responsabilidades.
- ✓ Seguimiento continuo de actividades.

Este trabajo permite que la florícola identifique cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) que poseen, mismas que contribuyen a que la alta dirección tenga una herramienta que le permita tomar decisiones importantes, ante situaciones internas y externas que favorecen o impiden el desarrollo; es necesario también mencionar que la empresa podrá conocer variables contables y financieras para fortalecer este ámbito.

Objetivos

Objetivo General

- ✓ Diseñar un manual administrativo, contable y financiero para la florícola Edana Floralba, ubicada en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha, Ecuador, a través del uso de técnicas, administrativas y financieras, las cuales contribuyen a dar soluciones a los aspectos negativos dentro de la empresa.

Objetivos Específicos

- ✓ Construir la fundamentación teórica a través de una investigación bibliográfica, logrando sustentar los conceptos más importantes sobre la propuesta administrativa, contable y financiera.
- ✓ Determinar los procedimientos metodológicos a usar en la investigación a través de métodos, técnicas e instrumentos que permitan la obtención de información fidedigna.
- ✓ Realizar el diagnóstico situacional de la florícola “Edana Floralba” mediante el uso de las diferentes variables que contribuyan con la interpretación del estado actual de la empresa.
- ✓ Diseñar la propuesta de creación de un manual administrativo, contable y financiero que permitan la adecuada toma de decisiones en la entidad.
- ✓ Realizar la validación de la aplicabilidad de la investigación mediante herramientas que aseguren la confiabilidad de la información.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Introducción

El marco teórico es fundamental para esta investigación, debido a que permite conocer el ámbito conceptual acerca del tema de manuales. La característica principal es la obtención de una base escrita del campo de estudio, cuyo fin es ampliar los criterios más relevantes y significativos para profundizar en el contexto seleccionado, logrando la comprensión de los lectores.

El marco teórico se expone en base a fuentes bibliográficas confiables para que la información obtenida sea verídica, de manera que contribuyan de manera eficiente en el desarrollo del contenido. En este capítulo se realiza la presentación de términos relacionados con la parte administrativa, financiera contable, empresarial, así como también normativas y reglamentos que regulan a las empresas florícolas, con el fin de obtener mayor conocimiento del eje de las actividades.

Objetivo

- ✓ Construir la fundamentación teórica a través de una investigación bibliográfica, logrando sustentar los conceptos más importantes de la propuesta administrativa, contable y financiera.

1.1. La empresa

La empresa es un conjunto de elementos de producción que se relacionan con el propósito de obtener bienes o servicios integrando factores tales como: tierra, trabajo y capital que serán encaminados por la parte administrativa de la organización, asumiendo el trance existente en el mercado (Morueco, 2014).

El autor Mohamed (2018) argumenta que las empresas:

A través de la conjunción de factores productivos, junto con las oportunas técnicas de gestión y dirección empresarial, produce riqueza, y como consecuencia de ello se contribuye al crecimiento de la economía del país. De esta manera, la empresa se convierte en uno de los componentes más importantes tanto a nivel microeconómico como macroeconómico (p. 8).

Se define que la empresa es el lugar físico- virtual; ya sea esta privada, pública o mixta conformada por recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos, cuyo fin, es ofrecer un bien o servicio para satisfacer las necesidades de los consumidores y obtener una rentabilidad que beneficie a los grupos de interés.

1.1.1. Clasificación de las empresas.

Las empresas son unidades de producción que se clasifican de acuerdo con la diversidad de los productos y actividades que realicen, incluyendo factores geográficos y culturales. Para categorizar a las organizaciones es necesario tomar en cuenta varios aspectos a considerar como el tamaño, giro, constitución jurídica, grado de mecanización, recursos y múltiples componentes que intervienen en el funcionamiento (Münch, 2015).

Ecuador clasifica a las empresas en tres grupos: El primero engloba a las compañías y entidades sujetos a la ley de mercado de valores, entre ellas están las que practican auditoría externa; el segundo, a aquellas con activos iguales o superiores a US 4.000.000 como: organizaciones tenedoras de acciones formadas voluntariamente, agrupaciones mixtas, del sector público y sucursales extranjeras y el tercer grupo considera a todas las que no se encuentran constando en los dos grupos anteriores (Rodríguez, 2017).

Teniendo un concepto más amplio de la clasificación de las empresas, se muestra la siguiente tabla:

Tabla 1.
Clasificación de las empresas

Por la naturaleza	Por la procedencia del capital	Por el tamaño
Industriales: Transforman materias primas en nuevos productos. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Extractivas ✓ De transformación o manufactureras 	Públicas: El capital pertenece al sector público. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mixtas ✓ Centralizadas ✓ Descentralizadas 	Microempresa <ul style="list-style-type: none"> ✓ De 1 a 9 empleados
Comerciales: Compra y venta de productos, intermediarias entre productores y compradores. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoservicio ✓ Comercializadoras ✓ Mayoristas ✓ Minoristas o detallistas ✓ Comisionarías 	Privadas: El capital pertenece al sector privado. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nacionales ✓ Extranjeras ✓ Multinacionales ✓ Globalizadas ✓ Controladoras ✓ Maquiladoras 	Pequeña empresa <ul style="list-style-type: none"> ✓ De 10 a 49 empleados
Servicios: Generación y ventas de productos intangibles. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Salud ✓ Educación ✓ Transporte ✓ Turismo ✓ Outsourcing ✓ Financieras 	Mixtas: El capital es público y privado.	Mediana empresa <ul style="list-style-type: none"> ✓ De 50 a 199 empleados
Agropecuarias: Explotan productos agrícolas y pecuarios. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Granjas avícolas ✓ Invernaderos ✓ Florícolas 		Gran empresa <ul style="list-style-type: none"> ✓ Más de 200 empleados
Mineras: Explotan los recursos del subsuelo.		

Fuente: Elaboración propia con datos de Zapata (2011) & Münch (2015).

1.1.2. Empresa agropecuaria.

El sector agropecuario se caracteriza por tener lugares que sirven para criar animales, cultivar y cosechar alimentos o plantas con el fin de comercializarlos a personas minoristas o

mayoristas. Este tipo de entes usan recursos humanos, tecnológicos, económicos y materiales. En Ecuador estas empresas obtienen productos de excelente calidad, por ende se encuentran ligadas a las exportaciones; contribuyendo con el 25% al PIB nacional (Inec, 2008).

Las empresas agropecuarias son importantes dentro de cualquier país, no solo por brindar alimentos de primera necesidad a la población, sino también porque contribuyen con la economía, debido a la gran diversidad de organizaciones que se encargan de la exportación de productos como: cacao, café, camarones, banano, flores, entre otros; este sector cumple un rol significativo por ser generador de divisas y proveedor de materias primas para la industria.

1.1.2.1. Empresa florícola.

Las florícolas son organizaciones legalmente constituidas que se encargan de la producción y comercialización de rosas, estas se enfocan en mercados nacionales e internacionales. Son consideradas de gran importancia en el Ecuador debido a que contribuyen con el crecimiento económico, mejorando la calidad de vida en las familias que habitan en las provincias que se encuentran en estos sectores productivos por incrementar plazas de trabajo; por otra parte han logrado posicionarse a nivel mundial por ofrecer rosas de calidad a los clientes (Proecuador, 2018).

1.2. Administración

La administración es una ciencia que ayuda a las organizaciones a conseguir un alto desempeño a través de la correcta planificación, organización, dirección y control de todos los recursos y actividades que posea la empresa con el fin de alcanzar los objetivos propuestos de manera eficiente y eficaz (Gorbanev, 2014).

Sánchez (2015) afirma que la administración también se puede definir como:

El proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas laboren o trabajen en grupos, y alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Con administración,

las personas realizan funciones de planeación, organización, integración de personas y de bienes o cosas, dirección y control (p. 46).

En definitiva, la administración es un medio por el cual se pretende alcanzar las metas establecidas mediante el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la empresa aprovechándolos al máximo, con el fin de obtener mejores resultados mediante el uso adecuado de estos, así como también de las actividades que se desarrollen dentro de la entidad.

1.2.1. Proceso administrativo.

El proceso administrativo se define como una secuencia de actividades esenciales que permiten cumplir con los objetivos planteados, complementando la fase estructural con la operacional, determinando el alcance e implementando las actividades necesarias para alcanzarlos (Münch, 2015). Blandez (2014) menciona que:

Se llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, éstos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos (p.6).

El proceso administrativo es un conjunto de etapas conocidas como: planeación, organización, integración, dirección y control, cada una de estas cumplen con una función específica para conseguir los objetivos establecidos por la empresa, alcanzando el desarrollo efectivo y eficaz en cada una de las actividades que realicen.

Tabla 2.
Etapas del proceso administrativo

Planeación	Establece escenarios futuros y el rumbo a dónde se dirigirá la empresa. En esta etapa también se determina los resultados que la organización pretende alcanzar y las estrategias para minimizar riesgos.
Organización	Consiste en el diseño y creación de estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como también en el establecimiento de métodos y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.
Integración	Proceso de selección y obtención de los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.
Dirección	Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos y el ejercicio del liderazgo.
Control	En la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares, para evaluar los resultados obtenidos con la finalidad de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.

Fuente: Münch (2015)

Adaptado por: Chalacan Jéssica; Chicaiza Vanessa

1.2.2. Planeación.

La planeación es una etapa que se centra en establecer estrategias para el logro de objetivos a través de la creación de parámetros que permitan guiar a la empresa, aprovechando de mejor manera los recursos que esta posea, llevando a cabo el desarrollo eficiente de la administración.

A continuación, se mencionan los elementos que forman parte de esta fase:

1.2.2.1.Misión.

La misión es la razón de ser de la organización a corto plazo para alcanzar los objetivos planteados. En sí, permite saber que función desempeña la empresa, para quién lo realiza, por

qué existe y cómo llevar a cabo el giro del negocio, identificando las ventajas competitivas en el mercado (Herrera, 2017).

De la misma manera Hitt, Ireland, & Hoskisson (2015) determinan que “Una misión específica los negocios en los que pretende competir la compañía y los clientes a los cuales pretende servir” (p.19).

En relación con los criterios de estos autores, la misión se define como el propósito de ser de una empresa, es decir, que otorga de manera breve un concepto y la naturaleza de una organización, para la creación se debe cumplir con elementos esenciales que identifiquen lo que realiza en el mercado, lo que pretende hacer y a qué tipo de clientes se enfocan.

1.2.2.2. Visión.

La visión es un enfoque con perspectivas a futuro y a largo plazo, esta debe estar alineada al crecimiento y mejora del estado actual de la empresa, además debe ser amplia, inspiradora, medible y alcanzable, con la finalidad de motivar a los miembros de la organización logrando el cumplimiento de los objetivos del negocio.

Según Palacios (2015) conceptualiza a este término de la siguiente manera:

La visión sirve de guía en la formulación de estrategias y debe reflejarse en la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa, se hace tangible cuando se materializa en proyectos y metas específicos, cuyos resultados deben ser medibles mediante índices de gestión bien definidos (p. 62).

La visión es un estado futuro ambicioso y deseable, que involucra a los clientes internos y externos de la empresa, esta debe mejorar las condiciones del estado actual. Para lograr este objetivo a largo plazo, se requiere pasión, sacrificio, tenacidad y dinamismo por parte de los integrantes de la empresa (Herrera, 2017).

1.2.2.3. Valores corporativos.

Los valores son aquellas directrices que rigen o inculcan la vida de la empresa y que se encuentran relacionados principalmente con el trato justo, integridad, conducta ética, responsabilidad social, trabajo en equipo y otros que guían la forma de actuar de los miembros que laboran dentro de ella (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland, 2015).

Asimismo, Pérez (2016) describe a esta expresión como:

El marco ético-social dentro del cual la empresa ejecuta las acciones. Lo redactan los propietarios y accionistas, no la dirección. Forma parte de la filosofía o cultura empresarial. Está estrechamente ligado con la ética: preservar el medio ambiente, cuidar a los empleados, a la sociedad, etc. Es permanente en el tiempo (10 a 20 años) (p. 33).

Los valores corporativos son lineamientos que corresponden a la cultura de cada institución, relacionados con el correcto accionar de los empleados; son definidos por cada organización debido a que estos marcan la diferencia entre ellas, generando una ventaja competitiva frente al resto.

1.2.2.4. Objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos son los resultados integrales que una entidad desea lograr en el transcurso del tiempo, deben encontrarse incluidas todas las áreas que conforman la organización para poder aplicar un control a través de indicadores de gestión (Pérez R. I., 2018); también Rodríguez (2017) indica que: “Establecer objetivos implica comprender la misión de la empresa y, después, establecer metas que la traduzcan en términos concretos” (p. 176).

Es importante tener claro cuáles son las metas a seguir, es por esta razón que los objetivos estratégicos deben estar alineados a la misión y visión por el hecho que son elementos que muestran lo que es la empresa y hacia donde se quiere llegar en el futuro, por ende, las acciones

que se vayan a ejecutar ya sean a corto, mediano o largo plazo deben ser detallados de manera clara, precisa, razonable y sobre todo alcanzables.

1.2.2.5. Políticas empresariales

Las políticas empresariales son directrices que establece una institución y que son realizadas de acuerdo a las actividades del negocio para que sean cumplidas por todos los miembros (Valencia, 2017). Según Münch & Martínez (2017) son: “disposiciones específicas que se establecen para guiar, orientar o regular la conducta del personal en tomar decisiones en actividades que se repiten una y otra vez dentro de una empresa” (pág. 98).

Por lo tanto, las políticas empresariales se establecen con la finalidad que sean compartidas, entendidas, acatadas y cumplidas por los integrantes de la empresa. La ejecución permanente ayuda al logro de los objetivos institucionales y a la vez permite identificar las estrategias a implementar.

1.2.3. Organización.

La organización dentro del proceso administrativo se encarga de establecer una estructura adecuada de los procesos y división de trabajo en la empresa, con el objetivo de hacer más dinámicas las actividades que se desarrollen, además de evitar la duplicidad de funciones; para cumplir estos aspectos es necesario desarrollar lo siguiente:

1.2.3.1. Organigrama

Un organigrama muestra gráficamente la situación general de la empresa y es establecido de acuerdo a las prioridades y necesidades, este esquema da a conocer todas las áreas que posee, además de identificar las relaciones jerárquicas; así lo enfatiza Ramos (2015) agregando que es: “Un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de la estructura de una organización, incluyendo las principales funciones y las relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva” (p. 19).

Esta herramienta es un instrumento primordial en el diseño de la estructura organizacional, el cual, como un esqueleto humano o un plano arquitectónico, presenta un diagrama que ejemplifica las diversas unidades orgánicas que forman parte de una entidad y como se encuentran relacionadas entre sí (Louffat, 2017).

Complementando a estas definiciones se puede decir que es una herramienta a través de la que se identifican las diferentes áreas de la empresa, líneas de mando y jerarquización de actividades o funciones. Es necesario que los involucrados conozcan bien la estructura para evitar la duplicidad de funciones y el rendimiento sea óptimo.

1.2.3.2. Diagrama de flujo.

Conocidos también como flujogramas, representan de manera gráfica la secuencia de las actividades administrativas, productivas, financieras y operativas; en estos se identifican las áreas y los cargos que actúan en cada proceso, en algunos casos también se señala las herramientas o instrumentos que suelen usar. Estas representaciones deben ser realizadas de manera sencilla, con la descripción comprensible de las operaciones (Benjamín & Fincowsky, 2014).

Un diagrama de flujo es la representación gráfica que se usa para simbolizar una actividad específica, utilizando diferentes formas como: círculos, rectángulos, diamantes, óvalos y otras figuras similares que indican los pasos que se realizan en un determinado proceso. Se recomienda que el esquema se realice de forma clara y sencilla.

1.2.3.3. Gestión por procesos.

La gestión por procesos consiste en aplicar modelos para analizar y vigilar la manera en que desarrollan las actividades estratégicas, brindando diferentes beneficios como la agilidad, flexibilidad, visibilidad, colaboración y gobierno (Herrera, 2017).

En otras palabras, se puede definir a la gestión por procesos como una técnica secuencial que permite relacionar las actividades con los recursos necesarios para obtener resultados oportunos y de calidad, alineados a cumplir con la satisfacción de las personas involucradas; siendo estos proveedores, clientes, accionistas y personal en general de la empresa.

1.2.3.3.1. Procesos.

El proceso es una sucesión de tareas que inicia con entradas y finaliza con salidas. Este acto crea valor en la organización, debido a que dinamiza los procedimientos de manera eficiente, efectiva, transparente y ágil (Herrera, 2018).

Los procesos son aquellas actividades consecutivas que dinamizan las operaciones dentro de las empresas, contribuyendo al logro de los objetivos, trabajando de forma eficiente y eficaz para obtener resultados efectivos que cumplan con las necesidades y requerimientos de los consumidores.

1.2.3.3.2. Mapa de procesos.

El mapa de procesos se lo cataloga como la relación de las principales actividades operativas, es decir, con aquellos que llevan al éxito a una empresa y se encuentran alineados a la razón de ser, estos son los que otorgan directrices a las demás acciones que se realizan en una organización (Benjamín & Fincowsky, 2014).

El mapa de procesos es una “técnica de uso frecuente en organizaciones que desean entender con claridad, sencillez como funciona una unidad de negocios y lo que representa cada proceso en términos de entradas, salidas y acciones, todo ello dentro de una estructura jerárquica” (Serrano, 2017, pág. 222).

Un mapa de procesos es un diagrama importante dentro de una institución, que interrelaciona las actividades existentes, transformando las unidades de entrada en unidades de salida dinamizando las actividades, siendo esta una herramienta de valor para los interesados.

1.2.4. Dirección.

La dirección se encuentra encaminada a la orientación y conducción de los recursos humanos por parte de la autoridad, tomando decisiones que ayuden al logro de objetivos y estableciendo medidas adecuadas que guíen y dirijan al equipo de trabajo; a continuación, se muestran los elementos que contiene esta fase:

1.2.4.1. Manuales.

Los manuales son una herramienta que se encargan de agrupar todos los procedimientos y acciones que realice una empresa de manera general, permitiendo que las actividades se realicen de forma más dinámica, siendo este un documento relevante para la institución y para el personal que la integra por contener instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas áreas de una entidad (Vergara, 2017).

Los manuales son documentos que permiten que los procesos que realiza la organización fluyan de manera efectiva para la correcta toma de decisiones, concernientes a los objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, etc. (Valencia, 2012).

Los manuales son instrumentos legibles, sencillos y flexibles con gran importancia dentro de las empresas por ser un medio de comunicación y coordinación entre los trabajadores, estos se caracterizan por poseer información relevante como políticas, leyes, normas, funciones y procedimientos, cuyo objetivo es el medio de orientación para las personas que integran la institución.

1.2.4.1.1. Clasificación de manuales.

Los manuales han sido clasificados de acuerdo con el medio de relación y orientación de los distintos ambientes existentes dentro de una entidad, como se observa a continuación:

Por la naturaleza o área de aplicación:

- ✓ Microadministrativos
- ✓ Macroadministrativos
- ✓ Mesoadministrativos

Por el contenido

- ✓ De organización
- ✓ De procedimientos
- ✓ De gestión de calidad
- ✓ De historia de la organización
- ✓ De políticas
- ✓ De contenido múltiple
- ✓ De puestos
- ✓ De técnicas
- ✓ De ventas
- ✓ De producción
- ✓ De finanzas
- ✓ De personal
- ✓ De operación
- ✓ De sistemas

Por el ámbito

- ✓ Generales
- ✓ Específicos
- ✓ Enfoque

1.2.4.1.2. Manual administrativo.

Es una herramienta que sirve como medio de comunicación y coordinación para registrar y transferir de forma secuencial toda la información que posee la empresa, así como también las instrucciones y directrices necesarias para desempeñar mejor los procedimientos (Benjamín & Fincowsky, 2014).

Un manual administrativo es un documento escrito que contiene una serie de elementos necesarios que tienen como finalidad orientar las actividades y conducta que deben mantener los miembros de una empresa, para de esa manera alcanzar los objetivos planteados.

1.2.4.1.3. Manual financiero.

Este tipo de manuales ayudan al control, manejo y distribución de los recursos económicos de las áreas de una organización, particularmente de las que se encuentran a cargo de la captación, aplicación y control (Benjamín & Fincowsky, 2014).

Son documentos que sirven de guía sobre cómo se debe accionar en el ámbito financiero en una institución. La ventaja que se adquiere a través de la aplicación de estos manuales es que la empresa tendrá un mejor control y dominio de las actividades financieras.

1.2.5. Control.

El control es una etapa del proceso administrativo que pretende mejorar y rectificar sobre aquellos posibles errores que se hayan podido presentar en los diferentes procesos del cumplimiento del trabajo diario. En toda organización debe existir un adecuado control de las actividades, ya sea de forma anticipada, continua o posterior para poder verificar si se está llevando a cabo el cumplimiento de los objetivos.

1.3. Contabilidad

La contabilidad es la ciencia que ayuda a las empresas a mantener un correcto registro de las transacciones financieras que se realicen dentro de ella, el objetivo fundamental de esta

rama es proporcionar información útil sobre el estado económico en el que se encuentra la organización a través de los diferentes estados financieros en un determinado periodo, de tal manera que contribuyan a la acertada toma de decisiones (Llorente, 2014).

La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad estas pueden ser transacciones, transformaciones internas y otros eventos que producen sistemática y estructuradamente información financiera (Vite, 2017).

La contabilidad es un proceso de registro de las operaciones financieras que se dan en una institución de manera secuencial, cronológica con el fin de obtener estados financieros que posteriormente permitan tomar decisiones adecuadas a la dirección involucrada.

1.3.1. Principales cuentas contables.

1.3.1.1. Activos.

De acuerdo con Vite (2017) “el activo contiene todos los bienes y derechos que pertenecen a la empresa” (p. 23).

Según Vilches (2019) activo es: “todo lo que posee la empresa y todo lo que le deben (Bienes y Derechos). Es decir, todo lo que tiene un valor potencial futuro para la empresa” (p.46).

Los activos son todos los bienes, derechos y otros recursos con los que cuenta una empresa, ya sean estos muebles, inmuebles o beneficios futuros que puede percibir la entidad.

1.3.1.2. Pasivos.

Según Vite (2017) define al pasivo como un: “conjunto o segmento cuantificable de las obligaciones presentes de una entidad, virtualmente ineludibles, de transferir activos o proporcionar servicios en el futuro a otras entidades, como consecuencia de transacciones o eventos pasados” (p.49).

Moreno (2014) detalla que: “las cuentas de pasivo representan las deudas y obligaciones a cargo del ente económico. Por tanto, siempre comenzarán con un crédito o abono y los saldos deben ser acreedores” (p. 43).

Un pasivo representa todas las deudas que mantiene una empresa en el presente y que estas han sido contraídas en el pasado con la finalidad de financiar las actividades de la organización.

1.3.1.3. Patrimonio.

De acuerdo a García (2017) “El patrimonio de una empresa, particular o colectiva, está compuesta por los bienes, derechos y obligaciones que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuáles ésta puede cumplir los fines” (pág. 27).

Según Vilches (2019) el patrimonio “representa el importe capital del capital social de la empresa, totalmente suscrito, aun cuando pudiera estar totalmente exhibido. En el caso de personas físicas, se le conoce como patrimonio” (p.59).

En definitiva, se considera patrimonio a aquellos bienes tangibles e intangibles con los que cuenta una persona o empresa con el objeto de lograr alcanzar las metas u objetivos.

1.3.1.4. Ingresos.

De acuerdo a Abolacio (2018) define a los ingresos como: “toda operación que implica un aumento del patrimonio de la empresa” (p.42).

Estas cuentas abrirán un crédito o abono y los saldos deben ser acreedores, representa los ingresos percibidos por la entidad como consecuencia de las operaciones comerciales normales de la empresa, y a la vez producen un incremento al patrimonio del negocio (Moreno, 2014).

La cuenta de ingresos no es más que el reflejo del incremento de recursos económicos contribuyendo al crecimiento del patrimonio neto de la empresa.

1.3.1.5. Costos.

Estas cuentas representan el costo de las ventas efectuadas como consecuencia de las operaciones comerciales normales de la empresa y producen disminuciones en el patrimonio del negocio. Las cuentas se abrirán en un cargo o débito y los saldos deben ser deudores (Moreno, 2014).

En esta cuenta se registra todas las compras o gastos que incurriren en la elaboración o fabricación del producto o servicio que se encuentre relacionado con el giro del negocio.

1.3.1.6. Gastos.

Según Abolacio (2018) los gastos son: “toda operación que implica una reducción del patrimonio de la empresa” (p.42).

Estas cuentas se denominan cuentas de gastos de operación, porque representan los gastos que una entidad económica debe realizar para poder llevar a cabo las operaciones normales; estas cuentas producen disminuciones en el patrimonio del negocio. En el registro se abrirán con un cargo o débito y los saldos deben ser deudores (Moreno, 2014).

La cuenta de gastos representa la inversión económica que se requiere para llevar a cabo la elaboración de un determinado producto o la prestación de un servicio.

1.3.2. Plan de Cuentas.

De acuerdo con Zapata (2011) “Es la lista de cuentas ordenada metódicamente, creada e ideada de manera específica para una empresa o ente, que sirve de base al sistema de procesamiento contable para el logro de los fines” (p. 26).

El plan de cuentas busca que todos los registros que se ejecuten en la empresa se realicen de manera uniforme, para poder presentar información comprensible, además de poder brindar la correcta categorización de los diferentes hechos económicos (Uribe, 2019).

A este instrumento se lo define como un listado de cuentas ordenadas que sirve para registrar las diferentes transacciones que se llevan en las empresas, siendo este un medio para obtener información rápida y sencilla. Un plan de cuentas debe ser flexible, uniforme y ordenado, además de usar términos legibles partiendo desde lo general a lo particular.

1.3.3. Proceso contable.

Vite (2017) expresa que: “el proceso contable es el conjunto de fases a través de las cuales la contaduría pública obtiene y comprueba la información plasmada en los estados financieros” (p. 69).

Para procesar y registrar todas las operaciones financieras que se llevan a cabo en una empresa, es necesario mantener una secuencia de pasos estrechamente relacionados; los mismo que deben tener lógica, a esta sucesión de actividades se las define como proceso o ciclo contable que se detallan a continuación:

1.3.3.1. Libro diario.

Según Marcos (2015) afirma que el libro diario es un documento principal y obligatorio, en el cual se registran las actividades financieras diarias que se han realizado en la empresa, todas las transacciones que sean registradas se plasmarán de manera cronológica, estos son denominados asientos contables.

“Pertenece al grupo de los libros principales, en este libro se registra en forma cronológica todas las operaciones de la empresa. El registro se realiza mediante asientos, a lo que se denomina también *jornalización*” (Valdivieso, 2013, pág. 50).

Se determina que el libro diario es un documento fundamental y necesario que una organización debe manejar, tomando en cuenta que esta información permite tener conocimiento de todos los hechos contables que se realizan de forma permanente en el desarrollo de las actividades operacionales.

1.3.3.2. Libro mayor.

El libro mayor es aquel que permite agrupar cuentas similares del libro diario de manera individual, para determinar los incrementos y reducciones de una cuenta determinada que se han generado durante un determinado periodo contable, por lo que es considerado un libro obligatorio para toda entidad, siendo también necesario para realizar el balance de comprobación. Agrega además Vilches (2019) que: “El libro mayor fue diseñado principalmente para representar las cuentas en forma concreta y contable; y registrar su movimiento, en otras palabras en el libro mayor todas las transacciones contables se clasifican de acuerdo a cada cuenta”(p. 52).

Según Valdivieso (2013) el libro mayor “pertenece al grupo de los libros principales, en este libro se registra en forma clasificada y de cuenta todos los asientos jornalizados previamente en el diario” (p. 52).

1.3.3.3. Balance de comprobación.

El balance de comprobación de acuerdo con criterio de Herz (2018) es: “La lista de todas las cuentas y los saldos, obtenidas del libro mayor y ordenadas de la siguiente manera: activos, pasivo, patrimonio, ingresos, costos, gastos” (p. 91).

De acuerdo con este concepto el balance de comprobación es un instrumento financiero que se encarga de resumir el total de las cuentas que han sido tomados del libro mayor, además de establecer el saldo ya sea deudor o acreedor de cada una de ellas.

1.3.3.4. Ajustes.

Los ajustes permiten validar cifras y estos se realizan al finalizar un periodo, puesto que existen cuentas que no siempre reflejan el verdadero movimiento y es necesario ajustarlas de manera que se pueda presentar la situación más real acerca de los bienes y obligaciones como de los resultados de la organización. Por lo que los ajustes implican una cuenta de resultado y

una del balance general, en caso de que no cumpla con esta característica, se considera que no se trata de un ajuste (Filgueira, 2017).

1.3.4. Información financiera.

La información financiera es toda aquella que se expresa económicamente en unidades monetarias; es decir, todo el conjunto de datos financieros que realiza una empresa y expresa tanto los derechos y obligaciones que mantienen en un periodo de tiempo determinado.

1.3.4.1. Estado de situación financiera.

Según Vilches (2019):

El estado de situación financiera es un inventario o enumeración de los recursos y obligaciones de una empresa a una fecha determinada. Se dice que es un estado estático porque representa lo que la empresa es en un momento dado, es decir este informe es como una fotografía de la empresa que tiene como objetivo presentar su posición financiera (p. 142).

El estado de situación financiera presenta la información financiera en un solo reporte, a los activos, pasivos y patrimonio, llegando a ser necesario para la toma de decisiones en el ámbito de inversión y financiamiento, teniendo en cuenta que este se basa en la idea de que los recursos que posee la empresa deben mantener relación con las fuentes para la adquisición de los recursos (Guajardo & Andrade, 2012).

El estado de situación financiera muestra información clasificada en tres grupos principales que son: activo, pasivo y patrimonio, contiene información económica de una fecha determinada, además presenta relación y coherencia entre los recursos que posee la empresa y el financiamiento.

1.3.4.2. Estado de resultados.

El estado de resultados indica el resumen de todas las operaciones que se han generado en la compañía mencionando ingresos y gastos de un periodo determinado, reconociendo gastos o pérdidas. (Guajardo & Andrade, 2012). El estado de resultados según Vilches (2019):

Muestra el resultado (“utilidad” o “pérdida”) de la gestión de dicha empresa en un período (mes, trimestre, año, etc.), producto de la venta de bienes y servicios de la empresa en dicho período (p. 146).

El estado de resultados también conocido como estado de ganancias y pérdidas es un documento que muestra de manera meticulosa los ingresos y gastos de las actividades que se han generado durante un determinado periodo, por ende, refleja si existe utilidad o pérdida neta dentro de la organización.

1.3.4.3. Estado de cambios en el patrimonio.

Según García (2017) indica que el estado de cambios en el patrimonio informa los cambios registrados en un periodo determinado. Este estado tiene como objetivo analizar en detalle las variaciones de las cuentas o variables que conforman el patrimonio. De la misma manera que el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo, este muestra flujos, debido a que presenta el movimiento de las cuentas de patrimonio para un periodo de tiempo determinado por lo general un año (Vilches, 2019).

El estado de cambios en el patrimonio es un informe financiero que tiene como fin verificar las modificaciones que se realizaron en el patrimonio neto, ya sean estos incrementos o disminuciones en un periodo específico.

1.3.4.4. Estado de flujo de efectivo.

“Informa sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes, clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio” (García, 2017, pág. 541).

El Estado de flujo de efectivo, no es más que un estado financiero que permite evaluar los aspectos de rentabilidad y liquidez, con el objetivo de proporcionar información sobre la capacidad que una empresa tiene para generar efectivo a través de todas las actividades normales, venta de activos no circulantes, obtención de préstamos, aportes de accionistas y otras aportaciones que se realicen en efectivo (Guajardo & Andrade, 2012).

El estado de flujo de efectivo permite identificar los movimientos de ingresos y egresos de dinero de una empresa, a través de esta información se puede determinar las variaciones de efectivo, comprobando si existe excedentes o déficits de efectivo.

1.3.4.5. Notas a los estados financieros.

Presentan información sobre los datos de la preparación de los estados financieros, de las políticas de contabilidad, revelando información requerida por las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), que no se presente en otra parte en los estados financieros y que es importante para el entendimiento de estos (Mantilla, 2018).

De acuerdo con Vilches (2019) las notas a los estados financieros hacen mención de “la divulgación de determinados antecedentes que sirven para una mejor comprensión de los tres estados financieros fundamentales (estado de situación financiera, estado de resultados y estado de flujo de efectivo), presentados por la empresa” (p. 171).

Las notas a los estados financieros son criterios que se detallan posterior a la realización de los estados con la finalidad de argumentar de manera específica los puntos más relevantes que

se han encontrado, profundizando la información encontrada. Estos no representan en sí a un estado financiero, sino más bien son parte del entendimiento y fácil comprensión de estos.

1.3.5. Índices financieros.

Los índices financieros son herramientas muy útiles que ayudan a diagnosticar la situación en que se encuentra una empresa en un momento dado; adicional a eso, para interpretar que quiere decir cada índice con el fin de obtener una mayor comprensión del dato obtenido (Álvarez, 2012).

Estos permiten hacer una relación de las cifras extraídas de los estados financieros y otros informes de la empresa con el fin de tener un criterio acerca del comportamiento del negocio, ayudando a identificar cualquier desviación que pueda existir a nivel cuantitativo con el fin de tomar acciones correctivas o preventivas según corresponda.

Tabla 3.
Índices financieros

Grupo	Índice Financiero	Concepto	Fórmula
	Razón corriente	Es la capacidad de la empresa para cumplir con las deudas de corto plazo.	$Razón\ corriente = \frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ cocorrente}$
Razones de liquidez	Prueba ácida	También se le denomina «razón rápida» es similar a la razón corriente, pero se elimina del activo corriente los inventarios.	$Prueba\ ácida = \frac{Activo\ corriente - Inventarios}{Pasivo\ cocorrente}$
	Capital de trabajo	Mide la capacidad de la empresa de cubrir los pasivos corrientes con el activo corriente con que cuenta.	$Capital\ de\ trabajo = Activo\ corriente - pasivo\ corriente$
Razones de gestión	Rotación de cuentas por cobrar	Es útil para evaluar las políticas de créditos y cobranzas, midiendo el periodo promedio de cobranza de la empresa con el del sector.	$Rotación\ de\ CxC = \frac{Ventas\ a\ crédito}{Promedio\ de\ cuentas\ por\ cobrar}$
	Rotación de cuentas por pagar	Con este ratio se puede evaluar la capacidad de la empresa para pagar los compras al crédito en un periodo determinado. También examinar las políticas de pago que esta mantiene.	$Rotación\ de\ CxP = \frac{Compras\ al\ crédito}{Promedio\ de\ cuentas\ por\ pagar}$
Razones de endeudamiento	Razones de endeudamiento patrimonial	Mide la relación entre la deuda a terceros y la deuda a los accionistas, comparando el pasivo con el patrimonio.	$Razón\ de\ endeudamiento = \frac{Pasivo\ total}{Patrimonio}$
Razones de rentabilidad	Rentabilidad Neta	Mide qué porcentaje de ganancia queda de cada unidad monetaria vendida, después de haberse cubierto los costos y gastos de la empresa. También suele medirse la utilidad operativa — o bruta— sobre ventas netas.	$Rentabilidad\ neta = \frac{Utilidad\ neta}{Ventas\ netas}$

Fuente: Herz (2018) (p. 297)

Adaptado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

1.4. Organismos de control

Son aquellos organismos a los que la constitución pública les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. Por esta razón todas las instituciones ya sean públicas o privadas están sometidas a cumplir con lo que establecen en la ley, con el fin de mantener un correcto desempeño de funciones y no tengan perjuicios que les afecte el incumplimiento de las disposiciones.

En este caso la empresa florícola Edana Floralba al prestar servicios comerciales en el territorio ecuatoriano debe someterse a las disposiciones del Ministerio de Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Servicio de Rentas Internas (SRI), entre otros organismos que se ajusten a la actividad económica que esta organización tiene.

1.5. Normativa legal

La normativa legal son aquellas disposiciones que contribuyen con el desarrollo global, porque se encargan de regir el comportamiento de diferentes instituciones, buscando el bienestar social-económico de todas aquellas personas que forman parte de estas; Orihuel & Escartín (2017) expresan que “regula un ámbito fundamental de las relaciones sociales, esencial para el desarrollo económico y el bienestar de la sociedad” (p. 1), cabe señalar que las normas establecidas deben ser cumplidas a cabalidad por todas las organizaciones, caso contrario los organismos de control serán quienes deben establecer sanciones.

1.5.1. Ley de seguridad social.

La ley de seguridad social son disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias que se basan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia que tiene como fin brindar protección básica a todas las personas que se encuentran afiliadas por prestar servicios físicos o intelectuales en las organizaciones, dentro del alcance se hallan temas de salud pública, seguros de riesgos de trabajo, así como del

seguro campesino, cesantía y jubilaciones brindando una vida digna a los ciudadanos (Ley de Seguridad Social, 2014).

1.5.2. Código de trabajo.

El código de trabajo es un documento que legisla la actividad laboral, en este constan una serie de artículos relacionados con la obligatoriedad y libertad de contratación, irrenunciabilidad de derechos, protección judicial y administrativa, leyes supletorias y otros que deben ser acatados por el empleador y el trabajador, todo esto en base a las diversas modalidades y condiciones de trabajo (Ministerio de Trabajo, 2012).

1.5.3. Riesgos laborales.

Prado (2018) afirma que el riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un daño específico derivado de las funciones dentro de la empresa. Para calificarlo en un marco más amplio de la gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del impacto. El código de trabajo (2012) se refiere a este tema de la siguiente manera:

Art. 347.- Riesgos del trabajo. - Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes (p. 91).

Luego de analizar estas definiciones, se dice que se conoce como riesgo laboral a la probabilidad de que exista un suceso que afecte de manera directa el desempeño normal del trabajador y que se genere en el área donde desempeña las labores. Para determinar el impacto y nivel de daños se debe realizar estudios profundos del hecho, para posteriormente implementar posibles soluciones.

CAPÍTULO II

2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

Introducción

En este capítulo se detallan el tipo de investigación, métodos y técnicas que se aplican en la recolección y procesamiento de la información obtenida del presente estudio, con la finalidad de establecer las herramientas más idóneas que contribuyan a la extracción de datos relevantes de la empresa.

Es muy importante seleccionar debidamente los procedimientos metodológicos que se ajusten al giro del negocio, puesto que permiten extraer información del entorno actual de la misma y establecer posibles correcciones o mejoras de las diferentes acciones que impidan el desarrollo normal de las actividades y retrasen los procesos tanto internos como externos que se llevan a cabo en la organización.

Objetivo

- ✓ Determinar los procedimientos metodológicos a usar en la investigación a través de métodos, técnicas e instrumentos que permitan la obtención de información fidedigna.

2.1. Tipo de investigación

Existen varios tipos de investigación, pero se ha seleccionado a las más relevantes para la recolección de información, además se determina el modo de aplicación para el desarrollo de este proyecto, a continuación, se muestran las siguientes:

2.1.1. Investigación cualitativa.

Los métodos cualitativos están diseñados con la finalidad de presentar la propia estrategia de trabajo, teniendo en cuenta que desea conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en la totalidad, y de un modo directo; esto quiere decir que da un carácter único a las observaciones (Juste, González, & Díaz, 2012).

Según Ára (2010) describe a la metodología cualitativa como:

La metodología cualitativa consiste en un conjunto de técnicas interpretativas que tratan de describir, decodificar y traducir un fenómeno que ocurre de forma más o menos natural en el mundo social y están más orientadas hacia el significado del fenómeno en cuestión que hacia su frecuencia o cuantificación (pág. 45).

El método cualitativo es un conjunto de procesos que permiten obtener información en base a preguntas abiertas, es por esta razón que dentro del presente estudio se usa la técnica de entrevista dirigida a las personas responsables de las áreas relacionadas con el problema a investigar, para posteriormente analizar de manera más profunda sobre el entorno en el que se desarrollan las operaciones; de modo que con los datos obtenidos se puedan establecer teorías fundamentadas de acuerdo con la opinión de los participantes.

