UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PLAN DE TRABAJO DE GRADO

"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO APLICADO A LOS EMPRENDIMIENTOS FAMILIARES DE LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS"

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

AUTORA:

ACERO FARINANGO VILMA CRISTINA

DIRECTORA:

MGC. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

Ibarra – Mayo, 2025

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa familiar Joymary Flowers se dedica al cultivo y comercialización de rosas de exportación a sus principales destinos que son los países de Rusia, Holanda, Lituania, Kazajistán, Ucrania, Estados Unidos, Chile, para lo cual se desarrolló un trabajo de investigación que hace referencia a los procesos administrativo y financiero de la empresa familiar, por ese motivo se realizó un diagnóstico situacional para conocer las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual permite conocer las principales necesidades en las cuales se determinó el poco conocimiento y control existente en los diferentes campos como son el administrativo y financiero ocasionando conflictos dentro de la organización también ineficiencia en el desarrollo de las actividades que se realizan debido a que no conocen bien su filosofía institucional , no tienen un organigrama establecido, no conocen bien sus roles y funciones, no conocen la distribución de los ingreso y gastos, no tiene un control interno adecuado en cada una de las áreas, en cuanto a las políticas de calidad no se encuentran bien establecidas, para lo cual se determina la necesidad de contar con un modelo de gestión administrativo y financiero con ello se mejorará la distribución de las funciones de los trabajadores, se evitará conflictos en la empresa por ende todos conocerán las funciones y el compromiso que cada uno tiene con la misma y lograr que se siga manteniéndose en el mercado, buscar nuevos mercados metas y seguir cumpliendo con la política de calidad que caracteriza a la empresa por tal motivo se tendrá un impacto positivo debido a que mejorará las actividades administrativas y procesos financieros lo cual facilitará y ayudará a optimizar el tiempo que toma desarrollar estos procesos y también a contar con un ambiente laboral óptimo.

Palabras claves: análisis financieros, control interno, procesos administrativos y contables, costos.

ABSTRACT

The family business Joymary Flowers is dedicated to the cultivation and marketing of export roses to its main destinations that are the countries of Russia, Holland, Lithuania, Kazakhstan, Ukraine, United States, Chile, for which a research project was developed that does reference to the administrative and financial processes of the family business, for that reason a situational diagnosis was made to know the strength, opportunities, weaknesses and threats which allows to know the main needs in which the little knowledge and control existing in the different fields such as administrative and financial causing conflicts within the organization also inefficiency in the development of activities that are carried out because they do not know their institutional philosophy well, they do not have an established organization chart, they do not know their roles and functions well, they do not know the distribution of income and expenses does not have a c adequate internal control in each of the areas, in terms of quality policies are not well established, for which the need to have a model of administrative and financial management is determined thereby improving the distribution of the functions of the workers, conflicts in the company will be avoided therefore everyone will know the functions and the commitment that each one has with the same and achieve that it continues to remain in the market, look for new target markets and continue to comply with the quality policy that characterizes The company for this reason will have a positive impact because it will improve administrative activities and financial processes which will facilitate and help optimize the time it takes to develop these processes and also to have an optimal working environment.

Keywords: financial analysis, internal control, administrative and accounting processes, costs

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Acero Farinango Vilma Cristina, para optar por el Titulo de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: "MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO APLICADO A LOS EMPRENDIMIENTOS FAMILIARES DE LA PARROQUIA AYORA, CANTON CAYAMBE. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS", considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación publica y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 30 días del mes de abril del 2025.

Firma

Mgc. Mónica Cecilia Gallegos Varela

C.I.1002244091

UNIVERSIDAD TÉCINA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

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:	C.I. 172522337-2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Acero Farinango Vilma Cristina		
DIRECCIÓN:	Ayora		
EMAIL:	vcacerof@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2 138107	TELÉFONO MÓVIL:	0991648198

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"Modelo de gestión Administrativo y Financiero aplicado a los emprendimientos familiares de la parroquia ayora, cantón Cayambe. caso de estudio: empresa familiar Joymary Flowers"
AUTORA:	Acero Farinango Vilma Cristina
FECHA: AAAAMMDD	2025/05/07
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	■ PREGRADO ☐ POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingenieria en Contabilidad y Auditoría CPA.
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Rita Lucía Lomas Paz

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta 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 es las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 07 días del mes de mayo del 2025.

EL AUTORA:

Srta. Acero Farinango Vilma Cristina

C.I. 172522337-2

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado se lo dedico principalmente a Dios, por bendecirme cada instante de mi vida y poder cumplir con mis anhelos y metas. A mi querida madre, Mónica Farinango por haberme dado la vida y brindarme su amor y apoyo incondicional moral y económico, en cada etapa de mi vida. A mí querido padre por ser un apoyo moral y económico y brindarme su apoyo en cada situación de mi vida. A mi amada hija Daniela Tipanluisa que es mi razón de vivir, es mi vida entera, el tesoro más grande que tengo, mi motivo de superación y mi impulso para cumplir con mi carrera profesional. Esto no se quedará ahí por mi hija debo superarme día a día para que sea un ejemplo para ella.

A mis hermanos por su apoyo moral, por estar pendiente de mí y brindarme su apoyo, a mis abuelitos queridos María y Joaquín que cuidaron de mi hija cuando más necesitaba, siempre apoyándome y motivándome para cumplir con mi meta, a esa persona especial que ha confiado en mí siempre y que de una u otra manera me apoyo a cumplir con mi meta. Y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron con el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por darme la fuerza y la sabiduría en cada paso que doy, a la Universidad Técnica del Norte por abrirme las puertas para ser parte de ella y culminar con la carrera profesional, a los Docentes que compartieron sus conocimientos, experiencias, valores y principios durante estos 5 años de carrera universitaria, que sus consejos siempre estarán presente y lo aplicaremos en la vida personal y profesional.

Agradezco a la empresa florícola Joymary Flowers por permitirme realizar el presente trabajo de investigación y facilitarnos toda la información que ha sido necesaria obtener para poder fundamentar nuestro tema y también conocer todas las necesidades que tienen para poder cumplir con todas las expectativas y realizar un trabajo excelente que les sirva como una herramienta y sea de utilidad para el desarrollo de las actividades de la organización.

A mi asesora de tesis Ing. Rita Lomas por brindarme la confianza para poder interactuar de acuerdo las necesidades expuestas según nuestro tema, por todos los conocimientos y experiencias que posee para poder realizar el presente trabajo de investigación, su aporte y guía ha sido de gran importancia para poder ir realizando cada capítulo del trabajo acorde a las necesidades de la asociación como también a los lineamientos que establece la universidad para realizar este trabajo.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó tomando en cuenta cuatro capítulos descritos y estructurados de la siguiente forma:

En el primer capítulo se realizó un diagnóstico situacional en la empresa florícola Joymary Flowers para conocer las diferentes problemáticas y necesidades que tiene la organización tanto en el área administrativa como financiera para lo cual utilizamos diferentes métodos de investigación como la observación, encuestas y entrevistas para así determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con esto ayudarnos a establecer la importancia de que la asociación posea un manual administrativo y financiero.

En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico que sirve para fundamentar todos los conceptos teóricos requeridos en la investigación los mismos que servirán como respaldo del presente trabajo para lo cual se recabo información de diferentes fuentes como: libros, revistas, folletos, páginas web.

En el tercer capítulo se desarrolló una propuesta enfocada en los procedimientos administrativos y procesos financieros tomando en cuenta las principales necesidades que tiene la asociación en los diferentes campos estableciendo políticas, organigrama, flujogramas, estrategias y esto sirva de ayuda para que los miembros de la empresa puedan comprender cada una de las actividades que se realiza en la asociación y estas puedan ser más eficientes y eficaces en el desarrollo de las mismas.

En el cuarto capítulo se concluye la validación del presente trabajo lo cual es beneficioso debido a que nos permite saber el porcentaje de aplicabilidad que tiene la propuesta realizada en el área administrativa y financiera de la empresa.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO 2

ABSTRACT 3

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO 4

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE 5

CONSTANCIAS 6

DEDICATORIA 7

AGRADECIMIENTO 8

PRESENTACIÓN 9

ÍNDICE GENERAL 10

ÍNDICE DE FIGURAS 18

ÍNDICE DE TABLAS 21

JUSTIFICACIÓN 25

Objetivo general 26

Objetivos específicos 26

Métodos, técnicas e instrumentos 26

Métodos 26

Tipos de métodos 27

Método histórico lógico. 27

Método deductivo e inductivo. 27

Método de síntesis. 27

Método de la modelación. 27

Método sistémico. 27

Método de observación. 28

Técnicas de investigación 28

La Encuesta. 28

La Entrevista. 29

La Observación. 29

CAPÍTULO I 30

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL 30

1.1. Antecedentes 30

1.2. Justificación 32

1.3. Objetivos del diagnóstico 33

1.3.1 Objetivo general. 33

1.3.2. Objetivos específicos. 33

1.4. Variables diagnósticas 34

1.4.1. Indicadores o sub-aspectos. 34

1.4.2. Matriz Variable Diagnóstico. 36

1.5. Mecánica operativa 37

1.5.1 Indicadores de la población y cálculo de la muestra. 37

1.6. Diseño de técnicas e instrumentos de investigación 37

1.6.1. La entrevista. 37

1.6.2. La encuesta. 37

1.6.3. La observación. 37

1.7. Análisis de la información 38

1.7.1. Entrevista aplicada al propietario de la empresa Joymary Flowers para recabar información. 38

1.7.2. Aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa Joymary Flowers. 42

1.7.3. Encuesta dirigida a los brókeres que compran de empresa Joymary Flowers, para determinar la satisfacción del cliente. 54

1.8. Estructura de la Matriz FODA 69

1.9. Cruces estratégicos del FODA 70

1.10. Determinación del problema 71

CAPÍTULO II 73

MARCO TEÓRICO 73

2.1. Que es empresa 73

2.2. Clasificación de las empresas 74

2.3. Empresas familiares 75

2.4. Estructura de la empresa familiar 75

2.5. Gobierno corporativo 77

2.6. Plan estratégico 78

2.7. Beneficios de un plan estratégico 79

2.8. El Proceso administrativo 81

2.9. Estructura organizacional 83

2.10. Organigramas 83

2.11. Flujograma 84

2.12. Proceso y su importancia 86

2.13. Modelo de gestión 86

2.14. Dirección Estratégica 87

2.15. Liderazgo Empresarial 87

2.16. Habilidades del Liderazgo 88

2.17. Ciclo contable 90

2.18. Estados financieros 91

2.18.1. Estado de situación financiera. 91

2.18.2. Estado de resultados integrales. 91

2.18.3. Estado de cambios en el patrimonio. 91

2.18.4. Estado de flujos de efectivo. 91

2.19. Personas naturales 92

2.19.1. Qué es el RUC 93

2.19.2. Qué son los comprobantes de venta 93

2.19.3. Obligaciones con el SRI 93

2.20. Modelo COSO I, II y III 94

2.21. Calidad 97

2.22. Buenas prácticas agrícolas para ornamentales 99

2.23. Satisfacción al cliente.....101

CAPÍTULO III.....102

PROPUESTA.....102

3.1. Introducción.....102

3.2. Objetivos de la propuesta.....102

3.2.1. Objetivo general.....102

3.2.2. Objetivos específicos.....102

3.2.3. Propósito del modelo administrativo.....103

3.2.4. Propósito del modelo financiero.....103

Modelo administrativo.....104

3.3. La empresa familiar.....104

3.3. Logotipo.....104

3.5. Filosofía institucional.....104

3.5.1. Misión.....104

3.5.2. Visión.....105

3.5.3. Valores.....105

3.6. Políticas.....106

3.6.1 Políticas generales.....106

3.6.2. Políticas administrativas.....106

3.6.3. Políticas de la calidad.....106

3.7. Reglamento interno Joymary Flowers.....107

3.8. Código de ética Joymary Flowers 108

3.9. Reglamento de seguridad y salud ocupacional 109

3.10. Estructura orgánica.....110

3.11. Manual de funciones 112

3.12. Mapa de proceso de Joymary Flowers 130

3.13. Procedimientos de Joymary Flowers 131

3.13.1 Proceso de creación empresa. 132

3.13.2. Proceso de cultivo. 134

3.13.3. Proceso de Fumigación. 136

3.13.4. Proceso de recepción de la flor. 138

3.13.5. Proceso Post cosecha.....140

3.13.6. Proceso de ventas. 142

3.13.7. Proceso de coordinación de embarques. 144

3.13.8. Proceso de empaque. 146

3.13.9. Proceso de comercialización. 148

3.13.10. Proceso de distribución. 150

3.14. Proceso para la contratación de proveedores. 152

3.15. Proceso de contracción del personal. 154

3.16. Proceso para compras.....157

3.17. Proceso de registro y control de activos.....159

3.18. Proceso contable.....161

3.19. Proceso de tinturado de rosas. 163

3.20. Proceso de rosas preservadas. 165

Modelo financieros 167

3.21. Herramientas para control de mano de obra. 169

3.22. Hoja de costos 170

3.23. Estado de Costos de Producción y Ventas 171

3.24. Control interno de cuentas 172

3.24.1 Cuenta bancos. 172

3.24.2. Cuenta caja chica. 173

3.24.3. Cuenta activos biológicos. 174

3.24.4. Cuenta inventarios. 175

3.24.5. Inventarios de Activos Fijos. 176

3.24.6. Cuentas por cobrar. 179

3.24.7. Cuenta proveedores. 180

3.24.8. Prestamos por pagar a largo plazo. 181

3.24.9. Capital. 182

3.25. Estados Financieros 183

3.25.1. Estado de situación financiera real de la empresa Joymary Flowers 183

3.25.2. Estado de resultados real de la empresa Joymary Flowers 184

3.26. Índices financieros 185

3.26.1. Indicadores de liquidez. 185

3.26.2. Indicadores de eficiencia. 187
3.26.3. Indicador de eficiencia. 188
3.26.4. Indicador de endeudamiento. 189
3.26.5. Indicador de diagnóstico financiero. 190
3.27. Aspectos Tributarios. 190
3.27.1. Impuesto al valor agregado mensual. 191
3.27.2. Declaración anual de Impuesto a la Renta 191
3.27.3. Anticipo del Impuesto a la Renta 191
3.27.4. Retenciones en la fuente de IVA y Renta 192
CAPÍTULO VI 198
VALIDACIÓN 198
4.1. Introducción 198
4.2. Análisis de impactos 198
4.2.1. Impacto económico 198
4.2.2. Impacto social. 199
4.2.3. Impacto Ambiental. 199
4.2.4. Impactos tecnológicos. 200
4.2.5. Impacto empresarial y comercial. 200
4.3. Descripción del estudio 201
4.3.1. Objetivo. 201
4.3.2. Equipo de trabajo. 201

4.4. Métodos de verificación 201
4.4.1. Factores a validar. 202
4.5. Método de calificación 203
4.6. Rango de interpretación 203
4.7. Resultados matriz validación llena 204
4.7.1. Calificación total 205
4.7.2. Calificación obtenida. 205
4.7.3. Evaluación. 205
4.7.4. Rangos de validación. 206
CONCLUSIONES 206
RECOMENDACIONES 207
ANEXO 210
Anexo 1: Encuesta dirigida a los trabajadores de empresa Joymary Flowers 210
Anexo 2: Encuesta dirigida a los clientes de empresa Joymary Flowers 212
Anexo 3: Reglamento interno 214
Anexo 4: Código de ética 234
Anexo 5: Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional 247

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Misión y visión 42
Figura 2: Autoridades de la empresa. 43

Figura 3: Manual de funciones. 44

Figura 4: Beneficios y responsabilidad de la empresa. 45

Figura 5: Capacitaciones. 46

Figura 6: Ambiente laboral. 47

Figura 7: Implementos. 48

Figura 8: Riesgos laborales. 49

Figura 9: Conflictos. 50

Figura 10: Calidad del producto. 51

Figura 11: Empresa y leyes. 52

Figura 12: Tabulación de ventas 2018 55

Figura 13: Atención al cliente. 56

Figura 14: Comunicación compra- venta. 57

Figura 15: Disponibilidad. 58

Figura 16 : Políticas de crédito. 59

Figura 17: Pedidos. 60

Figura 18: Problemas de calidad. 61

Figura 19 : Destino de las rosas. 62

Figura 20 : Duración de rosas. 63

Figura 21: Riesgos laborales. 64

Figura 22: Parámetros de calidad. 65

Figura 23: Compras. 66

Figura 24: Frecuencia de compras. 67

Figura 25: Organigrama. 111

Figura 26: Mapa de procesos. 130

Figura 27: Flujograma del proceso de creación empresa 133

Figura 28: Flujograma proceso cultivo. 135

Figura 29: Flujograma del proceso de fumigación. 137

Figura 30: Flujograma del proceso recepción de la flor. 139

Figura 31: Flujograma del proceso de post cosecha. 141

Figura 32: Flujograma del proceso de ventas. 143

Figura 33: Flujograma del proceso de coordinación de embarques. 145

Figura 34: Flujograma del proceso de empaque. 147

Figura 35: Flujograma del proceso de comercialización. 149

Figura 36: Flujograma del proceso de distribución. 151

Figura 37: Flujograma de proceso de contratación proveedores. 153

Figura 38: Flujograma del proceso de contratación al personal. 156

Figura 39: Flujograma proceso de compras. 158

Figura 40: Flujograma del proceso de registro de activos. 160

Figura 41: Flujograma del proceso contable. 162

Figura 42: Flujograma innovación tinturado de rosos. 164

Figura 43: Flujograma del proceso de rosas preservadas. 166

Figura 44: Esquema de costo 167

Figura 45: Etiqueta para activos 176

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz variable diagnóstico 36

Tabla 2: Misión y visión. 42

Tabla 3: Autoridades de la empresa. 43

Tabla 4: Manual de funciones. 44

Tabla 5: Beneficios y responsabilidad de la empresa. 45

Tabla 6: Capacitaciones. 46

Tabla 7: Ambiente laboral. 47

Tabla 8: Implementos. 48

Tabla 9: Riesgos laborales. 49

Tabla 10: Conflictos. 50

Tabla 11: Calidad del producto. 51

Tabla 12: Empresa y leyes. 52

Tabla 13: Volumen de ventas de los principales clientes en los diferentes destinos que Joymary Flowers 55

Tabla 14: Atención al cliente. 56

Tabla 15: Comunicación compra- venta. 57

Tabla 16: Disponibilidad. 58

Tabla 17: Políticas de crédito. 59

Tabla 18: Pedidos. 60

Tabla 19: Problemas de calidad. 61

Tabla 20: Destino de las rosas. 62

Tabla 21: Duración de rosas. 63

Tabla 22: Riesgos laborales. 64

Tabla 23: Parámetros de calidad. 65

Tabla 24: Compras. 66

Tabla 25: Frecuencia de compras. 67

Tabla 26: Matriz FODA. 69

Tabla 27: Cruces estratégicos FODA. 70

Tabla 28: Propietario. 113

Tabla 29: Jefe administrativo. 114

Tabla 30: Talento humano. 115

Tabla 31: Compras. 116

Tabla 32: Control activos. 117

Tabla 33: Jefe administrativo. 118

Tabla 34: Contador. 119

Tabla 35: Jefe de comercialización. 120

Tabla 36: Vendedor. 121

Tabla 37: Empaque. 123

Tabla 38: Distributivo. 124

Tabla 39: Jefe de publicidad. 125

Tabla 40: Producción. 126

Tabla 41: Cultivo. 127

Tabla 42: Fumigación. 128

Tabla 43: Post cosecha. 129

Tabla 44: Creación empresa. 132

Tabla 45: Cultivo 134

Tabla 46: Fumigación. 136

Tabla 47: Recepción de la flor 138

Tabla 48: Post cosecha. 140

Tabla 49: Ventas. 142

Tabla 50: Coordinación de embarques. 144

Tabla 51: Empaque. 146

Tabla 52: Comercialización. 148

Tabla 53: Distribución, ... 150

Tabla 54: Contratación de proveedores. 152

Tabla 55: Contratación de personal. 154

Tabla 56: Compras. 157

Tabla 57: Registro y control de activos. 159

Tabla 58: Contable. 161

Tabla 59: Innovación tinturado de rosas. 163

Tabla 60: Rosas preservadas. 165

Tabla 61: Orden compra. 168

Tabla 62: Tarjeta de tiempos. 169

Tabla 63: Tabulación tarjeta de tiempos. 169

Tabla 64: Hoja de costos. 170

Tabla 65: Cuentas bancos. 172

Tabla 66: Caja chica. 173

Tabla 67: Activos biológicos. 174

Tabla 68: Cuentas por cobrar 179

Tabla 69: Cuentas proveedores. 180

Tabla 70: Cuentas prestamos por pagar 181

Tabla 71: Capital. 182

Tabla 72: Razón corrientes. 185

Tabla 73: Capital neto. 186

Tabla 74: Rotación de activos. 187

Tabla 75: Rentabilidad sobre ventas. 188

Tabla 76: Endeudamiento. 189

Tabla 77: Punto de equilibrio. 190

Tabla 78: Matriz de validación. 204

JUSTIFICACIÓN

Con el fin de mantener la posición en el mercado internacional, mantener el status de calidad se requiere un trabajo constante, permanente e innovador por parte de los administradores, a fin de promover la efectividad de las operaciones y alcanzar los objetivos de la empresa florícola, que es el posicionamiento de su flor en el mercado internacional, el cual tenga la calidad del mercado que exigen cada uno de los clientes en los diferentes países.

Para lo cual es indispensable contar con un modelo de gestión administrativo y financiero con ello se mejorará la distribución de trabajos, actividades, se evitará conflictos en la organización debido a que todos conocerán las funciones y el compromiso que cada uno tiene con el negocio y lograr que se siga manteniéndose en el mercado, buscar nuevos segmentos y seguir cumpliendo con la política de calidad y su lema de precios justos para todos que caracteriza a la empresa y ayudar a cumplir con todos los objetivos planteados y buscar nuevos mercados para lograr expandirse y llevar a nuevos destinos en el mundo, presentando una nueva gama de productos siempre innovando y satisfaciendo las exigencias del mercado al que se llega porque cada vez se pone más dura la competencia.

La implementación de un modelo de gestión administrativo y financiero tendrá un impacto social, académico, institucional debido a que mejorará las actividades administrativas y procesos contables lo cual facilitará y ayudará a optimizar el tiempo que toma desarrollar estos procesos y también a contar con un ambiente laboral óptimo, para que todo el proceso productivo fluya con esto ayudaremos a incrementar el nivel de conocimientos de los empleados de la empresa y esto será beneficioso para la organización puesto que será una herramienta didáctica y de fácil entendimiento para los que lo usen.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero para los emprendimientos familiares de la parroquia Ayora, cantón Cayambe, para permitir que los negocios familiares se conviertan en empresas profesionales, organizadas y rentables, que trasciendan más allá de la vida de sus creadores, garantizando así su existencia durante varias generaciones.

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación administrativa y financiera de los emprendimientos familiares de la parroquia Ayora, del cantón Cayambe.

Definir los referentes relacionados con un modelo de gestión administrativo y financiero aplicado a los emprendimientos familiares de la parroquia Ayora, del cantón Cayambe.

Diseñar un modelo de gestión administrativo y financiero aplicado a los emprendimientos familiares de la parroquia Ayora, del cantón Cayambe.

Validar el modelo de gestión administrativo y financiero aplicado a los emprendimientos familiares de la parroquia Ayora, del cantón Cayambe.

Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Es el camino, la vía, el procedimiento, el modo que se utiliza en el proceso investigativo para lograr de manera planificada, organizada, sistémica y sistemática, los objetivos que se han propuesto. Significa un conjunto de métodos, procedimientos, técnicas que regulados por determinados requerimientos nos permiten ordenar mejor nuestro pensamiento y nuestro modo de actuación para obtener, descubrir nuevos conocimientos en el estudio de los problemas de la teoría o en la solución de problemas de la práctica.

Tipos de métodos

Método histórico lógico.

El método lógico inductivo es un método científico que elabora conclusiones generales a partir de enunciados observacionales particulares y parte de lo particular a lo general.

Método deductivo e inductivo.