2.1.2. Investigación cuantitativa.

La investigación cuantitativa es aquella que se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer aspectos de interés sobre la población a estudiar mediante la creación de variables objetivas o subjetivas, esta metodología permite identificar un fenómeno en forma estandarizada a través de un proceso que parte del establecimiento de objetivos, hasta la evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema (Hueso & Cascant, 2012).

Sanz & Blanco (2015) menciona que:

La investigación cuantitativa se caracteriza por la objetividad y no se centra en la investigación de motivaciones ni actitudes; dentro de esta, los datos son proporcionados por muestras seleccionadas de forma aleatoria siempre que sea posible, los resultados también son tratados y analizados mediante técnicas estadísticas” (pág. 7).

Por lo tanto, la investigación cuantitativa se hace presente en este estudio mediante la aplicación de encuestas al personal relacionado con los procesos administrativos y financieros

de la empresa, puesto que a través de esta técnica se recolectan datos de fuente primaria y esta información posee un alto grado de objetividad.

2.2. Métodos de investigación

Los métodos de investigación son diferentes modelos que se aplican en un estudio, necesarios en la ejecución de un proyecto porque permiten obtener diferentes conocimientos y la aplicación puede servir como solución a un determinado problema obteniendo varios tipos de razonamientos, todo esto en base a la metodología seleccionada en el trabajo.

2.2.1. Método descriptivo.

El método descriptivo se usa principalmente en la evaluación de características, fenómenos, situaciones, o eventos de una población, es decir tomar información de manera independiente o grupal para mostrar con precisión el comportamiento del medio que se esté analizando; además se enfoca en conseguir datos puntuales que puedan ser aplicados en cálculos estadísticos y se reflejen en tendencias (Ára, 2010).

El método descriptivo contribuye al estudio de este manual debido a que luego de efectuarse la recolección de datos obtenidos de la florícola “Edana Floralba” se realiza un análisis de las características obtenidas, describiendo el estado en el que se encuentra la empresa de manera clara y concisa.

2.3. Técnicas e instrumentos

Las técnicas permiten extraer y recopilar información necesaria, que sirva de apoyo para conocer más sobre la empresa, los instrumentos aplicados como son: la entrevista y la encuesta deben ser diseñados para cada área específica, para que de ese modo los resultados sean confiables.

2.3.1. Entrevista.

La entrevista es una forma de interacción social que tiene como propósito obtener información, en donde el entrevistador será el encargado de realizar varias preguntas de acuerdo a un tema en específico, la esencia de este instrumento es que la persona entrevistada es capaz de transmitir conductas, deseos, actitudes y expectativas, así como también lo que ha experimentado y lo que proyecta hacer (Quezada, 2015).

La entrevista de acuerdo con el criterio de Tudela (2012) “trata de un encuentro abierto (en las preguntas y en las posibilidades de respuesta) en el que el investigador siempre debe mantenerse con una actitud metodológica no directiva, incluso en el caso de las entrevistas semidirigidas” (p.96).

Entiéndase a la entrevista como una técnica para obtener información verbal, profesional con una o varias personas para el análisis de un determinado tema a tratar. Por esta razón se aplicó una entrevista al gerente general, responsable del departamento de ventas y contabilidad con la finalidad de conocer más sobre el giro del negocio y las funciones que desempeña cada persona en el área asignada.

2.3.2. Encuesta.

La encuesta es un instrumento que permite obtener información de un determinado tema; dentro de esta se pueden realizar diferentes tipos de preguntas ya sean estas abiertas, cerradas o de opción múltiple, mismas que ayudan a analizar la indagación cumpliendo con los objetivos para la investigación. De esta manera se puede detallar que este instrumento es un plan formal para alcanzar un informe de la unidad de análisis, objeto de estudio, como base y centro del problema (Bernal, 2016).

De acuerdo con Quezada (2015) la encuesta “trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca del problema en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos” (p.124).

Este instrumento en el presente trabajo se aplicó principalmente al personal operario en cultivo y postcosecha, con el fin de conocer cuánto saben acerca de la empresa, los beneficios que obtienen en la misma y que tan a gusto se encuentra desempeñando las funciones en el área de trabajo en el que fue asignado.

2.3.3. Observación.

Según Bernal (2016), indica que la observación como técnica de investigación científica es “un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (p.254).

La observación es aquella que hace énfasis en el comportamiento válido y confiable que se manifiesta en un determinado evento, generalmente se la usa cuando se desee medir el comportamiento de los sujetos. La observación puede clasificarse en: participante (el observador interactúa con las personas observadas) y la no participante (no hay interacción con los observados) (Quezada, 2015).

Esta técnica permite al investigador sumergirse en la realidad que viven las personas relacionadas con el desarrollo del presente proyecto, con la finalidad de conocer más de cerca las actividades cotidianas, es decir, de forma directa.

2.4. Variables

Las variables son fundamentales dentro de cualquier investigación o proyecto, debido a que se utilizan principalmente para evaluar aspectos relevantes en la empresa. Así se puede definir como toda aquella propiedad de algún objeto, persona o suceso que tiene diferentes medidas (Quezada, 2015).

Según Mora (2016) define a la indique que: “los factores que influyen en el problema de estudio se los conoce con el nombre de variables. Se la define como un término que puede tomar valores diferenciados o variantes” (p.150).

El estudio de las presentes variables detalladas en el acápite a continuación, se encuentran asignadas de acuerdo con la función que cumple cada persona responsable de las técnicas de estudio, con la finalidad de obtener información oportuna e indispensable para determinar un diagnostico situacional de la empresa. Estas son fundamentales dentro de cualquier investigación o proyecto, debido a que se utilizan principalmente para el desarrollo de un determinado problema.

2.4.1. Variables diagnósticas.

- ✓ Estructura administrativa
- ✓ Proceso contable
- ✓ Proceso financiero
- ✓ Calidad de servicio al cliente
- ✓ Normativa Interna
- ✓ Factores del Microentorno
- ✓ Factores del Macroentorno

Tabla 4.

Variables diagnósticas

Objetivos	Variables	Indicador	Fuente	Técnica	Público
Identificar la estructura administrativa que tiene la empresa Edana Floralba	Estructura administrativa	-Filosofía empresarial (misión, visión, valores objetivos, políticas, empresariales) - Elementos del proceso administrativo (organigrama, flujogramas, mapas de procesos).	-Primaria	- Encuesta - Entrevista	- Gerente - Trabajadores
Conocer todo sobre el sistema contable y los diferentes registros y transacciones.	Proceso contable	- Plan de cuentas, catálogo general de cuentas, libro diario, libro mayor.	- Primaria	- Entrevista - Observación	- Gerente - Contador
Identificar las actividades que involucra el plan financiero de la empresa.	Proceso financiero	-Estados financieros. -Razones financieras.	- Primaria	-Entrevista	- Gerente - Contador
Indagar sobre la fidelidad de los clientes	Calidad del servicio al cliente	- Ranking de ventas - Historial de clientes.	- Primaria	- Entrevista	- Gerente -Contador -Vendedor
Conocer si la empresa Edana Floralba aplica la normativa legal, estatutaria que rige las operaciones de manera correcta.	Normativa interna	- Código de ética. - Reglamento interno -Reglamento de salud y seguridad ocupacional - Manual de uso de uniformes - Política administrativa - Política financiera	- Primaria	- Encuesta - Observación	- Gerente - Trabajadores
Conocer minuciosamente los factores que integran el microentorno en la empresa.	Factores del microentorno	- Competencia - Proveedores	- Primaria	- Entrevista	- Gerente
Conocer más sobre el macroentorno que involucra a la empresa Edana Floralba.	Factores del macroentorno	-Geográfica - Económico -Ambiental	-Primaria	-Entrevista	-Gerente

Elaborado por: Chalacán Jéssica, Chicaiza Vanessa

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Introducción

En el presente capítulo se analiza el estado actual de la empresa florícola “Edana Floralba”, para posteriormente aplicar procedimientos administrativos, contables y financieros. Este diagnóstico se lo realiza mediante técnicas e instrumentos que permiten recolectar información cuantitativa y cualitativa, cuyo objetivo es orientar a un adecuado pronóstico e identificar el problema de mayor impacto; la metodología usada asegura que la investigación sea tomada de fuentes fidedignas puesto que se aplican censos al personal del área directiva y de campo.

Objetivo

- ✓ Realizar el diagnóstico situacional de la florícola “Edana Floralba” mediante el uso de las diferentes variables que contribuyan con la interpretación del estado actual de la empresa.

3.1. Identificación de población

La empresa florícola “Edana Floralba” cuenta con ciento diez empleados entre ellos se encuentran: directivos, administrativos y personal de campo, los cuales forman parte del proceso de investigación.

Tabla 5.

Población de la florícola “Edana Floralba”

N°	Cargo	Cantidad
1	Gerente general	1
2	Gerente administrativo	1
3	Asistente administrativa	1
4	Vendedor	1
5	Contador externo	1
6	Ingenieros agrónomos	2
7	Supervisores de campo	4
8	Supervisores de fumigación	3
9	Trabajadores agrícolas	96
Total		110

3.2. Desarrollo de variables

3.2.1. Fichas de observación.

Ficha de observación				
Empresa: Edana Floralba Tema: estructura contable Observador/es: Chalacán Jéssica- Chicaiza Vanessa Fecha: 10 de diciembre del 2019				
Descripción	Sí	No	N/A	Observación
La empresa usa un sistema contable.	X			El sistema contable que usa la empresa Edana Floralba es denominado como Silver Book y cuenta con diferentes funciones que contribuyen con el desarrollo de la contabilidad.
Han estructurado un catálogo general de cuentas.	X			El sistema informático que usa la entidad emite un catálogo de cuentas que es adaptado al giro del negocio.
Realizan todo el proceso contable en la empresa.	X			El proceso contable de la empresa se realiza de manera ordenada con el objetivo de procesar y transmitir información adecuada a la dirección de la empresa.
Todas las transacciones de la empresa son registradas en el libro diario de manera ordenada.	X			Las transacciones que realiza la empresa se registran por orden de fecha.
La información financiera cuenta con los respaldos correspondientes (físicos-virtuales).	X			La información financiera física se encuentra en el archivador, mientras que la información virtual se guarda bajo la plataforma de One Drive.
Conserva los libros de contabilidad de acuerdo con el tiempo que establece la ley.	X			Todos los libros contables son archivados durante los 7 años, tal como lo menciona la ley.
Se percata que los documentos que entrega la empresa sean verídicos.	X			Los documentos receiptados como facturas son verificados a través de la autorización del Ruc o Rise que posean los proveedores.
Elabora todos los estados financieros.	X			Se realizan los siguientes: estado de situación financiera, de resultados, de cambios en el patrimonio, de flujo de efectivo y las notas aclaratorias.
Entrega información oportuna a los directivos de la empresa	X			Se entregan los reportes contables mensualmente y los estados financieros son entregados e interpretados al cierre de cada ejercicio.
Interpreta la información financiera a través de indicadores.	X			La asesora contable se encarga de realizar el ratio de rentabilidad únicamente.
Cumple con las políticas contables establecidas por la organización.			X	La organización no posee políticas contables debido a que no cuenta con un departamento correspondiente a esta área.

Ficha de observación				
Empresa: Edana Floralba Tema: normativa interna Observador/es: Chalacán Jéssica- Chicaiza Vanessa Fecha: 10 de diciembre del 2019				
Descripción	Sí	No	N/A	Observación
La empresa cuenta con normativa interna.	X			Cuenta con una normativa interna y a su vez se rige bajo las disposiciones que le otorga el Ministerio de Trabajo, sin embargo, la información no es plasmada de manera formal.
Ha socializado la normativa interna a todos los trabajadores.	X			Es responsabilidad de gerencia socializar la normativa interna desde el primer día de labores y de manera periódica a todos los trabajadores.
El reglamento interno es diseñado por el gerente propietario.	X			Sí, lo realiza de acuerdo con las necesidades y exigencias que requiere la empresa, pero no cuentan con el documento formalizado y aprobado.
La empresa cuenta con un código de ética en un documento en físico.		X		La empresa no cuenta con un código de ética que rijan el cumplimiento de las disposiciones de manera física.
La empresa ha dado a conocer el manual de uso de uniformes que debe llevar en las instalaciones de la florícola.		X		Los trabajadores desconocen el manual de uso de uniformes, pero la indumentaria es acorde al área de trabajo asignada.
El reglamento de salud y seguridad ocupacional es compartido con los trabajadores desde el primer día de trabajo.		X		El reglamento es socializado de manera periódica cada cierto tiempo a los trabajadores
La empresa cuenta con políticas administrativas que permitan desempeñar las actividades de una mejor manera, dinamizando las operaciones.	X			De acuerdo con las políticas que han sido establecidas por el gerente, estas permiten tener un mejor resultado en las actividades.
Las políticas financieras ayudan a un mejor control de las actividades con el fin de cumplir con las obligaciones monetarias al día.	X			Los procesos que llevan en cuanto a finanzas son netamente por conocimientos profesionales, no cuentan con políticas, pero cumplen con todas las obligaciones que poseen.
La empresa cuenta con políticas internas para los trabajadores.	X			Estas políticas son socializadas el primer día de trabajo, de manera verbal.
En caso de incumplimiento de las políticas los trabajadores son sancionados.	X			La sanción que reciben por incumplimiento de las políticas es mediante memorándum.

3.2.1.1 Análisis fichas de observación.

En las fichas presentadas se pudo detallar sobre la estructura contable y normativa interna de la florícola Edana Floralba, donde se realiza la descripción del proceso y se determina si aplica o no en la organización, con las respectivas observaciones de ser necesario.

3.2.2. Entrevistas.

Las preguntas que se muestran a continuación han sido dirigidas al ingeniero Paúl Buitrón, gerente general de la empresa “Edana Floralba” con el objetivo de obtener información para identificar aspectos que contribuyan al desarrollo del presente trabajo de investigación.

Fecha de aplicación: 10-12-2019; hora: 10:00 am; duración aprox. 1 hora.

1. Datos generales

- a) Género: M () F () LGBTI ()
b) Edad: 18 a 25 () 26 a 33 () 34 a 41 () 42 años en adelante ()
c) Nombre: Paúl Buitrón
d) Nivel de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

2. Cuestionario

1. ¿Cómo está constituida la empresa? (1 min)

La florícola “Edana Floralba se constituye como persona natural obligada a llevar contabilidad en el año 2008, esta empresa fue creada para producir, comercializar y exportar rosas con estándares de calidad; en la actualidad han logrado varios reconocimientos internacionales por las variedades que poseen.

2. ¿Por cuántas personas está conformada la empresa? (2 min)

“Edana Floralba” cuenta con un total de 110 personas (directivos, administrativos, operativos) se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 6.

Personal de la florícola “Edana Floralba”

Detalle	Nº
Área Administrativa	5
Técnicos- Ingenieros Agrónomos	2
Supervisores de Campo	4
Supervisores de Fumigación	3
Trabajadores Agrícolas (Cultivo, Postcosecha)	96

Fuente: Entrevista gerente

3. Cuenta la empresa con: (7 min)

Tabla 7.

Filosofía empresarial de la florícola “Edana Floralba”

Misión	La florícola “Edana Floralba” cuenta con una misión que fue reestructurada en el año 2018, se estableció usando ciertos parámetros básicos, sin embargo, es necesario agregar algunos lineamientos que puedan complementarla. Los directivos no la han socializado de manera formal a los trabajadores.
Visión	Edana Floralba posee una visión que fue reformada en el año 2018, sin embargo, esta no tiene una clara idea de la visualización en el futuro. Este elemento tampoco es conocido por los miembros de la empresa.
Objetivos empresariales	La empresa tiene objetivos empresariales, pero estos aún no han sido implementados de manera formal, sino más bien son expresados a todo el personal de manera verbal semanalmente.
Políticas empresariales	Edana Floralba sigue los lineamientos de políticas otorgadas por el ministerio de trabajo, y, aunque la florícola se enfoque en ellas, es necesario que sean implementadas formalmente, adaptándolas al giro del negocio.
Flujogramas	Edana Floralba no cuenta con flujogramas, no obstante, han creado una metodología propia que les permite desarrollar normalmente los procesos, aunque es necesario que los miembros de la empresa identifiquen las actividades a seguir a través de esta útil herramienta.
Mapas de procesos	La empresa florícola no tiene mapas de procesos, esto impide la dirección tenga una idea acertada de los procesos que efectúa.

Fuente: Entrevista

4. ¿La misión y visión de la empresa se encuentran en un lugar visible a todo el público?

(1 min)

Los rótulos de misión y visión no se encuentran en un área en donde personas tanto internas como externas a la empresa los puedan visualizar, generando el desconocimiento de la razón de ser de Edana Floralba y el lugar hacia donde quieren llegar en el futuro.

5. ¿Cada qué periodo informa usted a los empleados sobre las nuevas medidas adoptadas por la dirección con el fin de la mejora continua? (1 min)

Los empleados son notificados a una reunión semanalmente por los responsables de cada área para ser informados sobre las nuevas medidas que han sido adoptadas por los directivos, teniendo en cuenta que unos de los aspectos fundamentales en una organización es la comunicación para poder a llegar en conjunto a un mismo objetivo.

6. ¿Cuenta usted con un organigrama en la empresa? (1 min)

Edana Floralba no posee ningún tipo de organigrama, esta herramienta es de gran utilidad para que los trabajadores puedan identificar el nivel jerárquico en el que se encuentran, no obstante, y al ser mediana empresa el personal identifica a los inmediatos superiores.

7. ¿Usted tiene conocimiento del proceso contable que tiene la empresa? (2 min)

La empresa cuenta con una asesora externa de contabilidad, es la encargada de emitir los estados e información financiera de manera mensual, sin embargo, la dirección cuenta con el conocimiento básico del desarrollo contable, mismo que quizá por el desconocimiento de algunos aspectos pueden llegar a incumplir ciertas leyes emitidas por los organismos de control. Por esta razón es necesario que la dirección se encuentre bien informado del proceso contable que debe manejar la empresa.

8. ¿Conoce los estados financieros que emite el contador periódicamente? (40 s)

La dirección de la empresa solicita un reporte mensual al asesor contable, para conocer detalladamente los ingresos y gastos que están generando. Los únicos estados financieros que son solicitados al cierre de cada ejercicio fiscal son el estado de situación financiera y estado de resultados.

9. ¿Sabe cuál es el sistema contable que se maneja dentro de la empresa? (20 s)

Silver Book es un sistema contable, administrativo y financiero con el que cuenta la empresa Edana Floralba, para el control y manejo adecuado de la contabilidad.

10. ¿Cuántos clientes nacionales e internacionales poseen? (10 s)

La empresa Edana Floralba cuenta aproximadamente con 50 clientes internacionales.

11. ¿Considera que el producto que brinda a los clientes es de calidad? (30 s)

Edana Floralba siempre busca brindar a los clientes el mejor servicio, por lo que se enfoca en aspectos como: producir rosas de alta calidad, así como la excelente imagen y presentación que tiene ante los principales clientes.

12. ¿Cuáles son los compromisos que tiene la empresa Edana Floralba con los clientes?

(20 s)

Edana Floralba cuenta con más de 10 años en el mercado, por ende, los clientes que poseen son prioridad y el compromiso fundamental es entregar rosas de alta gama y estándares de alta calidad.

13. ¿Usted posee clientes fieles al producto que vende la empresa? En caso de que la respuesta sea sí, indique cuántos años llevan con ustedes. (6 min)

Los clientes que Edana Floralba ha logrado adquirir a través de los años, ha sido gracias al esfuerzo y dedicación de todos los integrantes de la empresa, debido a que han trabajado en conjunto para que las rosas puedan ser de alta gama; los clientes que se fidelizaron con esta empresa son:

- Natalia de Vélez - Empresa Business: Se encuentra adquiriendo los productos de Edana Floralba de hace aproximadamente 6 años.
- Pamela Marvaloba - Empresa Pamela Flowers: Esta entidad lleva 4 años de fidelización con la florícola por los productos de calidad que han comprado.
- Four Season: Ha adquirido los productos desde hace 4 años, por la alta gama de productos que brindan.

14. ¿Ha medido el nivel de satisfacción de los clientes? (1 min)

La empresa si ha medido el nivel de satisfacción, la mayor prueba de fidelización que puede tener Edana Floralba es que los clientes compran los productos aun cuando el precio en otras florícolas es más económico, es decir, ellos siguen adquiriendo el producto a un precio superior de lo que ofrecen en la competencia.

15. ¿Qué considera que le falte a la empresa para ser la primera en exportaciones a nivel internacional? (2min)

La florícola siempre se encuentra innovando constantemente en los productos, es por ello, que han logrado durante 5 años consecutivos ser los primeros en diferentes países del mundo.

- ✓ Primer lugar en la expo feria en Rusia (año 2014- hasta la presente fecha) y en Kazajistán-Almatý.

16. ¿Los trabajadores de la empresa Edana Floralba cuentan con los equipos necesarios para desempeñar el trabajo de manera adecuada? (1 min)

Sí, cuentan con uniformes acordes a cada área: La entrega a los trabajadores del área de campo y postcosecha se la realiza cada 6 meses y al área de fumigación cada 3 meses como mínimo, así como también la maquinaria y herramientas necesarias que son entregadas cada vez que se dañen o se vean deterioradas.

17. ¿Los trabajadores son constantemente capacitados, para que mejoren el desempeño? (1 min)

- Semanalmente se realizan charlas dictadas por el gerente, técnico o supervisores, esto depende del nivel del problema existente.
- Cada 3 meses se dictan capacitaciones sobre las enfermedades de las plantas por agentes externos.

18. ¿Cada qué periodo usted brinda las herramientas necesarias para los empleados y trabajadores? (2 min)

Edana Floralba se encarga de otorgar todas las herramientas de trabajo en el primer día de labores, sin embargo, existen instrumentos que deben ser renovados o cambiar los repuestos, por ejemplo: existe la frecuencia de cambio de cuchillas de tijeras cada 6 meses y de

mascarillas desechables cada mes, en caso de que se produzca alguna falla en cualquier equipo se solicita a bodega el cambio respectivo.

19. ¿Sabe usted cuántos competidores tiene? (2 min)

Los cantones de Pedro Moncayo y Cayambe se caracterizan por tener empresas productoras y comercializadoras de rosas, es por ello, que se considera que existe la competencia alrededor de 300 florícolas legalmente constituidas, este número corresponde a exportadoras y a las que realizan ventas nacionales.

20. ¿Quién o quiénes son considerados los más grandes competidores? (2 min)

Existen algunas empresas que se destacan en el negocio de las rosas, sin embargo, la florícola Bellarosa ubicada en la ciudad de Tabacundo y la Florícola Tessa Corp, que se encuentra en la ciudad de Latacunga son consideradas las más grandes competidoras porque poseen rosas con estándares de alta calidad y además cuentan con certificaciones de la norma ISO 9001-2002.

21. ¿Conoce usted la empresa florícola líder en el mercado de rosas? (1 min)

Tessa Corp es una florícola ubicada en la ciudad de Latacunga, cuenta con 20 años de experiencia, posee alrededor de 1200 trabajadores y tiene alrededor de 80 variedades de rosas, estos aspectos la han posicionado como la empresa número uno en el mercado, siendo líder en el giro del negocio.

22. ¿Cuántas variedades de rosas poseen? (1 min, 30 s)

Edana Floralba posee 56 variedades de rosas, entre ellas se encuentran algunas que son propias de la empresa, es decir, que han innovado con estos nuevos productos. Este es uno de los factores que ayudan a la florícola a ser más reconocida, posicionándose con mayor fuerza en los clientes y logrando mayor confianza en ellos.

23. ¿Cuál es la variedad que más se vende? (15 s)

Edana Floralba se caracteriza por producir rosas de gran calidad, y de acuerdo con las especificaciones del cliente, es por esta razón que todas las variedades que posee son comercializadas con éxito.

24. ¿Las demás entidades florícolas tiene la misma variedad de rosas que Edana Floralba? (15 s)

Edana Floralba está a la altura de las grandes empresas por lo tanto poseen casi las mismas variedades; por el contrario, las pequeñas florícolas cuentan solamente con 2 tipos de rosas.

25. ¿Cuál es la ventaja competitiva que tiene la empresa Edana Floralba frente a otras florícolas? (1 min)

El aspecto principal con el que cuenta la florícola es la calidad. Edana Floralba tiene un método de hidratación distinto a las otras empresas, esto genera mayor durabilidad en el producto, por otro lado, uno de los factores más importantes es la creación de variedades únicas como: Lola y Farfalla.

26. ¿Cómo financia usted las inversiones que realizan para la mejora de la organización? (30 s)

La empresa florícola “Edana Floralba” financia las inversiones a través de las ventas generadas. Los directivos de la entidad tratan de evitar endeudamientos (créditos) excesivos, es por esta razón que actualmente no cuentan con ningún tipo de deuda financiera.

27. ¿Los proveedores son puntuales en entregar la mercadería solicitada? (1 min)

Edana Floralba se considera una empresa muy estricta en este tipo de aspectos, puesto que, si no se obtienen los productos en el tiempo establecido, provoca retardo en los procesos, de modo que, los proveedores ya tienen conocimiento sobre las políticas y siempre entregan la mercadería puntualmente, en caso de no hacerlo la entidad ya no vuelve a adquirir los productos que comercializa.

28. ¿Suele tener inconvenientes con los proveedores? Detalle cuáles son estos y ¿cómo podría solucionarlos? (20 s)

Como se mencionó en la pregunta anterior, los proveedores que tiene Edana Floralba conocen las políticas de la empresa, razón por la cual nunca han tenido problemas con ellos. Es necesario mencionar que la florícola es muy puntual en los pagos, es por ello, que los distribuidores se esmeran por cumplir con lo solicitado en el tiempo acordado.

29. ¿Qué políticas tienen los proveedores con los materiales devueltos o rechazados? (10 s)

De acuerdo con lo mencionado en los ítems anteriores, Edana Floralba no ha tenido inconvenientes con los proveedores.

30. ¿Hacen control de las mercancías recibidas? (1 min)

Sí, todos los productos son revisados antes de ingresar a bodega, realizando un stock de mercadería receptada, inspeccionando fecha de caducidad; además se realizan compras semanales para evitar que se pierdan.

31. ¿Qué características geográficas debe tener un lugar para que se pueda producir rosas? (2 min)

Pedro Moncayo es una ciudad que posee tierra muy fértil, sin embargo, las condiciones geográficas influyen mucho para una producción de calidad, es decir, mientras más altura exista mejor será la rosa; por ende, el rango ideal es de 2.800 mtrs a 3.100 mtrs sobre el nivel del mar, de esta manera las variedades son mucho más gruesas.

32. ¿Considera que el lugar geográfico donde se realiza la producción de las rosas es el adecuado? (1min,30s)

Sí, es el adecuado porque se encuentran ubicados geográficamente en 2.850 mtrs de altura y además por la excelente luminosidad que poseen. Edana Floralba tiene 3 ciclos y medio

de producción al año, mientras otras empresas que no se encuentran situadas en el rango establecido cumplen únicamente con 3 ciclos al año.

33. ¿Considera que mantener una industria florícola es rentable en la actualidad, por qué? (30 s)

En el caso de Edana Floralba es rentable puesto que sobrepasan el 20 % ganancias útiles.

34. ¿Cuenta con ingresos suficientes para solventar posibles eventualidades que implique la paralización de producción de rosas? (40 s)

Edana Floralba puede solventar sin ningún inconveniente eventualidades inesperadas, sin embargo, actualmente la empresa ha incrementado las plantas de producción por lo que se encuentran recuperando las inversiones generadas.

35. ¿Las utilidades en el último año han sido rentables para usted? (20 s)

La empresa siempre genera rentabilidad, por ende, cuentan con alto porcentaje de ganancias.

36. ¿Cómo podría mejorar los ingresos en la empresa? (15 s)

Los ingresos se pueden incrementar a través del crecimiento de la planta de producción, por ende, se cosechará mayor cantidad de rosas.

37. ¿La rosa es comercializada durante todo el año o solo en fechas importantes? (15s)

Edana Floralba comercializa las rosas todo el año, pero existen temporadas en las cuales existe incremento significativo en las ventas, y son denominados Valentín americano y ruso

38. ¿Cuál es el aporte de Edana Floralba para que Ecuador sea reconocido a nivel mundial? (2 min)

Edana Floralba exporta rosas de calidad y además participa en exhibiciones internacionales las cuales son denominadas “Expo Ferias”, en este tipo de eventos asisten muchas personas de diferentes países en donde Ecuador es un nombre muy pronunciado. Los directivos de esta florícola se encargan también de realizar viajes al extranjero para buscar clientes

ofertando las nuevas tendencias en las variedades de rosas (tinturadas), motivando a que adquirieran las flores en el país y generando incremento en las exportaciones.

La presente entrevista fue aplicada al señor David Cadena, vendedor de la empresa Edana Floralba con el objetivo de conocer a profundidad la variable clientes, determinando aspectos relevantes sobre el criterio de satisfacción del comprador. (Duración aprox. 20 min.)

1. Datos generales:

- a) Género: M () F () LGBTI (X)
b) Edad: 18 a 25 (X) 26 a 33 () 34 a 41 () 42 años en adelante ()
c) Nombre: David Cadena
d) Nivel de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior (X)

2. Cuestionario

1. ¿Cuántos clientes nacionales e internacionales posee la empresa? (30 s)

A través del tiempo la empresa Edana Floralba ha adquirido 50 clientes internacionales, debido a que el enfoque principal son únicamente exportaciones.

2. ¿Considera usted que los clientes que poseen son fieles a la empresa? (30 s)

La empresa Edana Floralba cuenta con 50 clientes, mismos que adquieren las variedades de las rosas frecuentemente, por lo que se considera que se han fidelizado con la florícola en un promedio de 99%.

3. ¿Cuál es el cliente que más compras realiza? (30 s)

Los tres principales clientes que se destacan por las compras que realizan son:

- Natalia de Vélez- Bielorusia – Empresa Business, Pamela Marvaloba - Empresa Pamela Flowers y Four Season.

4. ¿Ha tenido inconvenientes frecuentes con los clientes? Explique la razón en caso de la existencia. (1 min)

Edana Floralba no poseen problemas frecuentes con los clientes, sin embargo, últimamente han tenido inconvenientes porque la rosa ha sufrido la enfermedad de Botritis, esto ha hecho

que algunos pedidos sean devueltos, pero estos han sido solucionados inmediatamente a través de fitosanidad, logrando recuperar la confianza del comprador.

5. ¿Ha medido el nivel de satisfacción de los clientes? (1 min)

Sí, se lo realiza a través del evento internacional en Rusia-Moscú realizado anualmente catalogado como expo feria, en donde los propietarios de la florícola reciben las diferentes novedades que se han presentado en el año, con el objetivo de mejorar cualquier fallo o inconvenientes. Es necesario mencionar que las ventas generadas corresponden en un 90% a Rusia.

6. ¿Cómo identifica si los clientes que usted posee se encuentran a gusto con el servicio que presta como agente de ventas? (1 min, 30 s)

Existen diferentes parámetros en los que se puede identificar el nivel de satisfacción del cliente, entre ellos se encuentran:

- Por la frecuencia de compra semanalmente. Las ventas se realizan de lunes a sábado, en donde existen 60 negociaciones promedio al día.
- Por la atención de calidad brindada, debido a que el vendedor es bilingüe (español-inglés) por tanto existe fácil comunicación con los clientes.
- Por la eficiencia en el proceso de ventas.

7. ¿Cuál es el canal de distribución que usan para la entrega de los productos? (40 s)

Edana Floralba hace uso de camiones los cuales son los encargados de recibir las cajas de rosas en el área de postcosecha y los transportan hasta las agencias de carga en la ciudad de Quito. El costo del transporte aéreo hacia el lugar de destino, lo cancela el cliente.

8. ¿Cuál es el medio de comunicación con los clientes que poseen? (20 s)

La comunicación con los clientes se realiza por medio de tres redes que son:

- 90% vía skype, 5% vía whatsapp y 5% vía e-mail

9. En caso de que exista inconvenientes en los pedidos realizados. (1 min)

a. ¿Cómo actúa el cliente?

Cuando el cliente no es comunicado a tiempo sobre algún inconveniente emite una multa (mínimo de \$50 dólares por caja) por incumplimiento y como advertencia, en algunos casos dejan de adquirir el producto.

b. ¿Qué acción realiza la empresa para dar una solución inmediata?

En caso de que el inconveniente se genere por enfermedades se realiza la protección de las plantas (fitosanidad) para remediar el problema de manera inmediata.

10. ¿Existen descuentos por sobrepasar un límite de compra? (30 s)

Edana Floralba considera que, si el cliente realiza pedidos de gran paquete, puede existir un acuerdo de negociación y se realiza un pequeño descuento con la debida autorización de los directivos.

11. ¿Qué mecanismos usan para incrementar las ventas? (1 min)

Existen dos mecanismos para incrementar ventas:

1. El gerente asiste a la expoferia en Rusia y adquiere nuevos clientes.
2. El agente de ventas busca nuevos clientes a través de los foros de fincas, el cual consiste en conocer a través de un chat en skype donde se los detalla como buenos y malos clientes.

12. ¿Qué factores impiden el rendimiento de ventas? (2 min)

Edana Floralba considera a ciertos factores tales como:

- Problemas fitosanitarios: a pesar de tener una buena relación con la empresa, no realizan compras del producto.
- Problemas de precios: dumping
- Sobreproducción de rosas en todo el país.
- Competencia de mercados internacionales, por precios de transporte más económicos (Kenia y Colombia).

- Países que cuentan con TLC.
- En Rusia producen flores en la estación de verano, por tanto, las ventas reducen.

13. ¿Los productos que ofrecen a los clientes, cumplen con los estándares de calidad requeridos? (30 s)

La empresa Edana Floralba cumple con el 100% de lo que el cliente solicita, por tal razón, los compradores están a gusto con la adquisición del producto, en caso de no cumplir a cabalidad con lo que requieren, se perdería la confianza e incluso habría un decremento de ventas.

14. ¿Satisfacen la demanda en el mercado? (30 s)

La florícola siempre está pendiente de cumplir con la demanda, por el contrario, la producción varía de acuerdo con el clima, esto quiere decir, que nunca hay una temporada estable y lo relacionan con 3 meses altos y 3 meses bajos (varía de acuerdo con el año).

15. ¿Conoce usted cuál es la mayor competencia en el mercado relacionada con el mismo giro de negocio? (1 min)

Existen 3 categorías de empresas que son:

- Pequeñas: productos baratos y la marca es poco conocida en la plaza, poseen de 2 a 5 hectáreas.
- Medias: precio promedio estándar, son más reconocidas en el mercado, cuentan de 8-15 hectáreas. Edana Floralba se encuentra en este rango.
- Grandes: precios más altos, mayor posición en el mercado, tienen de 80 a 100 hectáreas (Bellaro S.A y Tessa Corp).

La entrevista dirigida a la ingeniera Shirley Vaca asesora contable de la empresa “Edana Floralba” tiene como objetivo identificar variables contables y financieras logrando conseguir información selecta para la presente investigación. (Duración aprox. 20 min)

1. Datos generales

a) Género: M () F (X) LGBTI ()

b) Edad: 18 a 25 () 26 a 33 (X) 34 a 41 () 42 años en adelante ()

c) Nombre: Shirley Vaca

d) Nivel de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior (X)

2. Cuestionario

1. ¿Cómo se encuentra constituida la empresa? (30 s)

La empresa florícola “Edana Floralba” fue constituida legalmente en el año 2008 como persona natural obligada a llevar contabilidad. El objetivo principal es la producción, comercialización y exportación de rosas.

2. ¿Usan el plan de cuentas en todas las transacciones? (10 s)

Sí, el plan de cuentas se encuentra acorde a la industria florícola que el mismo sistema contable Silver Book proporciona.

3. ¿Bajo qué sistema contable ustedes manejan la contabilidad de la empresa Edana Floralba? (20 s)

La contabilidad de la empresa “Edana Floralba” se maneja bajo el software Silver Book, este se encarga del almacenamiento de datos que se generan en la florícola, siendo un sistema seguro y confiable.

4. ¿La información financiera de la empresa se maneja de manera física y virtual? (1 min)

Sí, en todos los casos una empresa debe llevar respaldos físicos y virtuales con el fin de salvaguardar la información confidencial, esta es entregada al gerente para el conocimiento respectivo de la situación actual de la misma.

5. ¿Cuáles son los estados financieros que realizan la entidad? (2 min)

Se emiten los siguientes estados financieros a la empresa “Edana Floralba”:

- De situación financiera
- De resultados
- De cambios en el patrimonio
- Notas aclaratorias

Estos estados se los realiza a través del sistema Silver Book, mientras que el estado de flujo de efectivo se lo realiza de manera manual.

6. ¿A quién reporta el departamento de contabilidad los estados financieros? (30 s)

Los reportes se entregan mensualmente al gerente, de la misma manera cuando termina un periodo contable, él aprueba los estados financieros para realizar la declaración del formulario 101.

7. ¿Luego de haberse efectuados los estados financieros, estos son interpretados a los directivos de la empresa? (1 min)

Posteriormente a la elaboración de estados financieros, es necesario interpretarlos para que la dirección vaya teniendo idea de lo que está ocurriendo en la empresa; la claridad de la información es importante para los negocios, debido a que ayuda a los empresarios a conocer como se está desarrollando la entidad, es decir, si está funcionando positivamente o existen aspectos que hay que mejorar.

8. ¿Realizan razones financieras para detectar como se encuentra la empresa frente a las diferentes obligaciones que hayan obtenido? ¿Cuáles son? (1 min, 30 s)

Para Edana Floralba únicamente se realiza el análisis de rentabilidad, con el fin de conocer cuál es la utilidad que se genera por la comercialización de rosas, además de informar el estado en el que se encuentra la florícola en un margen de ganancias. Cabe mencionar que es necesario conocer varios tipos de ratios que aplican distintos criterios para la comprensión de otros factores que son importantes dentro de un negocio, entre ellos están el de liquidez, de gestión y de endeudamiento.

9. Usted como contadora, ¿ha establecido políticas contables y financieras para la empresa? (1 min)

La creación de políticas contables y financieras no corresponden a la asesoría contable, debido a que son agentes externos, estas son establecidas por el departamento financiero, no obstante, aún no han sido determinadas, puesto que no cuentan con un área contable propia de la empresa.

3.2.2.1 Análisis de entrevistas.

Luego de haberse efectuado las entrevistas al gerente general, vendedor y al asesor contable se puede determinar que hace falta la implementación de una herramienta que lleve consigo los diferentes procesos existentes dentro de la empresa, en este caso se hace referencia a un manual, mismo que ayude a la entidad a implementar de manera formal normas, políticas y estándares que permitan la regulación de las actividades.

El gerente general y propietario de la florícola “Edana Floralba” indica que la empresa fue constituida legalmente en el año 2008 como persona natural obligada a llevar contabilidad, las actividades giran en base a la producción, comercialización y exportación de rosas. Actualmente el negocio se encuentra en crecimiento debido al aumento de plantas productivas por lo que han reducido el nivel de gastos, puesto que se encuentran recuperando la inversión generada.

Edana Floralba se considera una empresa muy competitiva porque aun cuando se encuentra en el grupo de las medianas organizaciones se ha posicionado entre las mejores, produciendo 56 variedades, y dos que aún no han sido sacadas al mercado, todas las rosas son consideradas de alta gama, adquiriendo un total de 50 clientes internacionales, logrando un 99% de fidelización. Hay que mencionar también que existen florícolas muy reconocidas que lideran el ranking de ventas como Tessa Corp y Bellaro S.A.

La florícola cuenta con doce años de experiencia, y el progreso que ha tenido ha sido muy rápido a diferencia de otros negocios, sin embargo, en este tiempo la filosofía empresarial no se encuentra establecida adecuadamente, entre ellos se tiene una visión poco ambiciosa, además de no contar con objetivos y políticas implementadas de manera formal.

Se agrega también que no posee ninguno de los elementos del proceso administrativo; provocando que desconozcan aspectos relevantes de las actividades que realizan. Es importante señalar que cuando estos parámetros no son comunicados de manera correcta, los miembros de

la empresa no caminan hacia una misma meta, sino que, por el contrario, solamente lo hacen por cumplir la tarea asignada y generar ingresos para beneficio propio.

Uno de los aspectos positivos que tiene la florícola Edana Floralba es que cuentan con muy bajo nivel de endeudamiento financiero, puesto que las ventas son suficientes para solventar cualquier deuda. No contar con un departamento contable implica el desconocimiento de cierta información que permita evaluar resultados de la empresa, a través de políticas que vayan más allá de la interpretación de estados financieros, implementando indicadores que sirven para medir la eficacia y el comportamiento de la entidad.

Es normal que en toda empresa existan riesgos y uno de los que posee la empresa “Edana Floralba” son plagas como botritis que afectan al nivel de ventas, pero gracias a la capacidad del personal, han logrado combatirlas de manera inmediata, solucionado rápidamente los pedidos realizados por los clientes. Para esta florícola, los compradores son la prioridad puesto que de ellos depende la continuidad del negocio.

Existen factores de riesgos diferentes a las plagas que provoca la disminución de ventas, entre ellos están: los problemas de precios denominados como dumping, la sobreproducción de rosas en todo el país, a esto se agrega la competencia de mercados internacionales principalmente por los precios de transporte aéreos más económicos (Kenia y Colombia), la existencia de países que cuentan con TLC otorgando el producto a un valor inferior al de Ecuador y la reducción de comercialización a Rusia por la producción propia de flores en una determinada estación.

Edana Floralba cuenta con personal apto en cada área de la empresa, los clientes no solo se han fidelizado por la calidad de los productos que oferta, sino también por el servicio que brinda el vendedor, manteniendo el lenguaje adecuado y manejando un alto nivel de inglés, logrando una fácil comunicación.

3.2.3 Encuestas.

Encuesta dirigida a los 107 trabajadores de la Florícola “Edana Floralba”

1. ¿Conoce usted la misión de la empresa Edana Floralba?

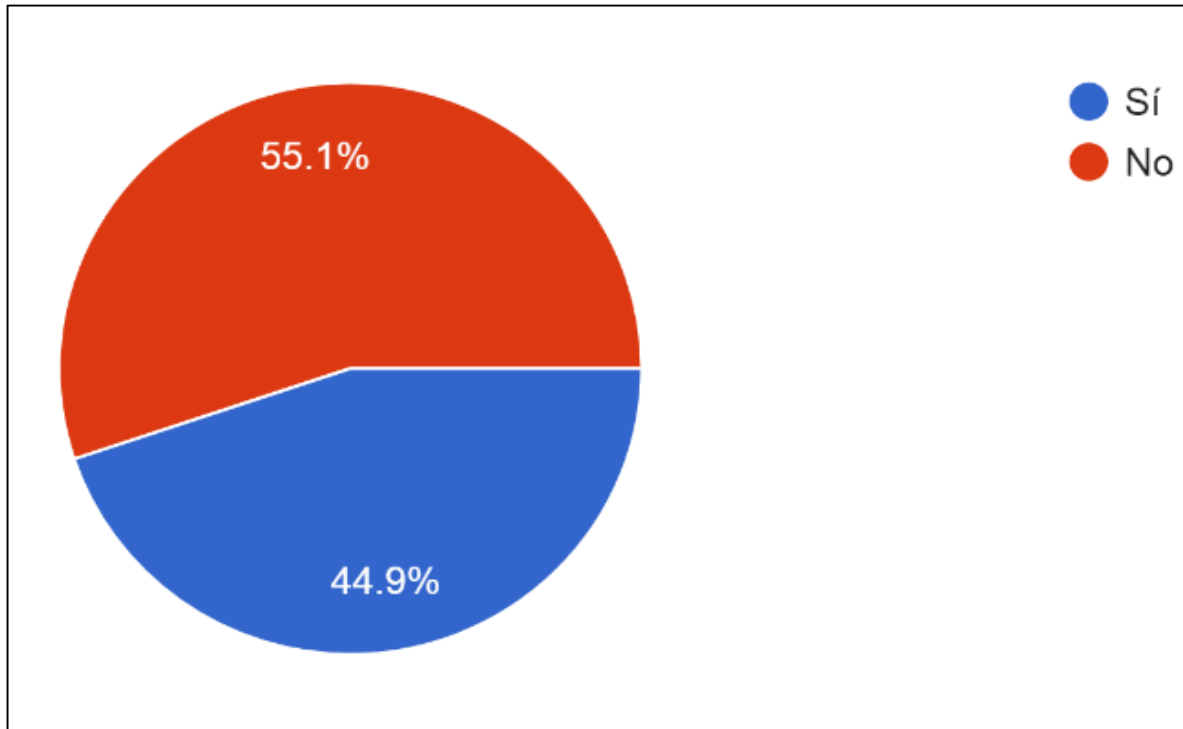


Figura 1. Conocimiento de la misión

Fuente: Encuesta

Análisis: La misión representa el motivo de la existencia de la empresa, es decir, la razón de ser, esta suele plasmarse en un pequeño párrafo para que personas tanto internas como externas a la entidad, puedan conocer el giro del negocio; teniendo en cuenta este concepto y en base a los datos que arroja el gráfico, se determina que más de la mitad de los trabajadores de la florícola Edana Floralba desconocen el elemento de la filosofía empresarial.

El desconocimiento de la misión es causado porque no ha existido la comunicación adecuada de parte de la dirección, generando que los empleados trabajen de manera mecánica y cumpliendo únicamente con las responsabilidades asignadas, mientras que la otra parte ha adquirido conocimiento debido a la antigüedad que tienen en la empresa.

2. Usted tiene conocimiento de ¿Cómo se visualiza la empresa en un futuro?

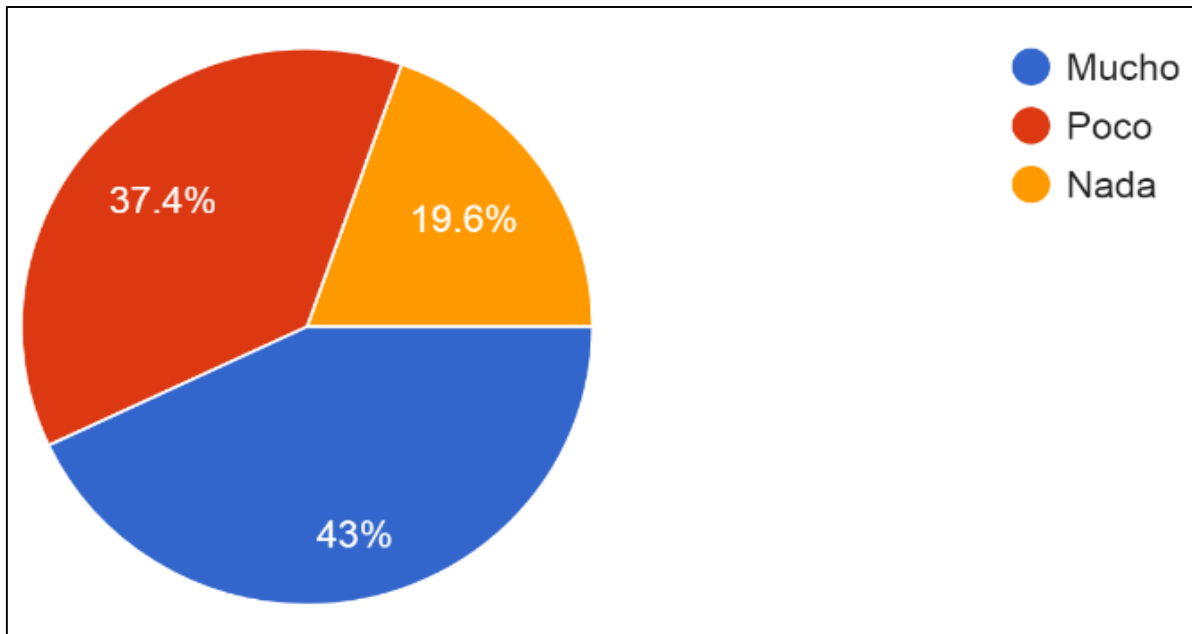


Figura 2. Conocimiento de la visión

Fuente: Encuesta

Análisis: En el gráfico se puede observar que la mayor parte de los empleados tienen conocimiento sobre la visión, sin embargo, ellos conocen las metas u objetivos a corto plazo que tiene la organización debido a que el gerente – propietario se encarga de transmitir este tipo de información de manera verbal, no porque conozcan a cabalidad cual es la visión de Edana Floralba.

Este es un problema dentro de la entidad debido a que se encuentran confundidos en la información brindada. En definitiva, los empleados de la empresa florícola desconocen la visión y se encuentran poco relacionados con lo que Edana Floralba quiere lograr a largo plazo, implicando que los trabajadores cumplan solamente con los objetivos personales.

3. ¿La misión y visión se encuentran en un lugar visible de la empresa?

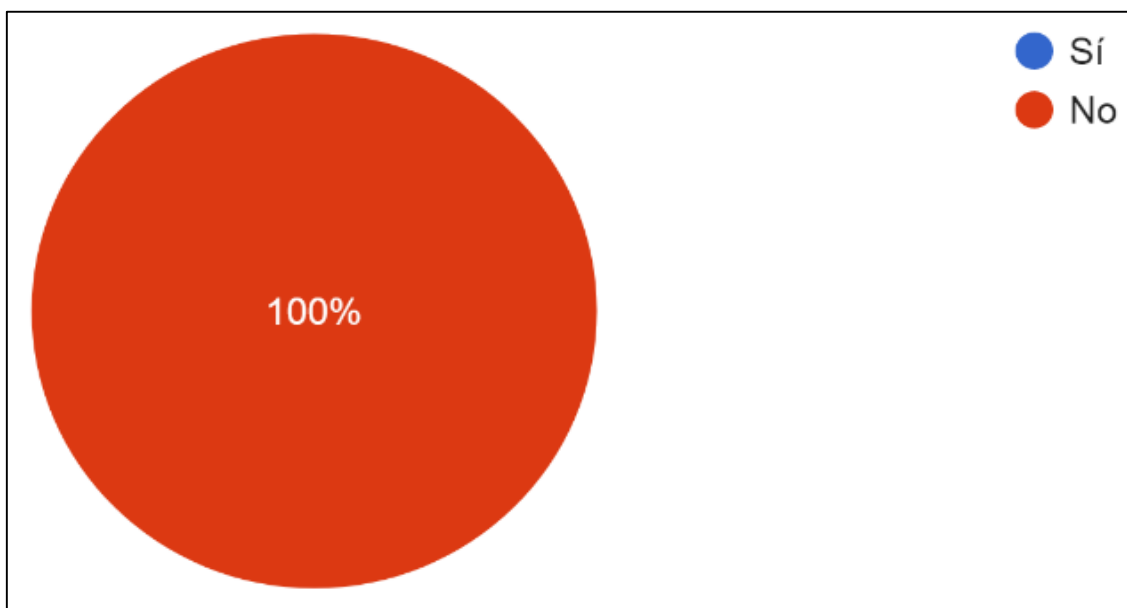


Figura 3. Visibilidad de misión - visión

Fuente: Encuesta

Análisis: El tener rótulos que muestren la misión y visión de una empresa, contribuye a que los miembros de la organización recuerden diariamente el motivo por el que se encuentran laborando en la entidad, de manera que todos caminen conjuntamente y puedan llegar a un mismo objetivo.

Luego de efectuarse la encuesta, se obtiene que todos los trabajadores de Edana Floralba indican que no existe ningún rótulo que muestre la misión y visión de la entidad no solo para los miembros internos, sino también para personas externas a la misma; provocando el olvido de la razón de ser y lo que se pretende alcanzar en la florícola en un tiempo futuro.

4. ¿Los directivos de la empresa han socializado con los trabajadores los objetivos empresariales que poseen?

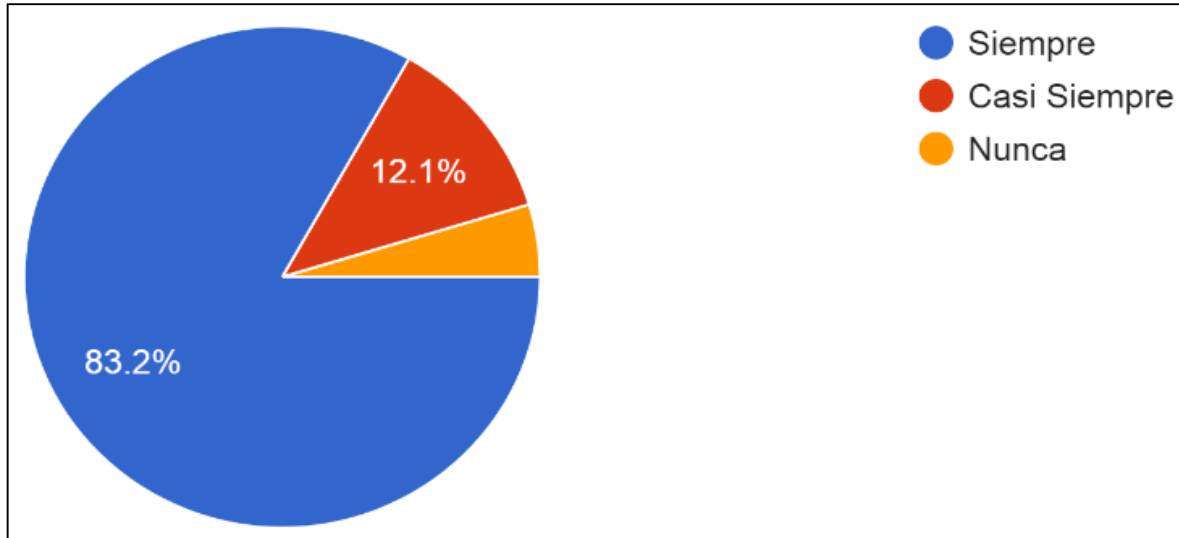


Figura 4. Socialización de objetivos empresariales

Fuente: Encuesta

Análisis: El gerente - propietario de la empresa Edana Floralba emite los objetivos empresariales de manera verbal a través de reuniones semanales, debido a esto los trabajadores identifican cuales son las metas por seguir, sin embargo, éstas no se encuentran formalmente documentadas.

Existe un mínimo porcentaje donde las respuestas indican que los objetivos no son comunicados de manera frecuente, esto se genera debido a que el área de trabajo impide que asistan a todas las reuniones porque no puede abandonar la producción; es por esta razón que es importante plasmar en un documento estos elementos relevantes con el fin de mantener informado al empleado.

5. ¿Usted ha sido informado acerca de las políticas empresariales con los que cuenta la Florícola Edana Floralba?

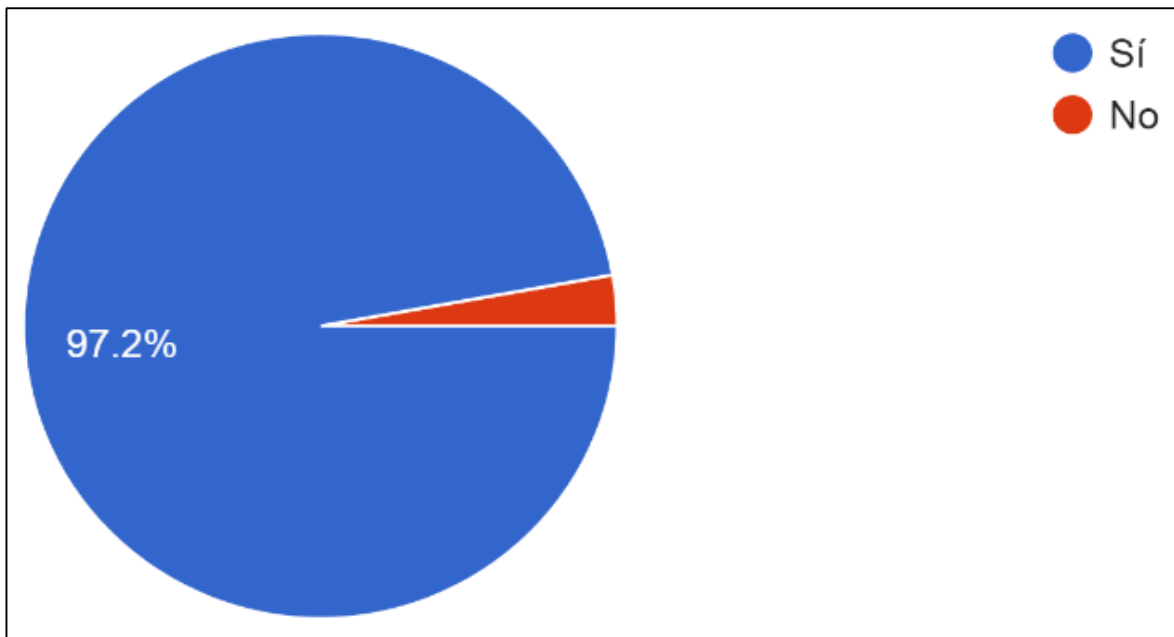


Figura 5. Políticas empresariales
Fuente: Encuesta

Análisis: Las políticas organizacionales sirven de apoyo en cualquier empresa puesto que de esta manera los trabajadores conocen la forma de actuar en diferentes situaciones que se generen en base a las normas de la organización, mismas que son establecidas de acuerdo con el giro del negocio.

La dirección de la organización Edana Floralba se ha encargado de transmitir las políticas empresariales a los trabajadores con el fin de tener una gestión que le permita conseguir grandes resultados, debido a esto un alto porcentaje de empleados reconocen que estas han sido socializadas apropiadamente.

6. ¿Conoce cuál es el área de trabajo a la que pertenece dentro del diagrama jerárquico existente en la florícola?

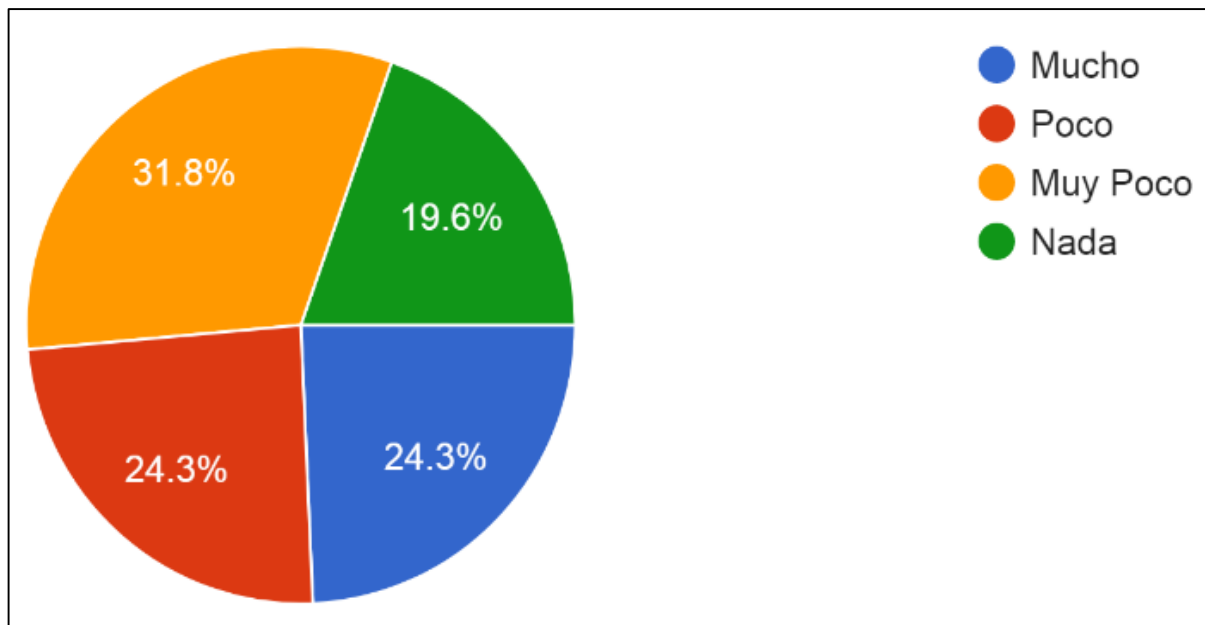


Figura 6. Organigrama
Fuente: Encuesta

Análisis: El organigrama en una empresa se establece para que los empleados tengan conocimiento de la estructura departamental a la que pertenecen, teniendo en cuenta las relaciones existentes entre cada una de las partes (superiores y subordinados).

La empresa Edana Floralba no posee ningún tipo de organigrama, la falta de implementación provoca que los trabajadores no posean una idea clara y concisa del nivel jerárquico en el que se encuentran; por otra parte, se debe aclarar que no tienen conocimiento de esta herramienta, es decir, que desconocen acerca del tema que se está tratando, razón por la que existe discrepancia entre las respuestas.

7. ¿Los procesos que usted desarrolla dentro de la entidad, se basan en un diagrama de actividades (Flujograma)?

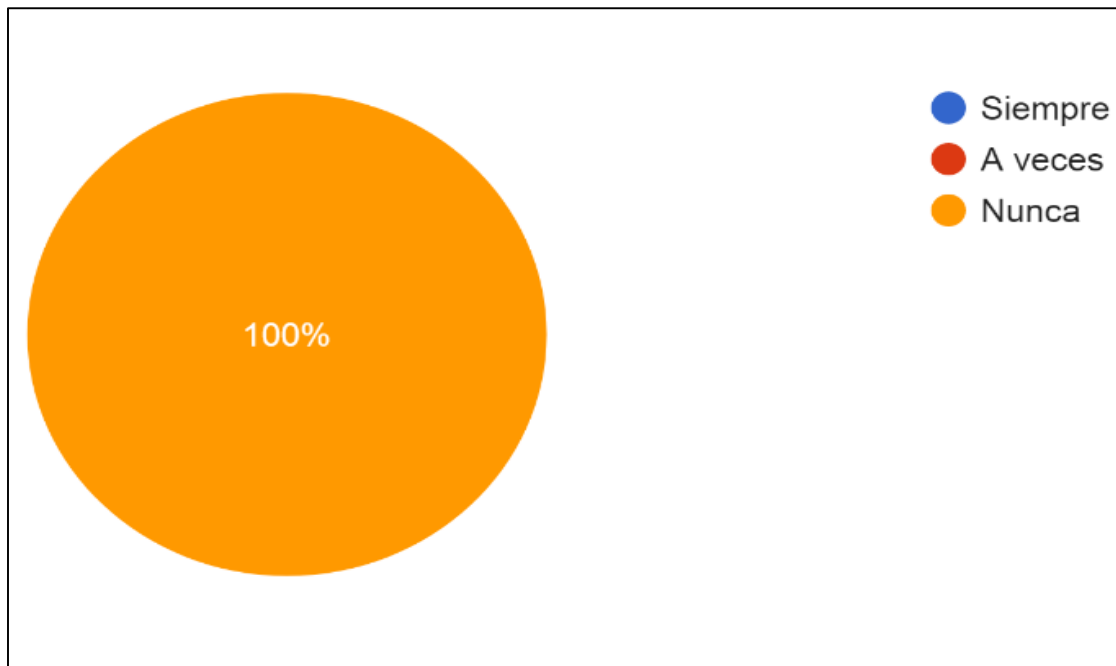


Figura 7. Flujograma

Fuente: Encuesta

Análisis: Edana Floralba no posee flujogramas, de ahí que todos los empleados de la entidad manifestaron que los procesos nunca se han desarrollado en base a esta herramienta.

Por otra parte, se puede destacar que la empresa tiene un diseño propio para que los trabajadores desarrollen las operaciones, pero esto no en base a diagramas de flujo ni de forma física y documentada, sino más bien las personas responsables de dirigir al personal socializan las actividades que cada persona debe desarrollar en el área y es así como obtiene el producto final a consecuencia de las actividades organizadas que desempeñan.

8. ¿La entidad le ha dado a conocer los mapas de procesos existentes?

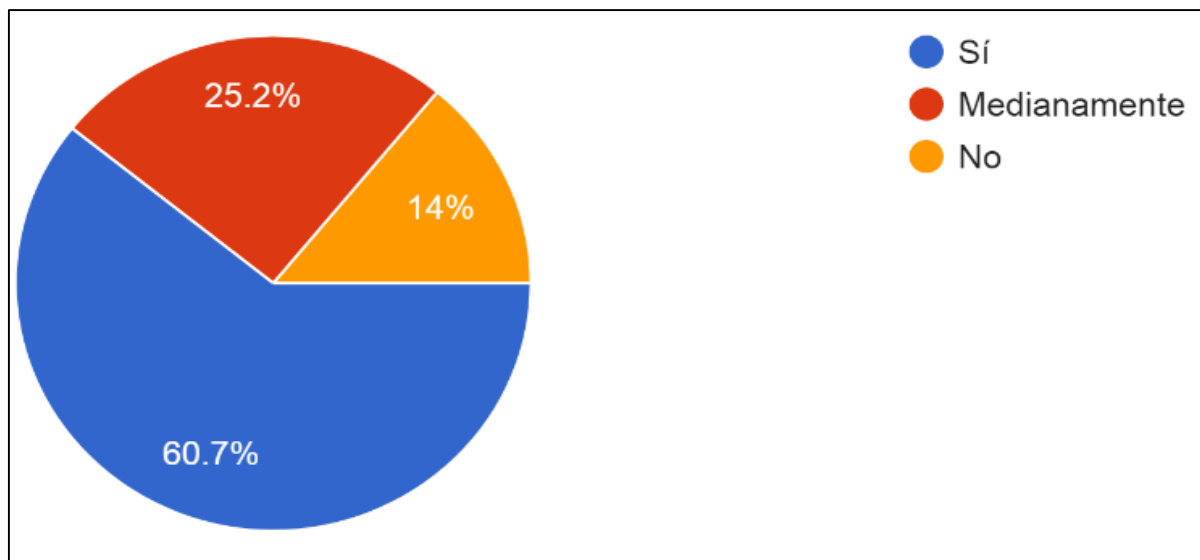


Figura 8. Mapa de procesos

Fuente: Encuesta

Análisis: Gran parte de los trabajadores de la organización identifican los mapas de procesos que suelen usar en la florícola, sin embargo, no todo el personal cuenta con la información clara a acerca de estos, debido a que en menor magnitud los conocen medianamente y otros ignoran de la existencia por completo, teniendo como consecuencia procesos tardíos por parte de estas personas.

Si bien es cierto, la mayoría conoce cuales son los procesos que deben llevar a cabo para un mejor desempeño de las labores, pero se pudo percibir que no todos conocen que es un mapa de procesos, de ahí que se debe manifestar a manera de capacitación diferentes términos que pueden resultar útiles a la hora de focalizar las diferentes actividades que se llevan a cabo en la empresa florícola.

9. ¿Los directivos de la empresa han socializado con ustedes el código de ética que poseen?

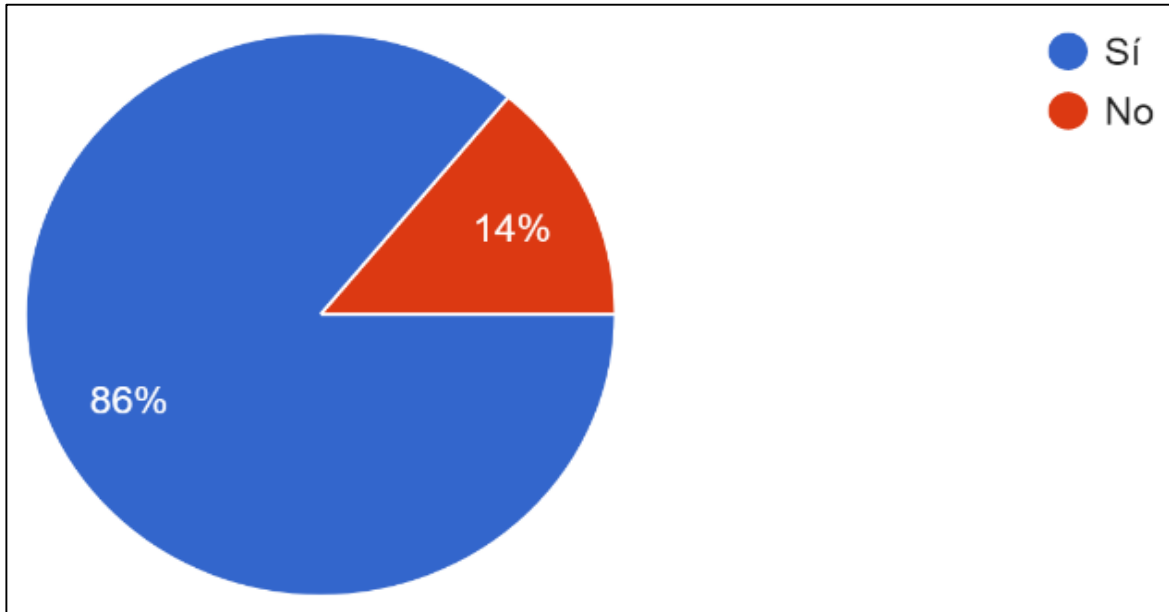


Figura 9. Socialización del código de ética

Fuente: Encuesta

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas la mayor parte de los trabajadores afirman que sí, los directivos han socializado el código de ética que la empresa posee, pero esto es debido a que se les manifestó que este es un documento que establece el buen comportamiento que debe mantener una persona ya sea en el trabajo o en cualquier ámbito.

Por esta razón, los trabajadores afirman la respuesta en base al criterio, no porque se les ha presentado un documento formal en físico del código de ética de la empresa Edana Floralba.

10. ¿La empresa florícola Edana Floralba posee un reglamento interno sobre Salud y Seguridad Ocupacional que haya sido compartido con ustedes?

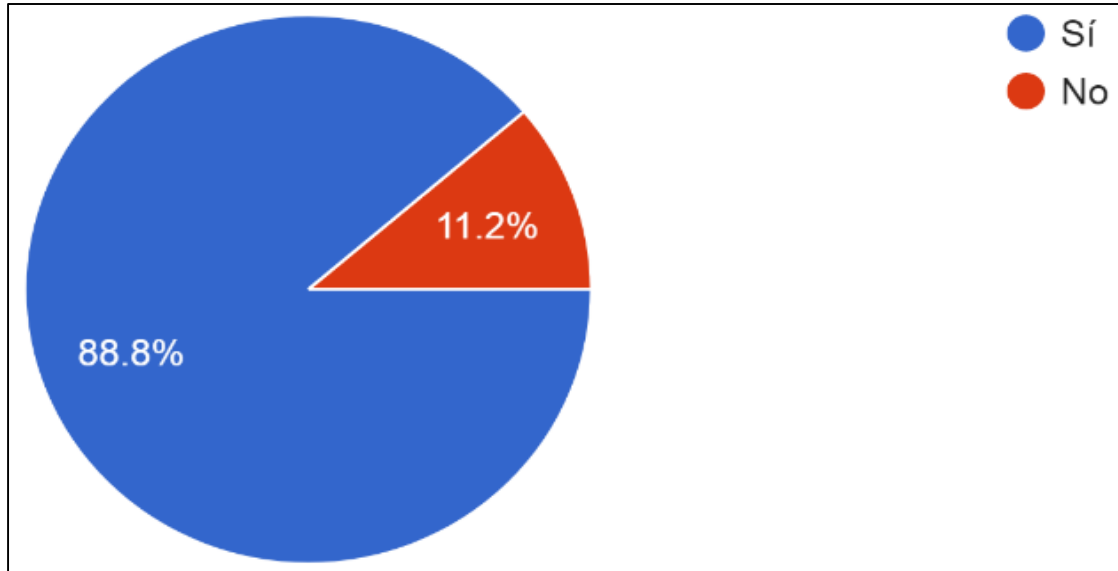


Figura 10. Reglamento sobre salud y seguridad ocupacional

Fuente: Encuesta

Análisis: La mayor parte de los trabajadores de la florícola tiene conocimiento acerca del reglamento sobre Salud y Seguridad Ocupacional que ha sido compartido al momento de formar parte de esta empresa, sin embargo, existe un porcentaje reducido que desconoce este reglamento, por lo que se debería socializarlo de manera periódica para que los trabajadores se encuentren actualizados con la información que es para beneficio exclusivo.

El reglamento de salud y seguridad ocupacional interno de la empresa se debe difundir, puesto a que el trabajo que ciertas personas realizan en áreas como cultivo, fumigación, corte, entre otras áreas debe conocer que existe una normativa vigente que ampara las diferentes funciones.

11. ¿La empresa florícola Edana Floralba implementa medidas que ayuden a prevenir accidentes laborales?

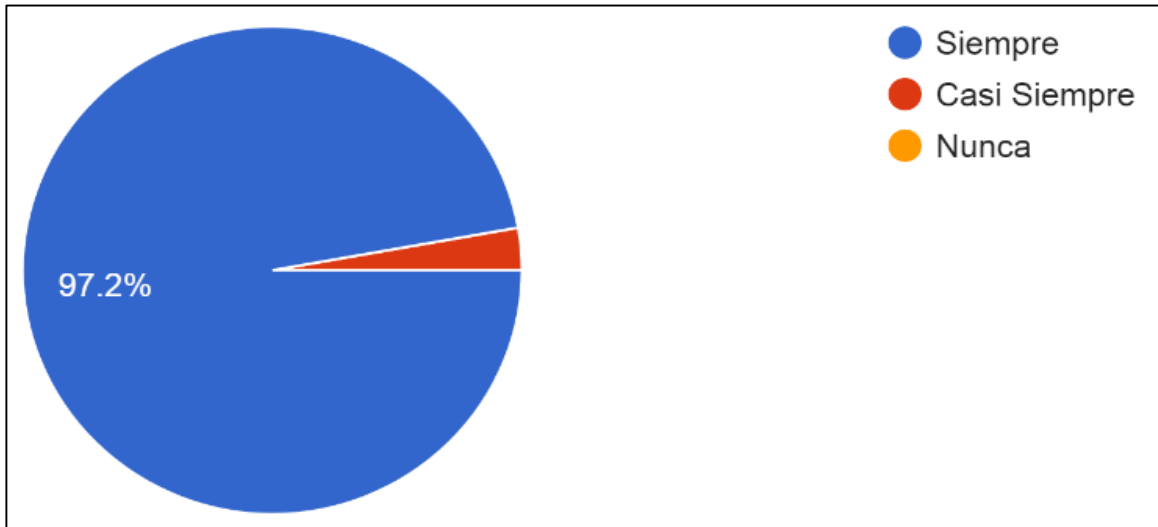


Figura 11. Prevención de riesgos laborales
Fuente: Encuesta

Análisis: La gran mayoría de los trabajadores han respondido que siempre existen medidas que ayudan a prevenir accidentes laborales por parte de la florícola en beneficio de la integridad de ellos, no obstante existe un porcentaje muy reducido que considera que eso no es frecuente en la empresa, hay que tomar en cuenta siempre que las condiciones en las que se encuentre desempeñando las funciones los diferentes miembros que conforman Edana Floralba sean los más adecuados para evitar accidentes posteriores.

La prevención de accidentes laborales será de gran ayuda, puesto a que no existirá retraso en los procesos de producción que lleve a cabo la florícola y se cumplirá con todas las actividades establecidas, además esto puede evitar gastos posteriores que pueden representar para la empresa si siempre vela por la integridad de los trabajadores.

12. ¿Usted tiene conocimiento acerca del manual de uso de uniformes dentro de la empresa?

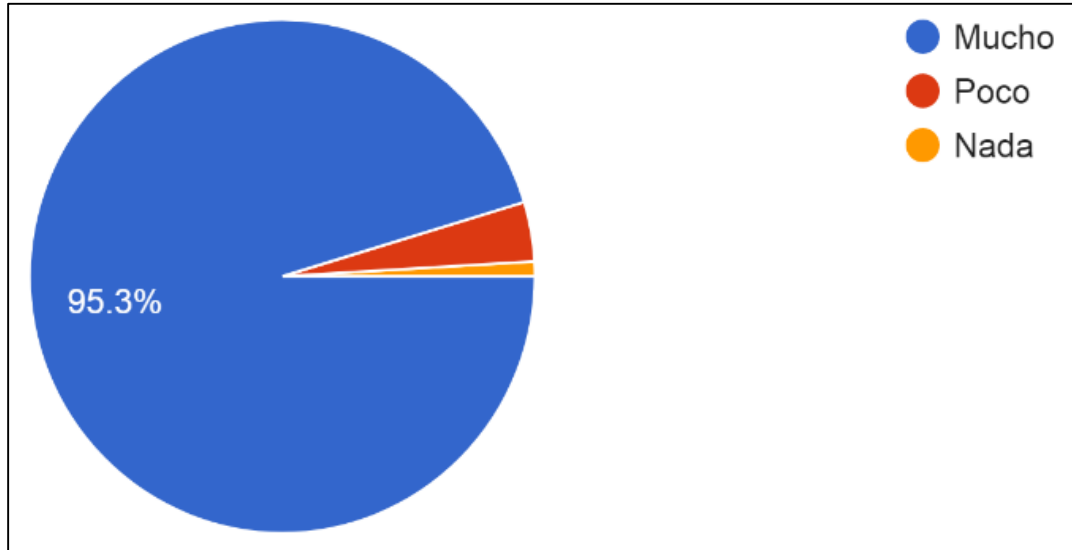


Figura 12. Manual de uso de uniformes

Fuente: Encuesta

Análisis: El manual de uso de uniformes dentro de una florícola es de suma importancia, puesto que todos los trabajadores están expuestos a que las prendas se deterioren muy rápido por el tipo de trabajo que deben realizar, por eso la mayor parte de funcionarios sabe la importancia de usar las prendas adecuadas para ejecutar las labores diaria, sin embargo, existe un porcentaje muy reducido que asume poco esta responsabilidad y un mínimo porcentaje de miembros de la empresa que no saben nada del correcto uso de uniformes, se debe socializar el manual de uso de uniformes el primer día de labores.

Existen documentos legales como el código de trabajo o el reglamento de seguro general de riesgos de trabajo que respaldan las funciones de los trabajadores, sin embargo, es responsabilidad de cada empresa adoptar medidas que eviten accidentes laborales perjudiciales para los trabajadores.

13. ¿Le otorgan la indumentaria adecuada para poder desarrollar correctamente las funciones?

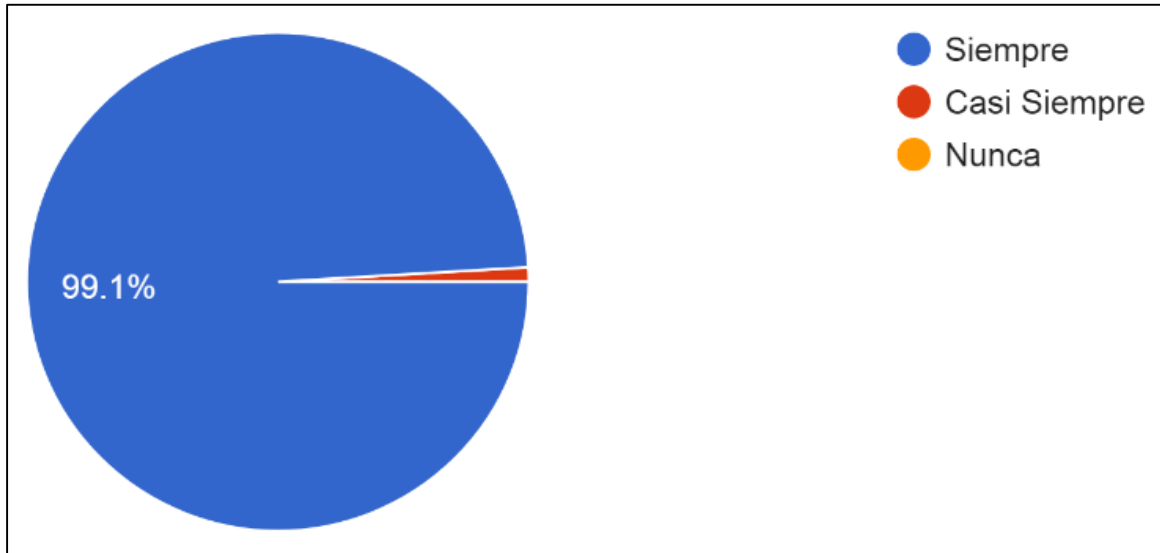


Figura 13. Indumentaria

Fuente: Encuesta

Análisis: La mayoría de los trabajadores de la florícola Edana Floralba considera que la indumentaria que le proporcionan para el desempeño diario de las funciones es el más idóneo y se encuentran satisfechos con las prendas, además, existe un reducido número de personas que cree que casi siempre les otorgan los mejores artículos para el trabajo, esto indica que la empresa siempre está en constante control y entregando buenos accesorios para los funcionarios que conforman la organización.