El método deductivo infiere los hechos observados basándose en la ley general (a diferencia del inductivo, en el cual se formulan leyes a partir de hechos observados). Hay quienes creen, como el filósofo Francis Bacon, que la inducción es mejor que la deducción, ya que se pasa de una particularidad a una generalidad.

Método de síntesis.

Descripción de la competencia. Los conceptos de análisis y síntesis se refieren a dos actividades complementarias en el estudio de realidades complejas. El análisis consiste en la separación de las partes de esas realidades hasta llegar a conocer sus elementos fundamentales y las relaciones que existen entre ellos.

Método de la modelación.

El proceso de clasificación es denominado análisis de contenido o codificación. Podemos definir el análisis de contenido como una técnica de investigación cuya finalidad es la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación o de cualquier otra manifestación de la conducta.

Método sistémico.

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis. El investigador sintetiza las superaciones en la imaginación para establecer una

explicación tentativa que someterá a prueba. También como pensamiento sistemático encontramos que es método que consiste en identificar algunas reglas, algunas series de patrones y sucesos para prepararnos de cara al futuro e influir en alguna medida. Está dirigido a modelar el objeto mediante la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos. Esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otro su dinámica.

Método de observación.

La observación es la adquisición activa de información a partir del sentido de la vista. Se trata de una actividad realizada por un ser vivo (humanos, animales, etc), que detecta y asimila los rasgos de un elemento utilizando los sentidos como instrumentos principales.

Técnicas de investigación

La Encuesta.

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario, este puede distribuirse en papel, aunque con la llegada de nuevas tecnologías es más común distribuirlas utilizando medios digitales como redes sociales, correo electrónico, códigos QR o URLs. La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercado porque permite obtener información real directamente de los consumidores. Por ello,

es indispensable que los profesionales de la mercadotecnia e investigadores sepan exactamente la definición de encuesta.

Según Naresh K. Malhotra en su libro: Investigación de mercados: Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica.

La Entrevista.

Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador interroga y el que contesta. La palabra entrevista deriva del latín y significa "Los que van entre sí". Se trata de una técnica empleada para diversos motivos, investigación, medicina y selección de personal.

La Observación.

La Observación se utilizará para determinar la actitud y satisfacción de los clientes del establecimiento ante el servicio, calidad de los platillos, atención al cliente, de manera que se logre realizar las mejoras del servicio,

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

Los emprendimientos, micro y medianas empresas en la actualidad a nivel de todo el mundo cautiva en forma fascinante la atención debido a que juegan un papel importante en el desarrollo de la economía social del país también a futuro jugaran un papel notable puesto que se desarrollan en un entorno dinámico, constante y muchas veces nos son tomados en cuenta por las autoridades del país, en el caso de la parroquia Ayora, cantón Cayambe, provincia Pichincha con el apoyo de Organizaciones No Gubernamentales para iniciativas productivas especialmente en el sector florícola, que en la última década a creciendo aceleradamente en todo el país siendo Ecuador uno de los principales exportadores de Rosas a nivel mundial.

Actualmente los emprendimientos generan empleos ya no solo para familiares sino también para otras personas del sector, lo cual es beneficioso para la parroquia debido a que esto ayuda a diversificar la economía también influye de forma positiva para todas las personas cercanas puesto que incentivan a la creación de nuevos emprendimientos sean de cualquier tipo, el gobierno debe invertir más en los emprendimientos creando alguna política impulsadas por el gobierno, que beneficie en algún aspecto al emprendedor que se decida a crear y crecer su emprendimiento.

La decisión de formar este emprendimiento familiar fue por la experiencia que poseen todos los familiares del propietario, cada uno de los miembros de la familia del emprendedor tienen una cualidad o capacidad en el mundo de las florícolas facilitando así el manejo del cultivo de rosas, a esto se suma la valentía para arriesgarse a formar una empresa, todos estos antecedentes y la experticia en la rama les impulso a emprender este negocio para que el talento humano se quede en casa.

Joymary Flowers fue creada en el año 2014 inició sus actividades con 4 trabajadores siendo su propietario el señor Joaquín Farinango , registrada en el servicio de rentas internas como persona Natural no Obligada a llevar Contabilidad con número de RUC 1000656023001 con el objetivo de producir y cultivar rosas de exportación y comercializarlas fuera del país, la competencia que mantiene es sumamente alta debido a que varias provincias del país como Carchi, Cotopaxi, Pedro Moncayo se dedican a la floricultura, lo cual implica que se debe innovar y mejorar su proceso productivo con la finalidad de mantenerse en el mercado, a esto se suma la implementación de un modelo de gestión que permitirá que la empresa familiar de un nuevo cambio en el sentido económico administrativo y financiero.

Inicialmente este negocio familiar, una vez que empezó la producción se vendía las rosas en mallas a un centro de acopio ubicado en el cantón Tabacundo, debido a que este era un intermediario sus precios no eran los justos se vendía a un precio inferior del que costaba al depender de un intermediario hubo una en esa época en que el precio de una rosa de exportación estaba a 0,5 centavos de dólar cada tallo, debido a esto muchas personas decidieron formar este tipo de emprendimiento, pero al pequeño productor nunca se le pagaba un precio justo por las rosas y se manifestaba que el precio era muy bajo para la calidad de rosa que se ofrecía.

Debido a los precios bajos de los intermediarios se tuvo la idea de crear la post cosecha, es decir dar un valor agregado a cada rosas en la post cosecha se realiza la clasificación de cada tallo por su medida variedad y apertura de botón las mismas que son empacadas en láminas cada una por 25 tallos, empacadas en cada caja y finalmente enviadas a los distintos países mediante una agencia de carga, para que ahí sean comercializadas, esta actividad se la incremento dentro del mismo negocio debido a que la creación de la misma era costosa transcurrió tres años desde la creación de la plantación hasta poseer todos los recursos necesarios para la implementación de la post cosecha y así poder exportar directamente a otros países sin la necesidad de intermediarios, para todo este proceso de exportación se vio necesario

contar con un nombre comercial el cual le denominaron Joymary Flowers en honor a los propietarios y mentores de este emprendimiento.

La empresa familiar Joymary Flowers actualmente es un negocio que tiene una extensión de 3000 metros cuadrados de cultivo, una post cosecha de 160 metros cuadrados, ubicado en la provincia de Pichincha, cantón Cayambe, en la parroquia Ayora, a 2100 metros sobre el nivel del mar, es un lugar ideal y adecuado para la producción de rosas, debido a la calidad de clima lo cual contribuye a mejorar la calidad y que sus características sean únicas y apreciadas a nivel mundial, esto permite que se produzca rosas de mayor durabilidad en floreros, con características especiales diferenciándolas del resto del mundo y haciéndolas más cotizadas a nivel mundial.

En la actualidad se cuenta con 15 trabajadores en la empresa una fuente de ingreso extra es que es comprar las rosas a otros pequeños floricultores de la localidad buscando que sea un precio justo para ellos y al mismo tiempo generar rentabilidad para el negocio por el trabajo invertido para exportarlas siempre con el lema de precios justo para todos y así generar mayor rentabilidad a través de la mejora continua de los floricultores de las zonas cercanas.

1.2. Justificación

Con el fin de mantener la posición en el mercado internacional, mantener el status de calidad se requiere un trabajo constante, permanente e innovador por parte de los administradores, a fin de promover la efectividad de las operaciones y alcanzar los objetivos de la empresa florícola, que es el posicionamiento de su flor en el mercado internacional, el cual tenga la calidad del mercado que exigen cada uno de los clientes en los diferentes países.

Para lo cual es indispensable contar con un modelo de gestión administrativo y financiero con ello se mejorará la distribución de trabajos, actividades, se evitará conflictos en la organización debido a que todos conocerán las funciones y el compromiso que cada uno tiene

con el negocio y lograr que se siga manteniéndose en el mercado, buscar nuevos segmentos y seguir cumpliendo con la política de calidad y su lema de precios justos para todos que caracteriza a la empresa y ayudar a cumplir con todos los objetivos planteados y buscar nuevos mercados para lograr expandirse y llevar a nuevos destinos en el mundo, presentando una nueva gama de productos siempre innovando y satisfaciendo las exigencias del mercado al que se llega porque cada vez se pone más dura la competencia.

La implementación de un modelo de gestión administrativo y financiero tendrá un impacto social, académico, institucional debido a que mejorará las actividades administrativas y procesos contables lo cual facilitará y ayudará a optimizar el tiempo que toma desarrollar estos procesos y también a contar con un ambiente laboral óptimo, para que todo el proceso productivo fluya con esto ayudaremos a incrementar el nivel de conocimientos de los empleados de la empresa y esto será beneficioso para la organización puesto que será una herramienta didáctica y de fácil entendimiento para los que lo usen.

1.3. Objetivos del diagnóstico

1.3.1 Objetivo general.

Determinar el diagnóstico de la procesos administrativos y financieros que realizar la empresa familiar Joymary Flowers de la parroquia Ayora, cantón Cayambe, provincia de Pichincha que permita identificar las Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas para conocer la situación actual de la empresa.

1.3.2. Objetivos específicos.

Conocer la estructura organizacional y las funciones que desempeñan cada uno de los trabajadores de la empresa.

Analizar los procesos administrativos y financieros que se deben aplicar en la empresa.

Conocer los controles internos que posee la empresa.

Medir el grado de satisfacción de los clientes a través de los brókeres en base al producto que ellos reciben en los distintos países.

1.4.Variables diagnósticas

Para el presente trabajo de investigación es necesario plantear las distintas variables diagnósticas que nos permita conocer y determinar aspectos importantes para desarrollar y enrumbar de manera adecuada y eficiente la investigación.

- Estructura organizacional y funciones
- Procesos administrativos y financieros
- Control interno
- Satisfacción clientes

1.4.1. Indicadores o sub-aspectos.

a) Procesos administrativos

- Estructura organizacional y funciones
- Organigrama
- Distribución del personal
- Procesos administrativos
- Procesos agregadores de valor

b) Procesos financieros

- Control previo de desembolsos
- Registros contables
- Documentación y archivo
- Declaraciones tributarias
- Información financiera

c) Control interno

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento

d) Satisfacción de los clientes

- Calidad
- Presentación de producto final
- Equipamiento necesario
- Empaques óptimos
- Durabilidad de la flor

1.4.2. Matriz Variable Diagnóstico.

Tabla 1: Matriz variable diagnóstico

Objetivo del diagnostico	Variables	Indicadores	Técnicas	Tipos de información	Fuetes de Información
Analizar la estructura organizacional y las funciones que desempeñan los empleados de la empresa	Estructura organizacional y funciones Políticas Procesos	•Organigrama •Distribución del personal •Procesos administrativos • Proceso de compras • Contratación de proveedores • Manejo y control de activos • Seguridad ocupacional	Observación Entrevista Encuesta	Primaria	Investigadora Representante legal
Determinar los procesos administrativos y financieros que se deben aplicar en la empresa	Procesos administrativos y financieros	• Control previo de desembolsos • Registros contables • Documentación y archivo • Información financiera	Observación Entrevista Encuesta	Primaria	Administrador Contador
Conocer los controles internos que posee la empresa.	Control interno	• Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Supervisión y seguimiento	Entrevista Encuesta	Primaria	Administrador
Medir el grado de satisfacción a los clientes en base al servicio prestado	Satisfacción clientes	• Calidad • Presentación final del producto • Equipamiento necesario • Empaques óptimos • Durabilidad de la flor	Encuesta Observación	Primaria	Clientes

1.5. Mecánica operativa

1.5.1 Indicadores de la población y cálculo de la muestra.

La población que se evaluará y de la cual se extraerá la información será de 15 trabajadores, el propietario y el administrador que son hombres y mujeres en edades comprendidas de entre los 20 -70 años de edad que laboran en la empresa, por lo cual se aplicará la técnica del censo.

Y también se aplicará a los representantes de los clientes, unos que se encuentran en el Ecuador y otros que están en los principales países como son Rusia, USA, Lituania, Holanda, Ucrania, Kazajistán, Chile, Italia, a los principales representantes de los consumidores finales que se encuentran en estos destinos mencionados.

1.6. Diseño de técnicas e instrumentos de investigación

1.6.1. La entrevista.

Se utilizará esta técnica para tener un conocimiento más amplio sobre la empresa y sus objetivos a cumplirse, esta técnica se la realizará al propietario y al administrador ya que es la persona encargada del área administrativa y conoce afondo cuales son las áreas críticas que necesitan mayor atención.

1.6.2. La encuesta.

Se realizará a todos a los empleados de la empresa con el fin de recopilar información necesaria para elaboración del trabajo de investigación la misma que permitirá conocer cuáles son los problemas que están afectando a la organización y poder determinar las causas y soluciones a implementarse.

1.6.3. La observación.

Es una de las técnicas que nos permitirá conocer personalmente los procedimientos que realizan a diario y detectar cuáles son los problemas que deben ser mejorados o implementados

para mejorar la calidad de los productos que se venden al exterior y ser referentes a nivel local y nacional.

1.7. Análisis de la información

1.7.1. Entrevista aplicada al propietario de la empresa Joymary Flowers para recabar información.

Objetivo: Obtener la información necesaria sobre la empresa de exportación de rosas.

1.- ¿Cómo elabora y ejecuta planes a corto y largo plazo?

Si se realiza el tema de planificación a corto y largo plazo es por eso que avanzado hasta donde está la empresa, pero la mayoría de veces se trabaja sin planificación alguna, si es necesario trabajar con planificaciones a largo plazo para poder apuntar a fechas claves de ventas la cuales son las más importantes como son la temporada de madres. San Valentín difunto, mujer rusa y navidad, la planificación a largo plazo ayudara a tener flor en esas fechas más lucrativas.

2.- ¿Con que frecuencia realiza supervisiones y controles de las actividades o planes programados?

Si se realiza controles, para ver cómo se avanzado para tener una retroalimentación y poder ir mejorando día a día, pero es pertinente mencionar que ya es necesario contar, con un jefe de cultivo permanente y no periódicamente es indispensable para controlar a los proveedores, que sus cultivos sean parecidos a los de la finca y poder llegar al destino final como una sola marca JOYMARY FLOWERS.

3.- ¿Cómo se realiza la admisión de nuevos proveedores?

Primero se solicita el certificado de agro calidad, las variedades que tiene y se establece el precio de la flor dependiendo las variedades y el largo de las rosas, no se firma ningún contrato

por lo cual hace que los proveedores se retiren cuando más se necesita de las rosas que cada uno de los proveedores tiene ocasionando perdida para la empresa.

4.- ¿Con que frecuencia el personal nuevo que ingresa a la empresa recibe capacitaciones antes de incorporarse a las labores diarias?

Si, al momento que ingresa a cualquiera de las áreas que tiene la empresa y se integran a las actividades reciben una inducción del proceso que cada uno de ellos debe desarrollar, debido a que se solicita personal con experiencia, ahorrándose dinero en capacitaciones.

5.- ¿La empresa cuenta con todos los implementos necesarios para la producción y proceso de post cosecha de la flor?

En este momento ya está dotada con los equipos necesarios para salir adelante, cuando

empezó no tenía toda la implementación necesaria fue muy difícil ya que no contaban con recursos suficientes, pero ahora se cuenta en el cultivo con bombas de agua y fumigación, herramientas necesarias para el trabajo en esa área y en cuanto la post cosecha se hizo lo posible para que la empresa cuente con los implementos ahora tienen tres liras y tres mesas de clasificación una mesa de corte, tinas tachos suficientes, entonces es una empresa sumamente fuerte en la parte de equipamiento.

6.- ¿Quién realiza el control de calidad y supervisión en la empresa y cumple sus funciones establecidas?

Existe una persona encargada, del cultivo que monitorea periódicamente los procesos y en la post cosecha también existe una persona encargada de los procesos en esa área, pero si falta fortalecer en cuanto al control de calidad, debido a que se ha tenido múltiples reclamos de calidad en cuanto a la estructura del ramo mas no en durabilidad de la flor por parte de los clientes.

7.- ¿Existe conflictos entre los trabajadores proveedores y como los resuelve?

Siempre existen conflictos en todos los ámbitos laborales lado y el hecho de trabajar con proveedores es bastante complicado porque se genera desacuerdos, en cuanto a los trabajadores existen dificultades más grande es que no tener una buena relación entre ellos por el motivo de rendimientos, por querer ser mejor que el otro y en cuanto a los proveedores no están de armonía con las medidas de la flor que se les saca en el proceso diario tampoco están de acuerdo con el trato del personal en cuanto llegan a dejar la flor, pero el tema de cómo se maneja es tratar de rotarles en funciones y se les capacita para que den buen trato a los proveedores misma se den cuenta de la cosa que están haciendo para que se soluciones los problemas se conversa para que no vuelva a ocurrir en otra ocasión.

8.- ¿Con que frecuencia se rinde informes económicos a los directivos y cada qué tiempo se rinde estos informes?

Si se ha realizado una rendición de cuentas en el año 2018 hasta el 2019, dándoles a conocer las ventas anuales, la situación financiera en la que se encuentra la empresa, anteriormente no se realizaba informes económicos porque la flor solo se entregaba un centro de acopio y los ingresos que se generaban no eran muy altos, en cuanto se puso la pos cosecha ya se generan mayores recursos lo cual se resolvió dar informes económicos cada mes, para analizar la situación de la empresa, para su efecto eso no se está cumpliendo

9.- ¿Cómo son los canales de comunicación utilizados entre los proveedores, trabajadores, clientes y vendedores y son efectivos?

Si son adecuados, pero se tiene que ir mejorando poquito más, los pedidos de flor se receptan mediante Skype, WhatsApp, Facebook o alguna persona o proveedor viene y me dejan ahí en la oficina una sugerencia queja o solicitud, y yo procedo a dar respuesta a lo solicitado, considero que falta de implementar algún mecanismo necesario para poder atender con mayor

rapidez los pedidos sugerencias, para que la comunicación sea efectiva y fruto de esto las ventas sean mayores.

10.- ¿Los trabajadores conocen sus funciones, obligaciones y responsabilidades con la empresa y se evalúa periódicamente?

Si conocen sus funciones y obligaciones que cada uno de los trabajadores tiene, se los evalúa periódicamente cogiéndoles rendimientos, y revisando la calidad de la flor que cada uno de ellos tienen. Pero sería mejor si cada uno de ellos tendría establecido procesos y funciones específicas para cumplir de mejor manera el trabajo y no generar demora en los despachos finales de flor.

1.7.1.1 Análisis de la entrevista.

La entrevista se realizó al propietario de la empresa Familiar Joymary Flowers, para recabar toda la información necesaria para, el desarrollo de la del modelo de gestión donde señala que existe planificaciones a corto plazo con el supervisor de la post cosecha y el técnico de cultivo y la comunicación con los vendedores no es muy eficiente debido a que ellos trabajan desde su casa, generando inconvenientes en los despachos generando malestar en cada uno de los clientes por los cambios que se realiza en cuanto a los pedidos de rosas, además el técnico de cultivo no está cumpliendo estrictamente con los protocolos de calidad establecidos, porque no es un técnico de planta sino visita periódicamente la finca, también se podría señalar que no existe procesos a seguir indistintamente se realiza las actividades generando retrasos en el embarque, la mayor debilidad se encuentra en la post cosecha, en el cultivo no hay mucho conflicto, la experiencia de cada uno de los trabajadores ayuda a mejorar y controlar cada una de las actividades que se desarrolla, existe inconvenientes en cuanto a rendir informes económicos a los directivos esto hace q no se pueda tomar decisiones oportunas en cuanto a lo financiero y administrativo.

1.7.2. Aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa Joymary Flowers.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES

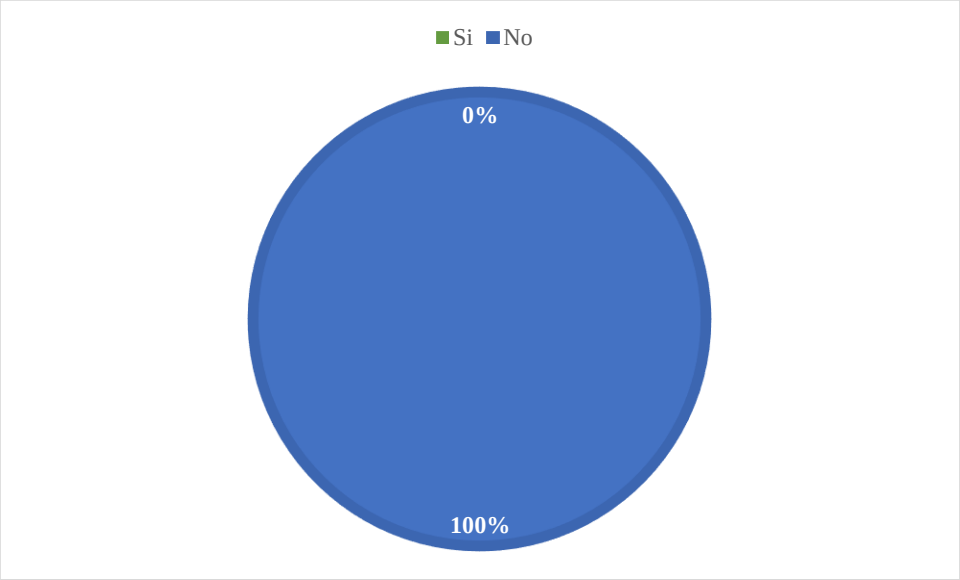
Por ser una empresa pequeña la encuesta está dirigida a 15 operarios de la empresa en el área de post cosecha y cultivo.

1.- ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

Tabla 2: Misión y visión.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	0	0%
No	15	100%

Figura 1: Misión y visión



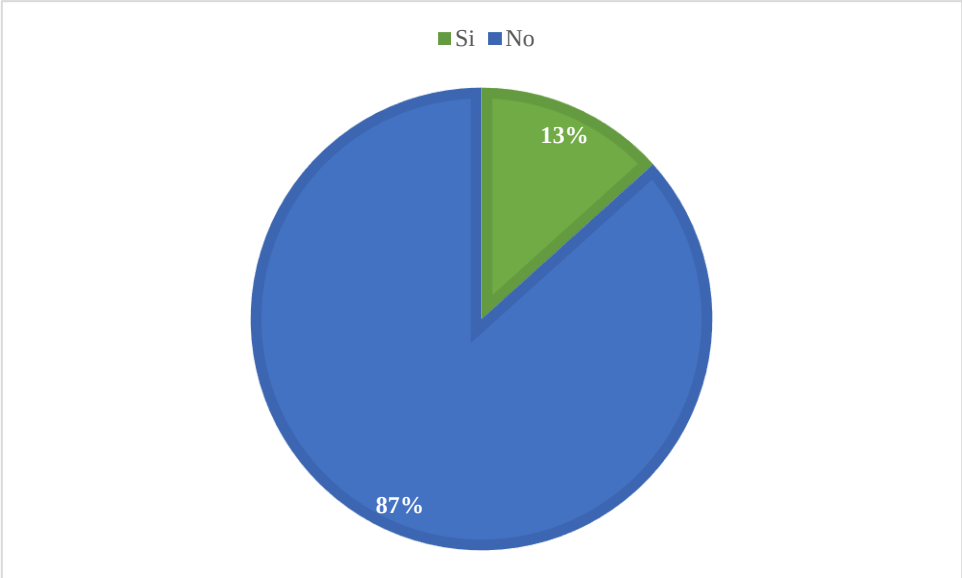
Análisis: La empresa no posee la misión y visión plasmada en algún documento, esta misión y visón solo está planteada entre los administrativos, pero los empleados no saben del tema, para lo cual es muy importante la creación de la misión para saber la razón de ser de la empresa y su visión para saber los planes a futuro que tiene la empresa y así los trabajadores ayudar a cumplir con los objetivos.

2.- ¿Conoce usted el organigrama de la empresa, ¿cuáles son sus máximas autoridades?

Tabla 3: Autoridades de la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	2	13%
No	13	87%

Figura 2: Autoridades de la empresa.