Las prendas que se les asigna son dependiendo de las actividades que desarrollen, puesto que una persona de fumigación necesita prendas más reforzadas que una persona que se encuentre empacando los bonches de rosas, y de la misma manera a los trabajadores que se les deteriore más rápido la indumentaria se le cambia en plazos de tiempo más reducidos que las otras áreas que no desgastan frecuentemente los accesorios.

14. ¿Cómo califica usted la indumentaria que se le ha entregado?

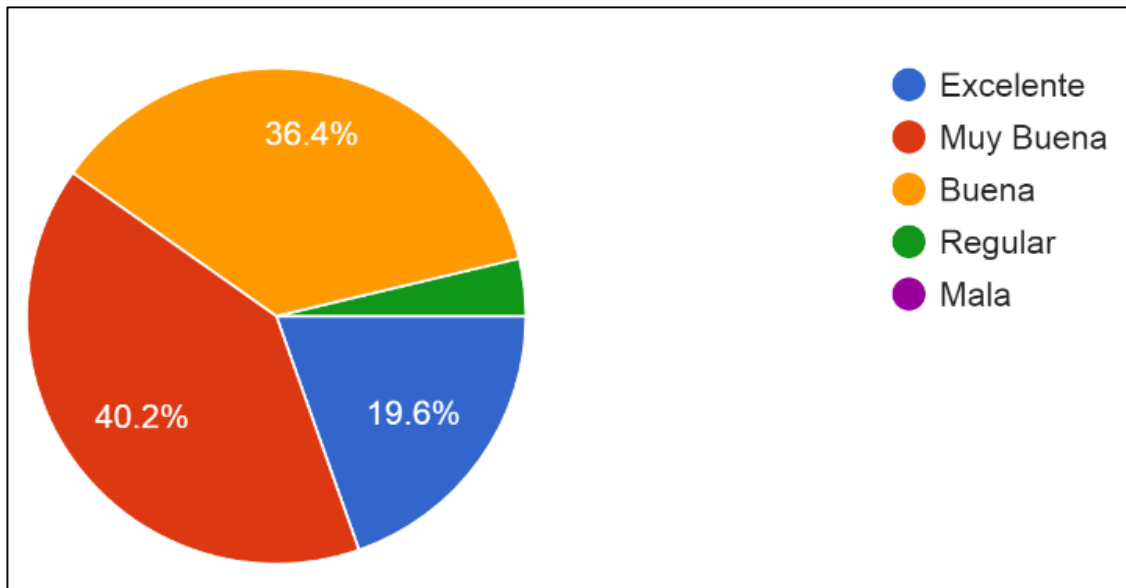


Figura 14. Apreciación de indumentaria

Fuente: Encuesta

Análisis: Existe una variedad de opiniones en cuanto a la indumentaria que asignan los directivos de la empresa a los trabajadores, sin embargo, la gran mayoría ratifican que son buenos los accesorios, esto quiere decir que; se sienten conformes con ellos y las prendas no será una razón negativa para que se lleve un mal rendimiento por parte de los funcionarios de Edana Floralba.

La indumentaria que se asigna a cada persona depende del trabajo que ejecute dentro de la empresa, esta es una medida que Edana Floralba ha adoptado para que los trabajadores no expongan las prendas de vestir al desempeñar las actividades diarias, puesto que esto puede deteriorarlas de manera que sea un gasto permanente para los colaboradores.

15. ¿Posee usted las herramientas adecuadas para realizar las funciones diarias?

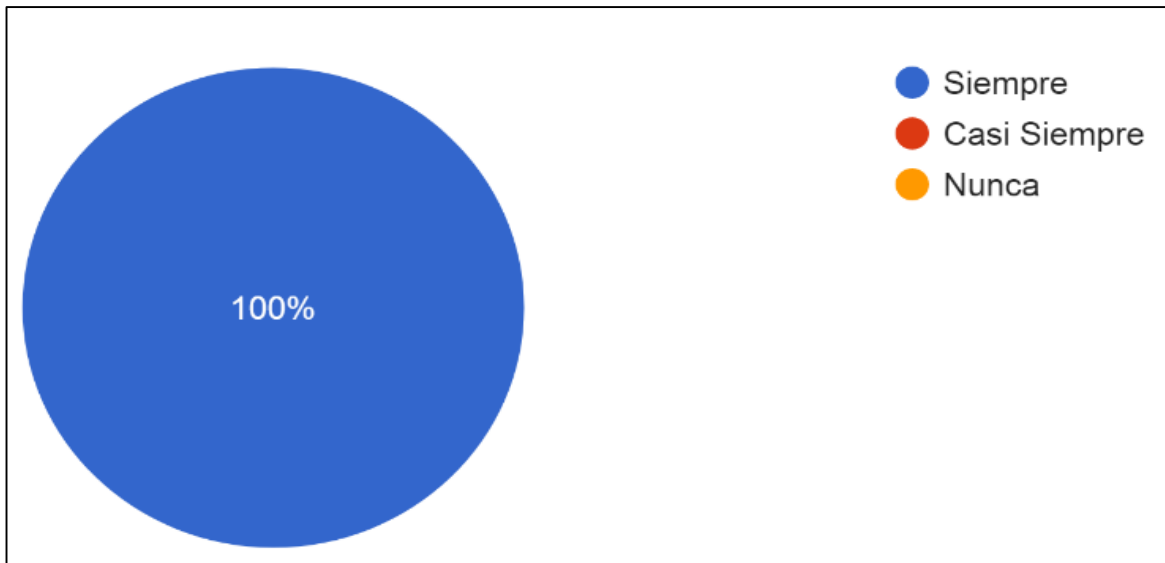


Figura 15. Uso de herramientas adecuadas

Fuente: Encuesta

Análisis: En su totalidad los trabajadores de la empresa florícola Edana Floralba consideran que cuentan con las herramientas necesarias para desempeñar bien las funciones asignadas, además es responsabilidad de los directivos verificar que dispongan con todos los implementos para que se lleven a cabo las actividades de manera correcta.

La asignación de herramientas también depende mucho del área en el que se desarrolle las funciones, puesto que no todos necesitan tijeras para cortar o tanques de fumigación, tomando en cuenta que las cuchillas del área de corte del tallo de una rosa deben cambiarse de manera periódica porque estas suelen desgastarse, mientras que el accesorio para fumigar puede durar más tiempo de uso.

16. ¿Se encuentra afiliado al seguro social?

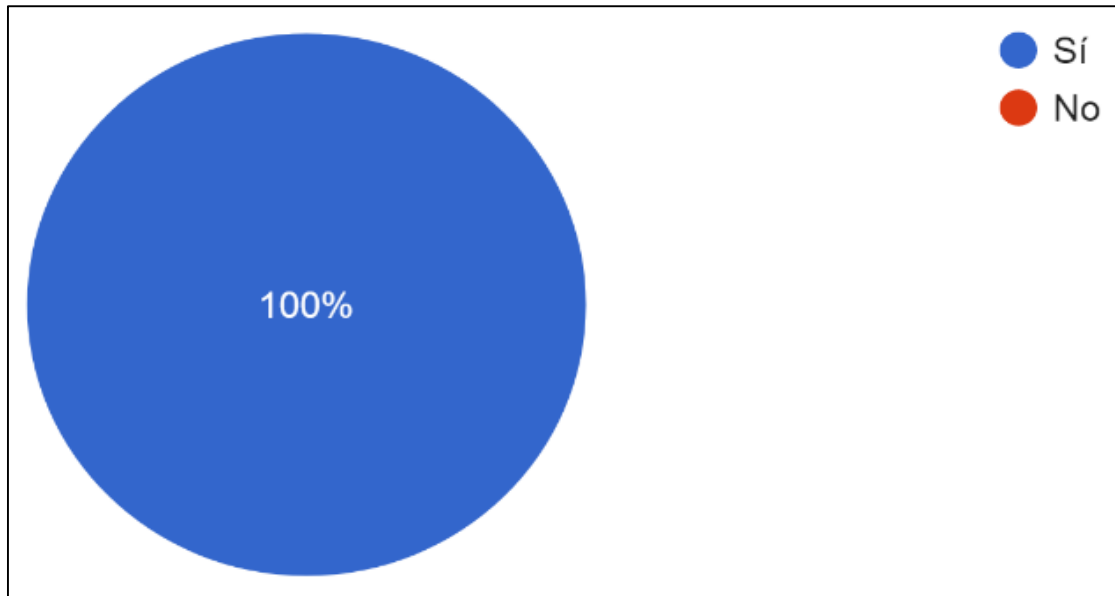


Figura 16. Afiliación al seguro social

Fuente: Encuesta

Análisis: Todos los trabajadores de la empresa florícola Edana Floralba se encuentran afiliados al seguro social, debido a que este es un requisito indispensable desde el primer día de contrato de trabajo que todas las instituciones deben cumplir de manera responsable con los funcionarios.

Este es un derecho que toda persona que desarrolle una actividad económica debe poseer y una obligación que toda empresa debe cumplir. El seguro social, tiene la finalidad de cubrir las contingencias de enfermedades, maternidad, riesgos de trabajo, entre otros aspectos. En caso de incumplimiento la entidad estará expuesta a una serie de sanciones o incluso se puede suspender las actividades por no acatar las disposiciones legales.

17. ¿Los directivos de la empresa cumplen con el pago de remuneraciones según establece la ley?

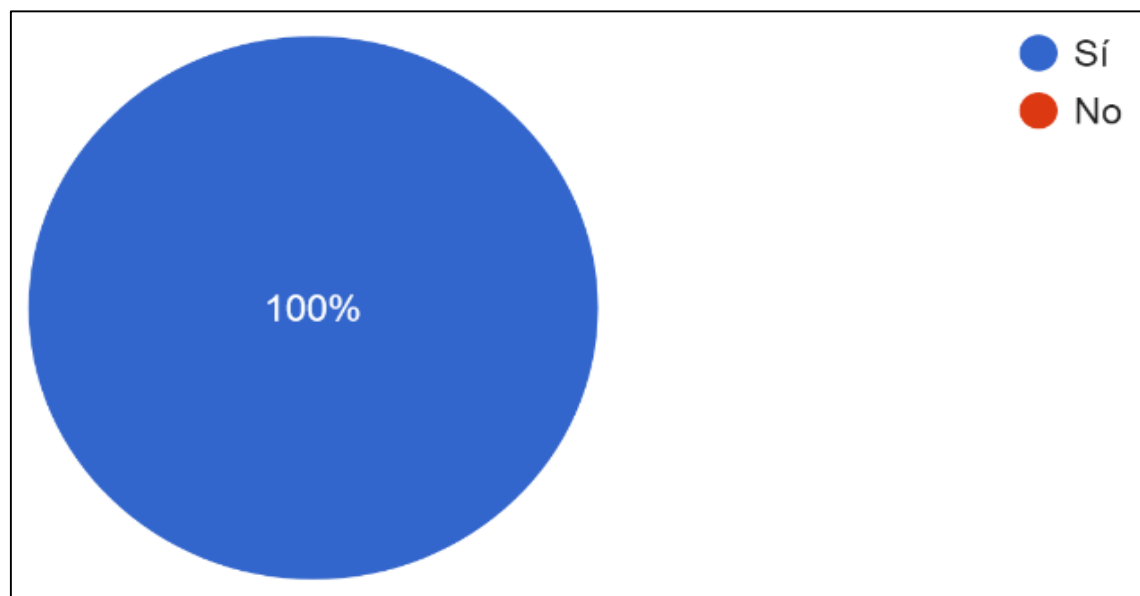


Figura 17. Pago de remuneración justa

Fuente: Encuesta

Análisis: Edana Floralba cumple con la remuneración de acuerdo con lo que establece la ley, es por esa razón que todos los trabajadores certifican esta acción por parte de la empresa florícola.

Tal como lo determina la Constitución de la República del Ecuador [Const]. Art. 328 20 de octubre de 2008 (Ecuador): “La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos”.

18. ¿Se cancelan las horas extras y suplementarias por el trabajo que realiza?

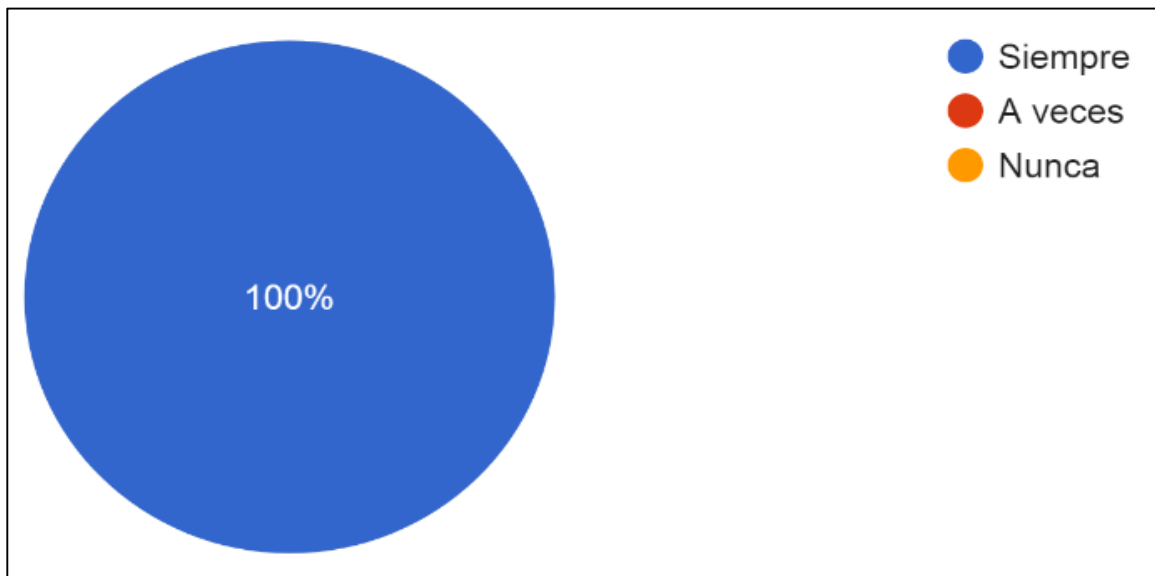


Figura 18. Pago de horas extras y suplementarias

Fuente: Encuesta

Análisis: Todos los trabajadores de la empresa florícola Edana Floralba han dado a conocer que la organización cumple con el pago justo de las horas extras y suplementarias que los operarios realizan adicional a la jornada normal de labores.

Las horas extras o también conocidas como horas extraordinarias se establecen cuando los funcionarios desempeñan actividades en los sábados, domingos o feriados, pero estas horas son asignadas únicamente por el gerente a los trabajadores, dependiendo de la cantidad de productos que tengan que entregar o temporadas altas para la empresa.

De igual manera las horas suplementarias pueden ser solicitadas por los mismos trabajadores para cumplir las cargas laborales por cualquier retraso o percance suscitado en la jornada normal de labores.

19. ¿La empresa efectúa las cláusulas establecidas en el contrato de trabajo?

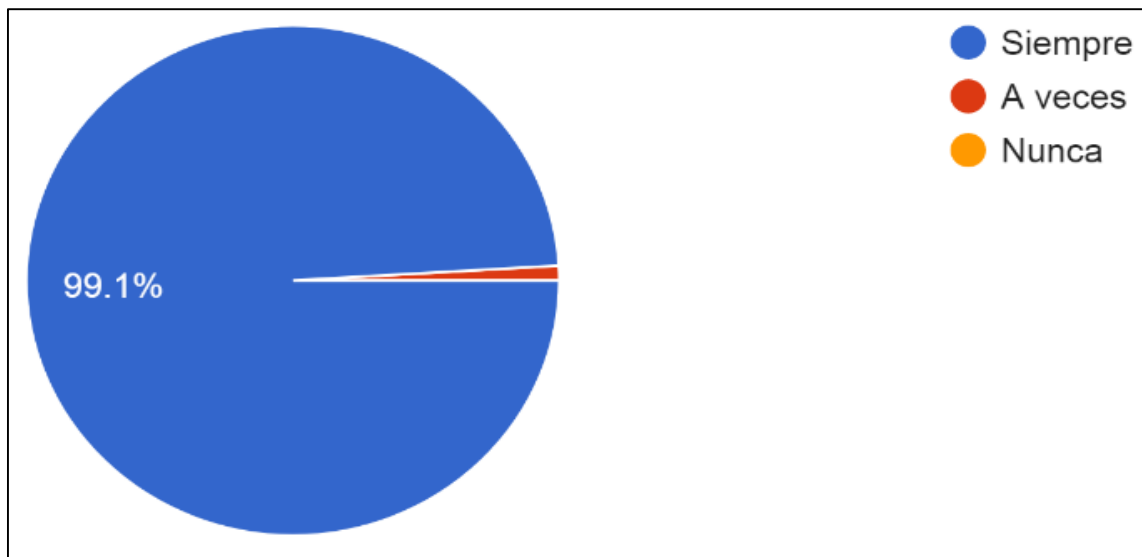


Figura 19. Cumplimiento del contrato de trabajo
Fuente: Encuesta

Análisis: En gran mayoría los trabajadores afirman que la empresa florícola cumple con las cláusulas estipuladas en los contratos de trabajo, esto es una muestra de responsabilidad y seriedad por parte de la empresa y eso les hace sentir seguros a los trabajadores de formar parte de la organización.

Una cantidad muy reducida de personas manifestaron que no se cumplen con las cláusulas que se estipulan en el contrato de trabajo, por lo que se debería tomar en cuenta cual es la razón por la que se sienten afectados y mejorar las condiciones.

El cumplir con el contrato de trabajo le hace a la empresa florícola Edana Floralba ser una empresa de prestigio, que se encuentra respetando los derechos de los trabajadores asegurando el desempeño para obtener resultados positivos.

3.2.3.2 Análisis de encuestas.

La aplicación de las encuestas a todos los trabajadores de la empresa florícola Edana Floralba permitieron constatar el estado actual en el que se encuentran desempeñando las funciones, cuánto conocen acerca de la entidad donde operan, como ejecutan las actividades y como se siente con el trato dentro de la misma.

El conocer todos estos aspectos respondidos por parte de los trabajadores, permite tener un amplio concepto de hasta donde ha llegado la empresa, realmente se puede determinar que son mínimas las cosas en las que hay que mejorar, pero no dejan de ser importantes si se desea conseguir objetivos a futuro que integren el recurso humano y la dirección que opera dentro de la florícola.

En todo proyecto de investigación es fundamental la aplicación de encuestas y sobre todo si es descriptiva, puesto que a través de esta se recopilar información necesaria que permita complementar el trabajado desarrollado, el cuestionario sencillo y de fácil comprensión para las personas a las que está dirigido sin modificar el entorno donde se desarrollan las operaciones.

Para conocer el número de personas que serán encuestadas se debe determinar la muestra, en este caso fueron 107 individuos los que se sometieron a esta serie de preguntas, las respuestas contribuyen en gran medida al presente trabajo.

3.3. Análisis de la información

3.3.1 Matriz FODA.

Tabla 8.

Matriz FODA

MATRIZ FODA	
Fortalezas	Debilidades
1. Infraestructura propia	1. Desconocimiento de la estructura organizacional por parte de los trabajadores
2. Ubicación apropiada para la producción de rosas (altura-luminosidad)	2. Ausencia de organigrama, flujogramas y mapa de procesos.
3. Reconocida a nivel internacional	3. Falta de comunicación acerca de la filosofía empresarial con los empleados.
4. Posicionada en el mercado	
5. Fidelización de clientes	
6. Productos de calidad, dado que usan distintos procesos de hidratación	
7. Variedades de rosas exclusivas	
8. Mayor producción (tres ciclos y medio anual)	
9. Excelente relación laboral	
10. Personal capacitado	
11. Solución inmediata de problemas internos y externos	
12. No posee endeudamiento	
Oportunidades	Amenazas
1. Implementación del manual administrativo, contable y financiero	1. Crecimiento de competidores nacionales e internacionales (Kenia y Colombia)
2. Apertura a nuevos mercados internacionales a través de ferias	2. Comercialización de rosas de otros países a precio más económico (incluye vuelos)
3. Incremento de demanda	3. Dumping
4. Buena referencia de los clientes a otros compradores	4. Problemas Fitosanitarios (Botritis)
5. Acceder a la certificación Asociación Nacional de Productores y Exportadores de Flores del Ecuador Expo flores	5. Empresas florícolas constituidas ilegalmente
6. Ampliación de infraestructura	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

3.3.2 Cruces estratégicos.

3.3.2.1 Fortalezas – Oportunidades (FO).

F3O5: Dar a conocer a los clientes que próximamente contarán con la certificación de Flor Ecuador.

F6O4: Efectuar estrategias de marketing, para que a través de estas el cliente siga conociendo y dando a conocer el producto de calidad que ofertan.

F7O2: Captar nuevos clientes a través de productos exclusivos en ferias internacionales.

F8O3: Establecer estrategias de ventas para atraer mayor cantidad de demanda.

F12O5: Realizar inversiones para las mejoras de la organización implementando tecnología de punta.

3.3.2.2 Fortalezas– Amenazas (FA).

F4,5; A2, 3: Realizar promociones para conservar a los compradores evitando la entrada de países internacionales y al acto denominado dumping.

F7A1: Realizar un estudio para conocer las preferencias de los clientes, de esta manera poder llegar a ellos con productos innovadores, impidiendo que la competencia nacional e internacional siga adentrándose al mercado.

F10A5: Realizar continuas capacitaciones al personal, dinamizando cada uno de los procedimientos que se realicen, logrando ser más eficientes y eficaces, diferenciándolos del resto.

F11A4: Diseñar medidas que prevengan problemas de fitosanidad, evitando futuros inconvenientes con los clientes.

3.3.2.3 Debilidades – Oportunidades (DO).

D1,2O1: Elaborar e implementar un manual administrativo, contable y financiero para la florícola Edana Floralba que contribuya en el crecimiento de la empresa.

D4O5: Crear un área de contabilidad interna que permita a la empresa gestionar directamente con el área contable dentro de las instalaciones de la florícola.

3.3.2.4 Debilidades – Amenazas (DA).

D1,2A5: Socializar con los trabajadores la estructura administrativa de la empresa a través de la implementación un manual administrativo, evitando procesos que impidan el crecimiento a diferencia de las entidades que no se encuentran constituidas legalmente.

3.3.2.5 Análisis del FODA.

La importancia de llevar a cabo una matriz FODA en todo proyecto de investigación radica en que a través de esta herramienta se podrá determinar cuáles son los puntos que mayor impacto tienen dentro de la empresa ya sean positivos o negativos y que pueden servir para la toma de decisiones, debido a que ese es un proceso cotidiano.

En la matriz desarrollada de la empresa Edana Floralba se pudo determinar todas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de conocer el estado actual de la organización y posteriormente plantear estrategias que permitan mejorar las condiciones de la florícola.

Edana Floralba cuenta con una variedad de fortalezas y oportunidades que pueden ser aprovechadas y a la vez, pero en menor cantidad las debilidades y amenazar, esto no quiere decir que no tenga riesgos que puedan perjudicar a la empresa, puesto que con una puede ser suficiente y motivo de desestabilidad, por esta razón hay que tomar en cuenta todos los puntos que se han señalado en esta matriz y garantizar el normal funcionamiento de las operaciones que se llevan a cabo en esta organización.

Adicionalmente se realiza los cruces estratégicos que no es más que un ajuste que sirve para desarrollar cuatro tipos de estrategias fortalezas-oportunidades, fortalezas-amenazas, debilidades-oportunidades y debilidades-amenazas.

3.4. Conclusión diagnóstica

3.4.1 Estructura administrativa.

Existen algunos parámetros que deben ser mejorados, así como también herramientas que hay que crear para posteriormente ser implementadas y comunicadas formalmente al personal. Hay que tener en cuenta, que los indicadores que se encuentran dentro de esta variable son parte fundamental para que la organización alcance los objetivos, por el contrario, al no llevarlos de manera organizada, provoca que los miembros de la florícola no estén trabajando de manera coordinada retardando ciertos procesos.

3.4.2 Proceso contable.

Dentro de esta variable se logró evidenciar que la florícola Edana Floralba posee un sistema contable llamado Silver Book, este tiene un plan y catálogo similar al de la Superintendencia de Compañías, no obstante, se encuentra adaptado al giro del negocio, además contiene diferentes herramientas que hacen posible que se lleve el control correcto de la contabilidad.

3.4.3 Proceso financiero.

La contabilidad llevada por agentes externos efectúa los estados de situación financiera, estado de resultados, cambios en el patrimonio y notas aclaratorias gracias al sistema mencionado anteriormente, únicamente el estado de flujo de efectivo es diseñado en Excel. Dichos estados son interpretados y aprobados al gerente para posteriormente realizar la declaración al SRI, a través del formulario 101.

El ratio de rentabilidad es la única razón financiera que se interpreta a gerencia, debido a que por el constate crecimiento, es el aspecto en el que mayor énfasis han puesto.

3.4.4 Calidad del servicio al cliente.

Esta empresa ha conseguido la fidelización en los clientes por el producto de alta calidad que exporta, además de encontrarse innovando de manera periódica, logrando captar más

compradores. El servicio de ventas que ofrecen es garantizado por tal motivo han logrado posicionarse en el mercado entre los mejores.

3.4.5 Normativa interna.

Mantener a todos los empleados de Edana Floralba es uno de los objetivos principales del gerente, es por esta razón que existe un ambiente laboral agradable, además de entregar la respectiva indumentaria y herramientas que necesitan, preocupándose de la salud y bienestar de estos. Igualmente cumplen con las diferentes políticas administrativa y financieras, es decir que todo lo rigen bajo el código de trabajo.

3.4.6 Factores del microentorno.

Las variables del microentorno para la florícola Edana Floralba es realmente un verdadero reto principalmente en cuanto a la competencia, debido a que en el mercado que se comercializan rosas existe una gran cantidad de empresas grandes, medianas y pequeñas, muchas de estas constituidas de forma legal y otras de manera ilegal, es por esta razón que siempre se ha destacado por ofrecer productos innovadores y de calidad logrando ser una marca reconocida, por el hecho de que siempre esta trabajado para ofrecer lo mejor a los clientes.

3.4.7 Factores del macroentorno.

En cuanto a las variables del macroentorno es importante destacar que Edana Floralba se encuentra ubicada geográficamente en las mejores condiciones climáticas, esto ayuda a que la producción sea exitosa y a través de la comercialización internacional de rosas el margen de crecimiento económico sea satisfactorio, no obstante, contribuye a la preservación del medio ambiente con medidas de reducción de desechos tóxicos.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

Introducción

La propuesta trata sobre la creación de un manual administrativo, contable y financiero, presenta información útil acorde al giro del negocio, contribuye al desarrollo de la entidad cuyo fin es que las actividades que realiza la florícola “Edana Floralba” se ejecuten de manera más eficiente y eficaz, además, servirá como una guía para mejorar la toma de decisiones internas y externas.

Este capítulo posee variables referentes a: estructura administrativa, contable, financiera, calidad del servicio al cliente, normativa interna y factores del microentorno y macroentorno, además se desarrollan indicadores que permiten el análisis de la realidad financiera de la empresa.

Objetivo

- ✓ Diseñar la propuesta de creación de un manual administrativo, contable y financiero que permita la adecuada toma de decisiones en la entidad.

4.1. Propuesta administrativa

4.1.1. Denominación de la empresa y logotipo.

Edana Floralba es una empresa constituida como persona natural, bajo el nombre del gerente
- propietario Paúl Buitrón.



Figura 20. Logotipo
Fuente: Empresa

4.1.1.1. Misión.



Figura 21. Misión de la florícola Edana Floralba
Elaborado por: Chalacán Jéssica - Chicaiza Vanessa

4.1.1.2. Visión.



Figura 22. Visión de la florícola Edana Floralba
Elaborado por: Chalacán Jéssica - Chicaiza Vanessa


4.1.1.3. Valores corporativos.



Figura 23. Objetivos corporativos de la florícola Edana Floralba
Elaborado por: Chalacán Jéssica - Chicaiza Vanessa

4.1.2. Objetivos estratégicos.

Tabla 9.
Objetivos estratégicos


 EDANA FLORALBA Objetivos estratégicos	
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Crear el departamento de contabilidad para controlar y suministrar la información con mayor facilidad. • Aumentar y mejorar la infraestructura de producción. • Ser generadores de empleo a los habitantes del sector.
Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener rentabilidad de al menos el 5% de la inversión, para solventar las deudas sin ningún inconveniente. • Establecer un método de análisis de costos para determinar el gasto que incurren en la producción y posteriormente determinar su precio de venta.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un programa de capacitación para el personal con el fin de reducir errores en el trabajo, evitar el desperdicio de recursos, mala calidad del producto y altos costos de producción. • Coordinar la distribución del personal en las diferentes áreas de la organización, mediante organigramas para evitar el gasto innecesario en mano de obra.
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener e incrementar el volumen de ventas para generar mayores ingresos operacionales. • Satisfacer las necesidades del cliente y realizar seguimiento postventa. • Ampliar el segmento de mercado a nuevos países.
Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Producir rosas de alta calidad con buen tamaño de botón de tallo y larga durabilidad en el florero. • Ser innovadores en el mercado. • Contribuir con la preservación del medio ambiente realizando programas de reciclaje del material orgánico y el deshecho inorgánico.

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.3. Políticas.

4.1.3.1. Políticas generales.


Tabla 10.
Políticas generales

EDANA FLORALBA	
Políticas generales	
	
<ul style="list-style-type: none">• El horario normal de trabajo es de 7:00 am hasta las 16:00 pm, a excepción del área de postcosecha, la salida dependerá de la producción de flor y pedidos existentes.• El personal debe usar la indumentaria y herramientas que han sido proporcionadas por la dirección, para evitar enfermedades laborales o posibles riesgos, en caso de que no se encuentren usando lo mencionado, se descuenta un monto económico del salario.• No ingresar con cuchillos, pistolas o sustancias estupefacientes, ni ningún otro artículo que pudiera hacer daño a la integridad física propia o ajena.• Prohibido ingresar al lugar de trabajo bajo sustancias alcohólicas o estupefacientes• Si el trabajador es encontrado haciendo uso del teléfono celular en horario de trabajo, tiene una sanción en valores monetarios, salvo aquellos casos de emergencia.• En caso de inasistencia al lugar de trabajo, el empleado debe presentar un certificado médico o algún justificativo legal indicando el motivo de ausencia.• Los trabajadores tienen una hora establecida para que puedan acceder al almuerzo.• Se establece una sanción de carga horaria si el trabajador no cumple con las metas diarias.• Todos los miembros de la empresa deben practicar los valores corporativos con el fin de llegar juntos a un mismo objetivo.• Los miembros de trabajo deben mantener un trato respetuoso entre sí y en caso de conflictos debe acudir a un superior.• Los trabajadores no pueden arrojar residuos contaminantes en los alrededores.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.3.2. Políticas operativas.

Tabla 11.
Políticas operativas

EDANA FLORALBA	
Políticas operacionales	
	
Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • El gerente general y el gerente financiero son los únicos que emiten una autorización de pago. • Establecer un monto máximo de endeudamiento, de acuerdo con las posibilidades económicas en la que se encuentre la empresa. • Los pagos a los proveedores se realizan en un día determinado según lo asigne el área financiera. • El dinero de caja chica se usa solamente para gastos menores. • Solicitar las conciliaciones bancarias e información a los proveedores sobre las cuentas por pagar semestralmente. • Antes de realizar una inversión, se debe realizar un estudio que permita determinar que la operación que se va a ejecutar sea óptima.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de asignar a una persona a un puesto de trabajo, debe realizar una entrevista para conocer si se encuentra o no apto a desempeñar las funciones. • Los sueldos y salarios se fijan de acuerdo con lo que estipula la ley. • Los trabajadores son afiliados al seguro social desde la firma del contrato.
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la forma y plazo de pago, antes de enviar los pedidos. • Emitir un comunicado a los clientes especificando las modificaciones en los precios, así como también los nuevos productos que salen al mercado. • En caso de existir algún inconveniente con el pedido del cliente, el agente de ventas tiene que informarle de manera inmediata. • Antes de realizar descuentos a los clientes, debe pedir autorización al gerente.
Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el proceso productivo debe cumplir con estándares de calidad. • Informar oportunamente a los superiores acerca de daños o enfermedades que se pueden producir en el producto. • Suministrar adecuadamente los productos que se usan para el crecimiento y cuidado de las rosas.

Elaborado por: Chalacán Jéssica - Chicaiza Vanessa

4.1.4. Gestión por procesos.

4.1.4.1. Mapa de procesos.

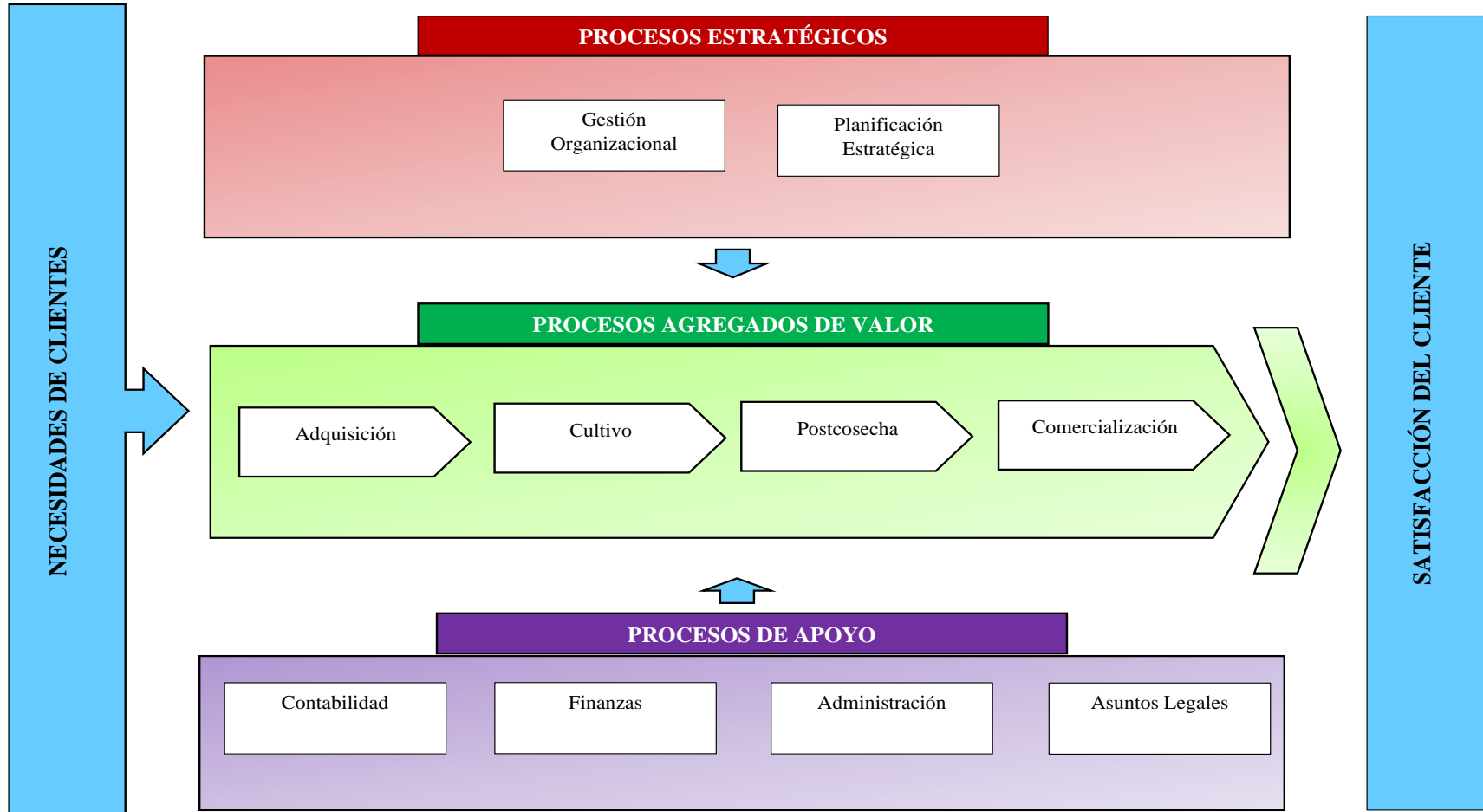


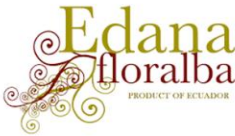
Figura 24. Mapa de procesos

Elaborado por: Chalacán Jéssica - Vanessa Chicaiza

4.1.4.2. Evaluación y mejora de procesos.


4.1.4.2.1. Procesos estratégicos.

Tabla 12.
Proceso de gestión organizacional

	FICHA DE PROCESOS ESTRATÉGICOS	CÓDIGO: PE-GO
	PROCESO: Gestión organizacional	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Integrar todos los procesos que interactúan entre sí, midiendo el desempeño organizacional para el correcto funcionamiento de la entidad y cumplimiento de objetivos a largo plazo.		RESPONSABLE: Gerente
<p>ENTRADA: Informe de un diagnóstico empresarial interno y externo.</p> <p>Comienza: Propuesta inicial para la mejora de la organización.</p> <p>Incluye: Esquemas de relaciones organizacionales - manuales de procedimientos, de funciones, de seguridad y prevención de riesgos, de gestión ambiental – tecnología de gestión – sistema de capacitación – indicadores de rendimiento – diagramas de flujo – mapas de procesos.</p> <p>Termina: Propuesta final aprobada de gestión organizacional.</p> <p>SALIDA: Mejora de la organización.</p>		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa


Tabla 13.
Proceso de planificación estratégica

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	CÓDIGO: PE-PE
	PROCESO: Planificación estratégica	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO: La planificación estratégica es una herramienta muy útil que sirve para tomar decisiones acertadas que contribuyan a la gerencia a mejorar continuamente en los procesos de desarrollo de la empresa.		RESPONSABLE: Gerente
<p>ENTRADA: Diagnóstico situacional de la empresa Edana Floralba no favorable.</p> <p>Comienza: Propuesta de una planificación estratégica.</p> <p>Incluye: Filosofía empresarial – análisis FODA, PEST – objetivos estratégicos a largo plazo – plan de acción estratégica.</p> <p>Termina: Propuesta final aprobada de planificación estratégica.</p> <p>SALIDA: Mejor desarrollo en los procesos estratégicos de la empresa.</p>		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa


3.1.4.2.2. *Procesos agregados de valor.*

Tabla 14.
Proceso de adquisición

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	CÓDIGO: PO-AA
	PROCESO: Adquisición	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Obtener todos los materiales e insumos a un precio accesible, para que los procedimientos dentro de la empresa se realicen dinámicamente y se consiga el producto a tiempo.		RESPONSABLE: Administrador
ENTRADA: Falta de productos e insumos. Comienza: Orden de pedido Incluye: Gestión de proveedores – búsqueda de alternativas – reducción de costos – control de calidad e inventarios. Termina: Abastecimiento de insumos y materiales. SALIDA: Ingreso de productos a bodega.		


Elaborado por: Chalcán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 15.
Proceso de cultivo

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	CÓDIGO: PO-CC
	PROCESO: Cultivo	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Proveer productos de calidad a través de técnicas adecuadas brindando satisfacción al cliente.		RESPONSABLE: Jefe de Cultivo
ENTRADA: Necesidad del cliente Comienza: Recepción de patrones Incluye: Preparación del suelo - elaboración de camas – cultivo – riego – control de plagas y enfermedades - cosecha Termina: Entrega de rosas a postcosecha SALIDA: Satisfacción del cliente		


Elaborado por: Chalcán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 16.
Proceso de postcosecha

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	CÓDIGO: PO-PP
	PROCESO: Postcosecha	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Manejar un correcto sistema de pre-enfriamiento y temperatura de manera que maximicen la vida útil del producto obteniendo productos de calidad.		RESPONSABLE: Jefe de postcosecha
ENTRADA: Pedido del área de ventas. Comienza: Cosecha Incluye: Lavado – clasificación – embonche – corte - control de calidad – elaboración y etiquetado de bonches – hidratación – enfriamiento – empaque – etiquetado de cajas Termina: Logística de transporte SALIDA: Entrega de pedido		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa


Tabla 17.
Proceso de comercialización

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	CÓDIGO: PO-CO
	PROCESO: Comercialización	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Entregar el producto bajo los estándares solicitados por el cliente, sin ningún tipo de enfermedad o plagas, conservando la confianza del comprador.		RESPONSABLE: Vendedor
ENTRADA: Necesidad del cliente. Comienza: Estudio de mercado. Incluye: Análisis de la competencia - estrategias de ventas y fidelización de cliente – elaboración de presupuesto de ventas – recepción de pedidos - fijación de precios. Termina: Venta del producto. SALIDA: Satisfacción del cliente.		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa


3.1.4.2.3. Proceso de apoyo.

Tabla 18.
Proceso de contabilidad

	FICHA DE PROCESOS DE APOYO	CÓDIGO: PA-CN
	PROCESO: Contabilidad	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Mantener un adecuado sistema contable permitiendo llevar un correcto registro de las transacciones que se lleva a diario en la empresa, informando a la gerencia de todos los movimientos contables que surjan.		RESPONSABLE: Departamento externo de contabilidad
ENTRADA: Estudio de información contable. Comienza: Registros de todas las operaciones contables. Incluye: Gestión de facturas – revisión de cobros y pagos – liquidación de impuestos – elaboración y presentación de estados financieros. Termina: Reportes contables. SALIDA: Presentación de información contable.		


Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 19.
Proceso de finanzas

	FICHA DE PROCESOS DE APOYO	CÓDIGO: PA-FI
	PROCESO: Finanzas	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Contar con un adecuado registro de actividades financieras, con el fin de mantener ordenada la información actual e histórica de la empresa Edana Floralba para poder planificar proyecciones financieras y tomar decisiones.		RESPONSABLE: Gerente Financiero
ENTRADA: Planeación financiera Comienza: Evaluación financiera actual. Incluye: Gestión de presupuestos – gestión de costos – medición y control de decisiones financieras - gestión de financiamiento e inversión – medición de cumplimiento de objetivos. Termina: Implementación de un sistema de control financiero. SALIDA: Equilibrio financiero y facilidad de toma de decisiones.		

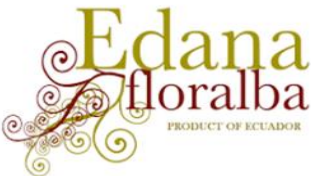
Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 20.
Proceso de administración

	FICHA DE PROCESOS DE APOYO	CÓDIGO: PA-AD
	PROCESO: Administración	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Identificar los posibles problemas que surjan en la empresa entorno a las actividades diarias, reduciendo la pérdida de tiempo y, muchas veces, de recursos.		RESPONSABLE: Administrador
<p>ENTRADA: Alcanzar los objetivos empresariales de forma eficiente y eficaz.</p> <p>Comienza: Desarrollo de propuesta administrativa.</p> <p>Incluye: Gestión administrativa laboral - gestión de proveedores - planificación y asignación de funciones y actividades – control de recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos) - sistema de administración de documentos.</p> <p>Termina: Implementación de la propuesta administrativa</p> <p>SALIDA: Eficiencia y eficacia en los procesos de la empresa.</p>		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa



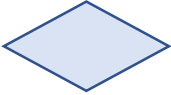



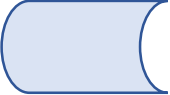
Tabla 21.
Proceso de asuntos legales

	FICHA DE PROCESOS DE APOYO	CÓDIGO: PA-AL
	PROCESO: Asuntos legales	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO: Determinar todo lo referente a la normativa interna de la empresa, representando de manera legal ante los juzgados y tribunales en los juicios que se encuentre inmerso la empresa.		RESPONSABLE: Asesor legal
<p>ENTRADA: Problemas legales a nivel nacional o internacional de la empresa.</p> <p>Comienza: Estudio del caso legal.</p> <p>Incluye: Gestión de trámites legales – reglamentos, contratos y acuerdos referentes a tributación y relaciones laborales, procesos judiciales y ambientales – asesoramiento sobre disposiciones legales.</p> <p>Termina: Resolución de temas legales.</p> <p>SALIDA: Solución al problema legal.</p>		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.4.3. Diagrama de flujo.

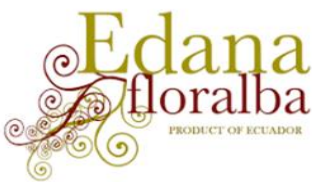
Tabla 22.
Simbología del diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Fin	Caracteriza el inicio o final de un proceso.
	Línea de Flujo	Indica la ruta del proceso.
	Decisión	Punto de decisión en el proceso, que permite analizar una situación.
	Proceso	Representa las actividades que se realicen en la empresa.
	Documento	Documento que se utiliza durante el proceso.
	Documentos múltiples	Indica que son varios documentos.
	Datos almacenados	Esto muestra que existen datos almacenados.

Elaborado por: Chalcán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.4.3.1. Manual de procesos y procedimientos.

Tabla 23.
Procedimiento de compras

FLORÍCOLA EDANA FLORALBA		
Paúl Enrique Buitrón Mantilla		
Tabacundo – Ecuador		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PRO-CO
	PROCEDIMIENTO: Compras	FECHA: 08-01-2020 REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Obtener todos los materiales e insumos en función de los requerimientos de producción y otras áreas operativas a un precio accesible.		RESPONSABLE: Administrador
PROCEDIMIENTO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de la orden de pedido del área de bodega. 2. Búsqueda de proveedores en base a los productos requeridos. 3. Emisión de cotización a proveedores. 4. Recepción de cotizaciones. 5. Evaluación de cotizaciones eligiendo la mejor opción. 6. Aprobación de compra por parte del Gerente General. 7. Emisión de orden de compra al proveedor seleccionado. 8. Recepción de factura y productos. 9. Revisión de pedido, si el pedido no se encuentra conforme a lo solicitado, será devuelto. 10. Envío de productos al área de bodega. 		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Diagrama de flujo

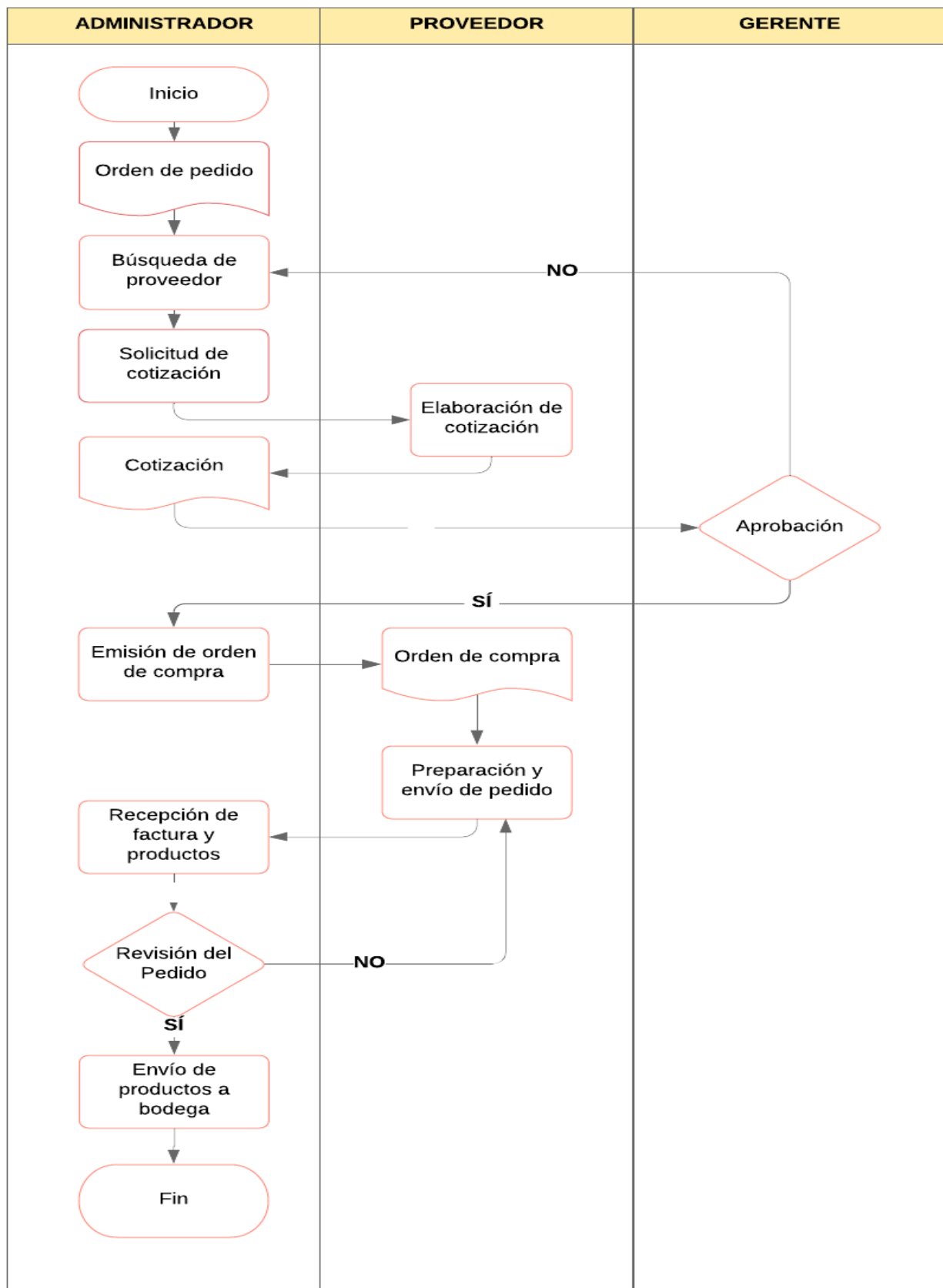
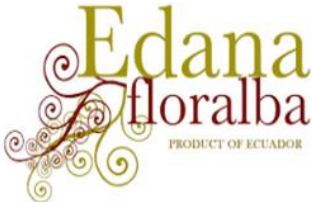


Figura 25. Flujograma de compras
 Elaborado por: Chalacán Jessica – Chicaiza Vanessa

Tabla 24.
Procedimiento de ventas

FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: PRO-VE
	PROCEDIMIENTO:	FECHA: 08-01-2020
	Ventas	REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Entregar el producto bajo los estándares solicitados por el cliente, sin ningún tipo de enfermedad o plagas, conservando la confianza del comprador.		RESPONSABLE: Vendedor
PROCESO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de productos al inventario diariamente. 2. Elaboración de formato de disponibilidad para visualización del cliente (stock). 3. Envío de los productos disponibles a los clientes a través de plataformas digitales: whatsapp, página web, e-mail, bolsas de mercado de flores. 4. Negociación del pedido en cuanto a cantidad de tallos, variedades, longitud, precio (varía todos los días de acuerdo con la oferta-demanda). 5. Coordinación de empaque, agencia de carga, día de embarque, fecha de vuelo, asignación de marcación y consolidado para la identificación de carga del cliente. 6. Elaboración y emisión de documentación al cliente y al transportista (facturas, hoja de ruta) el mismo día de embarque. <p>Nota: Posterior a la entrega del producto a la agencia de carga, esta se hará única y exclusivamente responsable de cualquier daño.</p>		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Diagrama de Flujo

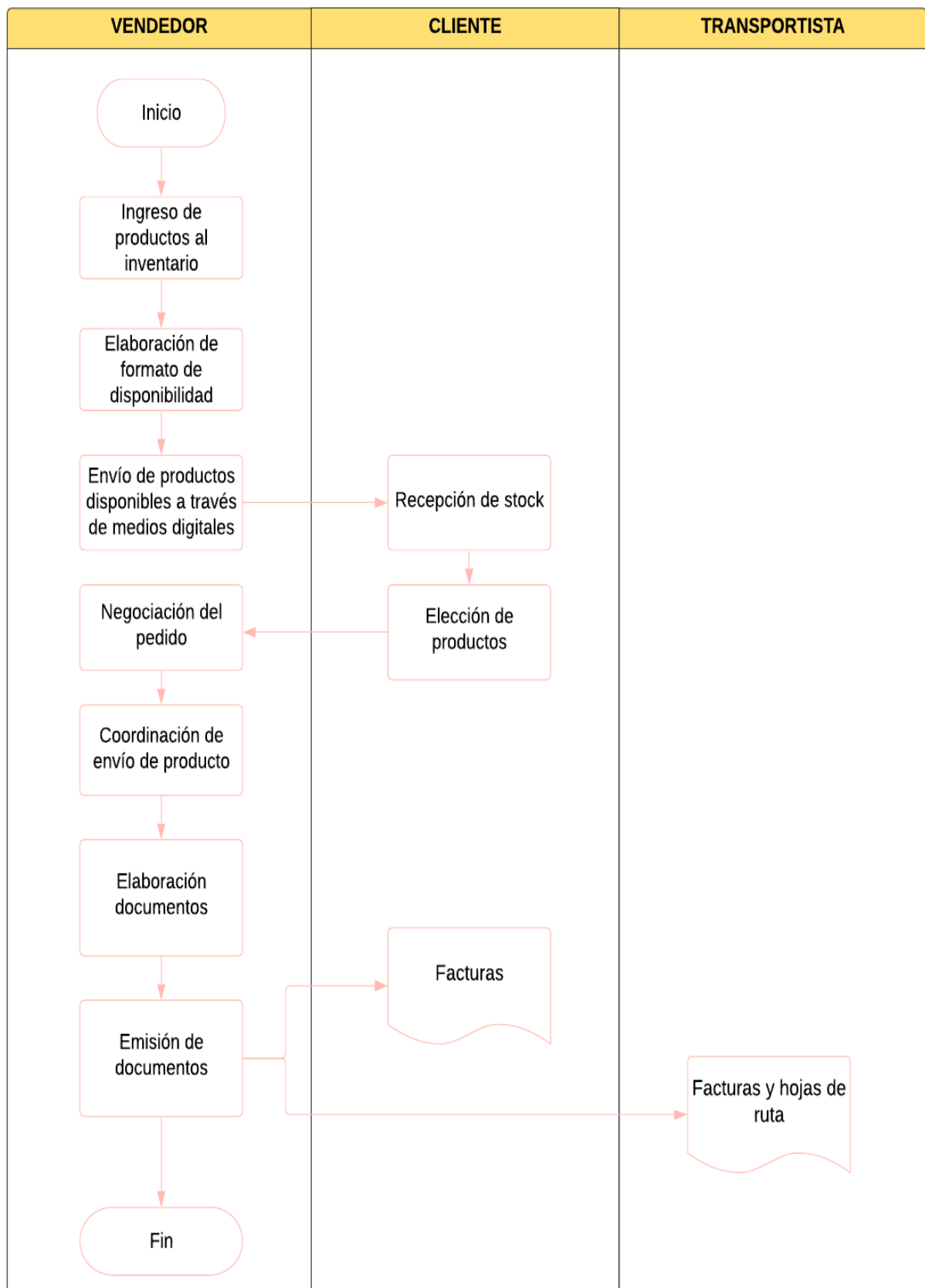
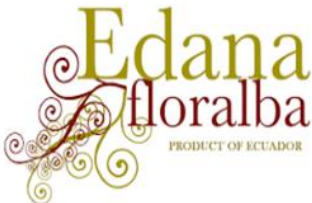


Figura 26. Flujograma de ventas

Elaborado por: Chalcán Jessica – Chicaiza Vanessa

Tabla 25.
Procedimiento de registro de facturas

FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador		
	FICHA DE PROCEDIMIENTO DE APOYO	CÓDIGO: PRO-RF
	PROCEDIMIENTO: Registro de Facturas	FECHA: 08-01-2020
		REVISIÓN: 00
OBJETIVO: Mantener un adecuado sistema contable permitiendo llevar un correcto registro de las transacciones que se lleva a diario en la empresa, informando a la gerencia de todos los movimientos contables que surjan.		RESPONSABLE: Departamento externo de contabilidad
PROCESOS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de facturas. 2. Clasificación. 3. Revisión y verificación de documentos. 4. Registro de las facturas en el sistema Silver Book. 5. Elaboración de diario de contabilidad, ajustes y de cierre. 6. Impresión de los estados financieros. 7. Informes contables. 8. Análisis de los informes. 9. Interpretación. 10. Comunicación. 11. Aprobación. 		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Diagrama de flujo

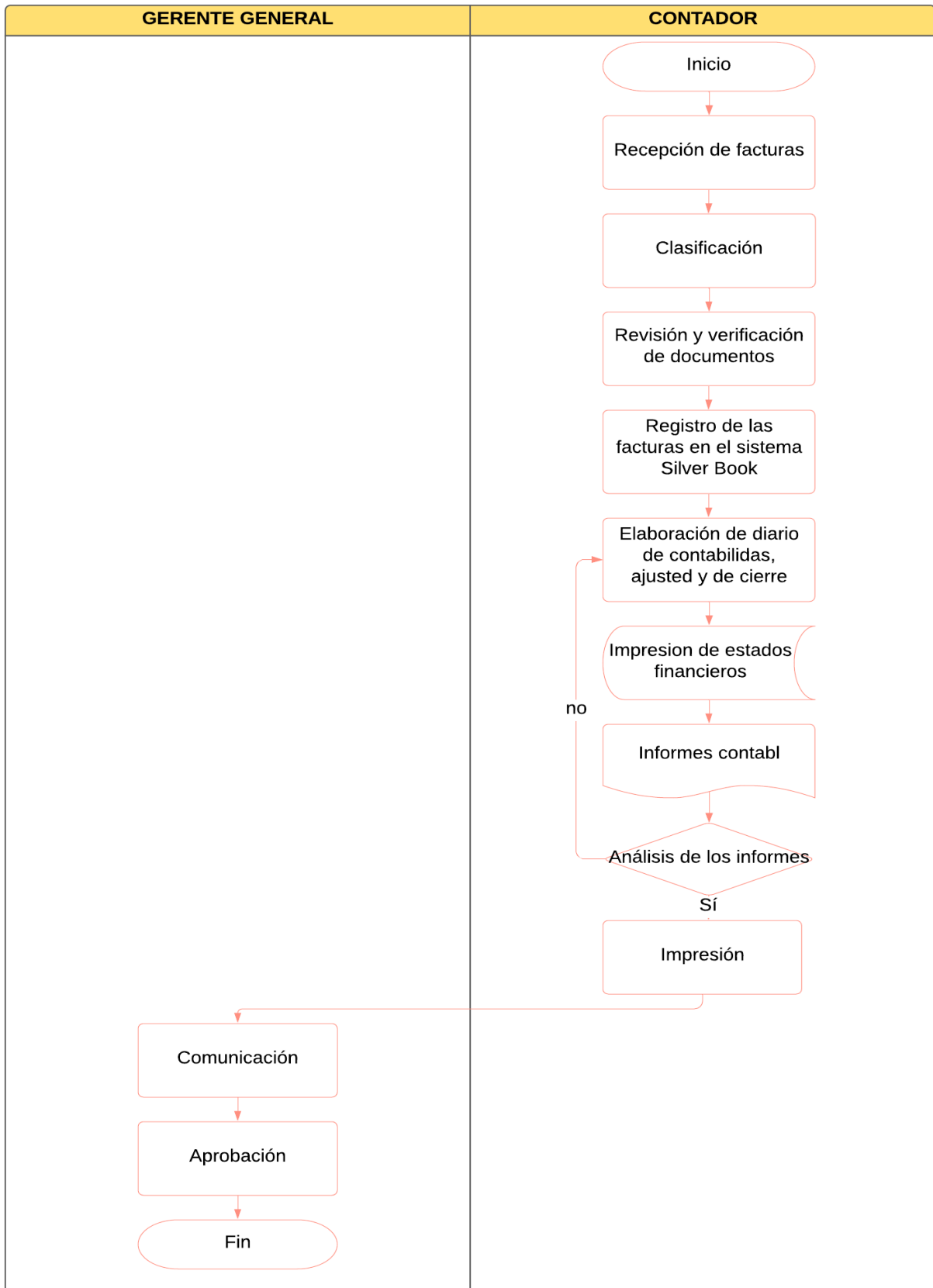
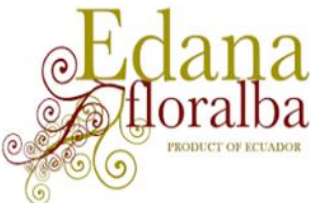


Figura 27. Flujograma de registro de facturas
Elaborado por: Chalacán Jessica – Chicaiza Vanessa

Tabla 26.
Procedimiento de pago a proveedores

FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador		
	FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE APOYO	CÓDIGO: PRO-PPROV.
	PROCEDIMIENTO: Pago proveedores	FECHA: 08-01-2020
		REVISIÓN: 00
OBJETIVO Contar con un adecuado registro de actividades financieras, con el fin de mantener ordenada la información actual e histórica de la empresa Edana Floralba para poder planificar y tomar decisiones.		RESPONSABLE: Gerente financiero
PROCESO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de pago proveedores 2. Recibe factura física o electrónica, revisa que los datos sean correctos. 3. Elabora oficio de requerimiento y lo remite al departamento de gerencia financiera. 4. Receptar oficio emitido por el departamento administrativo correspondiente a cada proveedor. 5. Comprobar que cuente con todos los requisitos necesarios para el pago. 6. Verifica las cuentas por pagar a cada proveedor. 7. Distribuye documentos necesarios a gerencia para la aprobación de la orden de pago. 8. Aprobación 9. Realiza una transferencia o desembolso. 		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Diagrama de flujo

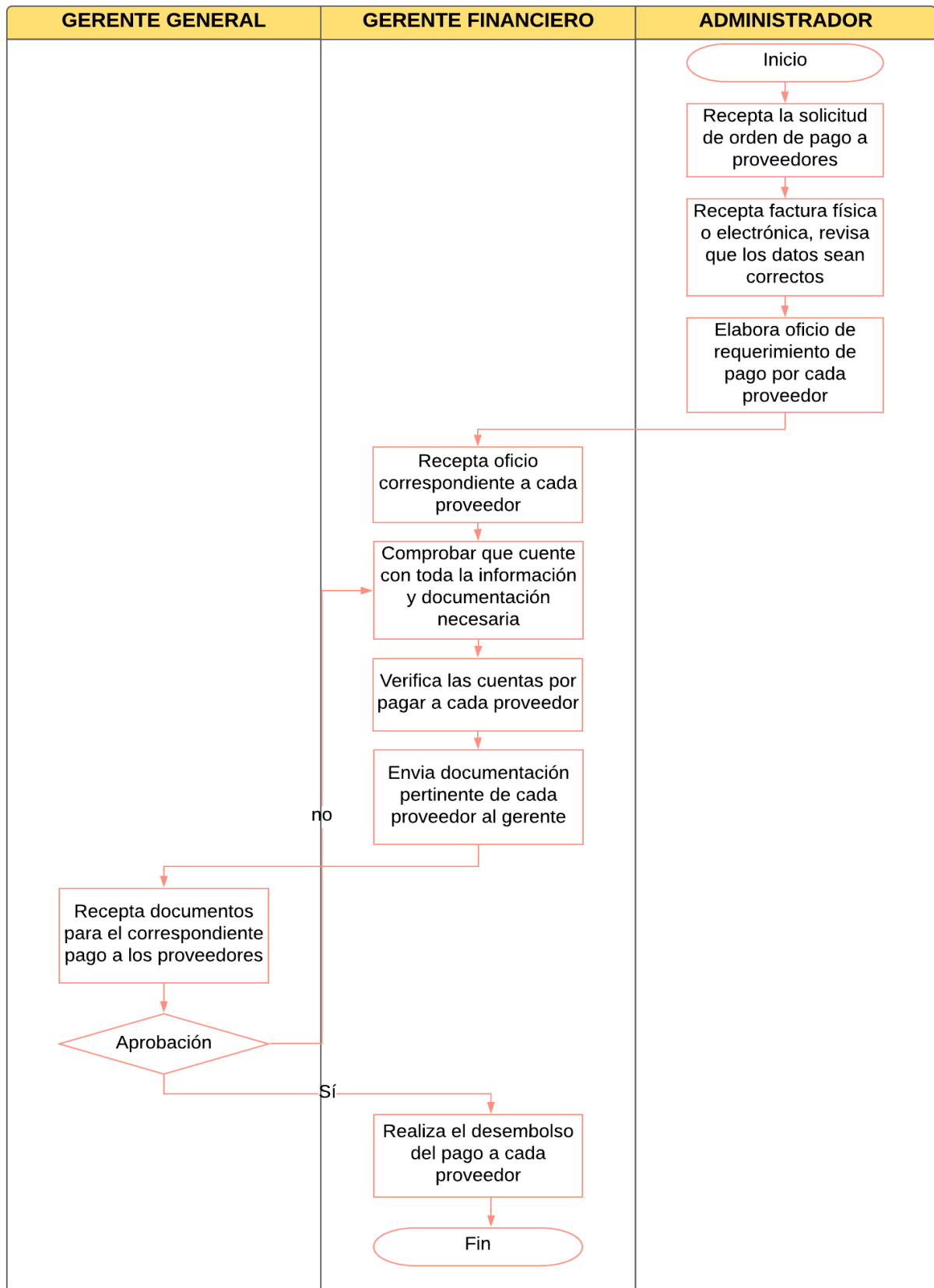



Figura 28. Flujograma de pago a proveedores.
Elaborado por: Chalacán Jessica – Chicaiza Vanessa

Tabla 27.
Procedimiento de contratación de personal

FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador		
	FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE APOYO	CÓDIGO: PRO-CP
	PROCEDIMIENTO: Contratación de Personal	FECHA: 08-01-2020
		REVISIÓN: 00
OBJETIVO Mejorar la situación laboral de todos los trabajadores por medio de procedimientos continuos que permitan mantener un adecuado ambiente de trabajo.		RESPONSABLE: Talento Humano
PROCESO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar anuncio de vacante. 2. Define y describe el perfil del cargo. 3. Recopila carpetas de vacantes. 4. Evalúa currículos vitae. 5. Selecciona currículos vitae. 6. Informa a gerencia sobre las personas seleccionadas a ocupar el cargo vacante. 7. Notifica a las personas seleccionadas para que asistan a la entrevista de trabajo. 8. Los vacantes asisten a la entrevista con el gerente/propietario. 9. Aprobación. 10. Informa del nuevo personal. 11. Contrato de trabajo. 		

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Diagrama de flujo

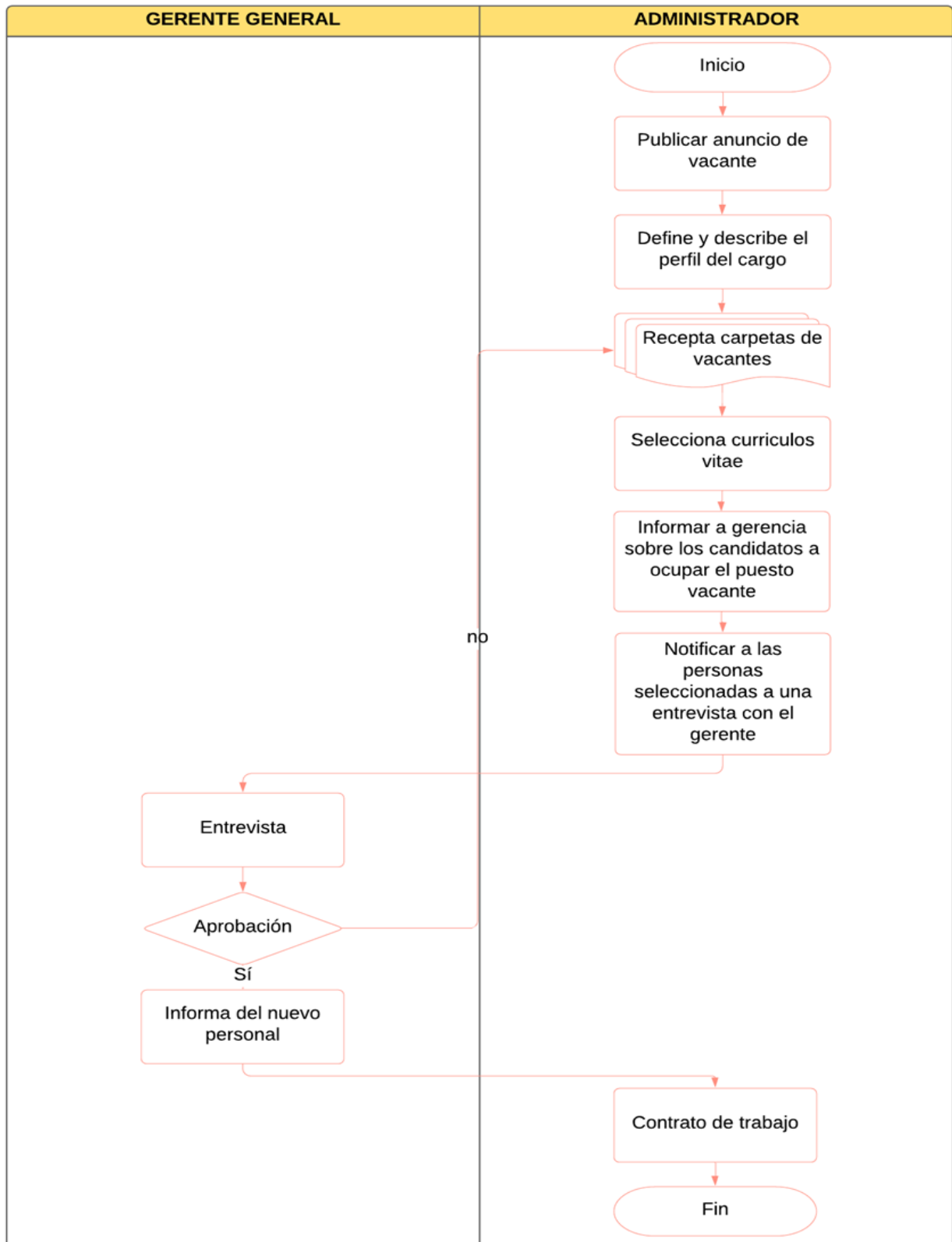


Figura 29. Flujograma de contratación de personal
Elaborado por: Chalacán Jessica – Chicaiza Vanessa

4.1.4.4. Indicadores de gestión.

Tabla 28.
Indicadores de gestión perspectiva financiera.

Tipo	Objetivo	Indicador	Fórmula	Periodicidad
	Estratégico			
Perspectiva financiera				
Rentabilidad	Incrementar la rentabilidad de la empresa	Índice de rentabilidad	$\frac{\text{Gastos totales}}{\text{Total de ventas}}$	Mensual
Cobranza	Dinamizar el proceso de cobranza	Periodo promedio de cobranza	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{días en el año}}{\text{Ventas anuales a créditos}}$	Anual

Elaborado por: Chalacán Jessica – Chicaiza Vanessa

Tabla 29.
Indicadores de gestión perspectiva del cliente.

Tipo	Objetivo	Indicador	Fórmula	Periodicidad
	Estratégico			
Perspectiva del cliente				
Servicio al Cliente	Determinar si los clientes se sienten a gusto con el servicio	Calidad del servicio	Escala de actitud: percepción del cliente <ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfactorio (5) • Satisfactorio (4) • Bueno (3) • Regular (2) • Malo (1) 	Semestral
Producto	Comprobar el grado de satisfacción del cliente con el producto	Calidad del producto (%)	$\frac{\text{Producto vendido} - \text{Producto devuelto}}{\text{Producto vendido}} * 100$	Mensual

Elaborado por: Chalacán Jessica – Chicaiza Vanessa

Tabla 30.
Indicadores de gestión perspectiva de ventas.

Tipo	Objetivo	Indicador	Fórmula	Periodicidad
	Estratégico			
Perspectiva de ventas				
Desempeño	Determinar el nivel de eficiencia del vendedor	Eficiencia vendedor	$\frac{\text{Ventas realizadas \$}}{\text{Ventas totales \$}} * 100$	Mensual
Tendencia en ventas	Definir si las ventas de la empresa van en ascenso o descenso	Incremento de ventas	$\frac{\text{Ventas periodo} - \text{Ventas periodo anterior}}{\text{Ventas periodo anterior}} * 100$	Mensual

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 31.
Indicadores de gestión perspectiva de procesos internos

Tipo	Objetivo	Indicador	Fórmula	Periodicidad
	Estratégico			
Procesos internos				
Producción	Incrementar la productividad	Producción	$\frac{\text{Cantidad producida}}{\text{Área sembrada}}$	Mensual
Capacitaciones	Cumplir con la capacitación al personal de todas las áreas	Nivel de cumplimiento de las capacitaciones	$\frac{\text{Número de áreas capacitadas}}{\text{Total de áreas}} * 100$	Semestral

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.5. Estructura organizacional.

4.1.5.1. Organigrama estructural.

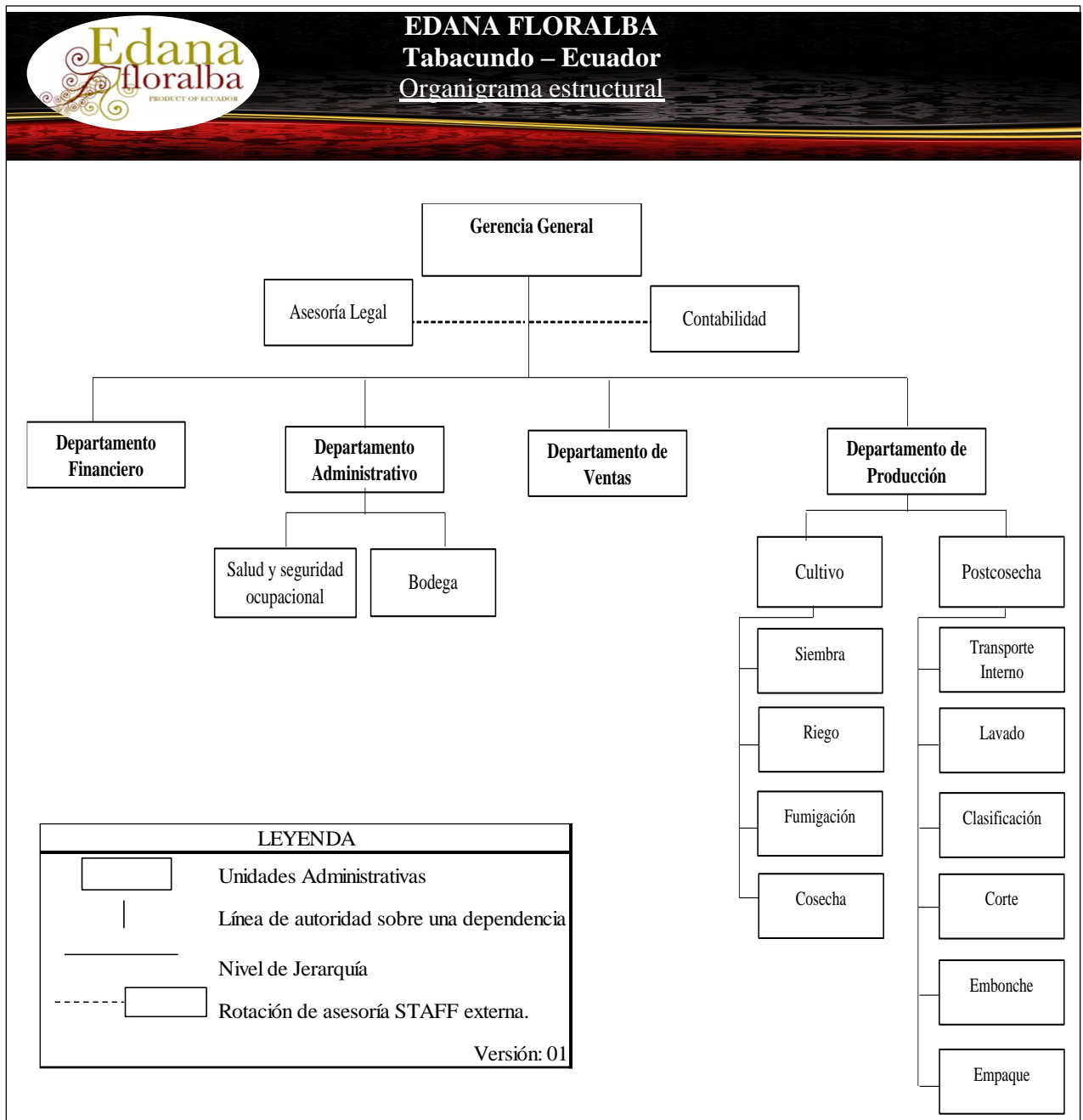


Figura 30. Organigrama estructural
Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.5.2. Organigrama funcional.

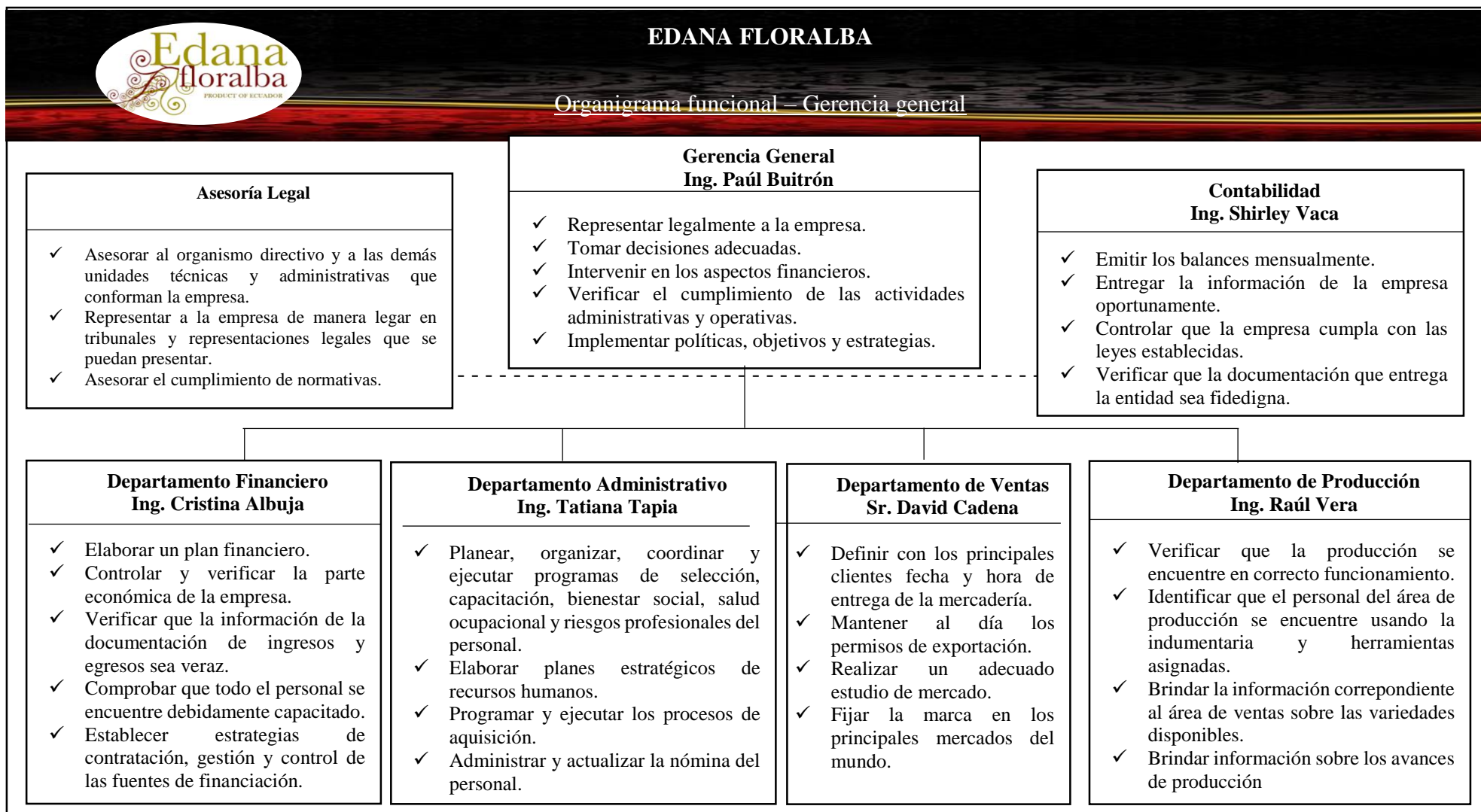


Figura 31. Organigrama funcional

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa



Departamento Financiero
Ing. Cristina Albuja

- ✓ Elaborar un plan financiero.
- ✓ Controlar y verificar la parte económica de la empresa.
- ✓ Verificar que la información de la documentación de ingresos y egresos sea veraz.
- ✓ Comprobar que todo el personal se encuentre debidamente capacitado.
- ✓ Establecer estrategias de contratación, gestión y control de las fuentes de financiación.