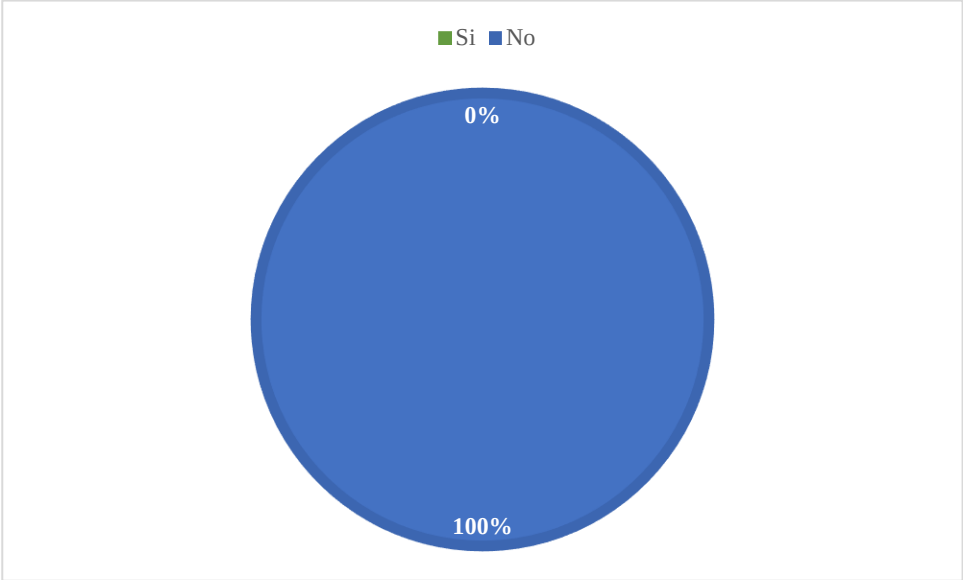
Análisis: No conocen el organigrama de la empresa debido a que la organización no cuenta con esta herramienta, desconociendo el nivel de jerarquía de cada empleado; es necesario desarrollarlo con el fin de difundirlo y sirva de base para que los empleados conozcan quien es la autoridad inmediata y a quien se puedan acercar en caso de cualquier conflicto o confusión, lo cual mejoraría la comunicación dentro de la empresa y no se le cargaría de muchas responsabilidades a una sola persona.

3.- ¿Al iniciar sus actividades le entregaron un manual de procesos para realizar sus funciones?

Tabla 4: Manual de funciones.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	0	0%
No	15	100%

Figura 3: Manual de funciones.



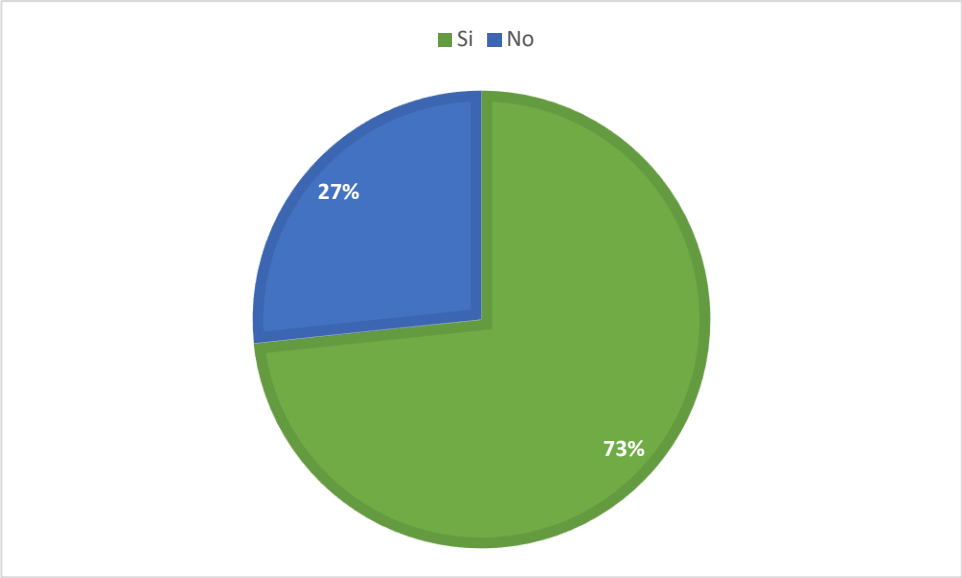
Análisis: El total de encuestado nos manifestó que no se entregó un manual de funciones a los trabajadores al momento de su ingreso. Debido a que la empresa no cuenta con ese documento lo cual ocasiona duplicidad en las funciones de cada empleado, para lo cual es muy importante crear una guía de las funciones donde se especifique lo que le corresponde realizar a cada empleado en sus respectivas áreas, para poder evitar el problema que se ocasiona y poseer un control más efectivo, de cada una de las actividades que se realizan en la empresa.

4.- ¿Conoce todas sus responsabilidades y sus beneficios que tiene en la empresa?

Tabla 5: Beneficios y responsabilidad de la empresa.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	11	73%
No	4	27%

Figura 4: Beneficios y responsabilidad de la empresa.



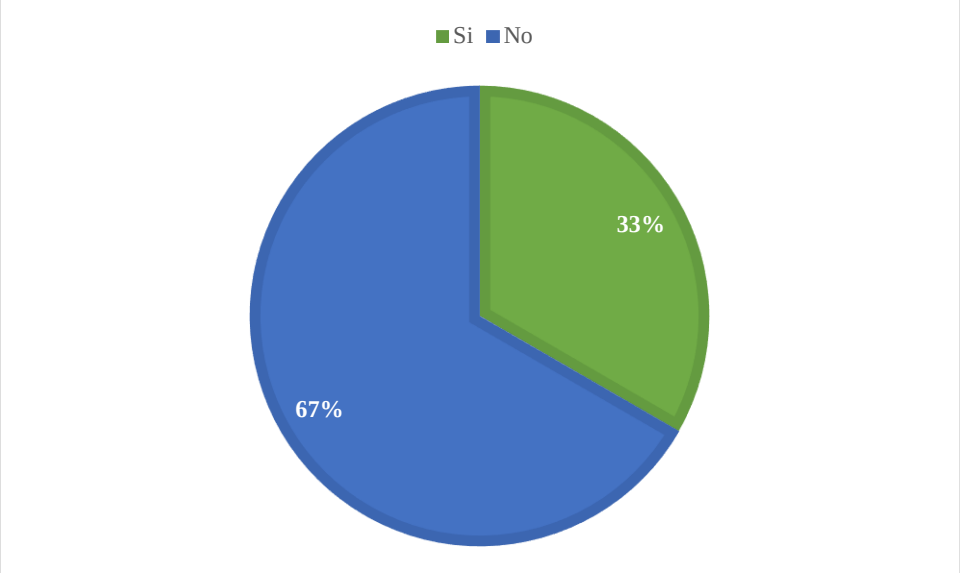
Análisis: La mayor cantidad de encuestados nos indicó que saben de los beneficios que les brinda la empresa que son los establecidos por la ley también conocen sus responsabilidades; sin embargo una pequeña cantidad no está consciente de los beneficios con los que goza dentro de la empresa, por falta de socialización al personal de cada uno de los beneficios que gozan las personas al pertenecer a la empresa; sin embargo el propietario indica que la empresa es bastante responsable con su personal.

5.- ¿Le realizaron una capacitación previa antes de integrarse a su puesto de trabajo?

Tabla 6: Capacitaciones.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	5	33%
No	10	67%

Figura 5: Capacitaciones.



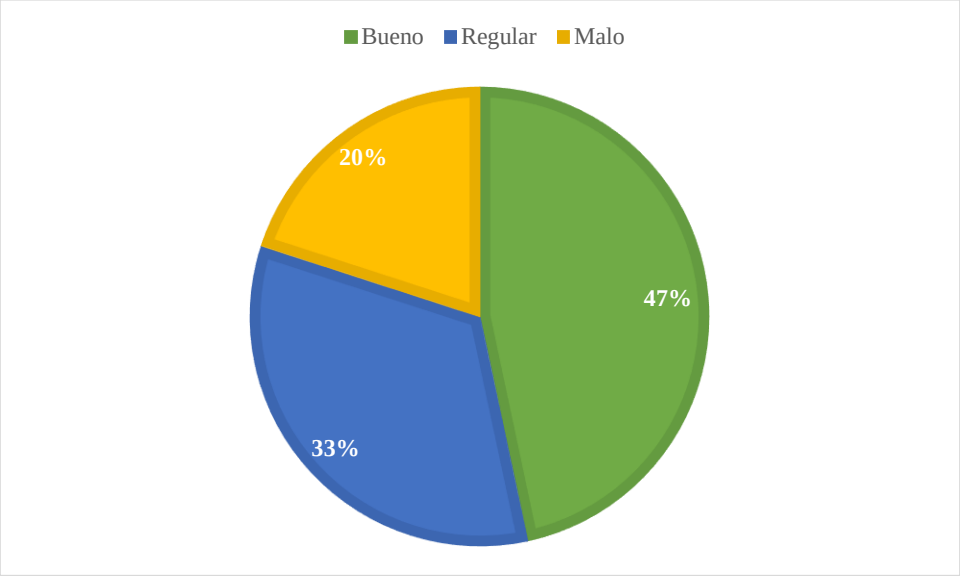
Análisis: La mayor cantidad nos indicó que si recibió una pequeña capacitación sobre las funciones y responsabilidades que debe realizan antes de ingresar a su puesto de trabajo sin embargo por otro lado también nos manifestaron que la explicación fue muy breve y que se necesita una capacitación más amplia para cumplir con las actividades asignadas de manera eficaz y eficiente, a pesar de la experiencia que tiene el personal no basta porque ninguna empresa es igual a la otra por ende se debe trabajar en este tema.

6.- ¿Cómo considera el ambiente laboral dentro de su trabajo?

Tabla 7: Ambiente laboral.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Bueno	7	47%
Regular	5	33%
Malo	3	20%

Figura 6: Ambiente laboral.



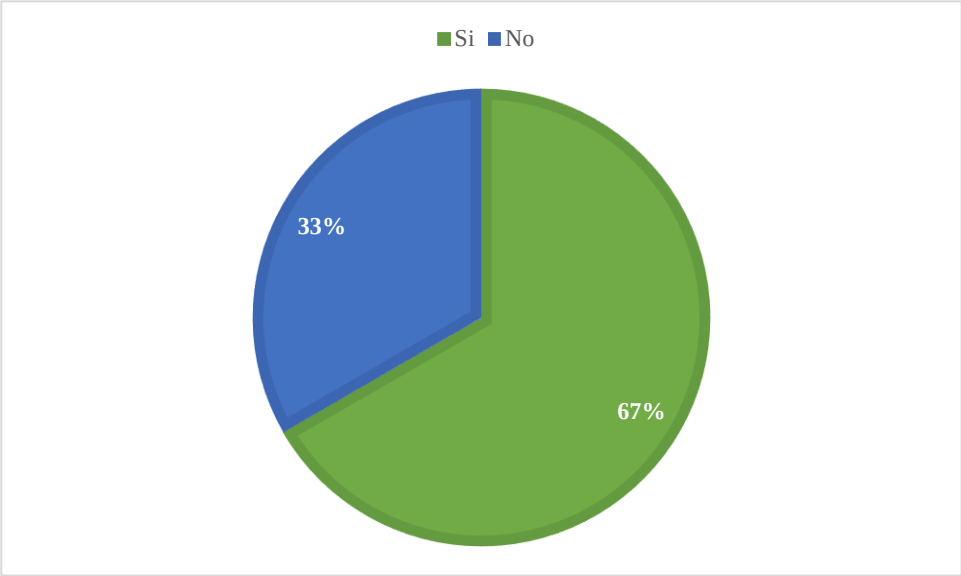
Análisis: Las relaciones dentro del ambientes de trabajo son aceptables; debido a que existen diversos conflictos entre los trabajadores debido a que no poseen una buena predisposición entre ellos para ayudarse mutuamente en las diversas actividades que se realizan dentro de la empresa para lo cual sería beneficioso realizar una convivencia entre todos para mejorar el ambiente laboral y así cumplir con todos los objetivos establecidos, para no seguir generando pérdidas dentro de la empresa.

7.- ¿Cuenta con todos los implementos necesarios para el desempeño de sus funciones?

Tabla 8: Implementos.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	10	67%
No	5	33%

Figura 7: Implementos.



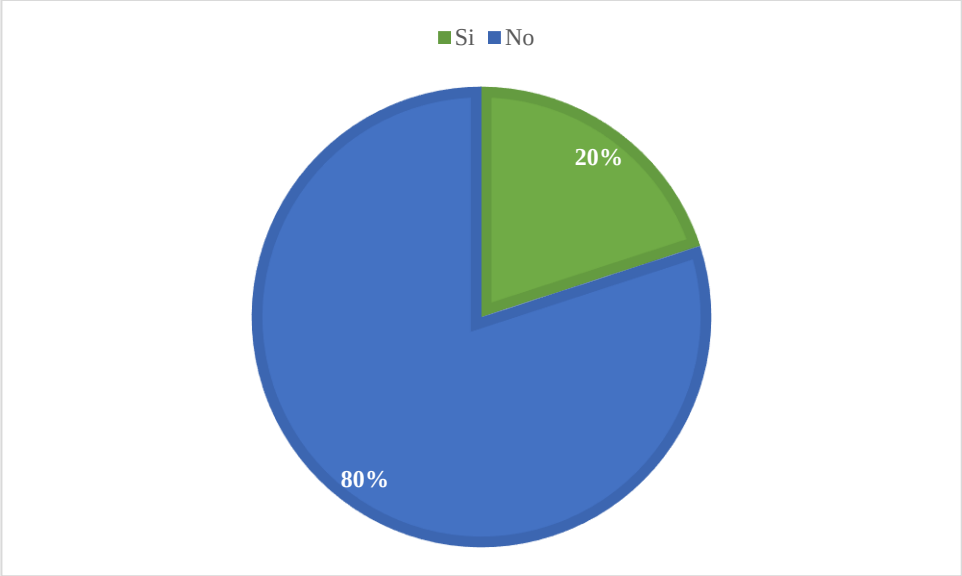
Análisis: La empresa cuenta con la mayoría de implementos para realizar cada uno de las actividades que desempeñan los trabajadores sin embargo todavía falta unos pequeños implementos para realizar las actividades con mayor eficacia, el dotar de equipamiento necesario para el funcionamiento de la empresa siempre será indispensable porque dinamiza el trabajo dando mayor rendimiento a cada una de las actividades que se realiza dentro de la empresa.

8.- ¿Considera que existen riesgos laborales en la empresa?

Tabla 9: Riesgos laborales.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	3	20%
No	12	80%

Figura 8: Riesgos laborales.



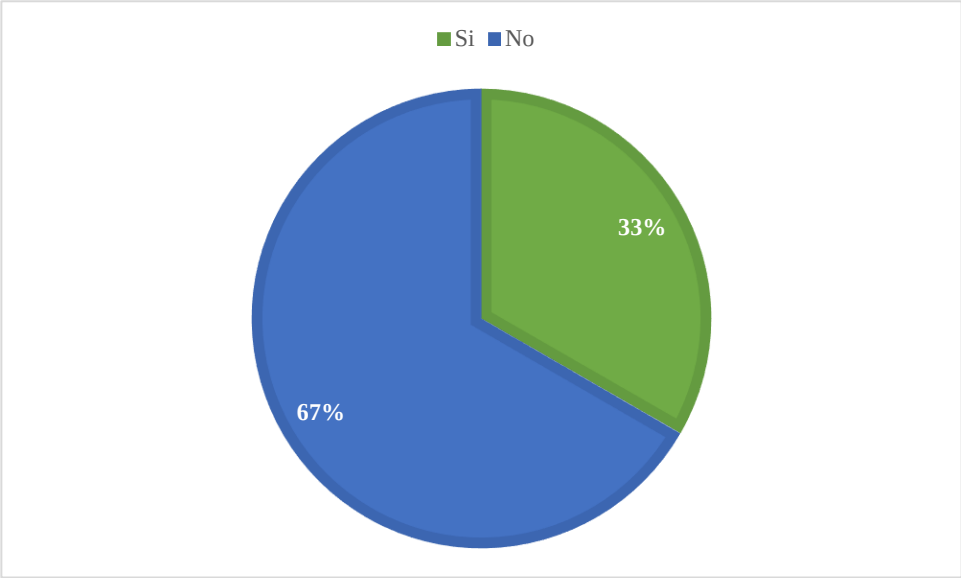
Análisis: Una pequeña cantidad manifestó que si existen riesgos laborales debido a que siempre se está expuesto a productos químicos lo cual puede ser perjudicial para la salud de cada uno de los trabajadores; sin embargo, la mayor cantidad de encuestados indico que no existe riesgo laboral, debido a que se realizado las charlas informativas sobre el tema para minimizar los riesgos laborales y así los trabajadores sean más conscientes en proteger su integridad física al realizar las actividades que se les encomienda, ya que los directivos de la empresa están pendientes de brindar las seguridades del caso a sus colaboradores.

9.- ¿Al ser una empresa familiar conoce usted de conflictos entre los directivos de la empresa?

Tabla 10: Conflictos.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	5	33%
No	10	67%

Figura 9: Conflictos.



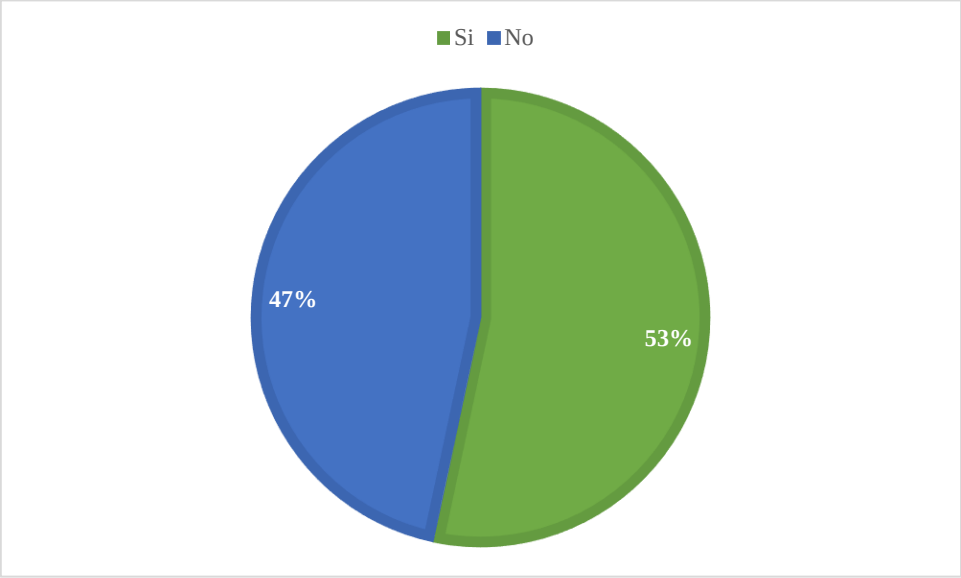
Análisis: Los conflictos son resueltos entre las partes involucradas sea entre trabajadores o directivos por lo cual es de poco conocimiento entre todos los empleados de la empresa, sin embargo, un porcentaje menor considera que si existen conflictos entre los directivos provocando desconfianza del personal en cuanto al cumplimientos de lo establecido, se buscara alternativas de diálogos entre directivos sean manejados dentro del área administrativa.

10.- ¿Conoce usted las exigencias en cuanto a la calidad de las rosas de cada uno de los clientes que la empresa maneja?

Tabla 11: Calidad del producto.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	8	53%
No	7	47%

Figura 10: Calidad del producto.



Análisis: No conocen todos los empleados las exigencias de calidad de las rosas debido a que existen diversas áreas y los que más conocen con respecto a eso es el área de post cosecha puesto que ellos se encargar de procesar y entregar las rosas para ser vendida a los clientes; sin embargo sería bueno que todos los empleados sepan del tema visto que esto ayudaría mucho para ser más responsable en el cultivo de las rosas, y también serviría de bastante ayuda que los proveedores estén inmersos en el tema de calidad para que el producto que entreguen a la post cosecha cumpla con los parámetros de calidad que la empresa requiere.

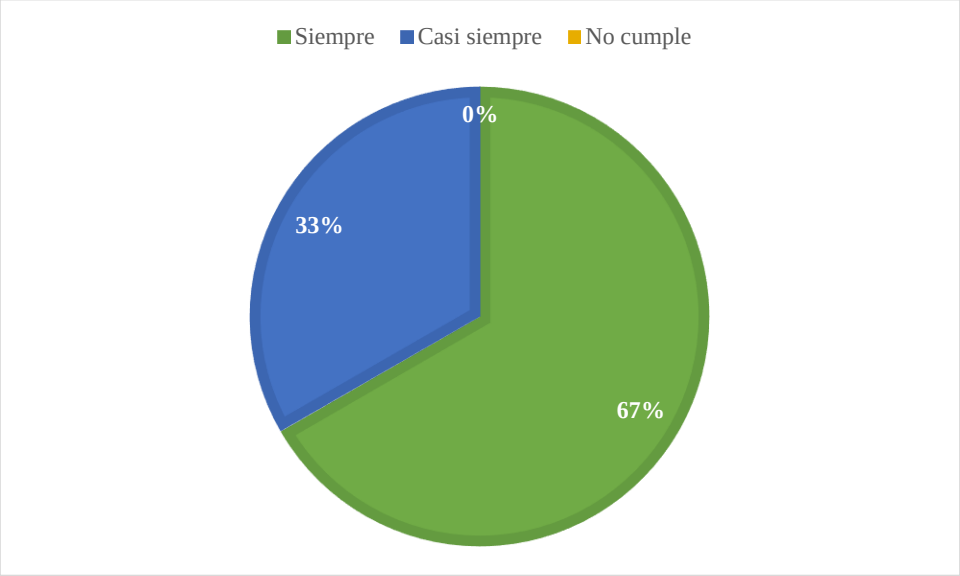
11.- ¿La empresa cumple con todas exigencias de ley y sus pagos son puntuales en las fechas establecidas?

Tabla 12: Empresa y leyes.

.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Siempre	10	67%
Casi siempre	5	33%
No cumple	0	0%

Figura 11: Empresa y leyes.



Análisis: La mayor cantidad de encuestados manifestaron que los pagos de sueldos son en los tiempos establecidos y que también se cumple con las exigencias de leyes que establece el estado para la empresa sin embargo indicaron que en algunas ocasiones hay tardanza en el pago de sueldos debido a que se exporta a otros países en algunas ocasiones se tarda en cobrar a los clientes sin embargo en ninguna ocasión se ha incumplido con este pago.

1.7.2.1. Resumen de encuesta.

Es necesario realizar un pequeño análisis de la encuesta para poder determinar los problemas y los puntos más críticos para ser analizados en el modelo de gestión, como conclusión se puede determinar que no existe una misión y visión plasmada en un documento que sea visible para todos los colaboradores de la empresa, pese a que si existe una misión y visión clara por parte de los directivos, no existe una guía de procesos a ser seguida dentro de la empresa, generando duplicidad de funciones y retrasos en el embarque de pedidos, existen conflictos internos entre trabajadores por diversos motivos de carácter laboral, entre proveedores y directivos a veces existen conflictos por motivos de ajustes de precios flor nacional, etc. El personal si conoce sus funciones, pero es necesario capacitarles más sobre calidad y seguridad ocupacional por el simple hecho de trabajar con productos químicos siempre están expuestos a riesgos laborales, en cuanto a la administración se asume que existen falencias por la duplicidad de funciones de la persona que está al frente de toda la organización.

La planificación que existe es a corto plazo se debe establecer planificaciones al largo plazo para poder apuntar a fechas claves en cuanto a las ventas para poder obtener mayor rentabilidad en esas fechas de mayor venta, así mismo la planificación se debe desarrollar en cada una de las áreas de a la empresa y una planificación general.

En cuanto a los presupuestos se puede determinar que no tienen presupuestos anuales lo máximo que se realiza es un presupuesto de forma empírica mensualmente, esto hace que no se tenga establecidos los pagos que se tienen que realizar, y tampoco saben los ingresos que se puede tener dentro de un periodo.

El control interno no es muy eficiente porque, no hay controles en ninguna de las áreas de la empresa, si se hace periódicamente y al azar los controles en tanto el cultivo, la bodega la post cosecha, en definitiva, carecen de control interno generando pérdidas dentro de la empresa.

1.7.3. Encuesta dirigida a los brókeres que compran de empresa Joymary Flowers, para determinar la satisfacción del cliente.