Figura 32. Organigrama funcional – departamento financiero
Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa



EDANA FLORALBA

Organigrama funcional – Departamento administrativo

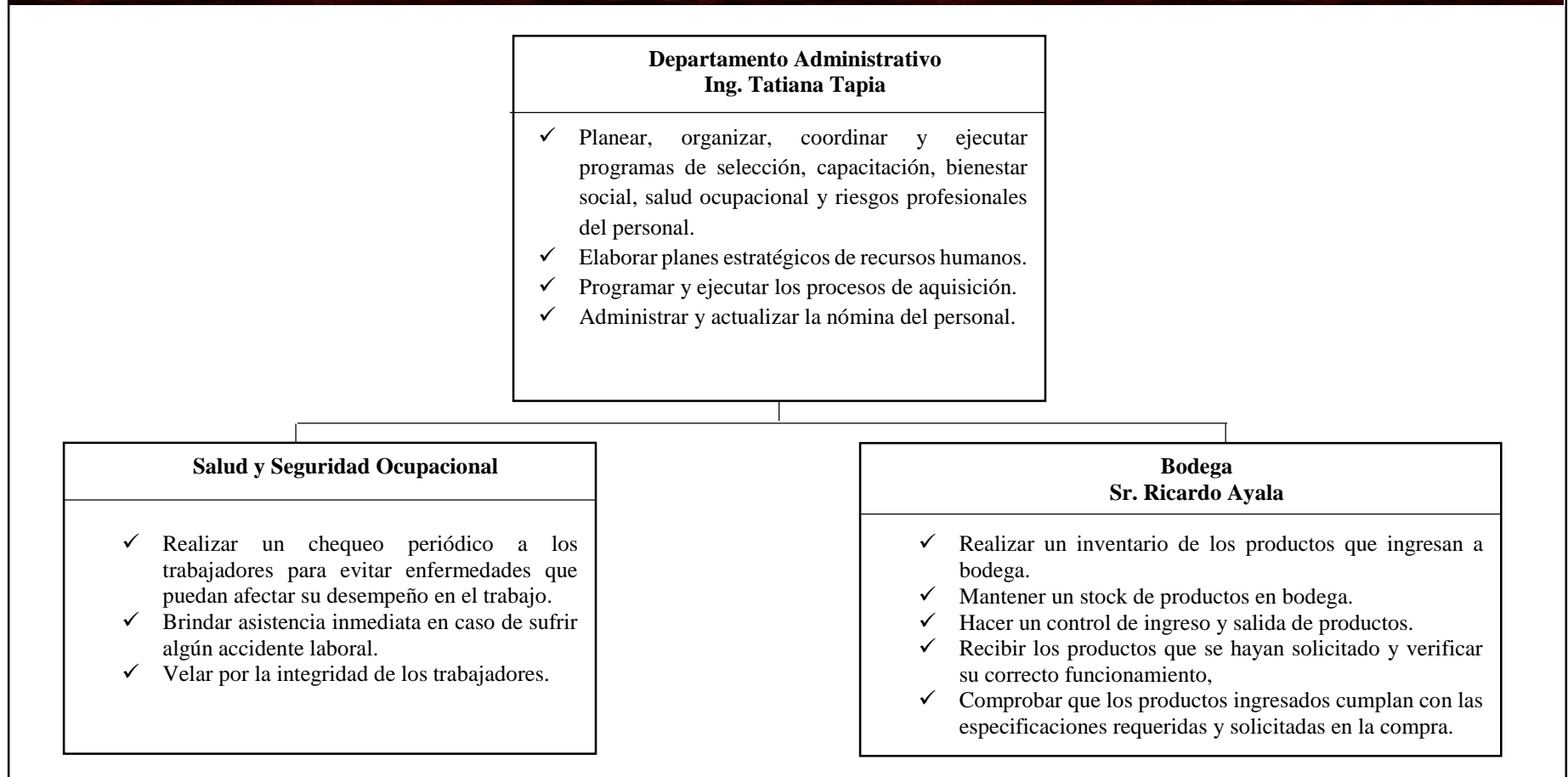


Figura 33. Organigrama funcional – departamento administrativo
Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa



**Departamento de Ventas
Sr. David Cadena**

- ✓ Definir con los principales clientes fecha y hora de entrega de la mercadería.
- ✓ Mantener al día los permisos de exportación.
- ✓ Realizar un adecuado estudio de mercado.
- ✓ Fijar la marca en los principales mercados del mundo.

Figura 34. Organigrama funcional – departamento de ventas
Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

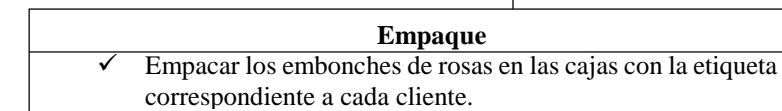
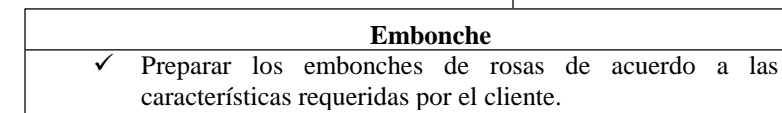
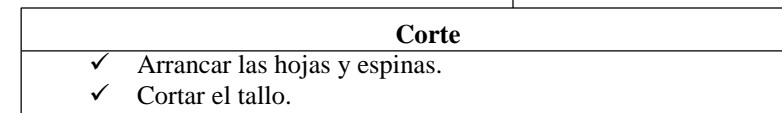
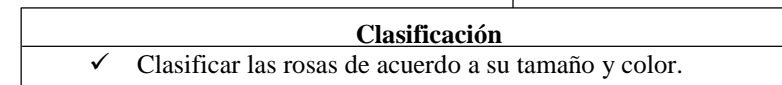
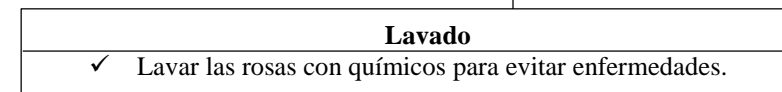
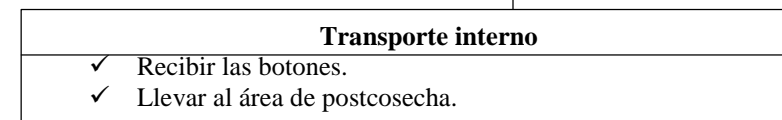
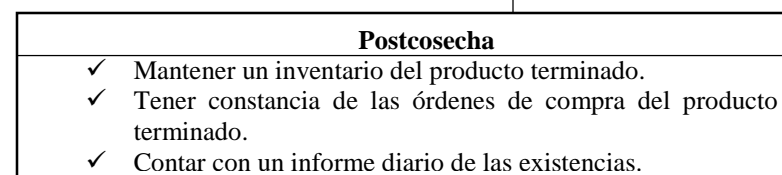
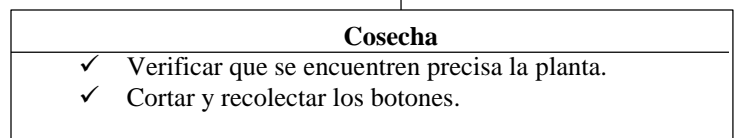
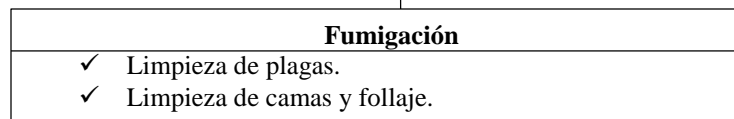
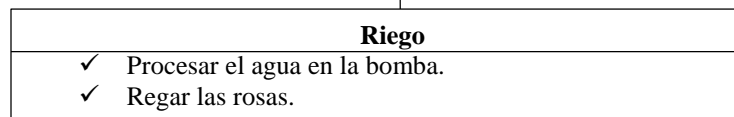
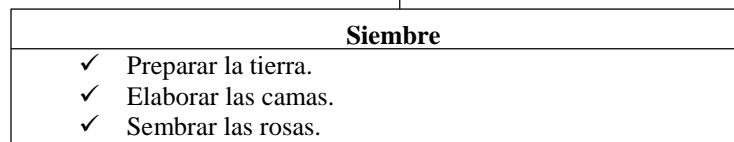
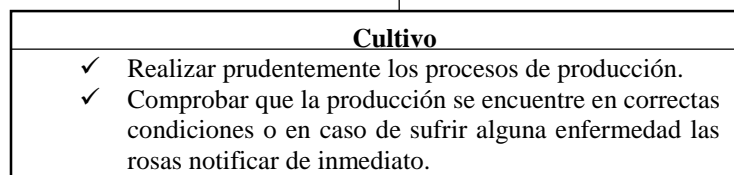
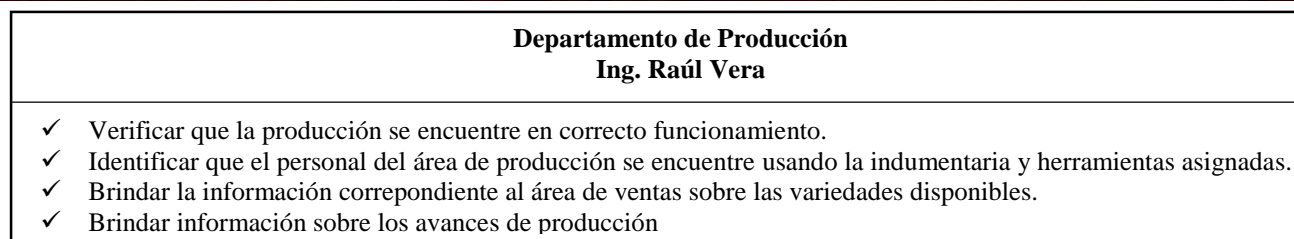


Figura 35. Organigrama funcional – departamento de producción
Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.5.3. Manual de funciones.

Tabla 32.

Funciones gerencia general

NIVEL DIRECTIVO: gerente.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Gerencia
Cargo:	Gerente general.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia.
Supervisa:	A
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Planificar, dirigir y controlar las actividades de la florícola Edana Floralba en coordinación con los colaboradores, delegando funciones a los departamentos, para que se cumplan los objetivos de la empresa en las condiciones más favorables para los representantes.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar decisiones adecuadas. 2. Intervenir en los aspectos financieros. 3. Verificar el cumplimiento de las actividades administrativas y operativas. 4. Implementar políticas, objetivos y estrategias. 5. Organizar el funcionamiento de la empresa y poner ajustes a la estructura orgánica de acuerdo con las necesidades y políticas de esta. 6. Representar en todo momento a la empresa, ante todos los organismos e instituciones del sector público y privado. 7. Mantener una comunicación directa con todas las unidades de trabajo. 8. Analizar y evaluar, todos los logros alcanzados, las causas de las desviaciones y las posibles medidas correctivas. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Tercer nivel en administración de empresas.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Gestión de proyectos.	
Dirección de actividades.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Prudente	
Liderazgo	
Tolerante	
Manejo de conflictos	
Sentido de pertenencia	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Fomentar el trabajo en equipo para obtener mejores resultados en las obligaciones de la empresa.	
Implementar mecanismos de mejora continua que motive al personal a cumplir las funciones.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 33.

Manual de funciones asesoría legal

NIVEL ASESOR: asesor legal

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Asesoría Legal
Cargo:	Asesor.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Brindar asesoría jurídica a gerencia, para coordinar y atender todas las actividades jurídicas que se desarrollen dentro y fuera de la empresa.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar al organismo directivo de la empresa, sobre asuntos legales que conciernen ser consultados. 2. Coordinar con gerencia el cumplimiento de los contratos y analizar las bases y documentos contractuales que celebra la empresa. 3. Dirigir las gestiones y trámites legales, judiciales y extrajudiciales que le competen como defensor legal de la empresa Edana Floralba. 4. Defender las causas judiciales instauradas en contra de la empresa de manera eficiente. 5. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requerida por gerencia. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Tercer nivel en derecho.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Tramites legares. Procesos judiciales	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Oportuno Veraz Capaz Coherente	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Correcta relación laboral con la persona interesada en la asesoría legal. Efectuar un trabajo ético y responsable.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 34.

Manual de funciones departamento de contabilidad

NIVEL ASESOR: contador.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Contabilidad
Cargo:	Contador/ra.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, gerencia financiera.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Estructurar, aplicar y mantener un sistema contable eficiente, ajustado a las características, necesidades y naturaleza de la empresa Edana Floralba.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar las actividades con las demás dependencias de la empresa, de tal manera que permita el logro de los objetivos con el fin de obtener estados financieros prudentes. 2. Indagar y determinar los estados financieros y patrimoniales de la empresa. 3. Investigar los réditos de la empresa. 4. Evitar errores y fraudes. 5. Evaluar la eficiencia, eficacia y economía, con que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa. 6. Revisar y evaluar los resultados de las operaciones programadas, a fin de determinar si se han alcanzado las metas propuestas. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Tercer nivel en contabilidad.	
Tercer nivel en economía y finanzas.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Contabilidad y Auditoría	
Análisis financiero	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable	
Exigente	
Eficaz	
Disciplinado	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Efectividad en el cumplimiento con las obligaciones tributarias y contables que la empresa debe presentar de manera periódica.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 35.
Manual de funciones gerente financiero

NIVEL ADMINISTRATIVO: gerente financiero.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Departamento Financiero
Cargo:	Gerente financiero.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia.
Supervisa:	A
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Obtener y administrar al máximo los recursos de la empresa Edana Floralba, para disponer con los medios económicos necesarios en cada uno de los departamentos y puedan desempeñar las funciones de manera oportuna.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar y elaborar planes presupuestales anuales. 2. Disponer de recursos financieros. 3. Proponer el análisis de las fuentes, mecanismos y alternativas de financiamiento para la ejecución de los planes y programas. 4. Sugerir a la Gerencia General efectuar reformas y ajustes necesarios al presupuesto anual, de acuerdo a las necesidades de la empresa. 5. Verificar la exactitud, veracidad y pertinencia de los ingresos y egresos. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Tercer nivel en contabilidad.	
Tercer nivel en economía y finanzas.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Economía y Finanzas.	
Análisis administrativo.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable	
Técnico	
Capaz	
Decisivo	
Eficaz	
Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Gestión del correcto uso de los fondos de la empresa.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 36.
Manual de funciones vendedor

NIVEL ADMINISTRATIVO: vendedor.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Ventas
Cargo:	Operario - vendedor.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, gerencia financiera.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Posicionar la marca en mercados reconocidos internacionalmente, para cumplir con el nivel de ventas fijadas como meta para la empresa.	
FUNCIONES	
1. Planificar los costos, métodos de envío y transporte de los productos. 2. Atender los requerimientos de las empresas exportadoras del producto. 3. Dar solución a los posibles percances que pueda sufrir el envío del producto de manera inmediata. 4. Calcular el probable volumen de ventas anuales. 5. Conocer los mercados, las preferencias del consumidor y la aceptación del producto. 6. Coordinar con los clientes la fecha de entrega del producto. 7. Coordinar con postcosecha el inventario del producto terminado. 8. Realizar un estudio de mercado que debe incluir el análisis y la investigación de ventas, distribuidores y temporadas. 9. Realizar los trámites necesarios para la exportación. 10. Coordinar con la agencia de carga.	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Tercer nivel en marketing, publicidad, o; Tercer nivel en comercio exterior y relaciones internacionales.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Mercadotecnia Administración	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Persuasivo Tolerante Capaz Eficaz Paciente Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Buena relación con los clientes. Presentar la producción con altos estándares de calidad.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 37.
Manual de funciones bodeguero

NIVEL OPERARIO: bodeguero.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Bodega.
Cargo:	Operario - bodeguero.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, gerencia financiera.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Mantener el registro de ingresos y egresos de materia prima e insumos en la bodega para tener la información detallada de manera específica en cualquier momento que la gerencia lo requiera.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir los insumos, materiales, herramientas y equipo. 2. Mantener un estricto control del ingreso de la materia prima e insumos. 3. Pasar y entregar los productos para fumigación. 4. Proveer de herramientas al personal de cultivo. 5. Abastecer de materiales al personal de postcosecha. 6. Registrar las salidas y existencias de productos. 7. Entregar las bombas al personal de fumigación. 8. Verificar que los productos que ingresan a bodega se ajusten con los requerimientos solicitados en la orden de compra. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Título de bachiller en ciencias generales.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Almacenamiento y registro de productos en stock, inventarios.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Eficaz Responsable Honesto Atento	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Exactitud en los registros de stock. Registros diarios y entendibles.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 38.

Funciones departamento administrativo

NIVEL ADMINISTRATIVO: administrador.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Administrativa.
Cargo:	Administrador.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Desarrollar políticas adecuadas de administración y soporte de servicios generales en la empresa, para que permitan la relación y dotación de los recursos necesarios en las diferentes dependencias.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, organizar, coordinar y ejecutar programas de selección, capacitación, bienestar social, salud ocupacional y riesgos profesionales del personal. 2. Elaborar manuales administrativos que sirvan como instrumentos de guía para el personal de la empresa. 3. Elaborar sistemas que garanticen seguridad en la florícola. 4. Dirigir el cumplimiento de actividades encaminadas al logro de los objetivos empresariales. 5. Elaborar planes estratégicos de recursos humanos. 6. Programar y ejecutar los procesos de adquisición. 7. Administrar y actualizar la nómina del personal. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Tercer nivel en ingeniería comercial.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Administración y dirección de empresas.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Eficiente Dinámico Creativo Eficaz Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Fomentar el trabajo en equipo. Incentivar al personal con charlas motivacionales.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 39.

Manual de funciones operario de salud y seguridad ocupacional

NIVEL OPERARIO: salud y seguridad ocupacional.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Salud y seguridad ocupacional.
Cargo:	Operario – salud y seguridad ocupacional.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento administrativo.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Velar por el cuidado y bienestar de todos los miembros que conforman la empresa Edana Floralba, para que su desempeño en la sea optimo	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar exámenes pertinentes previo al ingreso y contrato de cada trabajador, para conocer en qué condiciones de salud se encuentran. 2. Brindar asistencia inmediata en caso de accidente laboral o enfermedades provocadas por el trabajo en la florícola. 3. Capacitar a los trabajadores en el uso adecuado de la indumentaria necesaria para el desempeño de funciones y no afectar su integridad. 4. Proporcionar medicamentos para controlar el malestar de las enfermedades. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Tercer nivel en medicina.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Medicina.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Tolerante Responsable Eficaz Activo	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Buena relación con el personal. Ayudar en caso de emergencia por lesiones o enfermedades ocasionadas dentro del lugar de trabajo.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 40.
Manual de funciones de producción

NIVEL ADMINISTRATIVO: producción.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Producción.
Cargo:	Producción.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento administrativo.
Supervisa:	A
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Desarrollar los métodos más adecuados eficiente y eficaces para la producción de rosas con los más altos estándares de calidad, prestando el mejor servicio y a los mejores precios.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigar la variedad de rosas que se va a producir y comercializar. 2. Brindar la asistencia requerida al departamento de comercialización para que este pueda realizar un adecuado plan de ventas. 3. Establecer los estándares necesarios para cumplir con las especificaciones requerida en cuanto a calidad. 4. Realizar los informes referentes a los avances de la producción como una medida necesaria para garantizar que se está cumpliendo con la programación fijada. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
Tercer nivel en ingeniería de agronomía.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Producción de plantas.	
Manejo de químicos agrícolas.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Puntual	
Responsable	
Eficaz	
Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Incentivar a los responsables del área de producción a efectivizar su rendimiento.	
Guiar la producción de rosas.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 41.
Manual de funciones jefe de cultivo

NIVEL OPERATIVO: cultivo.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Cultivo.
Cargo:	Jefe de cultivo
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Controlar todas las secciones operativas y dependientes al cultivo, para lograr un eficiente desempeño en la producción.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspeccionar cada uno de los procesos que compone el área de cultivo. 2. Solicitar los insumos, materiales y herramientas necesarias para el proceso que lleva a cabo cultivo. 3. Coordinar con el departamento de compras para la adquisición de materiales. 4. Registrar e informar las enfermedades que se presentan en las plantas. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Tener conocimientos en el área de campo	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Prudente Responsable Eficaz Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Conocimientos esenciales en cultivos. Mantenimiento y cuidado de los campos de cultivo.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 42.
Manual de funciones área de cultivo

NIVEL OPERATIVO: siembra.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Cultivo
Cargo:	Operativo.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Cuidar del proceso de producción de rosas.	
FUNCIONES	
1. Preparar el terreno para la siembra. 2. Realizar un tratamiento fitosanitario para el terreno y las plantas. 3. Elaborar las camas. 4. Mover y acomodar la tierra. 5. Sembrar las plantas. 6. Retirar las matas que crecen alrededor de las rosas porque estas le quitan agua, luz y espacio. 7. Colocar estacas de madera perpendicularmente al suelo y cruzar los alambres. 8. Sacar las yemas de las rosas y realizar el pinche. 9. Cortar los tallos enfermos o muy delgados. 10. Transportar los desperdicios.	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Tener conocimientos en el área de campo	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Eficaz Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Sembrar en la tierra y fecha adecuada para que la producción sea exitosa.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 43.
Manual de funciones área de riego

NIVEL OPERATIVO: riego.

		EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Área:	Riego.		
Cargo:	Operativo.		
Número de cargos:	1		
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.		
Supervisa:	NA		
Back up:			
OBJETIVO DEL CARGO			
Esparcir agua sobre la tierra para evitar que se seque y se marchiten los sembríos.			
FUNCIONES			
1. Procesar el agua en la bomba. 2. Esparcir el agua en los sembríos.			
PERFIL			
PROFESIONAL			
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA			
NA			
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS			
Riego			
PERSONAL			
REQUISITOS DE PERSONALIDAD			
Responsable Eficaz Comprometido			
RELACIÓN TÉCNICAS			
Cuidar de los sembríos y regar de manera periódica.			

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 44.
Manual de funciones fumigador

NIVEL OPERATIVO: fumigación.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Fumigación.
Cargo:	Operativo- fumigador
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Desinfectar las plantas, para combatir las plagas de insectos y otros organismos nocivos que puedan afectar el desarrollo normal de la producción.	
FUNCIONES	
1. Limpieza de plagas y enfermedades. 2. Limpieza de camas y follaje.	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Fumigación	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Eficaz Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Conocer de las plagas que pueden afectar la producción y aplicar la fumigación con los químicos adecuados.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 45.
Manual de funciones del área de cosecha

NIVEL OPERATIVO: cosecha.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Cosecha.
Cargo:	Operativo.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Recoger las rosas en su punto ideal evitando daños.	
FUNCIONES	
1. Verificar que los botones no tengan plagas. 2. Cortar los botones 3. Recolectar los botones 4. Colocar los botones en mallas de plástico. 5. Poner en tinas de agua.	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Tener conocimientos en el área de campo.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Eficaz Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Conocer el tiempo de cosecha de las rosas para poder cortarles.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 46.
Manual de funciones del área postcosecha

NIVEL OPERATIVO: postcosecha.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Postcosecha.
Cargo:	Postcosecha.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Controlar cada proceso de postcosecha, llevando un correcto registro de inventarios para la confirmación de órdenes de compra.	
FUNCIONES	
1. Realizar pedidos de materiales para postcosecha. 2. Tener información detallada de las existencias. 3. Llevar un inventario del producto terminado. 4. Confirmar las ordenes de pedido	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Tener conocimientos en el área de postcosecha.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Eficaz Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Correcta manipulación de la flor cortada para que llegue a su destino en correctas condiciones.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 47.
Manual de funciones transportistas

NIVEL OPERATIVO: transporte interno de rosas.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Transporte interno de rosas.
Cargo:	Operativo.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Transportar en correctas condiciones la producción al área de postcosecha	
FUNCIONES	
1. Recibir las rosas del área de cosecha. 2. Llevar a la unidad de postcosecha.	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Conducción	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Transportar en vehículos adecuados para la conservación de las rosas.	

Elaborado por: Chalcán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 48.

Manual de funciones área de lavado

NIVEL OPERATIVO: lavado.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Lavado.
Cargo:	Operativo.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar el adecuado procedimiento de lavado de las rosas para su preservación.	
FUNCIONES	
1. Lavar el follaje. 2. Colocar en la pileta de pre-hidratación. 3. Enviar a la unidad de clasificación.	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Tener conocimientos en el área de postcosecha.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Eficaz Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Adecuada manipulación de las rosas.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 49.
Manual de funciones de clasificador

NIVEL OPERATIVO: clasificador.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Clasificación.
Cargo:	Operativo.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar una adecuada clasificación de los botones de acuerdo con color y tamaño de tallo.	
FUNCIONES	
1. Clasificar las rosas de acuerdo a su color 2. Clasificar de dependiendo el tamaño de su tallo.	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Tener conocimientos en el área de campo	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Eficaz Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Identificar las características específicas de cada rosa.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 50.
Manual de funciones área de corte

NIVEL OPERATIVO: corte.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Corte.
Cargo:	Operativo.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Cortar de manera exacta el tallo de las rosas.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir las rosas de la unidad de clasificado. 2. Arrancar las hojas y espinas de la parte inferior del tallo. 3. Cortar el tallo con las medidas específicas. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Tener conocimientos en el área de campo.	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable	
Eficaz	
Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Ser cuidadoso en los cortes que se van a efectuar en las rosas.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 51.
Manual de funciones embonchador

NIVEL OPERATIVO: embonchador.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Embonche.
Cargo:	Operativo.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Cumplir con el proceso de embonche para posterior a eso se pueda etiquetar y empaçar.	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir las rosas de la unidad de corte. 2. Verificar que las rosas cuenten con las especificaciones requeridas. 3. Agrupar en ramos conforme a las necesidades del cliente. 4. Envolver con cartón. 5. Sujetar con ligas. 6. Colocar en cubetas. 7. Enviar al cuarto frio. 	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Embonchar	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Eficaz Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Correcta manipulación de las rosas.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 52.

Manual de funciones empacador

NIVEL OPERATIVO - empacador.

 EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Área:	Empaque.
Cargo:	Empacador.
Número de cargos:	1
Reporta:	Gerencia, departamento de producción.
Supervisa:	NA
Back up:	
OBJETIVO DEL CARGO	
Empacar de acuerdo con las especificaciones requeridas por el cliente.	
FUNCIONES	
1. Recibir las rosas del cuarto frío 2. Empacar los embonches necesarios en cajas. 3. Detallar las características y especificaciones en cada etiqueta. 4. Colocar las etiquetas correspondientes a cada cliente. 5. Colocar el control de calidad. 6. Trasladar las cajas al transporte responsable de llevar las cajas al aeropuerto.	
PERFIL	
PROFESIONAL	
FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA	
NA	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	
Empacar	
PERSONAL	
REQUISITOS DE PERSONALIDAD	
Responsable Atento Comprometido	
RELACIÓN TÉCNICAS	
Prestar mayor atención en la forma y contenido que se empaca, debido a que esto será el resultado final del proceso de producción y comercialización de las rosas.	

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.6. Gestión de riesgos operativos.

4.1.6.1. Identificación del riesgo.


		FLORÍCOLA EDANA FLORALBA			Código: MR-EF
		Administración			Versión: 1.0
		Identificación de riesgos			Diseño del Formato: 16/01/2020
					Hoja 1 de 1
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					
FACTOR DE RIESGO	ITEM	ÁREA	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
ECONÓMICO	R1	Competencia	Incremento de florícolas	Alto nivel de competencia	Disminución de ventas
	R2	Monetaria	Conflictos internacionales	Cambio de condiciones económicas	Cambio en el precio de las rosas
POLÍTICO	R3	Leyes y políticas	Desconocimiento de leyes y políticas regulatorias	Incumplimiento de leyes y políticas regulatorias	Sanciones y multas por parte de organismos de control
OPERATIVO	R4	Infraestructura	Manejo inadecuado de plástico para invernaderos	Rompimiento de plástico	Daño de rosas (quemadura de pétalos-maltrato de botones, caída de hoja)
	R5	Riego	Exceso de riego	Exceso de humedad en el suelo	Botritis-belloso
	R6		Falta de riego	Falta de humedad en el suelo	Desnutrición de la planta
	R7	Siembra	Inadecuada fertilización	Ausencia de nutrientes	Lento crecimiento y desarrollo de la planta
	R8		Ausencia de control fitos	Aparición de plagas y enfermedades	Baja producción
TALENTO HUMANO	R9	Indumentaria	Uso inadecuado de indumentaria	Enfermedades laborales	Intoxicación, irritabilidad, síntomas neurológicos, cortes, muertes

Figura 36. Matriz de identificación del riesgo

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 53.

Medición del riesgo

PROBABILIDAD		IMPACTO	
Valor	Descripción	Valor	Descripción
1	Raro (E)	1-2	Insignificante
2	Improbable (D)	3-4	Menor
3	Posible (C)	5-6	Moderado
4	Probable (B)	7-8	Mayor
5	Casi Seguro (A)	9-10	Catastrófico

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa


4.1.6.2. Cuantificación del riesgo.

		FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Sistema integrado de gestión Cuantificación de riesgos						Código: MR-EF Versión: 1.0 Diseño del Formato: 16/01/2020 Hoja 1 de 1		
		IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS		
FACTOR DE RIESGO	ITEM	ÁREA	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	P	DESCRIP.	I	DESCRIP.	
ECONÓMICO	R1	Competencia	Incremento de florícolas	Alto nivel de competencia	Disminución de ventas	2	Improbable (D)	8	Mayor	16
	R2	Monetaria	Conflictos internacionales	Cambio de condiciones económicas	Cambio en el precio de las rosas	2	Improbable (D)	7	Mayor	14
POLÍTICO	R3	Leyes y Políticas	Desconocimiento de leyes y políticas regulatorias	Incumplimiento de leyes y políticas regulatorias	Sanciones y multas por parte de organismos de control	1	Raro (E)	3	Menor	3
OPERATIVO	R4	Infraestructura	Manejo inadecuado de plástico para invernaderos	Rompimiento de plástico	Daño de rosas (quemadura de pétalos-maltrato de botones,	3	Posible (C)	9	Catastrófico	27
	R5	Riego	Exceso de riego	Exceso de humedad en el suelo	Botritis-belloso	2	Raro (E)	5	Mayor	10
	R6		Falta de riego	Falta de humedad en el suelo	Desnutrición de la planta	1	Raro (E)	6	Moderado	6
	R7	Siembra	Inadecuada fertilización	Asuencia de nutrientes	Lento crecimiento y desarrollo de la planta	1	Improbable (D)	7	Moderado	7
	R8		Ausencia de control fitosanitario	Aparición de plagas y enfermedades	Baja producción	2	Improbable (D)	6	Moderado	12
TALENTO HUMANO	R9	Indumentaria	Uso inadecuado de indumentaria	Enfermedades laborales	Intoxicación, irritabilidad, síntomas neurológicos, cortes, muertes	3	Posible (C)	6	Moderado	18

Figura 37. Matriz de cuantificación de riesgo

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.6.3. Matriz de riesgos.

		FLORÍCOLA EDANA FLORALBA				Código: MR-EF
		Sistema integrado de gestión				Versión: 1.0
OBJETIVO		Matriz de calificación de riesgos				Diseño del formato: 16/01/2020
						Hoja 1 de 1
MAPEO DE RIESGOS						
Proporcionar el análisis que se ha generado luego de haberse efectuado la cuantificación de los riesgos, a través de la siguiente matriz.						
PROBABILIDAD		IMPACTO				
		INSIGNIFICANT E (1-2)	MENOR (3-4)	MODERADO (5-6)	MAYOR (7-8)	CATASTROFICO (9-10)
E (RARO)	1	1-2	3-4 R3 Zona 3 de riesgo Bajo (B) - Asumir el riesgo	5-6 R6 Zona 6 de riesgo Bajo (B) - Asumir el riesgo	7-8 R7 Zona 8 de riesgo Bajo (B) - Asumir el riesgo	9-10 R5 Zona 10 de riesgo Moderado (M) - Reducir el riesgo.
		2-4	6-8	10-12 R8 Zona 12 de riesgo Moderado (M) - Reducir el riesgo.	14-16 R2 Zona 14 de riesgo Moderado (M) - Reducir el riesgo.	18-20
D(IMPROBABLE)	2	3-6	9-12	15-18 R1-R9 Zona 15 de riesgo Alto (A) - Reducir el riesgo. - Evitar el riesgo - Compartir o transferir el riesgo	21-24	27-30 R4 Zona 20 de riesgo Extremo (E.) - Evitar el riesgo - Reducir el riesgo. - Compartir o transferir el riesgo
		4-8	12-16	20-24	24-32	36-40
C (POSIBLE)	3	5-10	15-20	25-30	35-40	45-50
		4-8	12-16	20-24	24-32	36-40
B (PROBABLE)	4	5-10	15-20	25-30	35-40	45-50
		5-10	15-20	25-30	35-40	45-50
A (CASI SEGURO)	5	5-10	15-20	25-30	35-40	45-50
		5-10	15-20	25-30	35-40	45-50

ZONA	NIVEL DE RIESGO
ZONA RIESGO BAJO	Z-1
	Z-2
	Z-3
	Z-4
	Z-5
	Z-6
	Z-7
	Z-8
ZONA RIESGO MODERADO	Z-9
	Z-10
	Z-11
	Z-12
	Z-13
	Z-14
	Z-15
ZONA DE RIESGO ALTO	Z-16
	Z-17
	Z-18
	Z-19
	Z-20
ZONA DE RIESGO EXTREMO	Z-21
	Z-22
	Z-23
	Z-24
	Z-25

Figura 38. Matriz de riesgo

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.6.4. Mapa de riesgos.

Edana floralba		FLORÍCOLA EDANA FLORALBA								Código: MR-EF	
		Sistema integrado de gestión								Versión: 1.0	
		Acciones para la mitigar los riesgos								Diseño del formato: 16/01/2020	
										Hoja 1 de 1	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS				EVALUACIÓN	ACCIÓN REQUERIDA PARA MITIGAR EL RIESGO
FACTOR DE RIESGO	ITEM	ÁREA	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	P	DESCRIP.	I	DESCRIP.		
ECONÓMICO	R1	Competencia	Incremento de florícolas	Alto nivel de competencia	Disminución de ventas	2	Improbable (D)	8	Mayor	16	Implementar una estrategia de negocio alineada a las necesidades del mercado, obteniendo mayor credibilidad del cliente y confianza en la marca.
	R2	Monetaria	Conflictos internacionales	Cambio de condiciones económicas	Cambio en el precio de las rosas	2	Improbable (D)	7	Mayor	14	Crear un plan económico flexible para adaptarse a los cambios generados en tiempo de crisis, con la finalidad de que los costos y gastos generados sean acordes a los ingresos presentados.
POLÍTICO	R3	Leyes y políticas	Desconocimiento de leyes y políticas regulatorias	Incumplimiento de leyes y políticas regulatorias	Sanciones y multas por parte de organismos de control	1	Raro (E)	3	Menor	3	Contratación formal de asesores legales con experiencia en el área que puedan emitir las reformas, leyes y políticas que rigen a las florícolas (agricultores) y también alertar a tiempo acerca de cambios que puedan afectar a la empresa
OPERATIVO	R4	Infraestructura	Manejo inadecuado de plástico para invernaderos	Rompimiento de plástico	Daño de rosas (quemadura de pétalos-maltrato de botones, caída de hoja)	3	Posible (C)	9	Catastrófico	27	Evaluar las condiciones del plástico antes de ser adquirido, realizando el respectivo control de antigüedad, calidad y los diferentes componentes que lo integran de este producto.
	R5	Riego	Exceso de riego	Exceso de humedad en el suelo	Botritis-belloso	2	Raro (E)	5	Mayor	10	Asginar a un experto el control diario adecuado del suelo.
	R6		Falta de riego	Falta de humedad en el suelo	Desnutrición de la planta	1	Raro (E)	6	Moderado	6	
	R7	Siembra	Inadecuada fertilización	Asuencia de nutrientes	Lento crecimiento y desarrollo de la planta	1	Improbable (D)	7	Moderado	7	Realizar la toma de muestras del suelo para determinar el grado de fertilidad del mismo.
	R8		Ausencia de Control Fitosanitario	Aparición de plagas y enfermedades	Baja producción	2	Improbable (D)	6	Moderado	12	Realizar un control sobre los químicos (fungicidas y fertilizantes) que están usando para realizar el control fitosanitario.
TALENTO HUMANO	R9	Indumentaria	Uso inadecuado de indumentaria	Enfermedades laborales	Intoxicación, irritabilidad, síntomas neurológicos, cortes, muertes	3	Posible (C)	6	Moderado	18	Capacitar al personal sobre las enfermedades y riesgos laborales que pueden causar los químicos usados en las florícolas.

Figura 39. Mapa de riesgo

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.1.7. Reglamento interno.

El reglamento interno presentado a continuación ha sido tomado del Ministerio de Trabajo (2019).

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO EMPRESA FLORÍCOLA EDANA FLORALBA

La empresa “Edana Floralba” con domicilio principal en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo empleará, de forma complementaria el siguiente reglamento interno y con el carácter obligatorio para todos los miembros de la organización.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

- Art.- 1. **Objeto general.** - La florícola Edana Floralba, tiene como objetivo principal la producción y comercialización de rosas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 del contrato de constitución; acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.
- Art.- 2. **Objeto del reglamento.** - El presente reglamento tiene por objeto aclarar y regular en forma equitativa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre EDANA FLORALBA (Paúl Enrique Buitrón Mantilla) y LOS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 3. **Vigencia.** - Este reglamento preside desde el primero de octubre del 2020, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 4. **Órdenes legítimas.** - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa Florícola “Edana Floralba”, los trabajadores deben obedecer y respetar a los superiores acatando instrucciones y disposiciones ya sean estas verbales o escritas que reciban de los jefes inmediatos.
- Art.- 5. **Ámbito de aplicación.** - El presente reglamento interno es de aplicación obligatoria para todos los miembros de la florícola “Edana Floralba” que brinden o brindarán servicios físicos o intelectuales.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

- Art.- 6. El representante legal de la florícola “Edana Floralba” es el señor Paúl Enrique Buitrón Mantilla, por lo que le corresponde hacer frente a la dirección de la empresa y del recurso humano, teniendo la potestad para nombrar, promover o remover al personal que se encuentre a la disposición con sujeción a las normas legales vigentes.
- Art.- 7. Serán oficiales todas las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el gerente general a cargo o la persona que lo reemplace en caso de ausencia.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 8. Se considera empleados o trabajadores de la Florícola “Edana Floralba” a las personas que han sido seleccionadas por el director de talento humano ya sea por el nivel de conocimientos, formación profesional, experiencia o aptitudes y que además hayan sido registrados en la plataforma del Ministerio de Relaciones Laborales.

Art.- 9. Previa a la suscripción del contrato el aspirante tendrá que llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; en el que conste la dirección del domicilio, números telefónicos y referencias con el objetivo de facilitar la ubicación de los empleados.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Certificados de honorabilidad.
- c) 2 copias a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación.
- d) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.

El trabajador deberá comunicar a los superiores por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables al área encargada de recursos humanos o a los cambios sobre la información personal. En ningún caso se aceptan documentos falsificados o alterados por parte del aspirante o empleado/trabajador, debido a que se considerará como falta grave.

Art.- 10. Los solicitantes deben avisar al momento de la contratación si son parientes de trabajadores de la empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art.- 11. **Contrato escrito.** – Los contratos de trabajo se realizan de manera escrita, para posteriormente inscribirlo ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 12. De acuerdo con la ley, una jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales; sin embargo y debido a que la florícola no cuenta con horarios fijos en algunas áreas como postcosecha el horario va a variar, esto en base y respetando los límites establecidos en el Código del Trabajo

Art.- 13. De conformidad con la ley, estos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Cayambe

Art.- 14. Los trabajadores de la florícola Edana Floralba deberán asistir al lugar de trabajo asignado, en caso de que se ausente el jefe del área comunicará a los directivos de la empresa para que apliquen las sanciones correspondientes.

Art.- 15. En caso de que el trabajador se haya ausentado por fuerza mayor u otra causa, deberá presentar los justificativos necesarios ante el jefe inmediato. En caso de que el empleado requiera de permisos deberá solicitarlo con anticipación a los superiores.

Art.- 16. La impuntualidad y la ausencia de los trabajadores de la florícola serán sancionadas según las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Art.- 17. No serán trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la florícola.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo con el artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 18. La empresa “Edana Floralba” llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un listado, usado por el jefe de cada área para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores. Cualquier novedad que sea encontrada, será comunicada a los directivos de la empresa.

Art.- 19. Los trabajadores de la empresa tendrán una hora para almorzar. En caso de que los jefes inmediatos requieran que el personal salga en diferentes horarios con el fin de no abandonar del todo el área de trabajo, se lo efectuará, siempre y cuando se cumpla con el tiempo establecido para la alimentación.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES Y LICENCIAS

De las vacaciones

Art.- 20. Conforme con el artículo 69 del Código de Trabajo los trabajadores tienen derecho a gozar de las vacaciones (quince días) luego de haber cumplido el primer año de laborar en la misma empresa, las fechas de estas serán definidas entre el jefe y el trabajador.

De las licencias

Art.- 21. Se considerará licencias con sueldos en los siguientes casos

- a. Maternidad y paternidad
- b. Asistencia a eventos de capacitación y/o entrenamiento autorizados por la Empresa “Edana Floralba”.

c. Calamidad doméstica (tres días), debidamente comprobada (incendio o derrumbe de la vivienda).

d. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 22. En caso de que la falta no esté justificada en un plazo de 24 horas se considerará como falta injustificada, acreditando una sanción de amonestación escrita y económica.

CAPÍTULO VIII

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 23. La remuneración se establece en base a lo que dicte la ley, es decir, que estos no serán inferiores al salario básico unificado. Para la valoración de sueldos y salarios también se tomará en cuenta los cargos que desempeñen.

Art.- 24. Los pagos de sueldos y salarios serán efectuados mensualmente a través de una cuenta otorgada por los propios trabajadores.

Art.- 25. La florícola “Edana Floralba” descontará de la remuneración los valores que correspondan a:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento

- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 26. En caso de que el trabajador cese las funciones en la empresa y tenga deudas de cualquier índole dentro de esta, serán descontadas antes de otorgarle la liquidación.

CAPÍTULO IX

TRASLADOS

Art.- 27. Para el traslado de los empleados y trabajadores de la Florícola “Edana Floralba” se realizará la contratación de un vehículo (furgoneta) que pueda movilizar a su personal, en caso de que existan miembros que no puedan hacer uso del servicio, entonces se reconocerá la mitad del pasaje.

CAPÍTULO X

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 28. Las obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Acatar los reglamentos, leyes, normas y disposiciones que se encuentren vigentes en la empresa “Edana Floralba”.
2. Realizar las actividades laborales de acuerdo a lo que se ha establecido en el contrato de trabajo, manual de funciones, instrucciones y normas técnicas efectuadas por los superiores con responsabilidad.
3. Comunicar la información personal en caso de existir algún cambio, ya sea este domicilio o números telefónicos en un plazo de cinco días.

4. El personal del área de campo deberá usar el uniforme que ha sido entregado por los superiores, en cuanto a los trabajadores de oficina se sujetan a las disposiciones de uso respectivas.
5. Velar por los intereses de la Florícola “Edana Floralba” y por la preservación de equipos, maquinaria, uniformes y bienes en general.
6. En caso de que el trabajador pierda alguna herramienta, equipo de trabajo o instrumento, este se hace responsable de la reposición.
7. Informar a los superiores en caso de enfermedad, presentando certificados emitidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o de un médico particular autorizado por la empresa Edana Floralba.
8. Guardar toda la información que se genere dentro de la empresa florícola Edana Floralba, por ejemplo: secretos técnicos, administrativos, comerciales y aquellos que correspondan al giro del negocio, en ningún caso estos datos pueden ser revelados fuera de la entidad.
9. Cumplir puntualmente con las jornadas de trabajo, de acuerdo con los horarios establecidos por la empresa.
10. Cuando finalice la jornada de trabajo, todas las áreas deberán permanecer cerradas, sin acceso a terceras personas.
11. Los trabajadores deben mantener los lugares de trabajo limpios y en perfecto orden.
12. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo, usando y cuidando los instrumentos entregados por la empresa, como: cinturones de protección para carga, trajes de fumigación, mandiles, guantes, etc.

13. Comunicar a los jefes inmediatos acerca de peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la empresa o a la vida de los trabajadores.
14. Informar inmediatamente a los superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la empresa.
15. Informar de manera inmediata a los superiores cuando exista algún accidente laboral.
16. Entregar a tiempo los reportes sobre las variedades de rosas solicitados por la administración.
17. Firmar los roles de pago en todos los rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la empresa.

De los derechos

Art.- 29. Serán derechos de los trabajadores de la Florícola “Edana Floralba” los siguientes:

- a) Gozar de la remuneración mensual dependiendo del cargo que desempeñe, así como también los beneficios legales y de la empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este reglamento.
- c) Los trabajadores deben ser tratados con adecuadas consideraciones, sin necesidad de maltratos físicos o psicológicos.

De las prohibiciones

Art.- 30. El trabajador debe considerar como prohibición a las siguientes acciones:

- a) Tener relaciones de tipo personal, laboral o comercial con personas consideradas como competencia o afines al giro del negocio.

- b)** Modificar los precios de los productos (rosas) a cambio de retribuciones a beneficio personal.
- c)** Abandonar el puesto de trabajo sin aviso alguno.
- d)** Enviar a otra persona a realizar las actividades que los superiores le asignaron sin previo aviso.
- e)** Suspender las actividades laborales de manera ilegal o motivar a los compañeros a hacerlo.
- f)** Provocar pérdidas de los bienes materiales que posea la empresa por descuido, mal uso o negligencia.
- g)** Realizar actividades que no se encuentren acordes al giro del negocio (rifas).
- h)** Alterar la información de la documentación o correspondencia que pertenezca a la empresa.
- i)** Hacer uso de teléfonos celulares e internet (redes sociales) en el horario de trabajo.
- j)** Manipular el software usado por la empresa.
- k)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la florícola.
- l)** Usar los vehículos, bienes u objetos de la empresa para otro tipo de actividad que no corresponda a la entidad.
- m)** Fomentar la violencia por racismo o cualquier otro similar.
- n)** Sostener altercados físicos y verbales con los compañeros dentro de las instalaciones y en el entorno, así como también provocar algarabía con terceras personas.
- o)** Asistir al lugar de trabajo en estado etílico o bajo efectos de cualquier tipo de estupefacientes, además no podrán consumir dentro o cerca de la empresa

bebidas alcohólicas ni sustancias psicotrópicas u otros que alteren el sistema nervioso.

- p) Ingerir alimentos o bebidas dentro de áreas que contengan químicos y que pueden afectar a la salud de los trabajadores, así como también a la empresa como tal.
- q) Llevar armas al lugar de trabajo, debido a que pueden atentar con la vida de otro compañero.
- r) Alterar rótulos, advertencias o instrucciones colocados en la empresa.
- s) Realizar juegos durante las horas de trabajo.

CAPÍTULO XI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 31. Los Trabajadores que mantenga bajo su responsabilidad activos de la empresa florícola Edana Floralba como: maquinaria, vehículos, dinero e inventarios son personalmente responsables de toda pérdida, salvo en aquellos casos que han sido comprobados que no existe culpa alguna del cuidador.

CAPÍTULO XII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

De las sanciones pecuniarias - multas

Art.- 32. La sanción escrita se comunica al trabajador personalmente para que el documento sea suscrito por el mismo, en caso de no querer recibirla queda en constancia la presentación, y firma el jefe inmediato a nombre del trabajador, describiendo la razón de la no aceptación de la amonestación. Hay que tomar en cuenta que:

- ✓ Las amonestaciones escritas son archivadas en la carpeta personal del trabajador;
- ✓ Son consideradas como faltas graves cuando estas sanciones han sido emitidas a un mismo empleado por más de tres ocasiones durante tres meses.

Art.- 33. La sanción pecuniaria la impone el jefe de talento humano, constituye el 10 % de descuento de la remuneración, en ningún caso puede superar este porcentaje dentro del mismo mes; en caso de que esta amonestación se vuelva repetitiva se procede a realizar el trámite de Visto Bueno.

Art.- 34. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar enemistad entre los miembros de la empresa.
2. No obedecer las disposiciones impartidas por los superiores
3. No contribuir con jornadas extraordinarias en casos de emergencia.

CAPÍTULO XIII

INCENTIVOS

Los empleados y trabajadores de la florícola Edana Floralba van a contar con incentivos para que desempeñen las actividades de manera más entusiasta.

- a) El jefe inmediato superior asigna un día libre al personal dependiendo de los trabajos extras que haya realizado.
- b) Los directivos van a realizar el reconocimiento a los mejores trabajadores ya sean estos económicos, de entretenimiento o materiales haciendo que estos se sientan importantes dentro de la empresa.

CAPÍTULO XIV

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 35. Los trabajadores de la Florícola “Edana Floralba” terminarán definitivamente los contratos realizados con la Empresa, por las siguientes causas:

- a) Causas establecidas previamente en el contrato
- b) Mutuo acuerdo.
- c) Término de la obra, labor o servicios del objeto del contrato.
- d) Por incapacidad o muerte ya sea por parte del empleador o empleado.
- e) Por fuerza mayor que impidan continuar con las actividades laborales y que no hayan estado previstas (incendio, terremoto, tsunamis y demás acontecimientos).
- f) Por el visto bueno presentado por la dirección.
- g) Y demás establecidas en el reglamento interno y código del trabajo.

Art.- 36. En caso de que el trabajador decida terminar con la relación contractual, firmará el acta de finiquito, la cual contendrá el valor de la liquidación de acuerdo con los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XV

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 37. Las obligaciones que tiene la empresa son las siguientes:

- a) Mantener un ambiente de trabajo adecuado (Buena higiene).
- b) Proporcionar y entregar a todos los trabajadores las herramientas e indumentaria adecuada y necesaria para que puedan cumplir con las actividades de manera correcta.
- c) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- d) Mantener una buena comunicación con los empleados.

Art.- 38. Dentro de las prohibiciones de la empresa se consideran a las siguientes:

- a) Descontar más del diez por ciento (10%) de los sueldos por concepto de multas;
- b) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- c) Impedir la visita de autoridades relacionadas con el Ministerio de Trabajo.

CAPÍTULO XVI

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 39. La violación de disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ámbito laboral, del reglamento de seguridad y salud ocupacional y seguridad social se considerará grave.

El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de la aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Cayambe.

Atentamente,

Ing. Paúl Enrique Buitrón Mantilla

Gerente General Florícola” Edana Floralba “

4.1.8. Código de ética.

PRESENTACIÓN

La aplicación de la ética empresarial, con los valores y principios, es el gran pilar de una organización para atender las exigencias y expectativas de los clientes y de la sociedad en general, los cuales la retribuyen con credibilidad y confianza.

La ética organizacional se enmarca en principios deontológicos, que son un conjunto ordenado de deberes y obligaciones morales que tienen los profesionales que contribuyen. Un código deontológico o ético es un conjunto de criterios de normas y valores morales formulados y asumidos por quienes llevan a cabo una actividad profesional.

Por tal razón es responsabilidad de las empresas, acreditar la aplicación de valores y principios dentro de los procesos de la cadena de valor y ser conscientes de que las organizaciones contribuyen sujetos de derechos y obligaciones como parte de una sociedad, y que el tema fundamental no es la formulación del código, sino el compromiso general de la respectiva aplicación.

Edana Floralba ha trabajado siempre como una empresa de valores y principios, lo que ha servido para formular el presente código de ética, el mismo que conceptúa y promueve la responsabilidad individual y colectiva sobre la base de un conjunto de normas que deben ser observadas por aquel que pertenezca a la empresa florícola.

Este código se encuentra basado en la misión, visión y valores y se ha estructurado en comportamientos éticos para con los funcionarios, los clientes, los proveedores, el estado y la sociedad.

La calidad técnica y ética de todos quienes laboran en la empresa florícola Edana Floralba y los principios morales que han adquirido con el paso de los años son los elementos que afianzan la confianza en la aplicación de este código en el trabajo diario y

son los elementos que catalizaran la implementación de buenas prácticas en beneficio del sector florícola y de la sociedad.

El código de ética de Edana Floralba es la teoría del deber ciudadano y profesional.

CAPÍTULO I

DE LOS ANTECEDENTES Y ÁMBITO

Art. 1.- Antecedentes

Edana Floralba es una empresa florícola con más de 10 años en el mercado, dedicada a la exportación de rosas con los más altos estándares de calidad. Contando con 12 hectáreas de terreno para la producción.

Se encuentra ubicada en el norte de Quito, en el cantón Pedro Moncayo sector productivo de rosas.

Los miembros que conforman la florícola se comprometen a encauzar la gestión con ética e integridad, para preservar la confianza de los clientes, proveedores y demás personas interesadas en el trabajo diario.

Art. 2.- Principios

Con estos antecedentes Edana Floralba emite el presente código de ética, bajo el siguiente tenor:

- ✓ La ética está vinculada a la moral y establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión. Es la ciencia del comportamiento moral, que estudia y determina como deben actuar los integrantes de una sociedad. En consecuencia, la ética se ocupa del estudio y aplicación racional de la moral, la virtud, el deber y el buen vivir.

- ✓ La ética de los colaboradores de Edana Floralba es imprescindible, para cumplir eficientemente con los fines de la corporación, debido a que constituye un requisito necesario para garantizar y equilibrar los derechos e interés de todos quienes trabajan con la florícola.
- ✓ La ética presupone el cumplimiento riguroso de la legislación ecuatoriana, de la respectiva reglamentación, de los estatutos y reglamentos de la corporación y de todas las normas y principio que rigen la sociedad.
- ✓ La ética requiere que todos los colaboradores de Edana Floralba se constituyan en gerentes del cabal cumplimiento de las obligaciones adquiridas

Art. 3.- Ámbito de aplicación

El presente código de ética de Edana Floralba está enfocado directamente a:

- ✓ A los colaboradores, estableciendo igualdad de oportunidades laborales, respetando las diversidades y la libertad de expresión; proporcionando condiciones laborales adecuadas y el derecho de libre asociación y rechazando el acoso de cualquier índole.
- ✓ A los proveedores, manteniendo una relación honesta y transparente y de mutuo respeto, garantizando igualdad de oportunidades en procura de alcanzar y mantener una relación de largo plazo y de mutuo beneficio. En este sentido, rechaza cualquier práctica de soborno.
- ✓ A los clientes, garantizando mantener relaciones imparciales, aplicando la forma transparente la legislación y normativa vigente del sector florícola, manejando responsablemente la información confidencial intercambiada, y mediante una permanente actitud de servicio y respeto.

- ✓ El Estado, orientado al cumplimiento de la normativa legal vigente, así como a mantener relaciones de cooperación y transparencia, con un claro rechazo a la corrupción.
- ✓ La sociedad en general, poniendo énfasis en el permanente respeto a los derechos humanos y al medio ambiente.

Art. 4.- Misión y visión de la empresa

Misión

“Edana Floralba es una empresa florícola dedicada a la producción, comercialización y exportación de rosas, entregando a los clientes un producto que cumpla con altos estándares de calidad, buscando satisfacer las expectativas en el mercado exterior, manteniendo la posición de liderazgo en la industria florícola mediante procesos innovadores cumpliendo con la responsabilidad hacia el medio ambiente”.

Visión

“En el 2024 Edana Floralba es reconocida en mercados internacionales y catalogada como una de las mejores a nivel nacional, entregando productos innovadores y aplicando tecnología de punta, para satisfacer las necesidades de los clientes”.

Art. 5.- Valores Corporativos de la empresa

Puntualidad.

La puntualidad es muy importante para cumplir con las actividades asignadas a tiempo, siendo esto muestra de profesionalismo.

Responsabilidad.

Los trabajadores de la empresa deben asumir las tareas y procedimientos con mucha precaución y cumpliendo a cabalidad con ello, así como también aceptar las consecuencias de los actos y decisiones tomadas en el lugar de trabajo.

Honestidad

Más que un valor es una virtud que deben tener los miembros de la empresa, siendo íntegros y transparentes en las acciones que realicen.

Respeto

El respeto debe crear un ambiente de seguridad y cordialidad entre empleadores y trabajadores, potencializando la confianza y la buena comunicación.

Trabajo en Equipo

Trabajar en conjunto contribuye al crecimiento y desarrollo continuo de las operaciones, coordinando funciones para llegar al mismo objetivo.

Compromiso

Está estrechamente relacionado con las funciones que cumplen en las diferentes áreas, optimizando las operaciones y maximizando los esfuerzos.

CAPÍTULO II

DE LA RESPONSABILIDAD

Art. 6.- Comportamiento ético

1.1. Comportamiento con los colaboradores

Edana Floralba mantiene el compromiso de brindar entornos laborales seguros y de fomentar el crecimiento profesional, así como de promover el trabajo en equipo, respetando la diversidad y generando confianza.

Bajo este contexto, la empresa florícola Edana Floralba:

- a) Selecciona, contrata, desarrolla, promueve y ofrece condiciones de empleo independiente del origen étnico, género, religión, identidad cultural, edad, orientación sexual, discapacidad, estado civil, orientación política, etc.
- b) Promueve un entorno laboral saludable, de respeto e igualdad de oportunidades de crecimiento.
- c) Brindar un ambiente adecuado para la seguridad y salud de los colaboradores, identificando y mitigando los riesgos que puedan amenazar estos propósitos.
- d) Respetar la vida personal y familiar de los colaboradores y promueve actividades que favorezcan la integración familiar.
- e) Prohíbe de manera expresa cualquier comportamiento verbal o escrito, físico o visual, cuyo propósito o efecto fuese la creación en un ambiente ofensivo, hostil o intimidatorio; y, no aceptara ningún tipo de discriminación, represalia o persecución, contra algún colaborador que hubiera reportado de buena fe presuntas transgresiones sobre esta materia.

1.2. Comportamiento con los clientes externos

- a) Edana Floralba demanda de los clientes el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente reconoce los derechos y promueve una relación mutua basada en la buena fe, la confianza y el trato respetuoso.
- b) Edana Floralba reconoce la importancia de los requerimientos de los clientes, por lo tanto, los cumplirá de manera oportuna, imparcial y eficaz, con el fin de brindarles un eficiente servicio.
- c) Edana Floralba a través de los colaboradores guardara la debida confidencialidad respecto de la información que les fue entregada por los clientes, excepto aquella que deba ser entregada por disposición legal y orden judicial, incluyendo la

relativa a las transacciones y negocios, productos y servicios, métodos y estrategias, costos e información financiera.

1.3.Comportamiento con los proveedores

- a) Como norma general, los colaboradores de Edana Floralba se encuentran impedidos de aceptar o solicitar cualquier tipo de dádiva, oferta o prebenda, que pudiere afectar las decisiones o juicio profesional, producto de lo cual se obtenga beneficio para sí o para terceros, directa o indirectamente, por la acción u omisión de actos que están dentro del ámbito de responsabilidad y capacidad laboral en la empresa florícola.
- b) Los colaboradores de Edana Floralba proporcionaran a los proveedores la información fidedigna, suficiente y oportuna a efecto de mantener una relación de confianza y transparencia.

1.4.Comportamiento con el estado

- a) Edana Floralba cumple de manera estricta, con las disposiciones de la legislación del sector florícola, de los reglamentos y acuerdos respectivos, vigentes, así como con las regulaciones que norman el accionar expedidas por la autoridad competente.
- b) Los colaboradores deben actuar, en lo personal y laboral, con absoluto respeto al ordenamiento jurídico nacional, así como, a la naturaleza y alcance de las actividades inherentes al cargo en la empresa.
- c) Los colaboradores de Edana Floralba se abstienen de tomar decisiones que afecten o convengan a cualquier institución del Estado a cambio de dar o recibir beneficios de cualquier índole.

1.5.Comportamiento con la sociedad

- a) Procura alcanzar el logro de intereses comunes con las comunidades ubicadas en el entorno de las instalaciones, propiciando el dialogo con las mismas, para cuyo efecto utiliza espacios y canales específicos de comunicación.
- b) Realiza todas las actividades correspondientes a los procesos, respetando los derechos humanos y el medio ambiente, y rechaza que cualquiera de las partes interesadas realice, directa o indirectamente, prácticas que las violente.

CAPÍTULO III

DE LA ADMINISTRACIÓN

Art. 7.- Administración del código de ética

Este código no es exhaustivo y no contempla las disposiciones que se deberían aplicar en toda circunstancia o situación que pudiera presentarse. Por tal motivo, en caso de que para alguna razón no estuviera establecida una norma específica dentro del presente documento, el colaborador respectivo deberá utilizar los principios éticos aplicables de la costumbre y la razón y que pueden encontrarse en los códigos de ética de las respectivas profesiones.

Ningún colaborador de Edana Floralba podrá disponer que se contravenga el presente Código de Ética, en ninguna circunstancia, ni justificar una conducta apartada de la ética, amparándose en la orden de un superior jerárquico.

Art. 8.- Comité ético

Edana Floralba conforma el comité de ética, asignándole la responsabilidad de hacer cumplir lo establecido en el presente Código de Ética.

El comité de ética estará conformado por colaboradores de Edana Floralba; dos de ellos asignados por el gerente general; y, el tercero por el comité de la empresa. Actuarán por el periodo de 1 año.

Al comité de ética le corresponden las siguientes funciones:

- a) Ejercer la vigencia del adecuado cumplimiento del código, tanto interna como externamente.
- b) Informar periódicamente al gerente general respecto del cumplimiento del código de ética.
- c) Servir de guía y apoyo a los colaboradores en la resolución de aquellas circunstancias o situaciones referentes a la aplicación del presente código de ética.
- d) Conocer del cumplimiento del presente código, por la acción u omisión de las normas contenidas en este instrumento y comunicar la gerente general, para tal efecto emitirá un informe que contenga la recomendación de la sanción a ser aplicada con el artículo 11 del presente código. Esta recomendación será debidamente sustentada.
- e) Proponer reformas al código de ética, con la realidad y evolución institucional, del sector y del país.

Art. 9.- Comunicación de las contravenciones al Código de Ética.

En caso de existir alguna violación al código de ética, los colaboradores comunican sobre tal hecho al comité de ética, para que sea este quien investigue el asunto puesto en conocimiento.

Art. 10.- De las sanciones

Las sanciones se aplicarán en proporción a la acción u omisión de los colaboradores, con respecto a las normas contenidas en el presente código. Por lo tanto, dependiendo de la norma incumplida puede existir sanciones administrativas, civiles o penales.

Será el gerente general, el único encargado de imponer las sanciones administrativas, ante el incumplimiento de las normas contenidas en el presente instrumento, las sanciones consistirán en:

- a) Amonestación verbal: cuando la falta sea de carácter leve.
- b) Amonestación escrita: cuando haya reincidido en las faltas leves que sean del mismo tipo, clase o naturaleza
- c) Multa (que no exceda el 10% del salario básico): cuando persista la falta leve pese a la amonestación escrita o cuando esta reviste cierta gravedad por los danos y perjuicios que pueda originar.
- d) Terminación del contrato de trabajo mediante solicitud de visto bueno, según lo estipulado en el Art. 172 del Código de Trabajo.

Cuando esté debidamente aprobado que el colaborador actuó por negligencia, imprudencia e impericia, sin perjuicio de las sanciones administrativas internas Edana Floralba podrá demostrarlo para el reclamo por los daños y perjuicios que pueda haber ocasionado su acción.

Cuando esté debidamente probado que el colaborador actuó con dolo y culpa grave, sin perjuicio de las sanciones administrativas de Edana Floralba podrá demandarlo por vía penal, de acuerdo con las sanciones que establezca el Código Penal, para el efecto.

4.2. Propuesta contable

Un manual contable ayuda a que la organización lleve metodologías y procedimientos coordinados, fomentando la eficacia operacional y sobre todo la confiabilidad de la información, obteniendo a través de estos, registros contables fidedignos cumpliendo con las directrices establecidas por los directivos.

4.2.1. Catálogo de cuentas.

Tabla 54.
Catálogo de cuentas

CÓDIGO	CUENTA	GRUPO	NIVEL
1	ACTIVOS	A	1
11	ACTIVO CORRIENTE	A	1
111	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	G	2
1111	Caja	C	3
111101	Caja general	S	4
11110101	Caja chica	M	5
11110102	Caja en tránsito	M	5
1112	Bancos	C	3
111201	Nacionales	S	4
11120101	Cuentas corrientes	M	5
11120102	Cuentas de ahorro	M	5
111202	Exterior	S	4
11120201	Cuentas corrientes	M	5
11120202	Cuentas de ahorro	M	5
1113	Inversiones	C	3
111301	Nacionales	S	4
111302	Internacionales	S	4
112	ACTIVOS FINANCIEROS	G	2
1121	Cuentas por cobrar	C	3
112101	Cientes locales	S	4
11210101	Cientes locales	M	5
112102	Cientes del exterior	S	4
11210201	Cientes del exterior	M	5
1122	Otras cuentas por cobrar	C	3
112201	Préstamos empleados	S	4
112202	Anticipo sueldos	S	4
112203	Otras cuentas por cobrar	S	4
112204	Notas de crédito desmaterializadas	S	4
112205	Cuentas por cobrar accionistas	S	4
11220501	Paul Buitrón	M	5
11220502	Cristina Albuja	M	5
11220503	Otros	M	5
1123	Anticipo gastos de viaje	C	3
112301	Anticipo gastos de viaje	S	4
11230101	Locales	M	5
11230102	Exterior	M	5

1124	Anticipo a proveedores	C	3
112401	Anticipo a proveedores	S	4
11240101	Plantas	M	5
11240102	Servicios	M	5
11240103	Materiales agrícolas	M	5
112402	Otros anticipos	S	4
11240201	Profesionales	M	5
	Provisiones incobrables de cuentas y documentos por cobrar	C	3
1125	Provisión cuentas incobrables	S	4
112501	Provisión cuentas incobrables	S	4
112502	Provisión por deterioro	S	4
113	ACTIVO REALIZABLE	G	2
1131	Importaciones en tránsito	C	3
113101	Importaciones en tránsito	S	4
11310101	Plástico	M	5
11310102	Plantas	M	5
11310103	Semillas	M	5
1133	Inventarios	C	3
113301	Inventarios materiales y suministros	S	4
11330101	Aparatos de medición	M	5
11330102	Agroquímicos	M	5
11330103	Materiales de seguridad industrial	M	5
11330104	Materiales para empaque	M	5
11330105	Materiales mantenimiento bloques	M	5
11330106	Materiales mantenimiento general de maquinaria	M	5
11330106	Herramientas agrícolas	M	5
11330107	Material para cultivo	M	5
11330108	Suministros de oficina	M	5
11330109	Suministros pecuarios	M	5
11330109	Insumos y equipo médico	M	5
11302	Compra a terceros	S	4
11330201	Flor / rellenos	M	5
114	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	G	2
1143	Arriendos pagados por anticipado	C	3
1144	Impuesto al SRI por cobrar	C	3
114401	Anticipo de impuesto a la renta	S	4
114402	Retenciones en la fuente	S	4
114403	Retenciones del IVA	S	4
114404	IVA en compras	S	4
114405	Crédito tributario IVA	S	4
114406	Crédito tributario del impuesto a la renta	S	4
1145	Impuestos Municipales	C	3
114501	Predio rústico	S	4
114502	Patentes	S	4
1146	Otros impuestos y contribuciones	C	3
114601	Otros impuestos y contribuciones	S	4
11460101	Superintendencia de compañías	M	5
11460102	Matrícula de vehículos	M	5
12	NO CORRIENTES	A	1
121	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	G	2
1211	Terrenos	C	3
1213	Construcciones en proceso	C	3

1214	Muebles y enseres	C	3
1215	Maquinaria y herramientas	C	3
1216	Equipo de oficina	C	3
1217	Equipos especializados	C	3
1218	Equipo de computación	C	3
1219	Vehículos	C	3
12110	Repuestos y herramientas	C	3
12111	Depreciación acumulada	C	3
1211102	Muebles y enseres	S	4
1211103	Maquinaria y herramientas	S	4
1211104	Equipo de Oficina	S	4
1211105	Equipos especializados	S	4
1211106	Equipo de computación	S	4
1211107	Vehículos	S	4
1211108	Repuestos y herramientas	S	4
122	ACTIVOS BIOLÓGICOS	G	2
1221	Plantas en crecimiento	C	3
1222	Plantas en producción	C	3
1223	Depreciación acumulada de activos biológicos	C	3
1124	Deterioro acumulado de activos biológicos	C	3
123	ACTIVOS INTANGIBLES	G	2
1231	Plusvalías	C	3
1232	Marcas, patentes, derechos de llave, cuotas patrimoniales y otros similares	C	3
123201	Patentes	S	4
1233	Depreciación acumulada de activos intangibles	C	3
1234	Deterioro acumulado de activos intangibles	C	3
2	PASIVOS	A	1
21	PASIVO CORRIENTE	A	1
211	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	G	2
2111	Proveedores	C	3
211101	De bienes	S	4
21110101	Plantas (patrones)	M	5
21110102	Materiales y suministros	M	5
21110103	Herramientas y repuestos agrícolas	M	5
211102	De servicios	S	4
21110201	Agua potable	M	5
21110202	Energía eléctrica	M	5
21110203	Seguridad privada	M	5
21110204	Fletes y acarreos	M	5
21110205	Telefonía fija	M	5
2112	Obligaciones con instituciones financieras	C	3
211201	Locales	S	4
21120101	Sobregiros bancarios	M	5
21120102	Tarjetas de crédito	M	5
213	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	G	2
2131	Obligaciones patronales	C	3
213101	Remuneraciones	S	4
213102	Beneficios sociales	S	4
213103	Aporte al IESS	S	4
213104	Fondo de reserva IESS	S	4
213105	Intereses de mora	S	4

213106	Multas	S	4
213107	Participación de empleados en excedentes	S	4
213109	Participación de empleados en utilidades	S	4
2132	Obligaciones por pagar SRI	C	3
213201	Retenciones en la fuente impuesto a la Renta	S	4
213202	Retenciones en relación de dependencia	S	4
213203	IVA en ventas	S	4
213204	Impuesto a la renta	S	4
213205	Intereses en mora	S	4
213206	Multas	S	4
2133	Dividendos por pagar	C	3
213301	Accionistas	S	4
21330101	Paúl Buitrón	M	5
21330102	Cristina Albuja	M	5
2134	Anticipo clientes	C	3
213401	Clientes locales	S	4
213402	Clientes del exterior	S	4
	Porción corriente de provisiones por beneficios a empleados	C	3
2135	empleados		
213501	Provisión desahucio y jubilación	S	4
21350101	Desahucio	M	5
2136	Jubilación patronal	C	3
213601	Jubilación patronal	S	4
3	PATRIMONIO NETO	A	1
31	CAPITAL	A	1
311	CAPITAL SUSCRITO	G	2
3111	Capital suscrito	C	3
311101	Paúl Buitrón	S	4
	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	G	2
312	FUTURA CAPITALIZACIÓN		
3121	Aportaciones futuras capitalizaciones	C	3
314	RESERVAS	G	2
3141	Reserva Legal	C	3
3142	Reserva facultativa y estatutaria	C	3
315	OTROS RESULTADOS INTEGRALES	G	2
3151	Superávit por revaluación de propiedad, planta y equipo	C	3
3152	Superávit por revaluación de activo intangibles	C	3
316	RESULTADOS ACUMULADOS	G	2
3161	Ganancias acumuladas	C	3
3162	Reserva de capital	C	3
317	RESULTADOS DEL EJERCICIO	G	2
3171	Ganancia neta del periodo	C	3
3172	Pérdida neta del ejercicio	C	3
4	INGRESOS	A	1
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	A	1
411	VENTA DE BIENES	G	2
4111	Venta de rosas	C	3
411101	Ventas de rosas de exportación	S	4
411102	Ventas de rosas nacionales	S	4
5	COSTOS	A	1
51	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	A	1
511	MATERIALES UTILIZADOS	G	2

5111	Compras netas locales de bienes no producidos por la compañía	C	3
511101	Flor / rellenos	S	4
511102	Herramientas y materiales agrícolas	S	4
511103	Agroquímicos	S	4
511104	Materiales y suministros	S	4
512	MANO DE OBRA DIRECTA	G	2
5121	Sueldos y beneficios sociales	C	3
512101	Remuneración básica unificada	S	4
512102	Décimo tercer sueldo	S	4
512103	Décimo cuarto sueldo	S	4
512104	Horas extras	S	4
514	OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	G	2
5141	Depreciación propiedad, planta y equipo	C	3
514101	Depreciación maquinaria y herramientas	S	4
514102	Depreciación equipos especializados	S	4
514103	Depreciación repuestos y herramientas	S	4
5146	Mantenimiento y reparaciones	C	3
5141601	Mantenimiento de invernaderos	S	4
5141602	Mantenimiento y reparación de máquinas agrícolas	S	4
6	GASTOS	A	1
61	GASTOS	A	1
611	GASTOS	G	2
6111	Sueldos, salarios y demás remuneraciones	C	3
611101	Sueldos y salarios administración y ventas	S	4
611102	Horas extras	S	4
6112	Aportes a la seguridad social	C	3
611201	Aporte personal	S	4
611202	Aporte patronal	S	4
611203	Fondo de reserva IESS	S	4
6113	Beneficios sociales e indemnizaciones	C	3
611301	Décimo tercer sueldo	S	4
611302	Décimo cuarto sueldo	S	4
611303	Vacaciones	S	4
6114	Gastos planes de beneficios a empleados	C	3
611401	Comisariato	S	4
6115	Honorarios, comisiones y dietas a personas naturales	C	3
611501	Honorarios profesionales	S	4
61150101	Servicios contables	M	5
61150102	Servicios médicos	M	5
61150103	Capacitaciones	M	5
6118	Mantenimiento y reparaciones	C	3
611801	Mantenimiento de equipos de computación	S	4
611802	Mantenimiento de software	S	4
611803	Mantenimiento de instalaciones hidráulicas	S	4
611804	Mantenimiento de instalaciones eléctricas	S	4
61110	Comisiones	C	3
6111001	Comisiones	S	4
611114	Seguros y reaseguros	C	3
61111401	Seguro de vida y accidentes	S	4
611114	Transporte	C	3
61111401	Transporte viajes internos	S	4

61111402	Transporte viajes externos	S	4
61111403	Recorridos	S	4
611116	Gastos de Gestión	C	3
61111601	Agasajos y festejos	S	4
611118	Agua, energía, luz y telecomunicaciones	C	3
61111801	Agua potable	S	4
61111802	Energía eléctrica	S	4
61111803	Telecomunicaciones	S	4
611120	Impuestos, contribuciones y otros	C	3
61112001	Impuestos fiscales	S	4
61112002	Impuestos municipales	S	4
61112003	Intereses de mora	S	4
611121	Depreciaciones	C	3
61112101	Muebles y enseres	S	4
61112102	Maquinaria y herramientas	S	4
61112103	Equipo de oficina	S	4
61112104	Equipos especializados	S	4
61112105	Equipos de computación	S	4
61112106	Vehículos	S	4
611122	Amortizaciones	C	3
61112201	Pérdidas tributarias	S	4
61112202	Intangibles	S	4
61112203	Gastos anticipados	S	4
61112204	Gastos de adecuación	S	4
613	GASTOS FINANCIEROS	G	2
6131	Intereses	C	3
6132	Comisiones	C	3
6134	Diferencia en cambio	C	3
613401	Ganancia en cambio	S	4
613402	Pérdida en cambio	S	4
6135	Otros gastos financieros	C	3
614	OTROS GASTOS	G	2
7	CUENTAS CONTIGENTES	A	1
8	CUENTAS DE ORDEN	A	1

Elaborado por: *Chalacán Jéssica- Chicaiza Vanessa*

4.2.2. Políticas contables

Tabla 55

Políticas contables

Política contables
Base legal para la elaboración de Estados Financieros
Para la preparación de los estados financieros el contador debe regirse en las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para PYMES), plan de cuentas y en toda la normativa legal existente en el Ecuador, las cuales regulen a la entidad.
Efectivo y equivalente al efectivo
Para que una inversión financiera pueda ser calificada como equivalente de efectivo, es necesario que pueda ser fácilmente convertible en una cantidad determinada de efectivo y estar sujeta a un riesgo poco significativo de cambios en su valor. Al cierre el efectivo y equivalente de efectivo se miden al valor nominal y a la moneda extranjera al final se cierra utilizando la tasa de cambio de cierre. Con esta información las empresas deben confeccionar un estado de flujos de efectivo, de acuerdo con los requisitos establecidos en esta Norma, y deben presentarlo como parte integrante de sus estados financieros. (NIC 7, sección 11 de NIIFS para PYMES).
Inventarios
Los inventarios se miden al importe menor entre el costo y el precio de venta estimado menos los costos de terminación y venta. Se debe incluir en el costo de los inventarios todos los costos de compra, de transformación y otros costos incurridos para darles su condición y ubicación actuales.
Propiedad, planta y equipo
Para reconocer un activo como propiedad, planta y equipo la sección 17 de NIIF, indica que la entidad debe obtener beneficios económicos futuros asociados con el elemento, y el costo del elemento puede medirse con fiabilidad. Cuando los componentes de un activo fijo son reemplazados estos deben contabilizarse como aumento al importe del activo si se espera que el componente reemplazado vaya a preparar beneficios futuros adicionales a la entidad.
Pasivos corrientes
Los pasivos que se clasifiquen como corrientes se miden al valor no descontado del efectivo u otra contraprestación que se espera recibir, si el pasivo constituye una transacción de financiación este se mide al valor presente de los pagos futuros descontado a una tasa de interés de mercado para un pasivo similar. Al fin del periodo se revisa si los pasivos medidos al costo amortizado tienen evidencia objetiva de deterioro del valor, y se existe evidencia se reconoce inmediatamente en los resultados del periodo. Se da de baja en cuentas cuando la obligación haya sido pagada, cancelada o haya expirado.
Pasivos no corrientes
Se clasifican como Pasivos no corrientes a la porción no corriente de las obligaciones por contratos de arrendamiento financiero, de las cuentas y documentos por pagar de las operaciones comerciales a favor de terceros, de las cuentas por pagar con entidades relacionadas, a la porción corriente de los saldos pendientes de pago a los inversionistas, de emisiones de obligaciones realizadas por la compañía, de otras provisiones para cubrir obligaciones pendientes.
Patrimonio
Los instrumentos de patrimonio se miden al valor razonable del efectivo u otros recursos recibidos o por recibir, neto de los costos directos de emisión de los instrumentos de patrimonio. Si se aplaza el pago a un tiempo importante, la medición se hará sobre la base del valor presente. En los instrumentos financieros el importe del componente del patrimonio se mide al valor residual. Cuando se aplaza el pago y el valor del dinero en el tiempo es importante se mide al valor presente.

4.2.3. Dinámica de cuentas.

Tabla 56.