La empresa Joymary Flowers exporta rosas al interior la forma de venta se las realiza mediante medios tecnológicos los cuales se vende a un bróker, que son los representantes de distintas empresas en el mundo los cuales llevan directamente sus bodegas o floristerías dependiendo cual sea el caso, cada uno de estos están en las oficinas sean estos en el Ecuador y en su mayoría se encuentran en cada uno de los países los cuales son los principales demandantes de flor, mediante estos mercados el producto llega a los consumidores finales, estos clientes están en los siguientes países:

1.- Rusia

2.- Lituania

3.- Holanda

4.- Kazajistán

5. Ucrania

6.- Italia

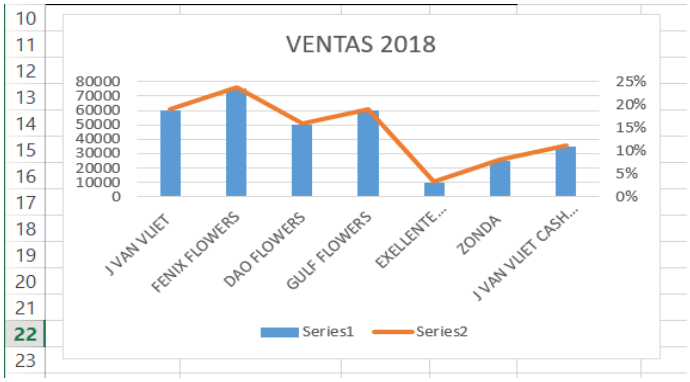
7.- Republica Checa

8.- Estados Unidos

Tabla 13: Volumen de ventas de los principales clientes en los diferentes destinos que Joymary Flowers

	DESTINO	CLIENTE	VENTAS 2018	%
2	HOLANDA	J VAN VLIET	60000	19%
3	RUSIA	FENIX FLOWERS	75000	24%
4	UCRANIA	DAO FLOWERS	50000	16%
5	KAZAJISTAN/ HOLAN	GULF FLOWERS	60000	19%
6	USA	EXELLENTE FLOWERS	10000	3%
7	RUSIA	ZONDA	25000	8%
8	LITUANIA	J VAN VLIET CASH CARRY	35000	11%
9		TOTAL VENTAS 2018	315000	100

Figura 12: Tabulación de ventas 2018



La empresa familiar Joymary Flowers tiene 27 clientes, de acuerdo al análisis de las ventas del 2018 y poder desarrollar una encuesta a los principales brókeres para determinar la satisfacción del cliente, se va a realizar la encuesta a los 7 principales clientes de acuerdo a su frecuencia de compra en este caso estos clientes compran 2 veces a la semana

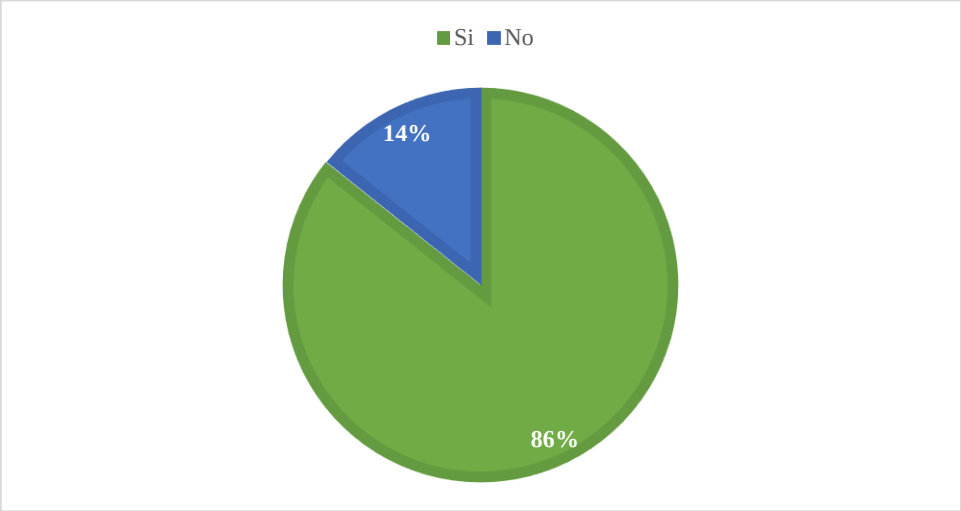
ENCUESTADOS 7 CLIENTES DE LOS DIFERENTES PAÍSES.

1.- ¿Usted recibe la mejor atención por parte de los vendedores?

Tabla 14: Atención al cliente.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	6	86%
No	1	14%

Figura 13: Atención al cliente.



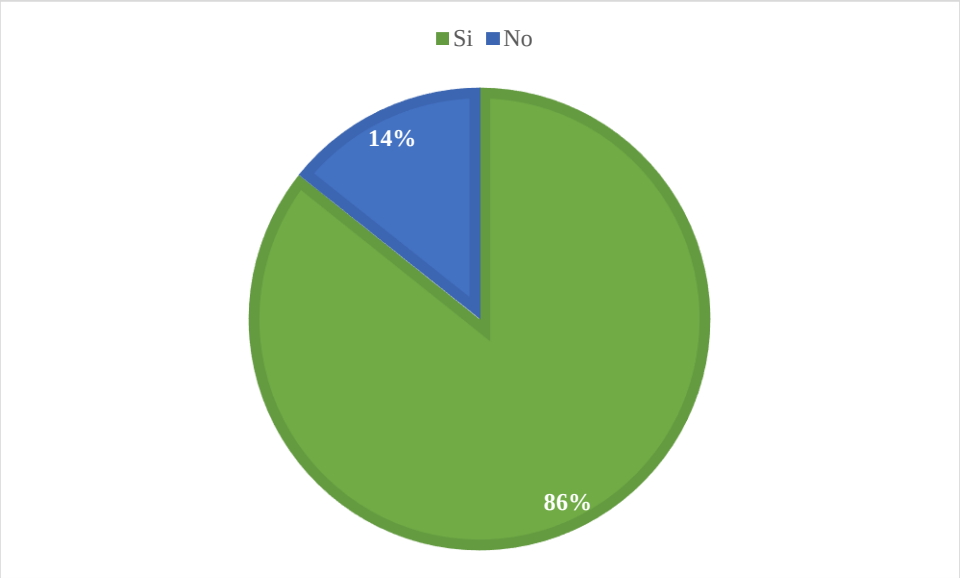
Análisis: La mayoría de los clientes manifestaron que reciben buena atención por parte de los vendedores por tanto es de gran beneficio debido a que si se tiene clientes satisfechos ellos generaran publicidad positiva para la empresa lo cual es muy importante para seguir en el negocio sin embargo una pequeña cantidad no se siente satisfecha debido a que en ocasiones no se tiene las variedades de rosas que ellos requiere para ello una solución sería buscar más proveedores de rosas con nuevas y vistosas variedades.

2.- ¿Cree usted que existe la comunicación suficiente para desarrollar de manera exitosa la compra-venta?

Tabla 15: Comunicación compra- venta.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	6	86%
No	1	14%

Figura 14: Comunicación compra- venta.



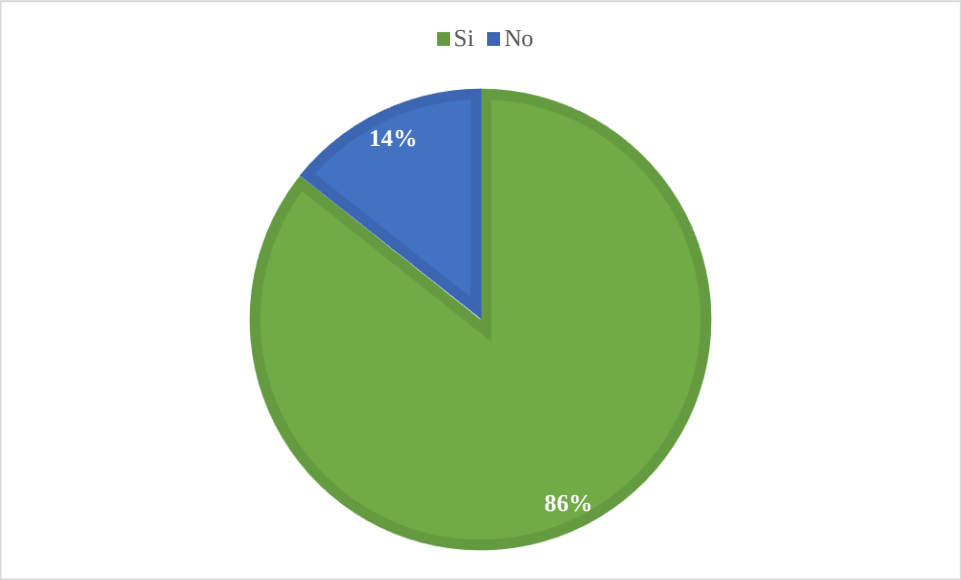
Análisis: Existe la suficiente comunicación entre los clientes y vendedor para realizar la compra o venta dependiendo del caso lo cual es bueno porque las dos partes se benefician mutuamente y se satisface una necesidad en este caso existen muy pocos problemas de comunicación por ende las ventas en la empresa son exitosas.

3.- ¿Le ofrecen diariamente la disponibilidad de la finca?

Tabla 16: Disponibilidad.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	6	86%
No	1	14%

Figura 15: Disponibilidad.



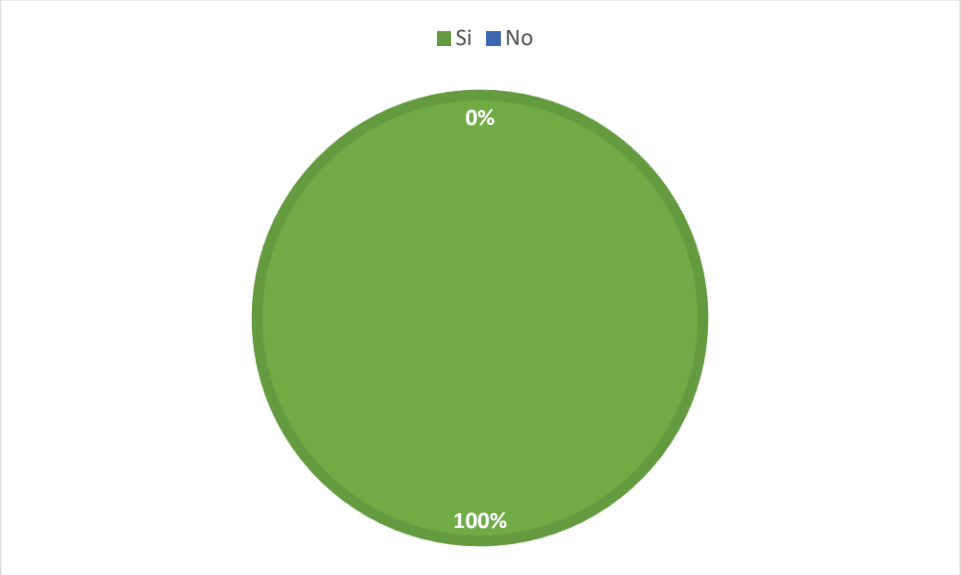
Análisis: Existe una buena disponibilidad de la empresa para vender los diferentes requerimientos de los clientes se cumple con puntualidad, calidad, eficiencia y eficacia cada perdido que es receptado puesto que esto ayuda a obtener una buena reputación del negocio sin embarga una pequeña parte no está de acuerdo para lo cual se debería mejorar las políticas de calidad de la empresa.

4.- ¿Conoce todas las políticas de los créditos que la finca brinda a sus clientes?

Tabla 17: Políticas de crédito.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	7	100%
No	0	0%

Figura 16 : Políticas de crédito.



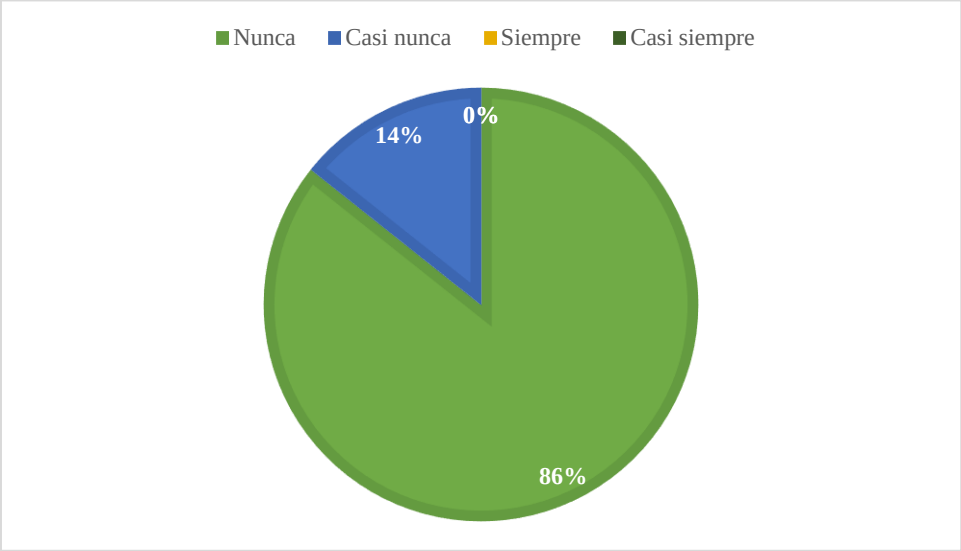
Análisis: Todos los clientes conocen las políticas de ventas debido a que al inicio de cada venta se realiza la correspondiente explicación proceso de ventas que posee la empresa para evitar malos entendidos y culminar con éxito cada venta.

5.- ¿La finca le ha quedado mal con respecto a los pedidos que realizan?

Tabla 18: Pedidos.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Nunca	6	86%
Casi nunca	1	14%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%

Figura 17: Pedidos.



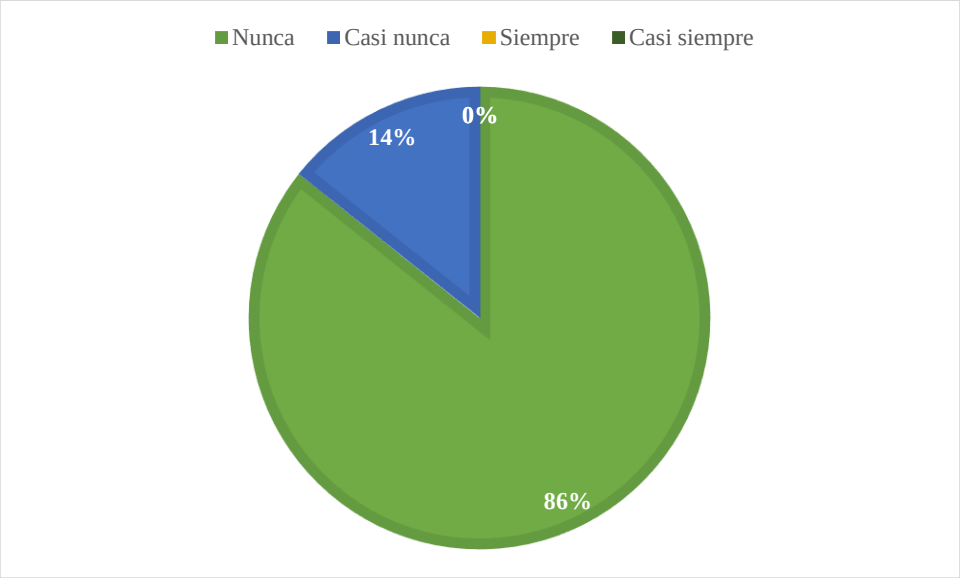
Análisis: En la mayor cantidad de ventas se cumple con puntualidad los envíos, pero a veces se genera incumpliendo debido que al no poseer más cultivo de rosas propios se depende de proveedores de rosas del sector lo cual genera en ocasiones que la calidad de rosa no sea la deseada por ende no se pueda cumplir con los pedidos que tiene la empresa por tanto lo más conveniente sería poseer más cultivos de rosas para evitar problemas.

6.- ¿El producto que usted recibe ha tenido problemas de calidad?

Tabla 19: Problemas de calidad.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Nunca	6	86%
Casi nunca	1	14%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%

Figura 18: Problemas de calidad.



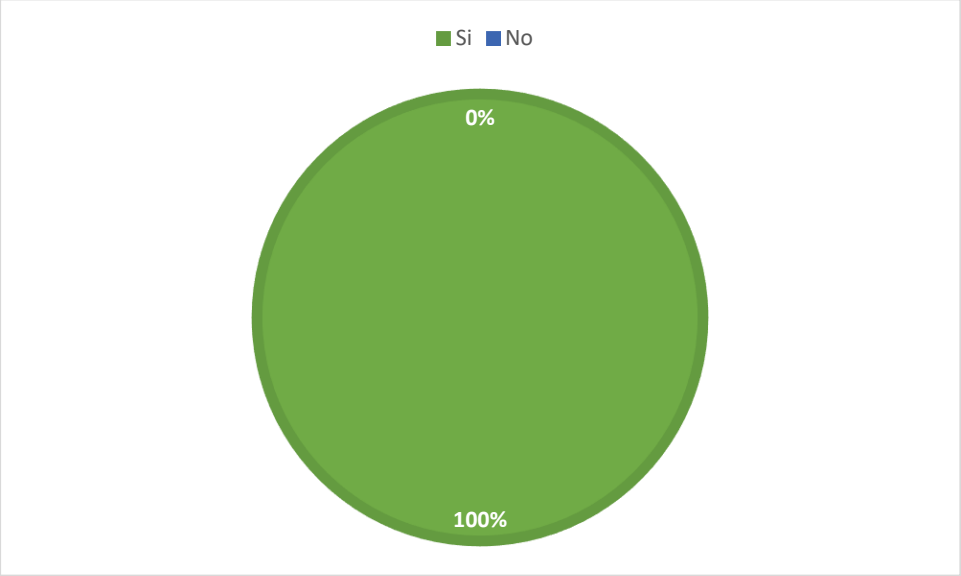
Análisis: En la mayor cantidad manifestaron que no han tenido problemas con la calidad de las rosas, pero algunos no están de acuerdo con esto debido a que en ocasiones se han encontrado algunas rosas con enfermedades que ya no sirven, una solución para mejorar esto se debe poner más énfasis al momento de clasificar y embonchar de los trabajadores que son los encargados o implementar multas para ellos en caso de reclamos por parte de los clientes.

7.- ¿Realiza pruebas de florero en cuanto llega la flor a destino?

Tabla 20: Destino de las rosas.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	7	100%
No	0	0%

Figura 19 : Destino de las rosas.



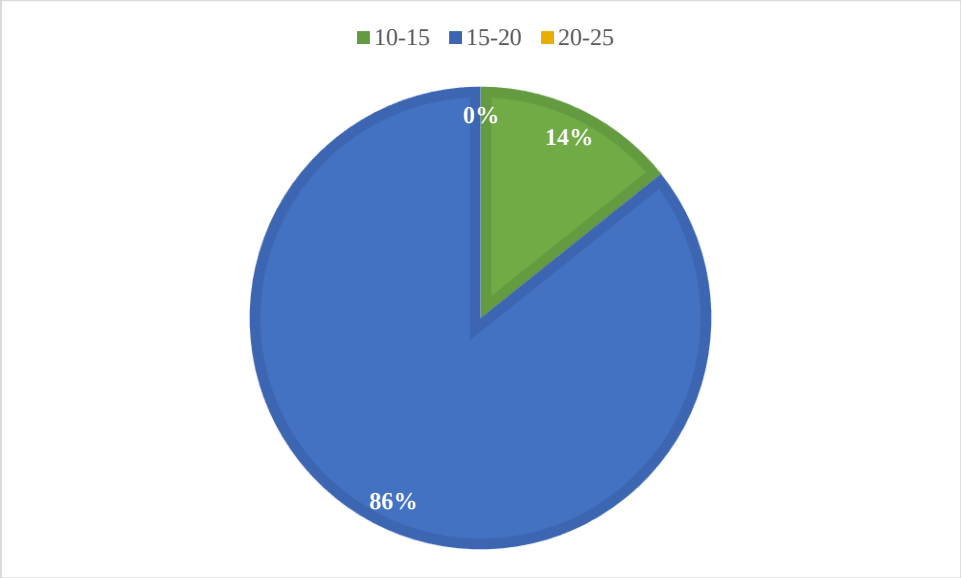
Análisis: Todos los clientes realizan pruebas cuando las rosas llegan al destino para saber la calidad y el estado en el que llegan y en caso de que lleguen en malas condiciones poder pedir un reembolso del pedido por el mal estado del pedido sin embargo eso caso no se han dado.

8.- ¿Cuantos días duran la flor en los floreros?

Tabla 21: Duración de rosas.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
10-15	1	14%
15-20	6	86%
20-25	0	0%

Figura 20 : Duración de rosas.



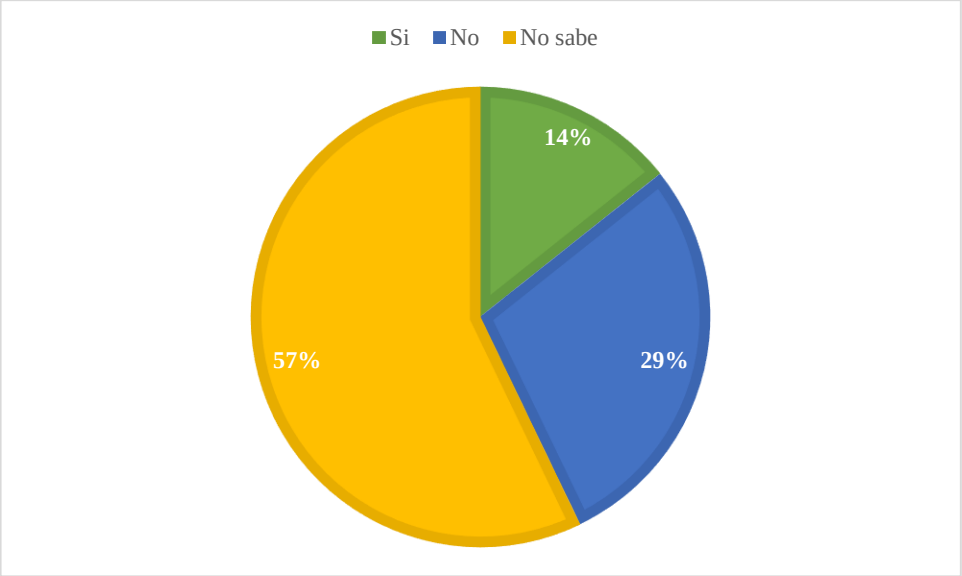
Análisis: La durabilidad de las rosas depende de la variedad que sea y de la hidratación que haya tenido antes de llegar al destino acordado con lo cual no se ha tenido problemas debido a que las rosas duran un buen periodo y en buenas condiciones por ende los clientes se sientes satisfechos.

9.- ¿Considera que existen riesgos laborales en la empresa?

Tabla 22: Riesgos laborales.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	1	14%
No	2	29%
No sabe	4	57%

Figura 21: Riesgos laborales.



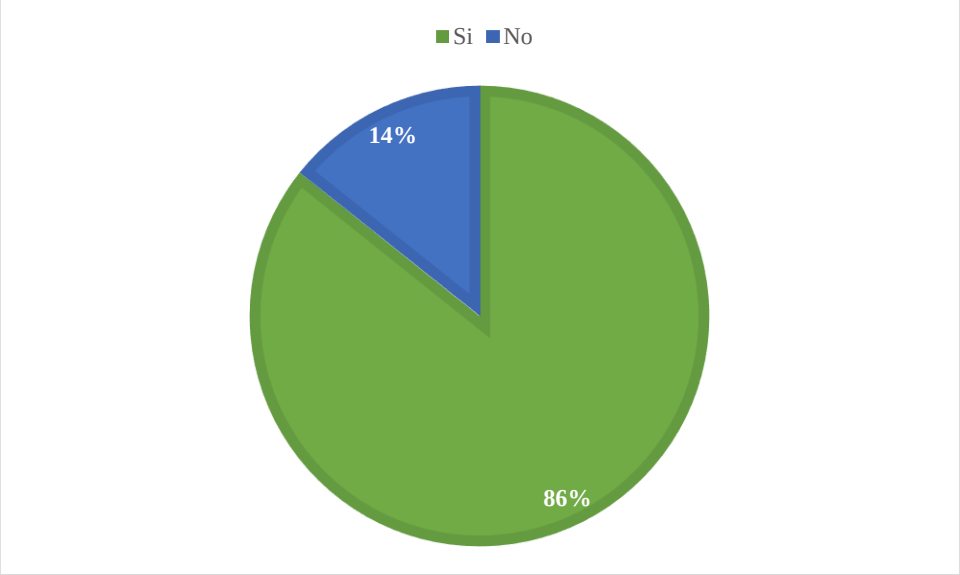
Análisis: En este caso la mayor cantidad respondió que no sabe debido a que los clientes son de otros países y no conocen las instalaciones de la empresa, sin embargo, el negocio debe poseer las medidas de seguridad adecuadas y necesarias en caso de recibir alguna visita de los clientes para que ellos observen la seguridad con la que se realiza cada proceso.