Efectivo y equivalente al efectivo

			EDANA FLORALBA Paul Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador	
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1. Activo	11. Activo corriente	111. Efectivo y equivalentes al efectivo	1111. Caja 1112. Bancos 1113. Inversiones	
DESCRIPCIÓN				
Activos que componen los recursos de liquidez inmediata, total o parcial con el que cuente el hecho económico para fines generales.				
DINÁMICA				
Es una cuenta de naturaleza deudora, debido a que aumenta el saldo al registrar un débito y por lo contrario disminuye al efectuar al registrar un crédito.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> Entrada de dinero por la venta y exportación de rosas. Sobrantes de caja debido a la realización de arqueos. Por el mayor valor resultante al convertir las divisas a la tasa de cambio representativa del mercado. 			<ul style="list-style-type: none"> Pago a proveedores, sueldos y salarios, obligaciones laborales tributarios y legales. Negociación de divisas. Faltantes en la caja debido a arqueos realizados. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> Salvaguardar el efectivo. Verificar el registro del efectivo y equivalente al efectivo. Realizar permanentemente arqueos sorpresivos. Verificar diariamente el dinero recaudado. Realizar conciliaciones bancarias mensuales. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> NEC 3 Estado de Flujo de Efectivo. NIC 7 Estados de Flujo de Efectivo. NIIF para las PYMES, Sección 7 Estado de Flujo de Efectivo. 				


Elaborado por: Jéssica Chalacán – Chicaiza Vanessa

Tabla 57.
Activos financieros

		EDANA FLORALBA Paul Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1. Activo	11. Activo corriente	112. Activos financieros	1121. Cuentas por Cobrar Comerciales 1122. Otras Cuentas por Cobrar	
DESCRIPCIÓN				
Comprende valores que se convertirán en dinero a corto plazo y créditos que no producen directamente rendimiento debido a las transacciones que se llevan en el giro del negocio.				
DINÁMICA				
Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora por lo que aumentan el saldo al registrar un débito y por efectuar registrar un crédito disminuye el saldo.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Valor de la facturación proveniente de la venta de rosas. • Valor de las notas de debito bancarias por concepto de devolución de cheques. • Valor por giro efectuado a proveedores. • Por ajuste por diferencia en el cambio sobre saldos expresados en moneda extranjera. 			<ul style="list-style-type: none"> • Dineros recibidos como bonos por la venta de rosas. • Pago parcial de la prestación de servicios. • Ajuste por diferencia en cambio sobre saldos expresados en moneda extranjera. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Salvaguardar el efectivo. • Establecer fecha para efectuar cobros. • Verificar el correcto registro de los cobros. • Verificar que las cuentas por cobrar sean iguales a lo registrado. • Observar la vigencia de los comprobantes a emitir. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NEC 21 Combinación de Negocios. • NIC 9 Instrumentos Financieros: reconocimiento y valoración. • NIIF para las PYMES, Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos. 				


Elaborado por: Jéssica Chalacán – Chicaiza Vanessa

Tabla 58.
Propiedad, planta y equipo

				
EDANA FLORALBA Paul Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1. Activo	12. No corrientes	121. Propiedad, planta y equipo	1211. Terrenos 1213. Construcciones en proceso 1214. Muebles y enseres 1215. Maquinaria y herramientas 1216. Equipos de oficina 1217. Equipos especializados 1218. Equipos de computación 1219. Vehículos 12110. Repuestos y herramientas.	
DESCRIPCIÓN				
La cuenta propiedad, planta y equipo está constituida por bienes muebles e inmuebles de propiedad de la empresa y cumplen con tres características: tener un valor considerable, una vida útil superior a un año y servir para la actividad operativa de la florícola. Inicialmente se registra al costo de adquisición, o incrementos por revaluación, incluido los costos de financiamiento a ser activados; los bienes donados, recibidos en pago de deuda y otros similares.				
DINÁMICA				
Es una cuenta de naturaleza deudora, debido a que aumenta el saldo al registrar un débito y por lo contrario disminuye al efectuar al registrar un crédito.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo histórico • Por el valor de las mejoras y otros cargos capitalizables que constituyan mayor valor del activo. • Por revaluación de activos que incrementen su vida útil. • Por el valor de los ajustes por plusvalía. 			<ul style="list-style-type: none"> • Venta de Propiedad, Planta y Equipo. • Valor de unidades dadas de baja por obsolescencia o robo. • Transferencia por la activación de las construcciones en proceso. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los activos no depreciables se encuentren en óptimas condiciones • Comprobar que los activos no depreciables se ajusten a las actividades que lleva a cabo la empresa. • Registrar de manera individual todos los bienes con las características, valor en libros, depreciación, años de vida útil, valor residual, fecha de adquisición y fecha de revaluaciones. • Realizar adecuadamente la depreciación de bienes. • Contratar un seguro para los activos fijos. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES (sección 17). • NIC 16: Propiedad, Planta y Equipo. 				


Elaborado por: Jéssica Chalacán – Chicaiza Vanessa

Tabla 59.
Activo biológico

				
EDANA FLORALBA Paul Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo - Ecuador				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1. Activo	12. Propiedad, planta y equipo	122. Activo Biológico	1221. Plantas en crecimiento 1222. Plantas en producción	
DESCRIPCIÓN				
Los activos biológicos son considerados aquellos animales vivos y plantas que se mantengan en el marco de una actividad agrícola.				
DINÁMICA				
Es una cuenta de naturaleza deudora, debido a que aumenta el saldo al registrar un débito y por lo contrario disminuye al efectuar al registrar un crédito.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición del activo biológico. • Incrementos por medición a valor razonable. 			<ul style="list-style-type: none"> • Venta de activos biológicos. • Reducción por medición a valor razonable. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los costos de la producción adecuadamente. • Inventario de la producción de rosas • Verificar que los cultivos se encuentren en buen estado. • Llevar periódicamente el control fitosanitario. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 41 Agricultura • NIC 16 Propiedad, planta y equipo • NIIF para PYMES – Sección 13 Inventarios, apartado 34.5 				

Elaborado por: Jéssica Chalacán – Chicaiza Vanessa

Tabla 60.
Cuentas y documentos por pagar

 FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2. Pasivos	21. Pasivos corrientes	211. Cuentas y documentos por pagar	2111. Proveedores	211101. De bienes 211102. De servicios
DESCRIPCIÓN				
Para ser un pasivo corriente tiene que cumplir con lo siguiente: ser liquidados en el ciclo normal de la gestión de la empresa, que sean usados para el giro de la entidad, y tenga una liquidación dentro de un periodo de doce meses desde la fecha del balance sin derecho a aplazar la cancelación. Las cuentas por pagar representan las obligaciones que posee la entidad correspondiente a la adquisición de productos y servicios los cuales son reconocidos por el valor real de la transacción, menos los pagos realizados.				
DINÁMICA				
Es una cuenta de naturaleza acreedora, lo que significa que aumentan su saldo con crédito y disminuye cuando se asigna un débito.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos que se realicen a los beneficiarios después de haber prestado los servicios. • Pago parcial o total de los intereses y rendimientos generados por la empresa. • Devolución de productos. 			<ul style="list-style-type: none"> • Pago por los valores obtenidos de documentos como facturas y cuentas de cobro. • Por el reconocimiento y contabilización de los intereses y rendimientos sobre las obligaciones contraídas. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que todos los documentos de deuda sean fidedignos. • Verificar que los pagos de se encuentren debidamente registrados. • Verificar que los pagos se efectúen en las fechas decretadas. • Comprobar el cumplimiento de las cuentas por pagar a terceras personas. • Verificar que las deudas adquiridas se encuentren proporcional a las deudas registradas • Realizar los pagos con la autorización del gerente. • Verificar la vigencia del comprobante de soporte. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 32: Instrumentos financieros, presentación. 				


Elaborado por: Jéssica Chalacán – Chicaiza Vanessa

Tabla 61.
Obligaciones patronales

 FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4		NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR		CUENTA
2. Pasivos	21. Pasivos corrientes	213. Otras obligaciones corrientes	2131. Obligaciones patronales	213101. Remuneraciones 213102. Beneficios sociales 213103. Aporte al IESS 213104. Fondo de reserva IESS 213105. Intereses de mora 213106. Multas	
DESCRIPCIÓN					
Comprenden el valor de los pasivos a cargo de la empresa y a favor de los empleados y trabajadores, que se originan en virtud de normas legales, comprendiendo sueldos, salarios, comisiones y otros que se encuentren dentro de la ley.					
DINÁMICA					
Es una cuenta de naturaleza acreedora, lo que significa que aumentan su saldo con crédito y disminuye cuando se asigna un débito.					
DEBITA			ACREDITA		
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de sueldos y beneficios sociales a los trabajadores. • Pago de las participaciones en las utilidades a los trabajadores. 			<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones pendientes de pago y beneficios sociales a los trabajadores. • Obligaciones generadas con el IESS. • Provisiones de remuneraciones adicionales. • Valores de los intereses de mora y multas pendientes de pago. 		
CONTROL INTERNO					
<ul style="list-style-type: none"> • Los pagos que se efectúan deben ser debidamente autorizados. • Registrar las obligaciones que ya han sido canceladas. • Llevar un correcto registro de las obligaciones canceladas al IESS. 					
NORMATIVA					
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 19 Retribuciones a los empleados. • NIIF para las PYMES, Sección 28 Beneficios a los empleados. 					

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 62.
Capital suscrito y pagado

		FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3. Patrimonio	31. Capital	311. Capital suscrito	3111. Capital suscrito	311101. Paúl Buitrón
DESCRIPCIÓN				
Surge por aportaciones de los dueños o accionistas, transacciones y otros eventos o circunstancias que ocurran dentro de una entidad.				
DINÁMICA				
Esta cuenta es de origen acreedora y por lo tanto el saldo de la cuenta aumentará cada vez que se acredite a esta cuenta y disminuirá cada vez que se haga un débito.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Disminución del capital • Compensación de Pérdidas 			<ul style="list-style-type: none"> • Capital aportado. • Incremento del capital • Capitalización de utilidades. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Salvaguardar todos los documentos relacionados con esta cuenta, tales como: escrituras, facturas, pagos de dividendos (en caso de existir), entre otros. • Evidenciar el capital suscrito con el que cuenta la empresa. • Los movimientos que afecten positiva o negativamente al capital deben de ser aprobados y autorizados por el gerente. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES Sección 1 Pequeñas y Medianas Entidades. • NIC 32 Instrumentos Financieros • NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar 				

Elaborado por: Chalcán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 63
Ventas de bienes

				
FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
4.Ingresos	41. Ingresos de actividades ordinarias	411. Venta de bienes	4111. Ventas de Rosas	
DESCRIPCIÓN				
Los ingresos son considerados atributos operativos y financieros que percibe una entidad y se agrupan a las cuentas que acumulan beneficios económicos acumulados a lo largo de un ejercicio fiscal por la comercialización de bienes o servicios.				
DINÁMICA				
Esta cuenta es de origen acreedora y por lo tanto el saldo de la cuenta aumentará cada vez que se acredite a esta cuenta y disminuirá cada vez que se haga un débito				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> ● Cierre del ejercicio contable. ● Por Ajustes. 			<ul style="list-style-type: none"> ● Venta de productos. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> ● Todas las ventas realizadas deben contar con el respaldo respectivo (factura) ● Registrar las ventas de manera adecuada y ordenada. ● Mantener actualizado a gerencia sobre los valores de ingresos generados durante un determinado periodo. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> ● NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias ● NIIF para PYMES (Sección 23) 				

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 64.
Costo de ventas y producción

		FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
5. Costos	51. Costo de ventas y producción	511. Costos de ventas	5111. Materiales utilizados 5112. Mano de obra directa	
DESCRIPCIÓN				
Se consideran costo de ventas y producción a todos aquello que se incurre para crear un producto o servicio, es decir, materiales y la obra directamente utilizada.				
DINÁMICA				
Los costos son de naturaleza deudora y por lo tanto aumentan su saldo cada vez que se le da un débito y disminuye su saldo cuando se acreditan.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación de inventario inicial. • Costos de productos comercializados 			<ul style="list-style-type: none"> • Inventario final y costo de ventas. • Costos de los productos devueltos a los clientes. • Utilidad o pérdida bruta en ventas. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la valoración para el registro contable de la venta. • Verificar que el registro de ingreso de mercadería sea el correcto, con el fin de determinar apropiadamente los costos. • Realizar un método uniforme para la valoración de inventarios. • Verificar que los registros de devolución se encuentren debidamente registrados. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES (Sección 2) 				

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

Tabla 65.
Gastos administrativos

				
FLORÍCOLA EDANA FLORALBA Paúl Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
6.Gastos	61. Gastos	611. Gastos Administrativos	6111. Sueldos, salarios y demás remuneraciones 6112. Aportes a la seguridad social. 6113. Beneficio social e indemnizaciones.	
DESCRIPCIÓN				
Son los gastos de una empresa que no se encuentran relacionados de manera directa con la fabricación ni las ventas del giro del negocio.				
DINÁMICA				
Es una cuenta de naturaleza deudora, debido a que aumenta el saldo al registrar un débito y por lo contrario disminuye al efectuar al registrar un crédito.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Valor causado o pagado por concepto de administración. 			<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar que los gastos realizados sean con fines laborales. • Realizar un control de los gastos realizados por cada área de la empresa de manera periódica. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES (sección 2) 				

Elaborado por: Chalacán Jéssica – Chicaiza Vanessa

4.2.4. Estados financieros.

Los estados financieros son los informes finales que deben realizar las organizaciones con el fin de emitir información económica acerca de la empresa durante un periodo determinado, como herramienta fundamental para la toma de decisiones (Angulo, 2017).

Para la empresa florícola Edana Floralba se presentan los cinco Estados Financieros establecidos y reconocidos por NIIF y NIC detallándolos de acuerdo con el formato y estructura establecida por estas normas, identificando activos, pasivos, patrimonio, gastos e ingresos y en algunos casos la cuenta costos.

Estructura de los estados financieros bajo normas internacionales de información financiera (NIIF)

4.2.4.1. Estado de situación financiera.

Este estado determina la posición financiera en la que se encuentra la empresa en un periodo determinado, y a la vez muestra de manera ordena y sistemáticamente las cuentas de activos, pasivos y patrimonio.

Tabla 66.
Estructura del estado de situación financiera

Empres Florícola "Edana Floralba"	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
Al 31 de diciembre de 20XX	
Expresado en dólares americanos	
ACTIVO	
Corriente	
Caja general	XXX
Bancos	XXX
Inventarios	XXX
No corriente	
Fijo o propiedad planta y equipo	
Muebles de oficina	XXX
Depreciación acumulada	(XXX)
Otros	XXX
Inversiones L/P	XXX
TOTAL ACTIVO	XXX
PASIVO	
Corriente	
Cuentas por pagar	XXX
IESS por pagar	XXX
Largo plazo	
Hipotecas por pagar	XXX
PATRIMONIO	
Capital social	XXX
Utilidad del ejercicio	XXX
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	XXX
Gerente	Contador

Fuente: Martínez & Celis (2015) (p. 443)

4.2.4.2. Estado de resultados.

El estado de resultados indica el actuar de las operaciones y el resultado final de las mismas; ya sean estos ganancia o pérdida, mostrando los hechos más significativos que generaron un cambio en el patrimonio de la empresa.

Tabla 67.
Estructura del estado de resultados

 Empresa Florícola "Edana Floralba" ESTADO DE RESULTADOS Del 1 de enero al 31 de diciembre de 20XX Expresado en dólares americanos		
INGRESOS OPERACIONALES		
Servicios prestados		XXX
(-) GASTOS OPERACIONALES		
De administración		
Sueldos	XXX	
Beneficios sociales	XXX	
Servicios básicos	XXX	
De ventas		XXX
Publicidad	XXX	
= Utilidad operacional (o pérdida)		XXX
+/- OTROS INGRESOS Y GASTOS		
Arriendos ganados	XXX	
Perdidas ocasionales	(XXX)	
= Utilidad del ejercicio		XXX
	Gerente	Contador

Fuente: Martínez & Celis (2015) (p. 444)

4.2.4.3. Estructura del estado de cambios en el patrimonio neto.

Este estado se encarga de mostrar las variaciones ya sean estos aumentos o disminuciones que se han generado durante un periodo contable de las cuentas que conforman el patrimonio, de tal manera que se pueda razonar y comparar los resultados obtenidos al final del periodo con el que se tenía al inicio de las operaciones, teniendo en cuenta que, si existe saldos negativos habrá que tomar medidas correctivas.

Tabla 68.

Estructura del estado de cambios en el patrimonio

 Empresa Florícola "Edana Floralba " ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO Del 01 de enero al 31 de diciembre 20XX Expresado de dólares americanos					
Cuentas del patrimonio	Capital en acciones	Ganancias acumuladas	Atribuible a propietarios	Participacion 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 re expresado	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Resultado integral					
Resultados		XXX	XXX	XXX	XXX
Conversión de Negocios		XXX	XXX	XXX	XXX
Pérdidas actuariales		-XXX	-XXX	-XXX	-XXX
Transacción con propietarios					
Dividendos		-XXX	-XXX	-XXX	-XXX
Saldo al 31-12-20XX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	Contador			Gerente	

Fuente: Martínez & Celis (2015) (p.446)

4.2.4.4. Estado de flujos de efectivo.

El estado de flujos de efectivo se encarga de informar principalmente todos los movimientos existentes del efectivo y equivalentes, este contiene información acerca de

la capacidad económica que tiene la entidad para generar efectivo y conocer si tiene la capacidad para expandirla y hacer frente a las obligaciones y compromisos financieros.

Tabla 69.

Estructura del estado de flujo de efectivo

 Empresa Florícola “Edana Floralba “ ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO Del 01 de enero al 31 de diciembre 20XX Expresado de dólares americanos	
Ventas	XXX
(+) Clientes saldo inicial	XXX
(-) Clientes saldo final	XXX
Cobros por ventas	XXX
Compras de mercancías	XXX
(+) Proveedores saldo inicial	XXX
(-) Proveedores saldo final	XXX
Pagos por compras	XXX
Gastos de personal	XXX
(+) Remuneraciones ptes. pago sd. inicial	XXX
(-) Remuneraciones ptes. pago sd. final	XXX
Pagos al personal	XXX
Flujo Neto por actividades de operación	XXX
Cobro por ventas	XXX
(-) Pagos proveedores	XXX
(-) Pagos al personal	XXX
Gerente	Contador

Fuente: Cano (2017) (p. 179,180)

4.2.4.5. Notas a los estados financieros.

Estas notas son conocidas como las revelaciones o información encontrada en los estados financieros, siendo el quinto y el último estado del conjunto de estados


financieros. Estas declaraciones son menos rigurosas para las pymes, sin embargo, no son menos importantes.

4.2.4.6. Estado de producción y ventas.

El estado de producción y ventas como cualquier otro estado de manera general o específica se lo realiza al finalizar un periodo determinado, y muestra cómo se lleva a cabo la producción, tanto la terminada como la que se encuentra en proceso.

El formato presentado a continuación es para una empresa que fabrica en serie, por ende, utiliza el sistema por procesos.

Tabla 70.
Estructura del estado de costos de producción y ventas

 Empresa Florícola "Edana Floralba" ESTADO DE COSTOS DE PRODUCCION Y VENTAS (en dólares) Del 1 de enero al 31 de diciembre de 20XX Expresado en dólares americanos				
CONCEPTOS	Depart. 1	Depart. 2	Depart. 3	TOTAL
Costo de producción en proceso inicial	XXX	XXX	XXX	XXX
Materiales utilizados	XXX	XXX	XXX	XXX
Mano de obra utilizada	XXX	XXX	XXX	XXX
Costos generales	XXX	XXX	XXX	XXX
Costos este departamento	XXX	XXX	XXX	XXX
Producción recibida departamento anterior	0	XXX	XXX	XXX
Costos acumulados hasta este departamento	XXX	XXX	XXX	XXX
Menos costos producción en proceso final	XXX	XXX	XXX	XXX
Igual costo producción transferida	XXX	XXX	XXX	XXX
Gerente				Contador costos

Fuente: Zapata (2015) (p. 193).

4.3. Propuesta financiera

Esta propuesta lleva consigo herramientas de análisis que son diseñadas en función del giro del negocio de Edana Floralba, con el objetivo de establecer metas financieras, así como

también medir la estabilidad económica, capacidad de endeudamiento y liquidez a través de la interpretación de los resultados.


4.3.1. Razones financieras.

La aplicación de indicadores contribuye a la empresa a mostrar el estado económico y financiero en el que se encuentra, identificando diferentes situaciones, ya sean aspectos positivos o negativos que permitan la toma de decisiones por parte de la gerencia. De acuerdo con el giro del negocio de la florícola es necesario contar con los siguientes ratios:

- ✓ Indicadores de liquidez
- ✓ Indicadores de gestión
- ✓ Indicadores de endeudamientos
- ✓ Indicadores de rentabilidad


4.3.2. Análisis de las razones financieras.

Tabla 71.
Indicador de liquidez

 EMPRESA FLORÍCOLA “EDANA FLORALBA” Paul Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador		
Indicador de liquidez		
El indicador de liquidez muestra la solvencia financiera que posee una empresa, es decir, si se encuentra en posibilidades de solventar oportunamente las deudas; mientras más alto sea este ratio la organización demuestra que mayor es la capacidad de pago que posee.		
Liquidez corriente		
Función: Capacidad de pago de las deudas de la empresa a corto plazo.	Fórmula: $\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	
Interpretación:		
>1	Posee activos suficientes para el pago de deudas en un plazo menor a un año.	Favorable
=1	No existe ni ganancia ni pérdida. Cubre con las obligaciones.	Razonable
<1	Los activos no son aptos para cancelar las deudas.	Desfavorable
Prueba Ácida		
Función: Ayuda a medir la realidad financiera, puesto que se descartan los inventarios, mostrando cuál es la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a las deudas sin depender de la venta de estos.	Fórmula: $\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	
Interpretación:		
>1	Si aun restando el valor de inventarios, el activo sigue siendo mayor al pasivo.	Favorable
=1	Cuando el activo es igual al pasivo, teniendo en cuenta que ya se restó inventarios.	Razonable
<1	La empresa no puede pagar las deudas debido a que los activos son menores a los pasivos.	Desfavorable

Capital de Trabajo		
Función: Muestra los recursos con los que cuenta la organización para la continuidad de los procesos.	Fórmula: $\text{Capital de trabajo} = \text{Activo cte} - \text{pasivo cte}$	
Interpretación:		
>1	La empresa cuenta con suficiente dinero para continuar con las actividades.	Favorable
=1	Cuentan con dinero limitado.	Razonable
<1	La capacidad de pago de deudas es nula.	Desfavorable

Tabla 72.
Indicador de gestión

 EMPRESA FLORÍCOLA “EDANA FLORALBA” Paul Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador		
Indicador de gestión		
Se enfoca principalmente en revelar la eficiencia y eficacia de una empresa en el cobro de ventas ya sean estas al contado o a plazo, así como también el pago de deudas adquiridas.		
Rotación de cuentas por cobrar		
Función: Se encarga de medir el tiempo promedio de cobranza de la empresa, estas pueden ser al contado o a crédito	Fórmula: $\text{Rotación de CxC} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$	
Interpretación:		
Alto	La empresa se vuelve más eficiente en los cobros	Favorable
Moderado	No existe ningún cambio, los cobros ni aumentan ni disminuyen.	Razonable
Bajo	Corre el riesgo de tener muchas cuentas por cobrar y que estas no sean canceladas, volviéndose incobrables, además de no contar con activos líquidos.	Desfavorable
Rotación de cuentas por pagar		
Función:	Fórmula:	

Este ratio demuestra la capacidad de pago que tiene la empresa a la hora de realizar las compras, además de demostrar la forma en la que lo va a realizar.	$\text{Rotación de CxP} = \frac{\text{Compras al crédito}}{\text{Promedio de cuentas por pagar}}$	
Interpretación:		
Alto	La empresa no tiene cuentas pendientes por pagar.	Favorable
Moderado	La cantidad de endeudamiento no aumenta ni disminuye.	Razonable
Bajo	Corre el riesgo de tener muchas cuentas por pagar y la empresa no cuente con la liquidez necesaria para cubrir los gastos.	Desfavorable

Tabla 73.
Indicador de endeudamiento



 <p style="text-align: center;">EMPRESA FLORÍCOLA “EDANA FLORALBA” Paul Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador</p>		
Indicador de endeudamiento		
Este índice lo que pretende principalmente es demostrar el nivel de crédito y capital propio con el que cuenta la empresa, invertido en una operación financiera.		
Razón de endeudamiento patrimonial		
Función:	Fórmula:	
Mide el nivel de endeudamiento de la empresa, comparando los pasivos con el patrimonio de la empresa.	$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	
Interpretación:		
<0,40	Por debajo de 0,40 la empresa cuenta con un nivel de endeudamiento bajo.	Favorable
=0,40	La deuda contraída con terceros se logra cubrir con los recursos de la empresa.	Razonable
>0,40-0,60	Si sobre pasa 0,60 el valor de endeudamiento puede sobre pasa el valor del patrimonio de la empresa.	Desfavorable

Tabla 74.
Indicador de rentabilidad

 EMPRESA FLORÍCOLA “EDANA FLORALBA” Paul Enrique Buitrón Mantilla Tabacundo – Ecuador	
Indicador de rentabilidad Permite medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir ventas en utilidades.	
Rentabilidad neta	
Función: Este indicador mide el porcentaje de ganancia que tiene la empresa después de cada unidad monetaria vendida.	Fórmula: $Rentabilidad\ neta = \frac{Utilidad\ neta}{Ventas\ netas}$
Interpretación: Este indicador permite comparar el nivel de rentabilidad que tiene la empresa en diferentes años, esto es las ganancias que han obtenido a través de las actividades operacionales.	

CAPÍTULO V

5. VALIDACIÓN

Introducción

En el proceso de investigación que se realizó en la empresa florícola “Edana Floralba” ubicada en la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, se comprobó que existen aspectos que no han sido considerados dentro de esta, correspondiente a la parte administrativa, financiera y contable, por tanto, es necesario sugerir al gerente propietario un manual que abarque las áreas antes mencionadas, para mejorar el rendimiento en las diferentes operaciones.

Objetivo

- ✓ Realizar la validación de la investigación mediante tablas de interpretación que aseguren la confiabilidad de la información.

5.1. Equipo de trabajo

Con el objetivo de brindar un manual administrativo, contable y financiero correctamente estructurado para la empresa florícola “Edana Floralba” se ha considerado integrar a profesionales para contribuir con el amplio conocimiento, dentro de estos se encuentran:

- ✓ Directora del trabajo de grado.
- ✓ Docentes expertos en el tema.
- ✓ Gerente general de la empresa florícola “Edana Floralba”.

5.2. Método de verificación

El método de verificación ayuda a conocer si durante la investigación se han logrado diseñar herramientas que, mediante diagnósticos y estudios efectuados en la empresa, deben ser implementados. Este manual ejecutó la propuesta para el área administrativa, contable y financiera, además de tratar asuntos sobre riesgos; la asistencia brindada por

los docentes genera mayor confianza y credibilidad en el trabajo realizado, logrando un porcentaje de aprobación considerable.

Tabla 75.
Matriz de verificación

Propuesta	Indicadores	¿Se verificó?	
		SI	NO
Administrativo	Misión	X	
	Visión	X	
	Valores corporativos	X	
	Manual de procesos	X	
	Niveles jerárquicos	X	
	Organigrama	X	
	Manual de funciones	X	
Contable	Catálogo de cuentas	X	
	Dinámica de cuentas	X	
	Estados financieros	X	
Financiero	Razones financieras	X	
Riesgos	Identificación de riesgos operativos	X	
	Valoración y evaluación	X	
	Matriz de riesgos	X	

5.3. Método de calificación

Para este proceso se utilizó el siguiente método de calificación:

- ✓ Puntaje 3 = Muy aplicable
- ✓ Puntaje 2 = Aplicable
- ✓ Puntaje 1 = Poco aplicable

5.4. Rango de interpretación

Para una interpretación de manera más clara de la aplicación del manual se establecen los siguientes rangos:

- ✓ De 68% a 100% = Muy aplicable
- ✓ De 34% a 67% = Aplicable
- ✓ De 0% a 33% = Poco aplicable

Los rangos que se muestran anteriormente se obtienen del total del 100% dividido para los 3 indicadores que son muy aplicable, aplicable y poco aplicable, obteniendo como resultado 33% el cual será sumado al número del rango anterior; en donde el primer rango de interpretación es 0% a 33%, el segunda rango de 34% a 67% y por último 68% a 100%.

El resultado total de la matriz de verificación se obtiene de la calificación total alcanzada en cada indicador, es decir, el valor total de las preguntas que fueron realizadas sobre la calificación general, multiplicado por 100 para obtener el porcentaje.

A continuación, se muestra la siguiente fórmula a usar:

$$V = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación total}} \times 100$$

5.5. Resultados

A continuación, se muestra una matriz que posee la validación para el área administrativa, contable y financiera, en la cual se exponen varios indicadores con el objetivo de conocer los resultados para la implementación de la propuesta.

Tabla 76.
Matriz de validación gerente "Edana Floralba"

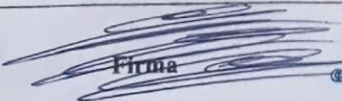

N°	Variable	Indicadores	Ing. Paúl Buitrón Gerente General Edana Floralba			Observaciones
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	
1	Propuesta Administrativa	¿Considera usted que la propuesta de la misión es?		✓		
2		¿Considera usted que la propuesta de la visión es?		✓		
3		¿Considera usted que el organigrama es?	✓			
4		¿Considera usted que el manual de procesos es?	✓			
5		¿Considera que el manual de funciones es?	✓			
6	Propuesta Contable	¿Considera que el plan de cuentas es?	✓			
7		¿Considera que la dinámica de cuentas es?	✓			
8	Propuesta financiera	¿Considera usted que los estados financieros propuestos son?	✓			
9		¿Considera usted que las razones financieras son?	✓			
10	Propuesta Riesgos	¿Considera usted que la matriz de evaluación de riesgos es?		✓		
Resultado			21	6		
Fecha 24/09/2020						
 Firma			 Edana floralba Gerente General Edana Floralba TABACUNDO - ECUADOR R.U.C. 1713619771001			

Tabla 77.

Matriz de validación

N°	Variable	Indicadores	Msc. Rocío León			Dra. Alba Cevallos			Ing. Roberto Castro		
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable
1		¿Considera usted que la propuesta de la misión es?	X				X		X		
2		¿Considera usted que la propuesta de la visión es?	X				X		X		
3	Propuesta Administrativa	¿Considera usted que el organigrama es?	X				X		X		
4		¿Considera usted que el manual de procesos es?			X		X		X		
5		¿Considera que el manual de funciones es?			X		X		X		
6		¿Considera que el plan de cuentas es?			X		X		X		
7	Propuesta Contable	¿Considera que la dinámica de cuentas es?			X		X		X		




8	¿Considera usted que los estados financieros propuestos son?	X	X	X
Propuesta financiera				
9	¿Considera usted que las razones financieras son?	X	X	X
Propuesta Riesgos				
10	¿Considera usted que la matriz de evaluación de riesgos es?	X	X	X
Resultado		12	20	30
Fecha		15/10/2020	15/10/2020	14/10/2020
Firma				

Tabla 78.
Resultados parciales de validación

Frecuencia	Frecuencia*Resultado
3	63
2	38
1	0
TOTAL	101

Tabla 79.
Resultados totales

Total	Resultado	Porcentaje
3	63	52,5%
2	38	31,67%
1	0	0%
TOTAL	101	84,17%

Análisis:

Finalmente, obtenido el porcentaje de validación de la propuesta y determinando el rango de aceptación, se concluye que el manual administrativo, contable y financiero para la empresa florícola “Edana Floralba” ubicada en la ciudad de Tabacundo, provincia de Pichincha es muy aplicable con un porcentaje de validación del 84,17%.

5.6. Conclusiones

- ✓ La investigación minuciosa que se realizó en el presente trabajo, como base la fundamentación teórica, contribuyó en todo el proceso de desarrollo para lograr una mejor comprensión de los términos que se ajustaron al proyecto.
- ✓ Los procedimientos metodológicos aplicados en la investigación han sido una pieza sumamente importante para determinar el entorno actual de la empresa y poder transformarla, obteniendo resultados efectivos en giro del negocio.
- ✓ En la investigación diagnóstica que se realizó a la empresa Edana Floralba se conoció con claridad cuál es el problema con mayor impacto que se genera dentro del negocio para posterior a eso realizar una propuesta de mejora que contribuya al cumplimiento de objetivos.
- ✓ Se presenta un modelo de manual administrativo, contable y financiero para la empresa Edana Floralba, tomando en cuenta los problemas que pueden presentarse en el desempeño normal de las funciones, y planteando un diseño de procedimientos documentado que contribuya a la mejora continua y logro de los objetivos institucionales.
- ✓ Por último, en el presente proyecto de investigación se presenta la validación del trabajo desarrollado, con el fin de conocer cuál es el criterio de los involucrados de la empresa y que tan útil será la aplicación de la propuesta del manual administrativo, contable y financiero para la florícola Edana Floralba.

5.7. Recomendaciones

- ✓ La gerencia de Edana Floralba debe prestar mayor atención a los puntos más relevantes en la florícola al menos una vez al año, iniciando siempre con un diagnóstico situacional, debido a que esto le permitirá conocer cuál es el estado actual de la empresa y el problema de mayor impacto que se esté generando dentro del negocio.
- ✓ La dirección de Edana Floralba debe establecer una planificación estratégica, para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo, lo cual permitirá comprobar que las metas fijadas se estén llevando a cabo.
- ✓ Se debe realizar reuniones periódicas con la finalidad de establecer metas a nivel direccional, las mismas que deben ser supervisadas para comprobar su evolución y si han generado resultados positivos en la empresa.
- ✓ Se sugiere a la florícola Edana Floralba implemente la propuesta del manual administrativo, contable y financiero como un apoyo para la mejora y crecimiento de esta, dado que posee información acerca de la filosofía empresarial, estructura organizacional, manual de funciones y procesos, reglamentos y políticas con los que la entidad debe contar para lograr el cumplimiento de los objetivos corporativos.
- ✓ Es conveniente que la empresa Edana Floralba socialice el presente manual administrativo, contable y financiero a todos los miembros que la integran, puesto que es un documento que sirve de guía en cada área, cuyo fin sea coordinar las actividades a través de una mejor comunicación, evitar falencias en los procesos, eliminar duplicidad de funciones, prevenir riesgos y generar un excelente ámbito laboral.

Bibliografía

- Álvarez, C. R. (2012). *Finanzas Amigables*. México: TRILLAS.
- Angulo, G. G. (2017). *Contabilidad financiera ncluye NIIF*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ára, M. J. (2010). *Métodos, Diseños y Técnicas de Investigación Psicológica*. Madrid: UNED.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas*. México: MC Graw Hill.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: PEARSON.
- Blandez, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. México: UNID Editorial Digital.
- Carrillo, M. S. (2009). *Organigramas*. México: Mc Graw Hill.
- Filgueira, C. A. (2017). *Manual contable NIIF: aplicación práctica*. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado.
- García, J. O. (2017). *CONTABILIDAD GENERAL*. Barcelona: DEUSTO.
- Guajardo, & Andrade. (2012). *CONTABILIDAD PARA NO CONTADORES*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Herrera, J. E. (2017). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogoá: Ecoe Ediciones.
- Herrera, J. E. (2018). *Estructura Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Herz, J. G. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: UPC.
- Hitt, M., Ireland, D., & Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica*. México: CENGAGE Learning.
- Hueso, A., & Cascant, J. (2012). *Metodologías y técnicas cuantitativas de investigación*. Universitat Politècnica de Valencia.
- Inec. (Octubre de 2008). *Estructura del sector agropecuario, según el enfoque de las características del productor agropecuario y de las unidades de producción*

agropecuaria. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Economicos/Evolucion_de_la_indus_Alimen_Beb_2001-2006/Estruc_Sector_Agropecuario.pdf

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (20 de Enero de 2020). *Instituto ecuatoriano de seguridad social*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/en/web/guest/institucion>

Juste, R. P., Gonzáles, A. G., & Díaz, J. Q. (2012). *Métodos y diseños de investigación en educación*. Madrid: UNED.

Ley de Seguridad Social. (10 de Febrero de 2014). *Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov-2001*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>

Llorente, A. P. (2014). *Operación Contable en los procesos de Negocios*. México: Pearson.

Louffat, E. (2012). *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.

Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. Mexico: CENGAGE Learning.

Mantilla, S. A. (2018). *Estándares/Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS/NIIF)*. Bogotá: EcoeEdiciones.

Martínez, Á. M., & Celis, F. M. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá: EcoeEdiciones.

Ministerio de Relaciones Laborales. (04 de Noviembre de 2019). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Ministerio de Trabajo. (26 de 09 de 2012). *Código de Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

- Mohamed, A. (2018). *Gestión de la documentación de constitución y de contratación de la empresa*. España: Ic Editorial.
- Mora, M. E. (2016). *Metodología y Técnicas de Investigación en ciencias aplicadas (Desarrollo de la inteligencia)*. México: trillas.
- Morales, A. M. (2017). *Contabilidad gerencial y presupuestaria*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Morueco, R. (2014). *Manual práctico de administración*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. Mexico: PEARSON.
- Münch, L., & Martínez, J. (2017). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Orihuel, F. P., & Escartín, I. G. (2017). *CÓDIGO LABORAL Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL*. Barcelona: Wolters Kluwer.
- Palacios, L. C. (2015). *Estrategias de Creación Empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pérez, M. D. (2016). *Técnicas avanzadas de secretariado* . España: ICB.
- Pérez, R. I. (2018). *Gerencia estratégica corporativa*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pombo, J. R. (2017). *Contabilidad General Curso Práctico*. España: Paraninfo.
- Prado, E. G. (2018). *Seguridad y salud*. España: Paraninfo.
- Proecuador. (12 de Julio de 2018). *Flores, forestal y elaborados*. Obtenido de <https://www.proecuador.gob.ec/flores-forestal/>
- Quezada, L. N. (2015). *Metodología de la Investigación*. Lima: MACRO.
- Ramirez, E. G. (2017). *NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (Presentación de Estados Financieros)*. Bogotá: Nueva Lesgislación.
- Ramos, P. R. (2015). *Planificación y Gestión de los Recursos Humanos*. Málaga: ICB S.L.

- Rodríguez, J. V. (2017). *Como aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresas*. México D.F.: Cengage Learning.
- Sánchez, M. (2015). *Administración I*. México: Grupo Editorial Patria.
- Sánchez, P. Z. (2011). *CONTABILIDAD GENERAL (Con base en las Normas Internacionales de Información Financiera)*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Sanz, M. J., & Blanco, T. P. (2015). *HERRAMIENTAS PARA DIMENSIONAR LOS MERCADOS: La Investigación Cuantitativa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Serrano, A. T. (2017). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Servicio de Rentas Internas. (20 de Enero de 2020). *SRI*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/el-sri1>
- Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland. (2015). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill Education.
- Trabajo, M. d. (15 de 01 de 2020). *El ministerio*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/el-ministerio/>
- Tudela, J. B. (2012). *Investigación Cualitativa* . Madrid: ESIC.
- Uribe, L. R. (2019). *PLAN DE CUENTAS PARA SISTEMAS CONTABLES 2019*. Bogotá: EcoeEdiciones .
- Valdivieso, M. B. (2013). *CONTABILIDAD GENERAL* . Quito: Escobar impresores .
- Valencia, J. R. (2012). *Cómo elaborar y usar los Manuales ADministrativos*. México: Cengage Learning.
- Valencia, J. R. (2017). *Como aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresas*. Mexico: CENGAGE Learning.

Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 247-252.

Vilches, R. T. (2019). *Cotabilidad Básica*. Córdoba: El Cid Editor.

Vite, V. T. (2017). *Contabilidad general*. México: Editorial Digital UNID.

Zapata, P. S. (2011). *CONTABILIDAD GENERAL (Con base en las Normas Internacionales de Información Financiera)*. Bogotá: Mc Graw Hill.

Zapata, P. S. (2015). *Contabilidad de costos herramienta para la toma de decisiones*. Bogotá: Alfaomega.