10.- ¿Considera la flor de Joymary de calidad en cuanto a sus parámetros y exigencias?

Tabla 23: Parámetros de calidad.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	6	86%
No	1	14%

Figura 22: Parámetros de calidad.



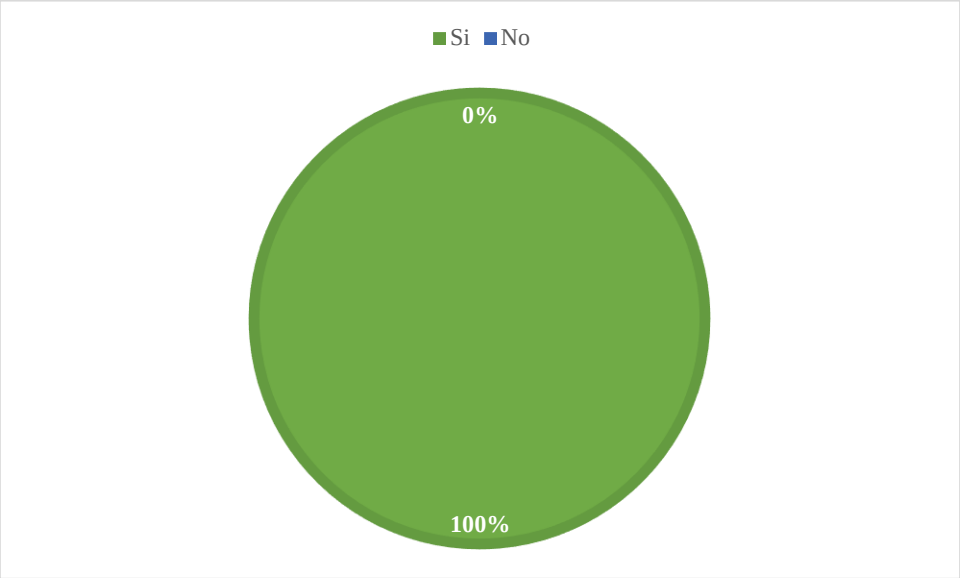
Análisis: En la mayor cantidad manifestaron que las rosas de la empresa cumplen con las respectivas normas de calidad para ser exportadas sin embargo algunos clientes no están de acuerdo con esto para lo cual es de gran importancia conseguir tener más sellos de agro calidad para la empresa lo cual respaldaría la calidad de las rosas que posee el negocio.

11.- ¿Se siente satisfecho con las compras que realiza a la finca?

Tabla 24: Compras.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	7	100%
No	0	0%

Figura 23: Compras.



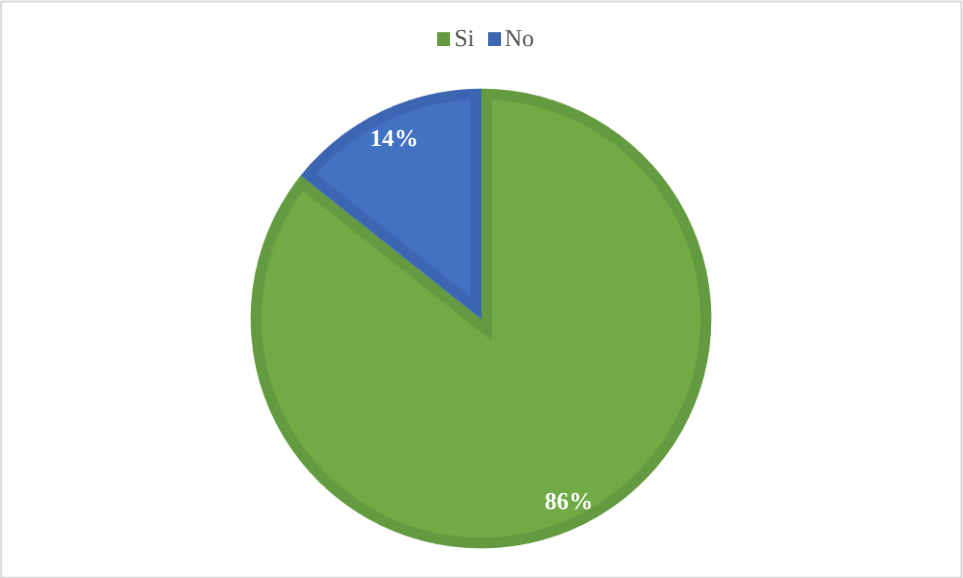
Análisis: La mayor cantidad manifestaron que se sienten satisfecho con las compras realizadas a la empresa debido a que posee un producto de calidad y las entregas son con puntualidad y no se ha tenido problemas de ese tipo.

12.- ¿Seguirá con la misma frecuencia comprando la flor a la finca Joymary?

Tabla 25: Frecuencia de compras.

Opciones	Frecuencia	Porcetaje
Si	6	86%
No	1	14%

Figura 24: Frecuencia de compras.



Análisis: En la mayor cantidad manifestaron que les gusta el producto que reciben por lo cual están dispuesto a seguir comprando las rosas y siendo clientes sin embargo algunos buscan nuevas variedades que no el negocio no posee por lo cual en ocasiones deciden hacer pedido a otras empresas para mejorar esto se debería poseer más variedades disponibles para ofrecerles a los compradores y no perder clientes.

1.7.3.1. Resumen de la encuesta clientes.

Con la encuesta realizada los clientes se determinó que la mayoría se siente satisfechos con el producto que reciben de la empresa Joymary Flowers en cuento a los parámetros de calidad de las rosas también en cuanto la puntualidad, eficiencia y eficacia de la entrega de los pedidos a los diferentes clientes en los diferentes países.

Se determina que debido a que no posee grandes extensiones de cultivo de rosas en algunas ocasiones surge problemas debido a que no se cuenta con las diversas variedades de rosas que piden los clientes y también en cuanto a la calidad puesto que para cumplir con los pedidos se compra a proveedores del sector ellos a veces no entregan las rosas en las mejores condiciones y esto ocasiona pérdidas en algunos momentos.

Para lo cual sería una solución crear más áreas de cultivo propios con eso se generaría mayores ingresos para la empresa sin embargo para lograr esto se debe reunir el dinero necesario y en caso que sea necesario pedir un crédito financiero.

1.8. Estructura de la Matriz FODA

Tabla 26: Matriz FODA.

Fortalezas	**Oportunidades**
1. Calidad en la producción de rosas. 2. Cumplimiento con los lineamientos de Agro calidad. 3. Capacidad productiva Alta. 4. Experiencia en la producción de rosas. 5. Fácil adaptación a los cambios. 6. Contar con la post cosecha amplia y equipada. 7. Localización óptima. 8. Terreno propio	1. Exportar a nivel mundial. 2. Préstamos en Instituciones Financieras del país 3. Acceso a capacitaciones por entidades del país PROECUADOR. 4. Crecer como empresa reconocida a nivel mundial 5. Devolución del IVA de exportadores 6. Exoneración de impuestos por tercera edad
Debilidades	**Amenazas**
1. No tiene una estructura organizacional formalmente definida. 2. Ausencia de estándares en el control de desechos. 3. La falta de capacitaciones en los diferentes temas como atención al cliente entre otros. 4. Comunicación con los proveedores genera desacuerdos. 5. Técnico del cultivo no cumple con todos los protocolos de calidad. 6. No tener un ambiente de trabajo óptimo. 7. Hectáreas improductivas 8. Ausencia de planificación a largo plazo. 9. Estatus legal no adecuado.	1. Cambios en las leyes tributarias del país. 2. Disposiciones y reglamentos por parte del Gobierno Central 3. Nuevos emprendimientos en el sector. 4. Denuncia por afectación al medio ambiente. 5. Inestabilidad del mercado ruso principal cliente.

1.9. Cruces estratégicos del FODA

Tabla 27: Cruces estratégicos FODA.

Estrategias (FO)	**Estrategias (FA)**
1. (F3 –O2) Por la alta capacidad productiva se puede pedir algún crédito financiero. 2. (F5- O3) Participar en las diferentes capacitaciones que ofrece el Estado dependiendo de la necesidad que tenga la empresa. 3. (F4 –O1) Buscar nuevos mercados y brindar servicios de calidad.	• (F1-A1) Seguir cumpliendo con todos los reglamentos que impone el Gobierno Central para obtener rosas de calidad. • (F2 –A2) Cumplir con todos los reglamentos y disposiciones legales para así no tener ningún problema. • (F7- A3) Al estar ubicado en una localización óptima hace que exista mucha competencia lo cual hace que constantemente este innovándose para permanecer en el mercado.
Estrategias (DO)	**Estrategias(DA)**
1. (D2- O2) Obtener un crédito para implementar un modelo de gestión invirtiendo en todo lo que sea necesario. 2. (D3- O1) La ausencia de estándares hace que no se pueda incursionar en nuevos mercados. 3. (D6 – O3) Solicitar capacitaciones a entidades del estado para una mejor administración organizacional y financiera.	1. (D1-A1) Pedir informes económicos a la administración para evitar desacuerdos. 2. (D2- A2) Sociabilización de leyes o reglamentos que afecten a la asociación. 3. (D3 – A2) Cumplir con todas las disposiciones por parte de órganos reguladores para mantener a los clientes y no dejar que les sobrepase la competencia.

1.10. Determinación del problema

Una vez realizada la respectiva recolección de información de la empresa familiar Joymary Flowers por medio de las técnicas utilizadas como es la entrevista y la encuesta, la ficha de observación, se llegó a un análisis donde se encontró los siguientes problemas más visibles dentro de la organización, como son:

- No contar con una estructura organizacional definida y establecida.
- No contar con informes económicos periódicamente.
- Inadecuado ambiente laboral provocado por los desacuerdos en las actividades diarias.
- Falta de control en el uso con los desperdicios (flor nacional) generados por la empresa.
- La comunicación con los vendedores no es muy eficiente debido a que ellos trabajan desde su casa.
- El técnico de cultivo no está cumpliendo estrictamente con los protocolos de calidad establecidos.
- Algunos procesos no definidos.

Se determinó algunas deficiencias en la empresa como correr el riesgo de continuidad por factores legales es decir se debería realizar un estatus legal para llegar a perdurar en el tiempo como empresa por lo cual se determina de vital importancia la necesidad de crear un modelo de gestión con ello se mejorará la distribución de trabajos, actividades, se evitará conflictos en la organización debido a que todos conocerán las funciones y el compromiso que cada uno tiene con la empresa y lograr que se siga manteniéndose en el mercado, buscar nuevos segmentos y seguir cumpliendo con la política de calidad que caracteriza a la empresa y ayudar a cumplir con todos los objetivos planteados y buscar nuevos mercados y lograr expandirse en la comercialización de rosas.

Con todos estos antecedentes determinados en la encuesta, la entrevista, y la visita preliminar es de óptima ayuda la implementación del modelo de gestión para la empresa familiar Joymary Flowers, ayudando notoriamente a mejorar sus actividades crecer de manera sostenible, aumentando su productividad para determinar mayores ganancias optimizando los recursos, no contaminando el ambiente y sobre todo con precio justo para todos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Que es empresa

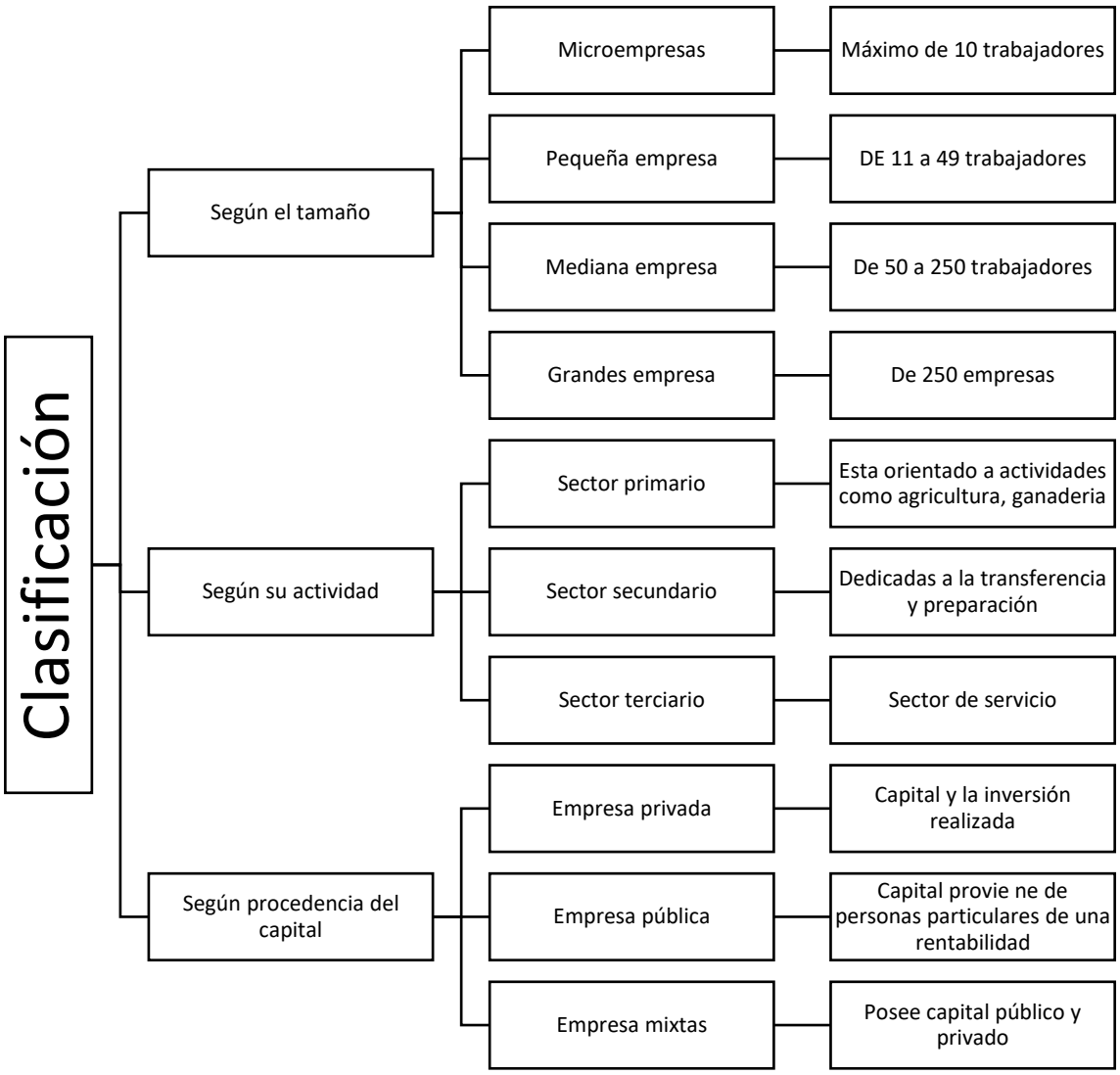
De acuerdo con la real academia de la legua española se define empresa como:

Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.

La empresa en un sistema social en el que se integra un conjunto de persona y medios con los que conseguir unos objetivos. El logro eficaz de estos objetivos necesita de una organización que haga posible la coordinación coherente de todos los medios y personas que forman parte de la misma". (Mheducation, 2015)

La empresa viene a ser un conjunto de personas que trabajan unidos para conseguir un objetivo planteado al inicio de la actividad que se vaya a dedicar a realizar con lo cual se requiere la intervención de capital y recursos humanos para la prestación de un servicio o la venta de un producto buscando generar ingresos económicos.

2.2. Clasificación de las empresas



Fuente: Emprendeyme, 2016, https://www.emprendepyme.net/tipos-de-empresas.

La empresa Joymary Flowers se encuentra ubicada según el tamaño como una pequeña empresa visto que tiene más de 11 trabajadores y menos de 49, según su actividad se encuentra en el sector primario debido a que se dedica a la producción y exportación de rosas y según la procedencia del capital es una empresa privada puesto que el dinero para la inversión fue recursos propios.

2.3. Empresas familiares

Las empresas familiares son aquellas cuyo patrimonio y gobierno esta ejercido por los miembros de una o varias familias y su objetivo estratégico comprende la continuidad de la empresa a mano de la siguiente generación familiar. (Aeprogramas, 2010)

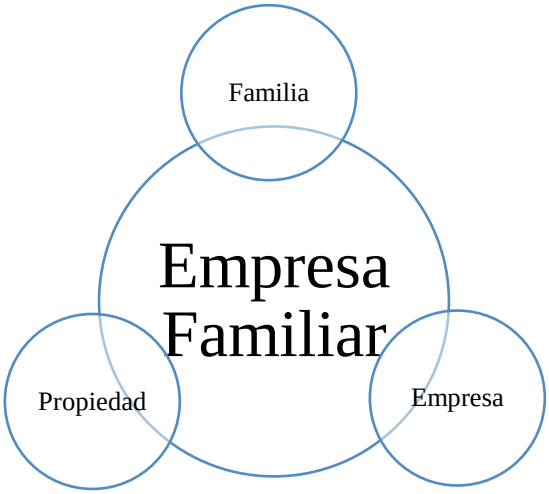
El convencimiento de que la empresa y la familia son institucionales distintos que persiguen objetivos propios, de cuya confluencia emerge un nuevo sistema, llamada empresa familiar. (Barroso & Barriuso, 2014).

Las empresas familiares son generalmente creada por un grupo familiar en el que se distribuye funciones a cada individuo del hogar con el propósito de generar de una trabajo conjunto y buscando rentabilidad en cualquier negocio que se emprenda, es muy importante debido a que cuando sigue creciendo en su magnitud ya no solo genera empleo para los miembros del hogar sino también a su vez para otras personas cercanas de donde esté ubicada la empresa, es decir se genera un impacto económico positivo puesto que ayuda a dinamizar la economía de la localidad.

2.4. Estructura de la empresa familiar

Lo complejo de la relación familia-empresa-propiedad tiene una representación gráfica en el Modelo de los Tres Círculos, elaborado a principio de los ochenta por los norteamericanos John Davis y Renato Tagiuri. Los tres círculos representan los tres pilares de la empresa familiar (empresa, familia y propiedad) y los 7 subgrupos que se generan por sus intersecciones

concretan de una manera muy precisa todas las modalidades de relación entre las personas que integran este sistema. (Salazar, 2008)



Fuente: Salazar G., La empresa familiar, 2008.

De esta manera, se ve muy claramente que la posición que cada persona tenga dentro de estos tres círculos determina inevitablemente sus intereses, posicionamiento, expectativas, conocimientos y nivel de compromiso en relación a la empresa familiar. Estas posiciones, además, cambian en el tiempo y evolucionan de acuerdo a las circunstancias de la vida de cada protagonista por lo que se conectan entre sí.

La empresa familiar es una excelente herramienta que nos permite analizar, no sólo cómo es y cómo puede llegar a ser una empresa familiar, sin embargo, se presentan conflictos en los cuales genera inconformidad entre los integrantes de la sociedad familiar por los intereses que pueden surgir, por ello es necesario contribuir con políticas y procedimientos claros a fin de evitar problemas que pueden afectar a la empresa.

Todas las personas relacionadas con la empresa se pueden situar en uno de los siete escenarios que se forman:

- Familiares no accionistas: miembros de la familia que no trabajan en la empresa ni son accionistas.
- Accionistas: dueños de una parte del paquete accionarial de la empresa, no son miembros de la familia ni trabajan en la empresa.
- Empleados y directivos: todos los trabajadores de la empresa que no son miembros de la familia ni accionistas.
- Familiares accionistas: miembros de la familia y también accionistas, pero no trabajan en la empresa.
- Directivos y accionistas no familiares: trabajan en la empresa y son accionistas, pero no son miembros de la familia.
- Trabajadores familiares no accionistas: miembros de la familia que trabajan en la empresa, aunque sin ser accionistas.
- Líderes: miembros de la familia que trabajan en la empresa y son accionistas. (Salazar, 2008).

2.5. Gobierno corporativo

Es un conjunto de principios y procedimientos que regulan la estructura y funcionamiento de órganos de gobierno, en donde establecen la relación de la junta directiva, consejo de administración, accionista y el resto de las partes interesadas que permiten el proceso de la toma de decisiones sobre la generación del valor. (Deloitte, 2018)

Este sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos, en donde el funcionamiento de la administración de la organización define derechos y deberes exigibles a los administradores y establecer mecanismos de los accionistas. (Bustamente, 2015)

El gobierno corporativo en una empresa viene a constituir una de las partes fundamentales debido a que se encarga del funcionamiento administrativo de delegar y distribuir las funciones o actividades que le corresponden a cada empleado para así llegar a cumplir las metas, objetivos propuesto al momento de la creación de la empresa.

2.6. Plan estratégico

El plan estratégico es un proceso que consiste en el análisis, definiciones y llamados de acción que es realizado en el interior de la organización de manera consensuada, en donde el plan de deberá definirse en un periodo de tres a cinco años para tratar una visión en el futuro. (Asociación Red de ONG de Guayaquil (AROG), 2018)

Es un documento que nivel económico- financiero, estratégico y organizativo para el posicionamiento actual y futuro de la empresa para marcar una estrategia en función a su misión y visión. (Martinez & Gutiérre, 2005).

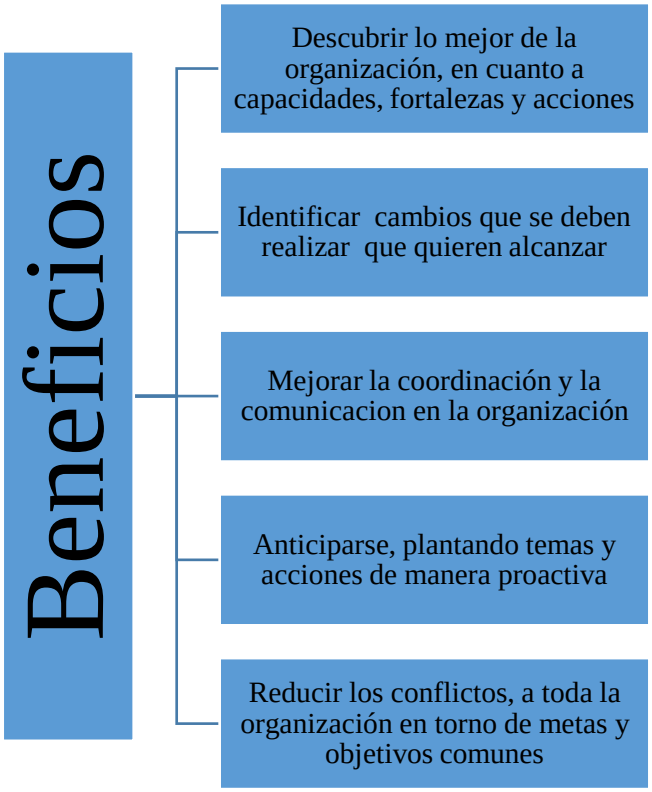
Para la empresa poseer un plan estratégico es de vital importar puesto que este debe ser elaborado con objetivo y metas trazadas para cumplirse en un determinado tiempo con esto tener una visión clara hacia donde quiere dirigirse la empresa y así todos poder cumplir con la visión a futuro que posee el negocio cualquiera que se plante debe ser alcanzable en el tiempo que sea propuesto.

Para que un plan estratégico sirva de guía se debe tener las siguientes características:

- Punto de vista numérico: Debe contener cantidades y cifras determinadas para la toma de decisiones.
- Punto de vista cronológico. Plantea la consecución de las metas que se define para alcanzar los objetivos.

- Punto de vista interno: Emplear sus recursos mediante estrategias o políticas internas. (Sánchez, 2017)

2.7. Beneficios de un plan estratégico



Fuente: Asociación Red de ONG de Guayaquil, 2018, https://guiaosc.org/que-es-plan-estrategico-como-se-define/.

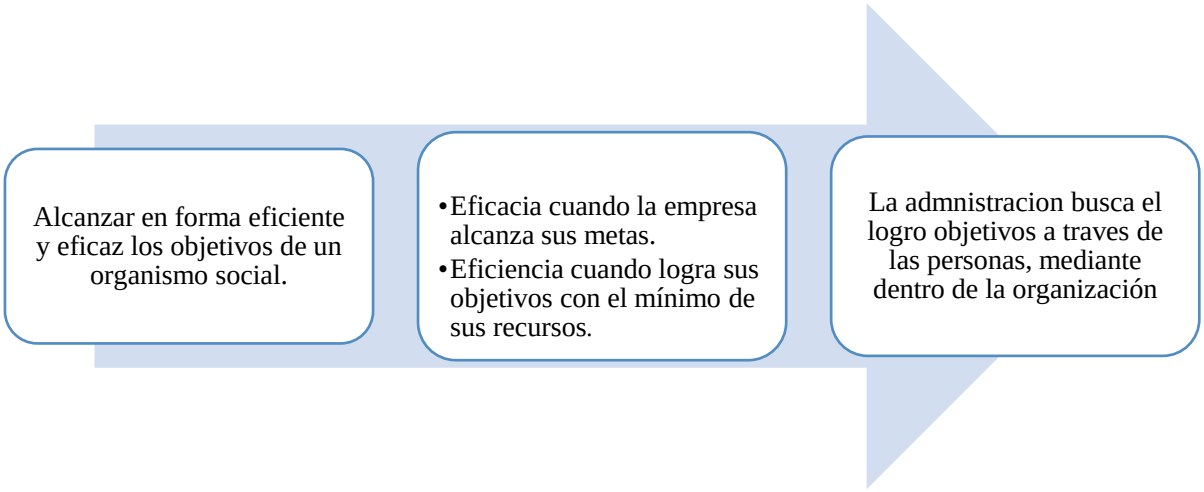
2.7. Administración de las empresas

Es una rama de las ciencias sociales, tiene como objetivo para tomar los recursos de forma estratégica para lograr los objetivos a corto, mediano a largo plazo. (Significados.com, 2018)

La Administración tiene por objeto la organización de recursos humanos, materiales, inmobiliarios, técnicos y económicos para conseguir las metas que la empresa pretenda para identificar el crecimiento empresarial, consecución de clientes, en incremento del patrimonio empresarial y obtener del máximo beneficios. (Rivero, 2014)

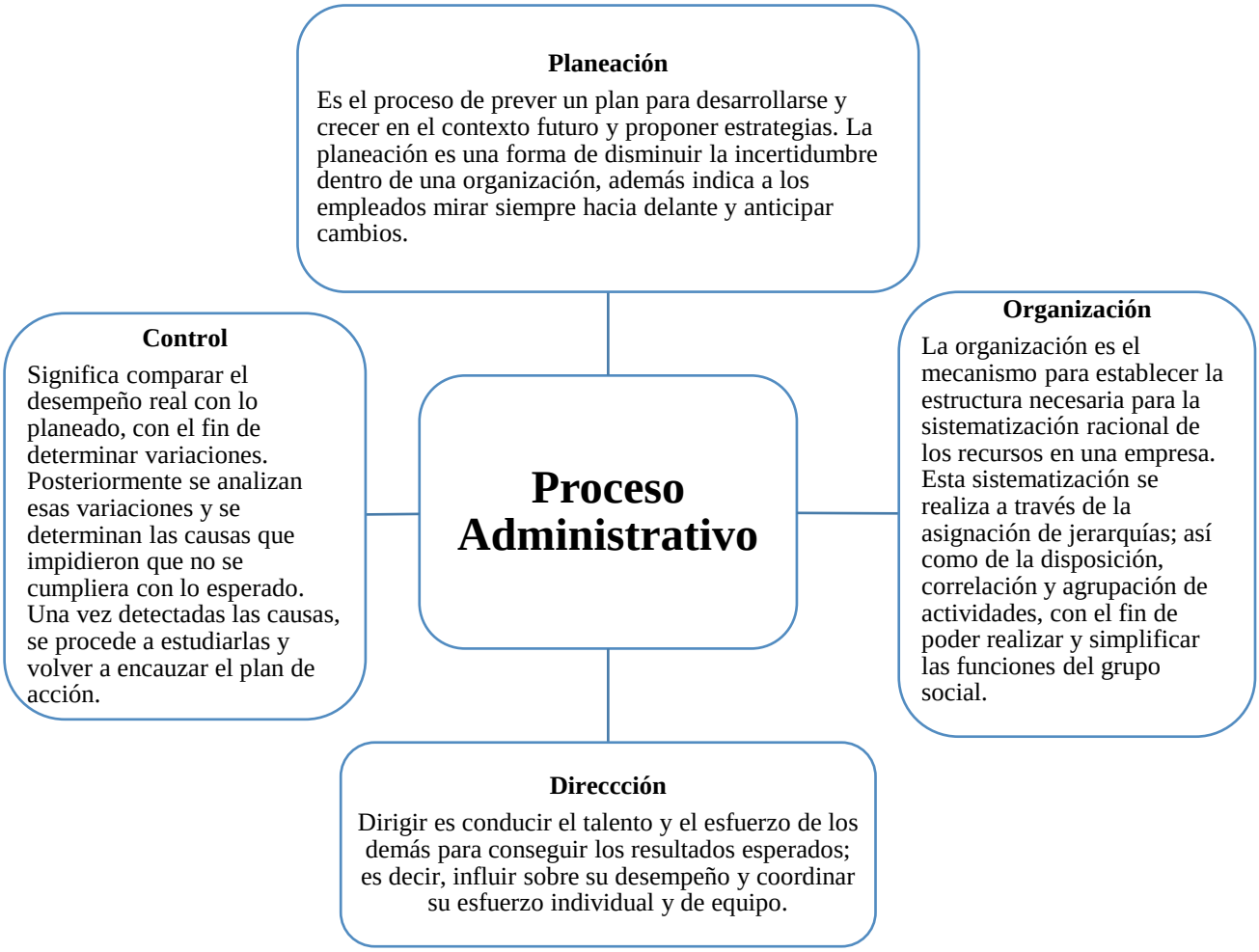
En la empresa la administración viene a ser un factor muy importante debido a que es como se administra los distintos recursos que posee la empresa estos pueden ser materiales o humanos hacer que con la debida planificación y comunicación estos sean invertidos de la forma más eficientemente y eficaz para que los mismos ayuden a cumplir con todos los objetivos propuestos y así el emprendimiento pueda seguir creciendo y permanezca en el tiempo.

Objetivos de la administración



Fuente: Ruiz Tatiana, 2016, https://prezi.com/_as6cybmqtzy/objetivo-de-la-administracion/

2.8. El Proceso administrativo



Fuente: Blandez Ricalde María de Guadalupe, Proceso administrativo, Editorial Digital UNID, (2014), p. 33-90, ProQuest Ebook Central, http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5307936.

Incluir el proceso administrativo en la empresa Joymary Flowers es muy importante para poseer un negocio exitoso, es indispensable planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que realizará la empresa en sus diferentes áreas.

Planear consiste en definir claramente las metas u objetivos de la organización y plantear una estrategia clara para lograr conseguirlos, coordinar todas las actividades jerarquizando las de mayor interés hacia las más simples para cumplir con los objetivos propuesto y cumplirlos en el tiempo estimado.

Organizar ayuda a establecer las funciones que desempeñan cada empleado dentro de la empresa que cada uno este consiente de sus tareas y jerarquías que poseen para así no tener duplicidad de funciones, también ayudar a establecer los perfiles adecuados para cada puesto según la necesidad de contratar personal nuevo que tenga la organización.

Dirección es influir de manera positiva en cada miembro de la empresa para lo cual se requiere un buen líder que mantenga motivado a todo el personal para facilitar la distribución de tareas y estas sean cumplidas en el tiempo requerido y de forma eficaz y eficiente.

Control se refiere a la manera de supervisar cada una de las actividades que realiza cada empleado para medir los resultados que se obtiene realmente y compararlos con las metas fijadas y en caso que no se estén obteniendo los resultados deseados tomar las medidas correctivas necesarias y estas sean a tiempo para no desviarse de los objetivos fijados por la empresa.

2.9. Estructura organizacional

Es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible, cuya finalidad es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación. (Universidad de Champagnat, 2002).

Para es un sistema que permite definir una jerarquía dentro de la organización, en donde se establece como opera una organización y ayudar a logar el cumplimiento de metas que perita un crecimiento futuro. (Friend, 2015)

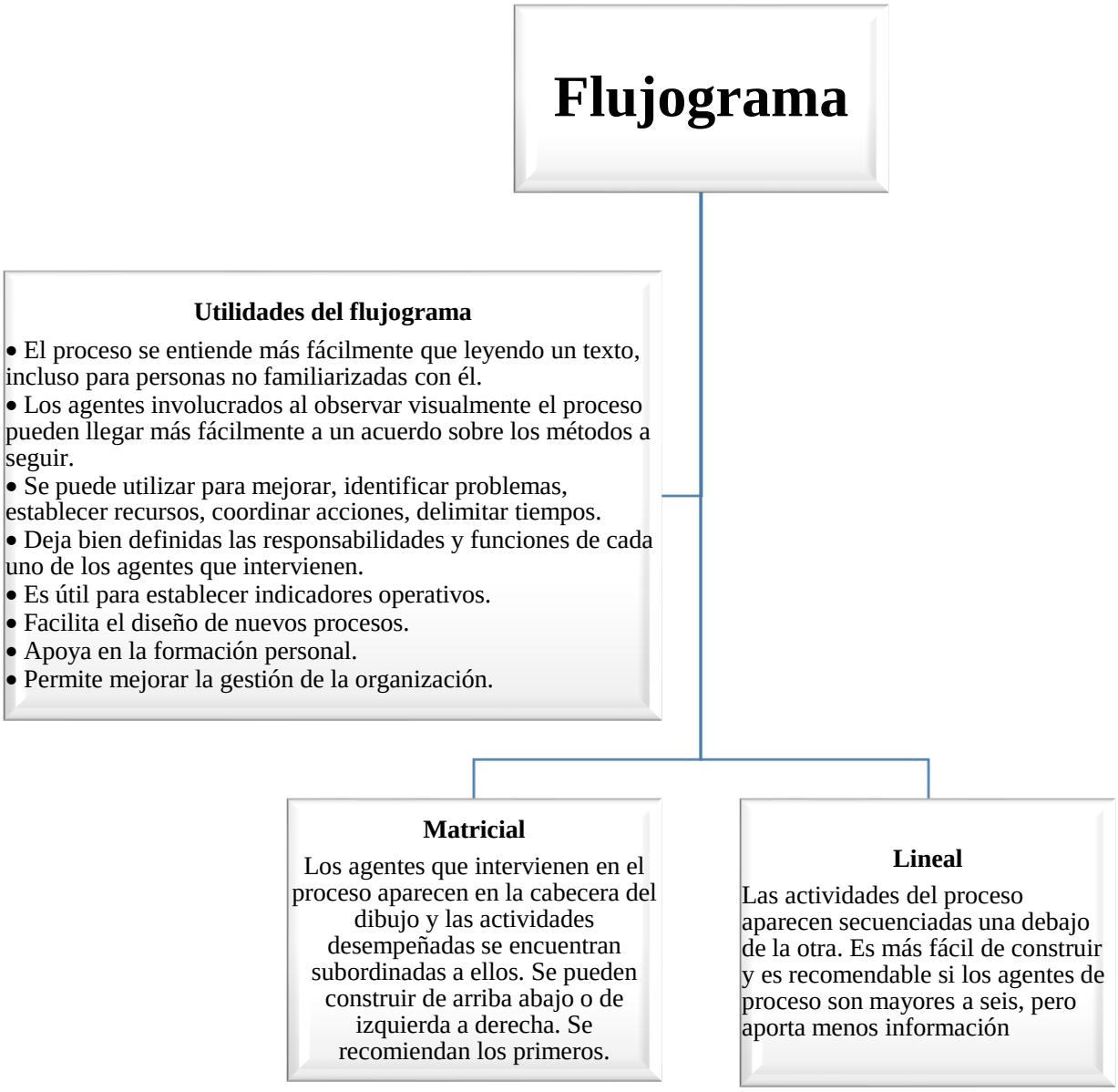
El crear una estructura organizacional para la empresa Joymary Flowers es muy importante para que no haya duplicidad en las funciones de cada empleado también a distribuir de mejor manera las actividades que les corresponden a cada puesto de trabajo, también a establecer jerarquías que ayudaría a mejorar la comunicación dentro de la empresa.

2.10. Organigramas

Conocido como un diagrama de organizativo o grafico de jerarquía, en donde se utiliza para organizar una empresa, actividad o entidad, en donde se puede utilizar para poder nombrar la representación gráfica de las operaciones para desarrollar un proceso. (Riquelme, Web y Empresas, 2019)

Los organigramas en una empresa permiten tener mayor comunicación y determinar quién es el inmediato superior para saber bajos las órdenes de quien se trabaja en las diferentes áreas de la empresa esto ayudará también a no tener duplicidad de funciones, y de esta manera mejoras las actividades dentro de la empresa.

2.11. Flujograma



Fuente: Hermosilla Redondo, (2015), Guía metodológica para la elaboración de un flujograma.

Simbología del flujograma

Tabla 1. Símbolos utilizados en la construcción de flujogramas.**Símbolo**	**Nombre**	**Descripción**
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales.
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar.
	Rombo	Se utiliza cuando se debe tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Flecha	Se utiliza para unir el resto de símbolos entre sí.
	Símbolos de entrada y salida	Sirven para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso o para recoger salidas generadas durante su desarrollo.
	Conectores	Representan conexiones con otras partes del flujograma o con otros procesos.

Fuente: Hermosilla Redondo, (2015), Guía metodológica para la elaboración de un flujograma.

El flujograma en la empresa Joymary Flowers será utilizado para describir los procesos que realiza la en las diferentes áreas que son la administrativa, contable y producción, plasmarlos gráficamente para facilitar el entendimiento de los empleados el mismo que debe ser claro y conciso; sin embargo, debe contener cada una de las etapas que se desarrolla hasta terminar la actividad que se vaya a realizar, poseer estos flujogramas ayudaría a la fácil comprensión para el ingreso de nuevo personal a la entidad lo cual optimizaría tiempo.

2.12. Proceso y su importancia

Es la secuencia de pasos lógicos que son enfocados en lograr un resultado deseado en un tiempo determinado lo cual es muy importante debido a que con varios procesos se logra cumplir un objetivo o meta trazada siendo eficiente y eficaz en lograr un resultado en el campo que se lo esté realizando.

2.13. Modelo de gestión

El desarrollo de un modelo de gestión para la innovación debe ser el primer paso de la dirección para llevar a cabo una estrategia de innovación con garantía. Estos sistemas deben emanar de la visión de negocio de la empresa y, en particular, de un conocimiento de los procesos que añaden valor a la organización, que incluya aspectos de comunicación, prestación de servicios y atención al cliente. La innovación del modelo de negocio tiene que convertirse en un proceso sistemático que permita a las organizaciones planificar, organizar y controlar el proceso de innovación, lo que redunda en un ahorro de recursos y en una mejora de la motivación e implicación de los empleados, aportar un valor añadido de confianza en la actividad de innovación de la empresa, y ejecutarla con excelencia operativa. (Martínez, 2013)

El poseer una modelo de gestión para la empresa Joymary Flowers ayudaría a establecer estrategias para lograr maximizar los ingresos y evitar desperdicios, añadir valor agregado a los procesos administrativos, contables y de producción, crear un enfoque sistemático de cada proceso para facilitar el trabajo, ayudar ahorrar recursos, implementar una mejorar continua para los empleados y así mantenerlos motivados, constantemente buscar nuevas estrategias para innovar y ofrecer un producto de calidad el cual sea muy cotizado en el mercado y así lograr continuar con la empresa y hacer que crezca.

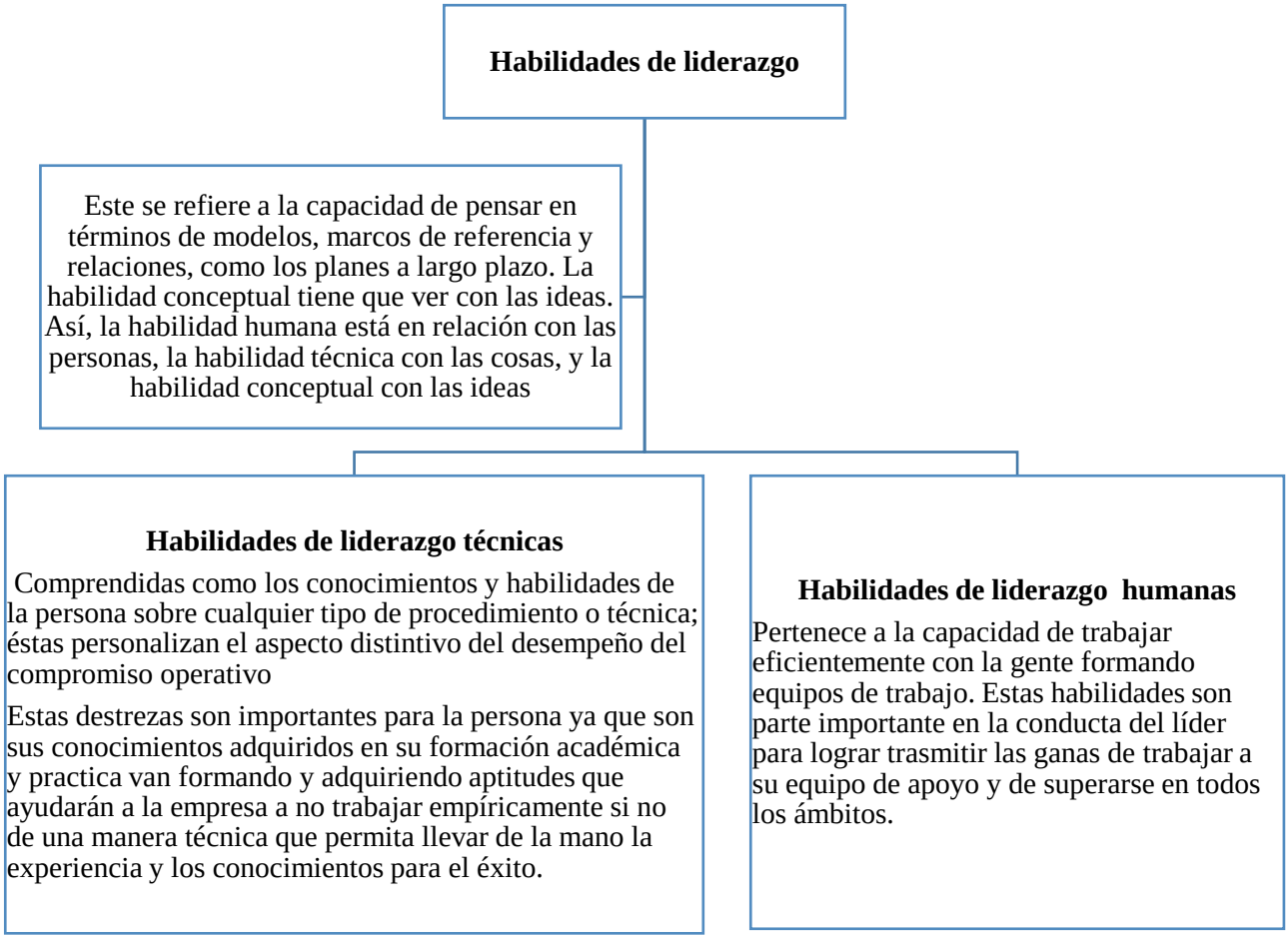
2.14. Dirección Estratégica

La dirección estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos. Según la interpretación de esta definición, la dirección estratégica se centraliza en la unificación de la dirección, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la indagación, el desarrollo y los sistemas de información tecnológica para alcanzar el éxito de la empresa. (Fred, 2003)

2.15. Liderazgo Empresarial

Hace referencia a la forma más eficaz de realizar la gestión del proceso de preparación de estrategias de una compañía para crear una ventaja competitiva. El proceso de elaboración de estrategias es aquel por el cual los administradores escogen y después ponen en práctica un conjunto de destrezas cuyo objetivo es lograr una ventaja competitiva. (Hill, 2009).

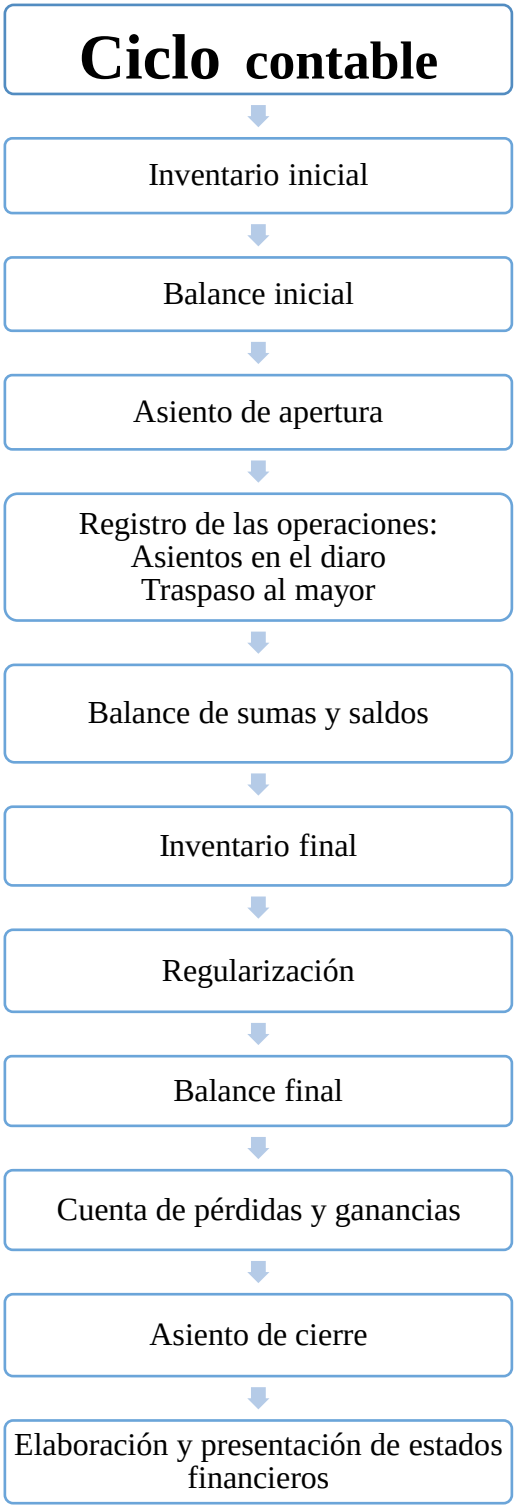
2.16. Habilidades del Liderazgo



Fuente: Ortiz R, El liderazgo empresarial para a innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas, 2010.

El poseer un buen líder en la empresa Joymary Flowers es bueno debido a que todas las empresas, asociaciones o cualquier tipo de equipo que se reúne para trabajar por un objetivo común necesita un líder que guíe, motive, transmita una actitud positiva, genere un ambiente de trabajo óptimo para todos los empleados, genere motivación de crecimiento personal en cada uno de los trabajadores, con esto que los empleados estén unidos y así trabajen por un objetivo común dando el 100% de sus capacidades para lograr cumplir con todas las metas establecidas en un determinado tiempo.

2.17. Ciclo contable



Fuente: Tarango, José Pedro. Técnica contable, Cano Pina, 2010. ProQuest Ebook Central, http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3226998..

2.18. Estados financieros

Que presenta a pesos constantes los recursos generados o utilidades en la operación, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un periodo determinado. (León, 2009).

2.18.1. Estado de situación financiera.

Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable. (León, 2009)

2.18.2. Estado de resultados integrales.

Presenta la situación financiera de una empresa a una fecha determinada, tomando como parámetro los ingresos y gastos efectuados; proporciona la utilidad neta de la empresa. Generalmente acompaña a la hoja del Balance General. (León, 2009)

2.18.3. Estado de cambios en el patrimonio.

El estado de cambios en el patrimonio es el informe financiero que muestra en forma detallada las variaciones - aumentos y disminuciones - en el valor residual de los activos del ente económico, una vez deducidas todas las obligaciones. (B., 2017)

2.18.4. Estado de flujos 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. Se entiende por efectivo y otros activos líquidos equivalentes la tesorería depositada en la caja de la empresa, los depósitos bancarios a la vista, los instrumentos financieros (letras, bonos, obligaciones, etc.) que sean convertibles en efectivo con vencimiento inferior a tres meses, y los descubiertos ocasionales cuando

formen parte integrante de la gestión del efectivo de la empresa. En este estado de efectivo se distinguen tres tipos de flujos:

- Flujos de efectivo de las actividades de explotación.
- Flujos de efectivo de las actividades de inversión.
- Flujos de efectivo de las actividades de financiación.

En el Plan General de Contabilidad figura únicamente el modelo normal del estado de flujos de efectivo, pues las empresas de reducida dimensión que puedan presentar los modelos abreviados de balance, estado de cambios en el patrimonio neto y memoria quedarán liberadas de la elaboración del estado de flujos de efectivo. (Tarango, 2010)

En empresa Joymary Flowers es importante conocer el ciclo contable para implementarlo en la organización, para facilitar la toma de decisiones teniendo en cuenta cada uno de las etapas, para así obtener un proceso mejor más ordenado, con el cual se obtenga la información actualizada, para tomar decisiones eficaces en el momento oportuno y con esto ayudar a la empresa a seguir con la actividad que realiza y generando utilidades para el propietario y terceras personas.

2.19. Personas naturales

Toda persona nacional o extranjera que inicie un negocio, es decir, empiece una actividad económica, debe cumplir con los siguientes pasos:

- Obtener el RUC
- Obtener comprobantes de venta

2.19.1. Qué es el RUC

El documento que recibe al inscribirse en el RUC es la constancia de su registro. En él constan sus datos personales y los de su actividad económica. Para ecuatorianos y extranjeros el RUC es su número de cédula más los dígitos 001. (SRI, 2018)

2.19.2. Qué son los comprobantes de venta

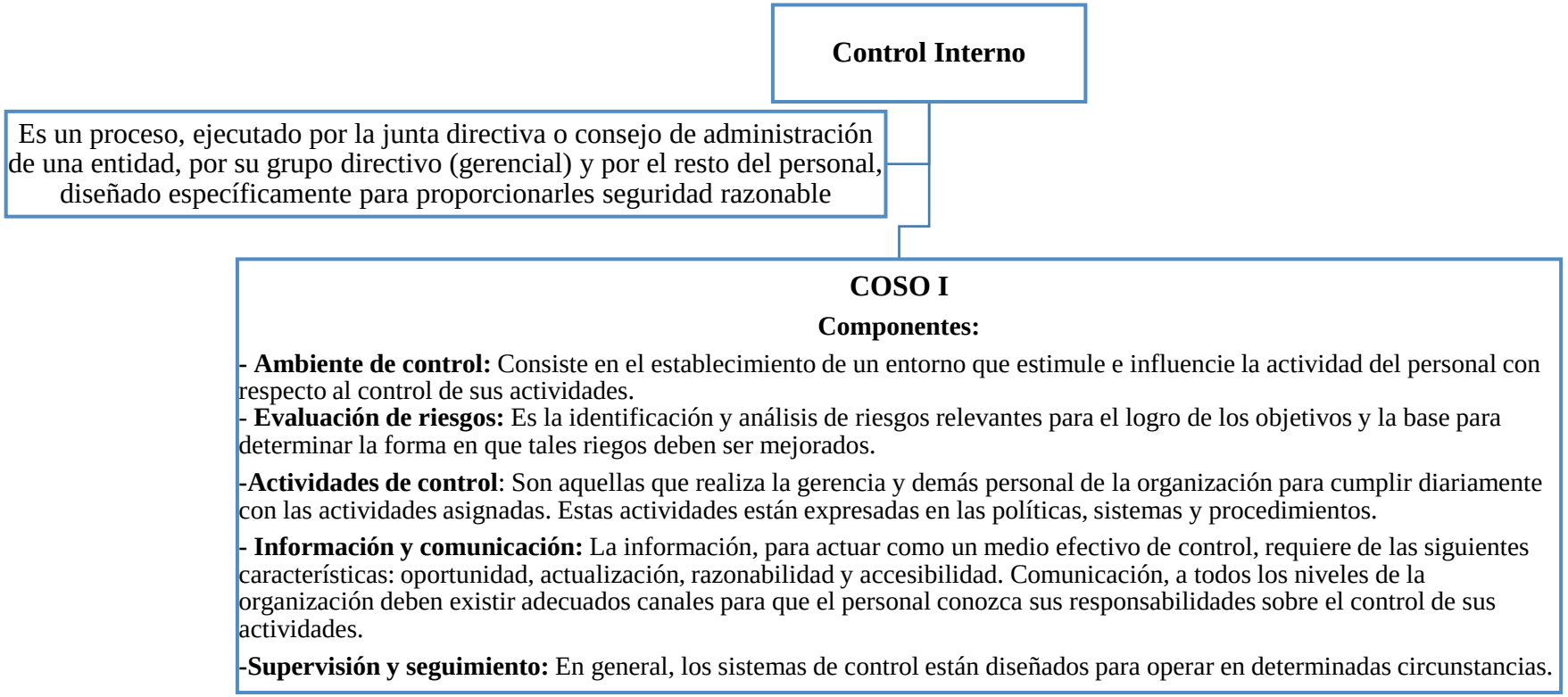
Es un documento que respalda sus ventas, acredita la transferencia de bienes, la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos. Debe ser autorizado por el SRI. Los comprobantes de venta de acuerdo a la ley son: facturas, notas de venta RISE, tiquetes de máquinas registradoras, liquidaciones de compra de bienes o prestación de servicios y los que consten en el Reglamento de Comprobantes de Venta. (SRI, 2017)

2.19.3. Obligaciones con el SRI

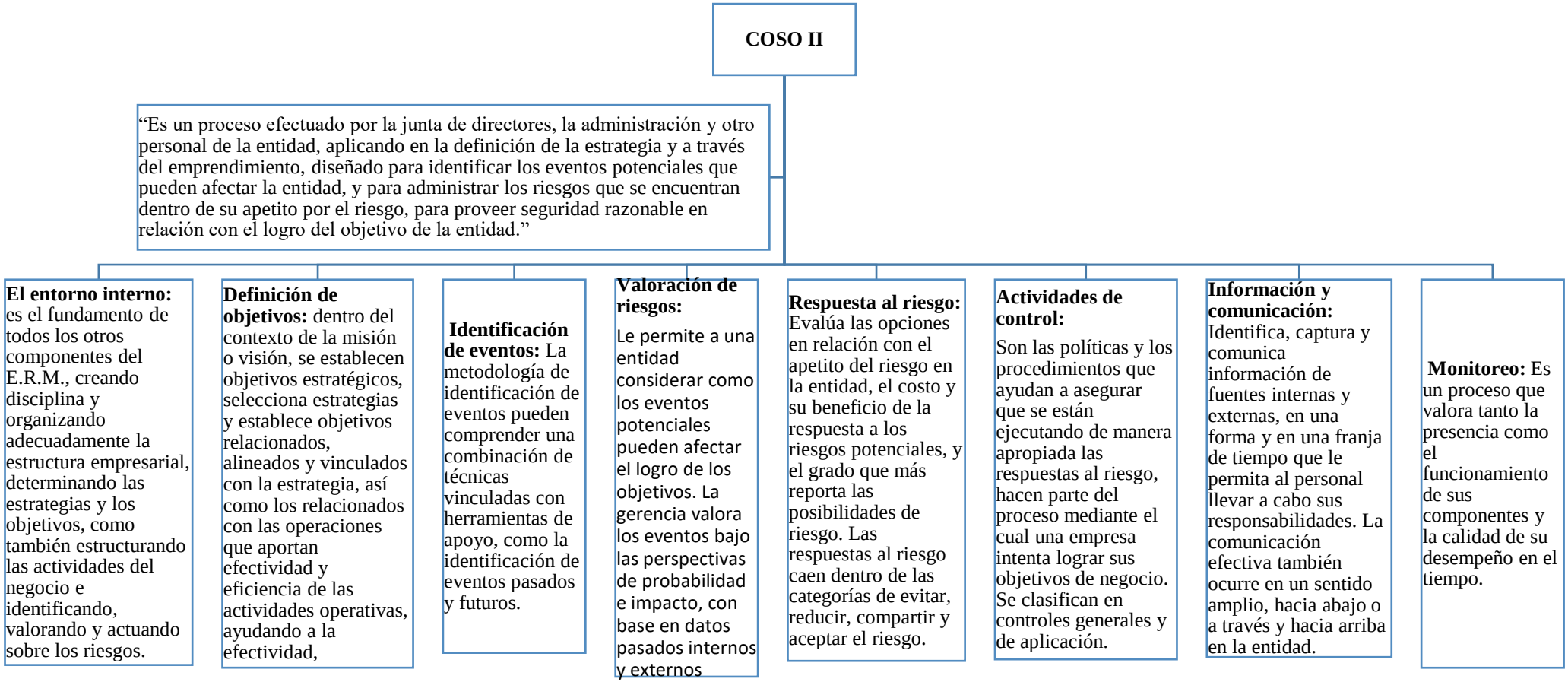
Inscribirme en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a mis actividades económicas y comunicar oportunamente los cambios que se presenten.

- Emitir y entregar comprobantes de venta autorizados.
- Llevar los libros y registros contables relacionados con mi actividad económica.
- Presentar las declaraciones y pagar los impuestos.
- Acudir a las oficinas del Servicio de Rentas Internas cuando sea necesario. (SRI, 2018)

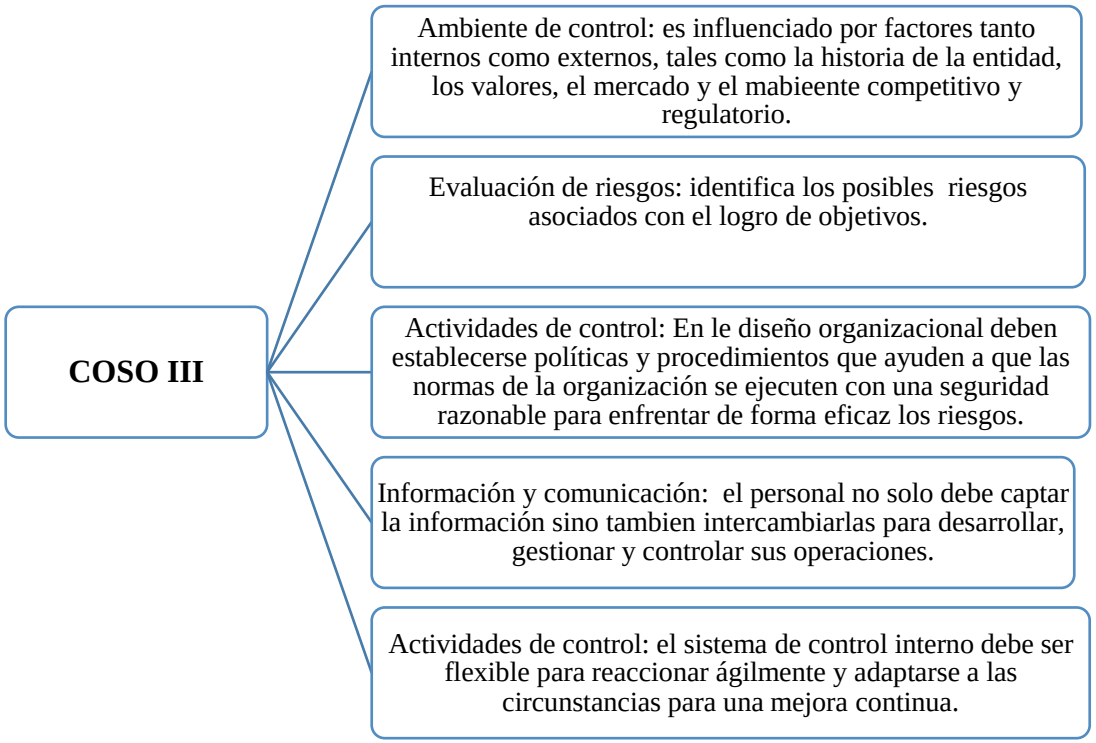
2.20. Modelo COSO I, II y III



Fuente: Estupiñán, Gaitán, Rodrigo. Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales, Ecoe Ediciones, 2015, p. 27 - 43.



Fuente: Estupiñán, Gaitán, Rodrigo. Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales, Ecoe Ediciones, 2015, p. 73 - 78.



Fuente: Rafael González Martínez, Marco Integrado de Control Interno, modelo COSO III, pág. 8-20.

El control interno es de gran importancia para la empresa Joymary Flowers debido a la cantidad de proceso que realizan en la misma para lo cual es indispensable establecer medidas de control que ayuden a que los procesos sean más eficiente y eficaces.

El control interno busca dar una seguridad razonable con la ayuda de trabajadores y directivos buscando que las actividades que se realicen en la empresa tenga el menor riesgo posible para lo cual desde su creación se ha ido implementando nuevos componente y principios que ayuden a lograr los objetivos planteados por la empresa.

2.21. Calidad

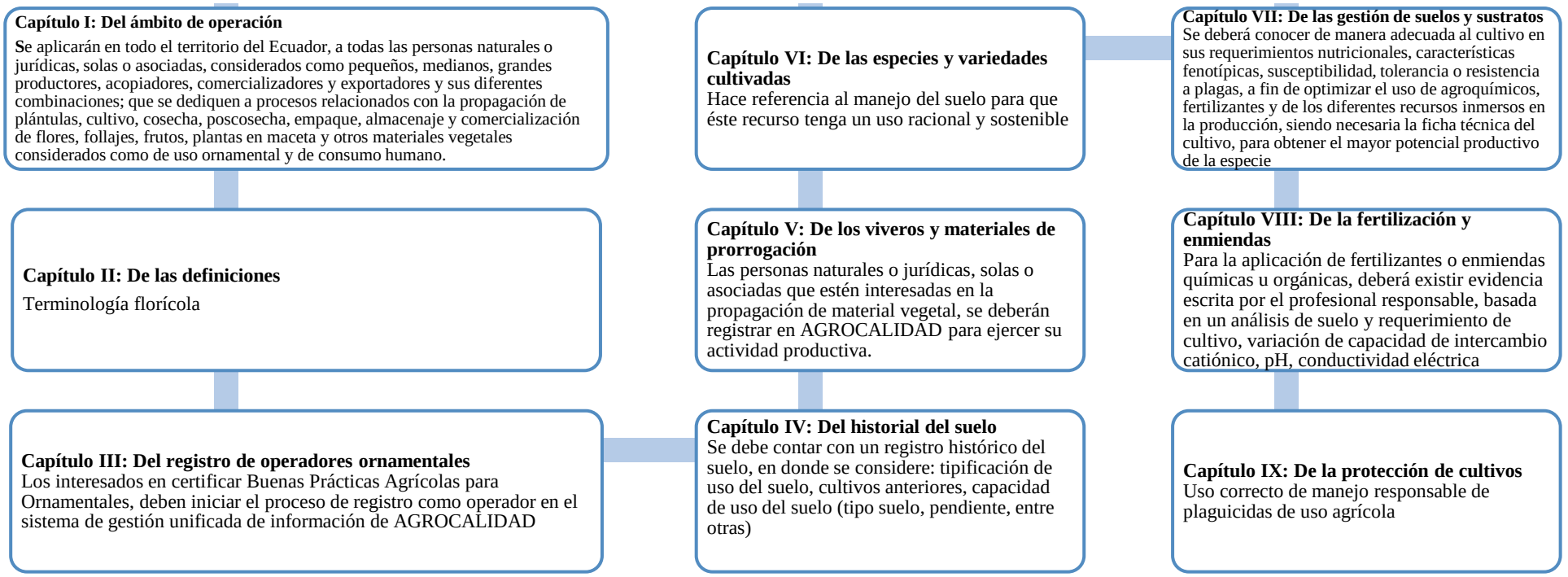
Un producto de calidad es aquel que cumple las expectativas del cliente. Si un producto no cumple todas las expectativas del cliente, el cliente se sentirá desilusionado, ya que no realiza exactamente lo que él quería. Si el producto sobrepasa las expectativas del cliente, estará pagando por una serie de funciones o cualidades que no desea. De todas formas, en mi opinión, y sobre todo en el caso particular de las empresas de servicios, es conveniente que el producto sobrepase ligeramente las expectativas del cliente, ya que de esta forma podrá quedar sorprendido y mantendrá su lealtad hacia nuestro producto. (Herrera)

Una definición generalmente aceptada es la que identifica la Calidad con el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto/servicio, en relación con las exigencias del consumidor al que se destina, es decir, un producto o servicio es de calidad, cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de determinados parámetros, tales como seguridad, confiabilidad y servicio prestado. (Gumucio, 2005)

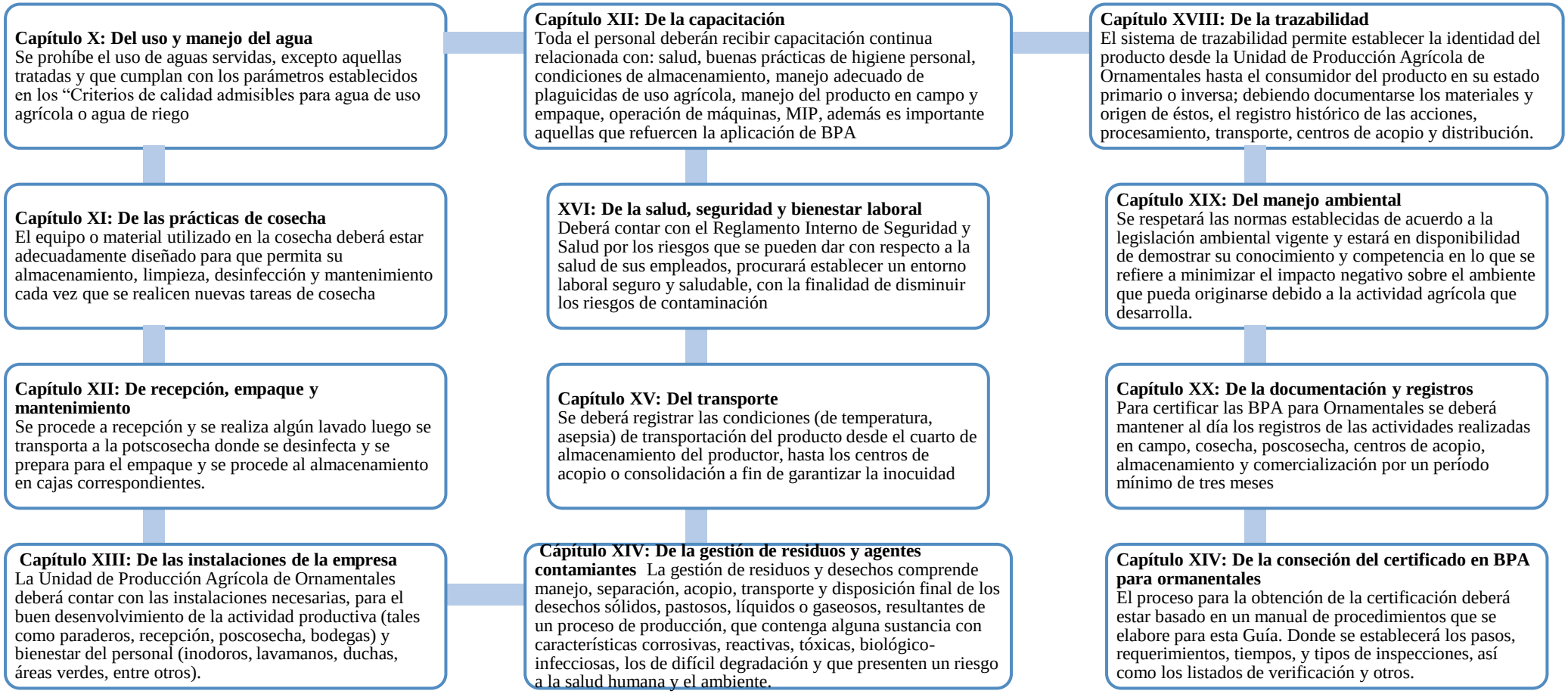
La calidad viene a estar determinada por las características o cualidades que posee un producto o servicio y si las mismas satisfacen al consumidor se considera un producto de alta calidad para quien lo esté consumiendo.

En el caso de la producción de rosas se determina un rosa de calidad dependiendo del tamaño, color, textura que son partes fundamentales para venderlas, llegar a estar características conlleva un proceso cuidadoso debido que empieza en el cultivo luego post cosecha hasta comercializarlas y lograr que el producto final este en óptimas condiciones para el consumidor y este sea determinado de alta calidad.

2.22. Buenas prácticas agrícolas para ornamentales



Fuente: Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, (2015), Buenas prácticas agrícolas para ornamentales, editorial EP Eduquil UG (Editorial Universitaria de Guayaquil)



Fuente: Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, (2015), Buenas prácticas agrícolas para ornamentales, editorial EP Eduquil UG (Editorial Universitaria de Guayaquil).

La guía sobre buenas prácticas agrícolas para ornamentales conocerlo es de gran importancia debido a que fue realizado con la ayuda de diferentes empresas florícola del país lo cual hace de esta guía una herramienta que se debe leer, conocer y poner en práctica puesto que contiene conceptos básicos de los procesos que se realizan en el cultivo de las rosas, también contiene aspecto relacionados con la salud y el bienestar laboral y este aspecto en las empresas es muy valioso conocer tanto los derechos y deberes hacia los empleados para así buscar un trato justo y evitarse multas.

También cabe recalcar que hay un capítulo sobre el tratamiento de residuos en las empresas florícola es de vital importancia, puesto que se generan gran cantidad de residuos orgánicos e inorgánicos, es necesario ser consientes con el medio ambiente y tratar de evitar contaminar el sector donde esté ubicada la florícola dándole el tratamiento a los residuos que sea necesario.

2.23. Satisfacción al cliente

Es la relación que nace cuando un cliente experimenta un nuevo producto o servicio puesto que el mismo a cubierto una necesidad y las expectativas que se pusieron al momento de adquirirlo generando la satisfacción deseada en el cliente de esta forma se logra obtener nuevos clientes.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1.Introducción

Con el diagnostico situacional efectuado a la empresa Joymary Flowers se determinó algunas deficiencias en la empresa por lo cual se determina de vital importancia la necesidad de crear un modelo de gestión con ello se mejorará la distribución de trabajos, actividades, se evitará conflictos en la organización debido a que todos conocerán las funciones y el compromiso que cada uno tiene con la empresa y lograr que se siga manteniéndose en el mercado, buscar nuevos segmentos y seguir cumpliendo con la política de calidad que caracteriza a la empresa y ayudar a cumplir con todos los objetivos planteados y buscar nuevos mercados y lograr expandirse en la comercialización de rosas.

La implementación del modelo de gestión para la empresa familiar Joymary Flowers, tiene la finalidad de crear la filosofía institucional, estructura orgánica, reglamento interno, manual de funciones y un modelo financiero.

Este documento será elaborado de manera detallada, ordenada, integral para que sea fácil de aplicar y este ayude a ser más eficientes y eficaces en la empresa.

3.2.Objetivos de la propuesta

3.2.1. Objetivo general.

Elaborar un modelo de gestión administrativo y financiero para conocer los procesos que realiza la empresa Joymary Flowers

3.2.2. Objetivos específicos.

- Determinar la estructura organizacional y las funciones que desempeñan cada uno de los trabajadores de la empresa.

- Determinar los procesos administrativos y financieros que se deben aplicar en la empresa.
- Establecer los controles internos existentes en la empresa
- Determinar si son confiable y seguros.

3.2.3. Propósito del modelo administrativo

Aspectos:

- Filosofía institucional
- Políticas
- Estructura orgánica
- Manual de funciones
- Mapa de proceso
- Flujogramas

3.2.4. Propósito del modelo financiero

Aspectos:

- Esquema de costos
- Estados financieros
- Control de activos
- Controles a las cuentas
- Aspectos tributarios

Modelo administrativo

3.3. La empresa familiar

Nombre de la empresa: **Joymary Flowers**

La empresa Joymary Flowers con Ruc 1000656023001 inscrito en el servicio de rentas internas como persona natural no obligada a llevar contabilidad se dedica a la producción de rosas de exportación, que se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Cayambe, parroquia de Ayora, la cual se dedica al cultivo y comercialización de rosas.

3.3. Logotipo

3.5. Filosofía institucional

3.5.1. Misión.

La misión es brindar a los clientes un producto de calidad adaptándose a los altos certificados de calidad sin causar impactos ambientales, brindando un producto no muy contaminado para que el cliente se sienta satisfecho de comprar nuestras rosas.

3.5.2. Visión.

En el 2023 posesionarnos como una empresa florícola reconocida a nivel del cantón, la cual haya alcanzado muchos mercados internacionales brindando fuentes de trabajo y contribuyendo con la economía de nuestro cantón Cayambe, sin olvidar todos los estándares de calidad y cuidando el medio ambiente.

3.5.3. Valores.

- **Responsabilidad**

  Todos los empleados de la empresa Joymary Flowers deben cumplir con todas las obligaciones que tienen a tiempo y con todos los parámetros que fueron establecidos al momento del ingreso a la entidad.

- **Respeto**

  Debe existir cordialidad entre todos los empleados, aceptarse como son tanto las virtudes como los defectos y así crear un buen ambiente de trabajo, mediante el respeto mutuo.

- **Puntualidad**

  Se debe cumplir a tiempo con los pedidos de los proveedores y estos deben ser entregados en las mejores condiciones para así mantener una buena reputación en el mercado.

- **Solidaridad**

  Ayudarse entre todos los trabajadores de la empresa para lograr las metas u objetivos establecidos a tiempo.

- **Transparencia y honestidad**
- Ser honestos con los clientes, proveedores y competencia también al mostrar su información financiera siendo transparente para así conseguir una buena reputación en el mercado.

3.6. Políticas.

3.6.1 Políticas generales

- Brindar un producto de calidad los clientes.
- Capacitar al personal para obtener mejores resultados en la producción.
- Cumplir con todas las obligaciones sociales para los empleados.
- Generar un ambiente óptimo en el lugar trabajo y ser responsables con el medio ambiente.

Responsabilidad social, este un tema muy importante conocer para poder brindar un servicio de calidad, con materia prima de calidad y con buenas prácticas de manufacturas, en el manejo de basura si se separa la materia orgánica e inorgánica, pero es necesario conocer cómo podemos ser responsables con la sociedad y brindar los servicios sin afectar al medio ambiente.

3.6.2. Políticas administrativas

- Cumplir con todos los reglamentos internos de la empresa
- Cumplir con lineamientos determinados en el código de ética de la empresa
- Cumplir con el horario de trabajo establecido en la entrada y salida de la empresa
- El uso del celular será de forma moderada la cual será usado solo en casos de emergencia.
- Se debe usar toda la vestimenta requerida para el desarrollo del trabajo diario
- No ausentarse del lugar de trabajo sin la debida autorización
- Los implementos de trabajo deben ser usados solo en las tareas de la empresa.

3.6.3. Políticas de la calidad

La empresa familiar Joymary Flowers y todas las personas que la integran se comprometen a trabajar para brindar confianza, excelente calidad de servicio y administrar los recursos con absoluta transparencia buscando siempre la mejora continua en beneficio de la organización.

- Usar toda la vestimenta necesaria para emplear las tareas en la empresa
- Ordenar las áreas de acuerdo a las necesidades de la empresa
- Mantener el orden adecuado.

3.7. Reglamento interno Joymary Flowers

Se creó un reglamento interno para la empresa Joymary Flowers es de vital importancia para establecer obligaciones y derechos para los empleados y la empresa se detalló los capítulos con de mayor interés para el negocio que son los siguientes:

- **CAPÍTULO I.-** OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO.

  Artículo 1.- OBJETO DEL REGLAMENTO.
- **CAPÍTULO II.-** CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN Y AMBITO DE APLICACIÓN.

  Artículo 2.-CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.

  Artículo 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- **CAPÍTULO III.-** DEL REPRESENTANTE LEGAL. (Art 4)
- **CAPÍTULO IV.-** DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL. (Art 5,6,7,8)
- **CAPÍTULO V.-** DE LOS CONTRATOS.

  Artículo 9.- CONTRATO ESCRITO.

  Artículo 10.- TIPOS DE CONTRATO.
- **CAPÍTULO VI.** - JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA. (Art 11- 18)
- **CAPÍTULO VII.-** DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES. (Art 19-20)
- **CAPÍTULO VIII.-** DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO. (Art 21,22)

- **CAPÍTULO IX.-** OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR. (Art 23,24,25)
- **CAPÍTULO X.-** DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA. (Art 26,27,28)
- **CAPÍTULO XI.-** DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS. (Art 29,30)
- **CAPÍTULO XII.-** OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA. (Art 31,32)
- **DISPOCISIONES GENERALES.** (Art 33 ,34)

3.8. Código de ética Joymary Flowers

Se creó un código de ética en términos fáciles de entender y comprender para la empresa Joymary Flowers el cual debe ser difundido entre todos los empleados tanto operativos como administrativos que servirá como guía para actuar y seguir los lineamientos, normas establecidos en el mismo que marca reglas de nuestra forma de actuar y comportarnos dentro de la empresa que será de gran apoyo para el negocio el cual debe hacerse cumplir dentro de la organización que contiene los siguientes puntos:

- Responsabilidad personal
- Valores
- Principios
- Relaciones con el público
- Prohibiciones
- Uso de poder
- Entorno de trabajo
- Conflictos de interés

- Seguridad industrial
- Uso de la propiedad y los servicios oficiales
- Comité de ética

3.9. Reglamento de seguridad y salud ocupacional

Se realizó un reglamento de seguridad y salud ocupación para la empresa Joymary Flowers en el que detalla los riesgos que posee la empresa y sus formas de mitigarlos en el cual se estableció diferentes capítulos de acuerdo a la necesidad del negocio que son los siguientes los cuales servirán como guía para actuar en cualquier caso que se presente.

- **CAPÍTULO I.-** DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

  Artículo 1.- Obligaciones generales del Joymary Flowers

  Artículo 2- Obligaciones generales y derechos de los trabajadores de Joymary Flowers

  Artículo 3.- Prohibiciones al empleador

  Artículo 4.- Prohibiciones para los trabajadores

  Artículo 5.- Incumplimientos y sanciones

  Artículo 6.- Incentivos
- **CAPÍTULO II.-** DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD

  Artículo 7.- Unidad de seguridad y salud

  Artículo 8.- Del servicio médico de empresa

  Artículo 9.- Responsabilidades de gerentes-jefes y supervisores

  Artículo 10.- Responsabilidades de los mandos medios
- **CAPÍTULO III.-** DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PROPIOS DE LA EMPRESA

  Artículo 11.- Riesgos Físicos

  Artículo 12.- Riesgos Mecánicos

Artículo 13.- Riesgos Químicos

Artículo 14.- Riesgos Biológicos

Artículo 15.- Riesgos Ergonómicos

Artículo 16.- Riesgos Psicosociales

- **CAPÍTULO IV.-** DE LA SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

  Artículo 17.- Señalización

  Artículo 18.- Descripción de las señales de seguridad señales

- **CAPÍTULO V. -** DE LOS EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL

  Artículo 19- Equipos de protección y ropa de trabajo

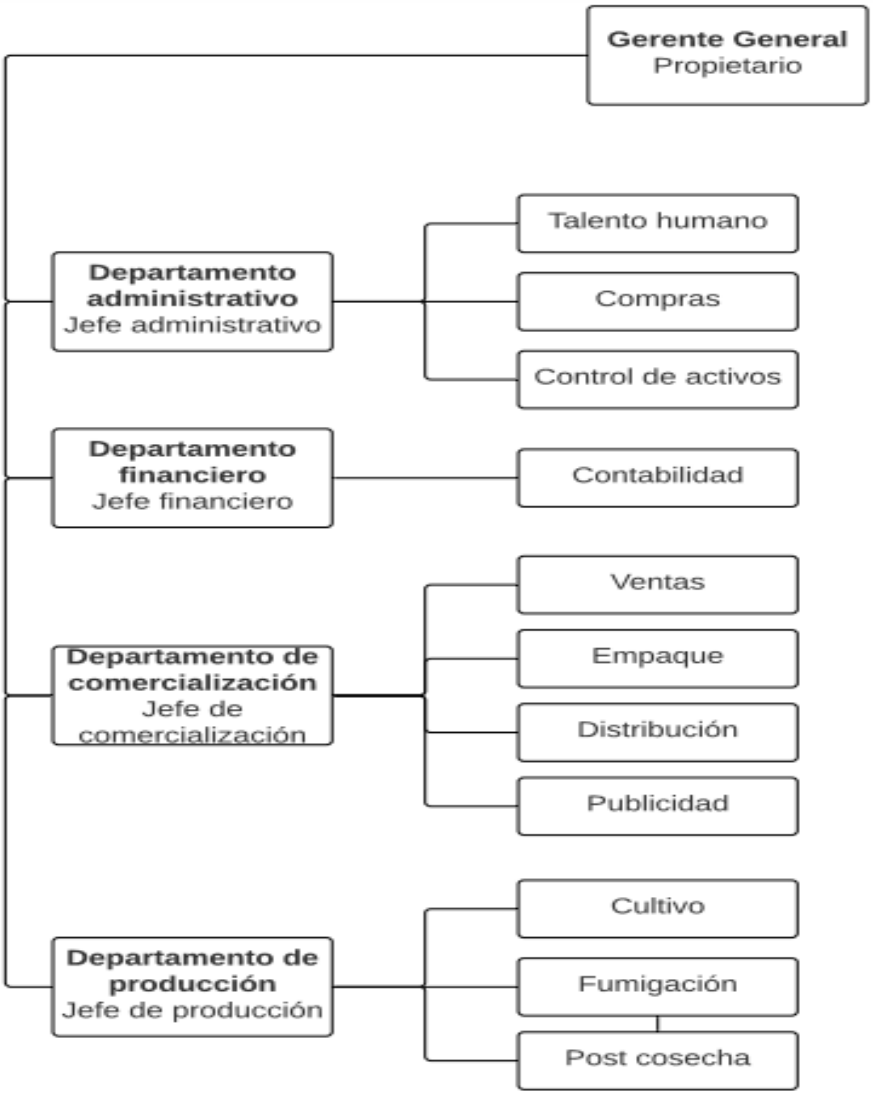
- **CAPÍTULO VI. -** DISPOSICIONES GENERALES O FINALES

3.10. Estructura orgánica

La empresa Joymary Flowers no cuenta con un organigrama estructural formalmente establecido, esto fue evidente en el proceso de la investigación que los empleados conocen sus cargos, pero no como están definidos estructuralmente para lo cual es muy importante contar con esta herramienta que mejore la gestión de la empresa, mejorar la coordinación de las actividades, conozcan las jerarquías, las líneas de mando entre otras.

Organigrama de **la** empresa Joymary Flowers

Figura 25: Organigrama.



3.11. Manual de funciones

El manual de funciones ayudará a facilitar el desempeño de las actividades de cada puesto de trabajo describiendo las funciones, responsabilidades y resultados individuales que le corresponden a cada uno también a definir los requerimientos de cada puesto como son el perfil profesional, experiencia, competencias, aptitudes, valores y principios entre otros.

A continuación, se realizará una tabla en la que detallará las funciones, perfiles según el puesto de trabajo que se requiera contratar lo cual ayudará a la empresa a optimizar el tiempo al momento de contratación de nuevo personal y saber exactamente el perfil de profesional que se requiere contratar.

Tabla 28: Propietario.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Propietario
Nivel:	Ejecutivo
Supervisa:	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de representar legalmente a la empresa, siendo el responsable que se ejecuten todas las actividades planeadas y se siga todos los procedimientos establecidos para el logro de objetivos y dar informe de su trabajo a los demás integrantes de la entidad.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Estudios superiores en administración, finanzas, economía o afines. Manejo de sistemas contables. Conocimientos de ley de compañías.	
HABILIDADES Responsabilidad Liderazgo Valores éticos Capacidad de negociar Capacidad de expresarse en público Comunicativo	
RESPONSABILIDADES	
• Representar legalmente a la empresa. • Planificar las metas u objetivos a corto y largo plazo. • Contratación del personal • Contratación de proveedores • Realizar negociaciones con empresa privadas. • Tomar decisiones interno o externas que afecten el bienestar del negocio. • Analizar y evaluar los estados financieros. • Buscar estrategias para maximizar las utilidades y estar constantemente innovándose.	
PRODUCTO A OBTENER	
• Toma de decisiones oportunas en bienestar de la empresa. • Decisiones sobre las áreas subordinadas, para hacer un trabajo conjunto y llevar a la sima a la empresa. • Rendir cuentas e informes de todo lo que se está realizando dentro de la empresa a los miembro interesados de la organización.	

Tabla 29: Jefe administrativo.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe administrativo
Nivel:	Administrativo
Supervisa:	Jefe inmediato
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de planificar, coordinar, dirigir y supervisar los planes a corto y largo plazo que realice el negocio también es el encargado de supervisar la compras y el control de activos controlar en funcionamiento interno del negocio.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Estudios superiores en administración, finanzas, economía o afines. Manejo de sistemas contables y operativos. Conocimientos de ley de compañías.	
HABILIDADES Responsabilidad Liderazgo Valores éticos Capacidad de negociar Capacidad de expresarse en público Comunicativo	
RESPONSABILIDADES	
• Elaborar políticas, normas y procedimientos administrativos. • Verificar los requerimientos de materiales para las distintas áreas. • Realizar un plan de compras acorde al análisis del presupuesto de ventas con proformas y proveedores. • Mantener el orden de todo su equipo de trabajo. • Administrar y controlar los activos fijos. • Controlar y aprobar las compras que se realiza. • Revisar y aprobar facturas, órdenes de pago, cheques entre otros. • Guardar los documentos de negocios que realice la empresa como respaldo.	
PRODUCTO A OBTENER	
• Informar a la autoridad sobre situación administrativa, cambios que se realicen. • Realizar informes de las actividades realizadas al Gerente. • Toma oportuna de decisiones.	

Tabla 30: Talento humano.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe de Talento humano
Nivel:	Administrativo
Supervisa:	Jefe administrativo
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de la contratación, inducción, evaluación, motivación, remuneración y desvinculación del personal del negocio.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Estudios superiores en administración, psicología industrial u otros afines. Manejo de nómina de personal. Conocimientos de administración de recursos humanos. Experiencia mínima de 5 años en cargos similares.	
HABILIDADES Responsabilidad Liderazgo Valores éticos Capacidad de expresarse en público Comunicativo Trabajo en equipo	
RESPONSABILIDADES	
• Definir el proceso correcto de contratación de personal, acorde a las necesidades de las diferentes unidades de la empresa • Difundir el requerimiento de personal para la empresa por medio de publicidad. • Realizar el proceso de contratación de personal que se requiere en la diferentes unidades, convocatoria, reclutamiento, selección e ingreso. • Realizar una inducción al puesto de trabajo, indicar sus funciones, obligaciones y derechos. • Evaluar el nivel de conocimientos que posee cada empleado. • Plantear un plan de capacitaciones anuales • Mantener los expedientes • Buscar las mejores condiciones de ambiente laboral y bienestar para todo el personal de la empresa. • Realizar convivencia con todo el personal para lograr un ambiente laboral óptimo. • Desvincular al personal de la empresa.	
PRODUCTO A OBTENER	
• Informe del rendimiento de cada empleado en las áreas operativas • Informar el número de capacitaciones realizadas para el fortalecimiento de los conocimientos. • Informa y comunica todas las novedades en cuanto a las relaciones humanas existentes entre los empleados de la empresa. • Informa todas las novedades del personal multas, planillas, asistencia, nomina.	

Tabla 31: Compras.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe de compras
Nivel:	Administrativo
Supervisa:	Jefe administrativo
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de realizar las adquisiciones de bienes y servicios para el negocio es una parte fundamental debido a que se depende de esta área para realizar con el proceso productivo.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Estudios superiores en Ingeniería industrial, administración o economía. Capacidad de organizar al personal. Conocimientos en Word, Excel Experiencia mínima de 3 años en cargos similares. Género masculino o femenino.	
HABILIDADES Responsabilidad Liderazgo Valores éticos Capacidad de negociar Capacidad de expresarse en público Comunicativo	
RESPONSABILIDADES	
• Definir el proceso de compras de los insumos y materiales • Presentar un plan de compras acorde a las distintas unidades de la empresa. • Registro de posibles proveedores. • Buscar diferentes alternativas para la adquisición de bienes y servicios. • Negociar con proveedores y elegir la mejor opción. • Mantener un registro actualizado de los inventarios de los insumos y materiales • Análisis de stock de máximos y mínimos • Garantizar la adquisición realizada. • Mantener una buena relación con proveedores.	
PRODUCTOS A OBTENER	
• Informes sobre las compras que se realizan. • En forma mensual reportar que productos se requiere al mes para tener un stock necesario e ideal. • Informar los stocks máximos y mínimos a fin de cumplir con el requerimiento necesario • Reporte de forma oportuna el ingreso y egreso a contabilidad para el registro correspondiente.	

Tabla 32: Control activos.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe de control de activos
Nivel:	Administrativo
Supervisa:	Jefe administrativo
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de supervisar, controlar y mantener los activos del negocio en buen estado e informar de requerimiento de nuevos activos para mejor desarrollo de la empresa.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Estudios en administración de empresa o ramas afines. Conocimientos en manejo de almacenes. Experiencia mínima de 2 años en cargos similares. Género masculino o femenino. Edad entre 30 o 45 años.	
HABILIDADES Responsabilidad Liderazgo Valores éticos Organización Buenas relaciones públicas Compromiso Iniciativa Comunicativo	
RESPONSABILIDADES	
• Elaborar un plan anual de requerimiento, equipos y herramientas que necesita el negocio. • Codificar y etiquetar los activos. • Controlar y verificar los activos fijos mediante su codificación, destino y ubicación. • Realizar un acta de recepción cuando se entregue un activo fijo para el negocio. • Realizar mantenimiento de los activos fijos. • Realizar un informe de salida del almacén de cualquier activo. • Realizar una constatación física de los activos fijos en los lugares de trabajo. • Mantener un inventario de los bienes de activos fijos actualizado por áreas • Llevar un control de los traspasos de los bienes de activos fijos, indicando los custodios respectivos.	
PRODUCTOS A OBTENER	
• Informes de los activos, novedades de, los activos para proceder a la baja o recuperación de los mismos. • Informe sobre el uso de los activos fijos a las autoridades para poder saber el estado de estos.	

Tabla 33: Jefe administrativo.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe financiero
Nivel:	Administrativo
Supervisa:	Propietario
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de la gestión financiera de la empresa administra, gestiona y distribuye los recursos financieros que posee el negocio de la manera más óptima.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Estudios superiores en contabilidad, finanzas, economía o afines. Manejo de sistemas contables. Conocimientos de ley de compañías. Conocimientos de nuevas tecnologías. Experiencia mínima de 5 años en cargos similares.	
HABILIDADES Responsabilidad Liderazgo Capacidad de negociar Fácil adaptación a cambios Visión estratégica Comunicativo	
RESPONSABILIDADES	
• Analizar los estados financieros para la toma de decisiones. • Verificar si la proyección de ventas se cumplió y si no buscar soluciones para alcanzar la meta. • Diseñar políticas y procedimientos para el área financiera. • Incrementar la provisión de cuentas incobrables. • Optimizar recursos y buscar darle una inversión más óptima a largo plazo. • Contribuir al desarrollo de la empresa ayudando a cumplir con los objetivos y metas propuestos. • Indicar brechas existentes en el avance y las posibles alternativas a considerarse en el área de ventas. • Medir el avance obtenido entre lo presupuestado y ejecutado. • Analizar la liquidez de la empresa. • Atender los problemas financieros. • Resolver problemas financieros dando alternativas de soluciones y poder continuar con el negocio.	
PRODUCTOS A OBTENER	
• Informar de manera semanal sobre los recursos monetarios que posee en ese momento para las adquisiciones y gastos operacionales.	

• Informar de manera oportuna todas las novedades sucedidas en el área financiera al gerente general, para conjuntamente tome las decisiones en bienestar de la empresa. • Informar de manera oportuna sobre el requerimiento de materiales de oficina para el área administrativa.

Tabla 34: Contador.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Contador
Nivel:	Administrativo
Supervisa:	Jefe financiero
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de organizar, dirigir y controlar el ámbito financiero de la empresa de acuerdo con las leyes y reglamento que rigen al país.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Título de Contador Público autorizado (CPA). Manejo de sistemas contables. Conocimientos de ley de compañías. Conocimientos sobre declaración de impuesto, facturación, estados financieros e información contable en general. Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.	
HABILIDADES Responsabilidad Liderazgo Valores éticos Capacidad de negociar Capacidad de expresarse en público Comunicativo	
RESPONSABILIDADES	
• Realizar políticas y procedimientos para el área contable. • Revisión de los documentos que solicitan los pagos • Realizar el registro de ingresos y gastos de forma oportuna • Preparar los estados financieros en base a NIIF. • Tener en regla todos los permisos para el funcionamiento de la empresa. • Realizar pago a empleado y proveedores. • Realizar obligaciones tributarias y laborales • Mantener organizado todos los documentos que genere la empresa, por el lapso establecido según las normas legales.	

• Coordinar con las áreas pertinentes para el control y registro de inventarios de los bienes, materiales y activos fijos Verificar el ingreso al sistema contable de transacciones realizadas. • Autorizar la anulación de facturas dependiendo de la causa. • Registro de las notas de créditos por devolución y descuentos • Generar informes económicos para el Gerente.
PRODUCTOS A OBTENER
• Toma de decisiones mediante los estados financieros • Informe sobre devoluciones de rosas. • Informe mensual sobre las obligaciones.

Tabla 35: Jefe de comercialización.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe de comercialización
Nivel:	Operativo
Supervisa:	Propietario
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de promocionar el producto que va a vender la empresa en las distintas plataformas definir un plan de marketing para conseguir posesionar al producto en el mercado.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Título de dirección de marketing. Conocimientos de nuevas tecnologías. Experiencia mínima de 3 años en cargos similares. Género masculino o femenino. Edad entre 25 o 45 años. Dominio de idiomas básico ingles	
HABILIDADES Responsabilidad Liderazgo Valores éticos Creativo Capacidad de trabajar en equipo Comunicativo	
RESPONSABILIDADES	
• Diseñar un plan de marketing para el negocio basándose en las fortalezas del producto. • Controlar los recursos económicos que le otorgan al departamento de marketing. • Definir las estrategias que se usara para la publicidad.	

• Analizar las acciones que se realizan y controlar los resultados que se están obteniendo. • Promover nuevo proyecto sobre inversiones en otros mercados o nuevas alternativas para generar ingresos. • Proponer nuevos proyectos para la empresa y presentar argumentos adecuados para poder realizarlos. • Dirigir, coordinar y liderar al equipo de trabajo para obtener buenos resultados. • Poseer una buena relación con los clientes para así lograr posesionar al producto en el mercado. • Determinar el nivel de ventas meta para cada uno de los vendedores.
PRODUCTOS A OBTENER
• Informar sobre las ventas individuales de cada uno de los vendedores. • Diseñar un presupuesto de ventas • Como logras las metas de ventas planteadas. • Informe quincenal sobre las ventas que se realiza en cuanto a exportaciones y flor nacional,

Tabla 36: Vendedor.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Vendedor
Nivel:	Operativo
Supervisa:	Jefe de comercialización
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de realizar las ventas directo con el cliente dentro de la empresa atendiendo todas sus necesidades.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Estudios superiores en marketing o publicidad. Hablar otro idioma como inglés, ruso y otros. Conocimientos sobre atención al cliente y ventas en línea. Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. Género masculino o femenino. Edad entre 25 o 45 años.	

HABILIDADES

Responsabilidad
Exactitud
Puntualidad
Eficiencia y eficacia.
Valores éticos
Capacidad de negociar
Comunicativo

RESPONSABILIDADES

- Atender con amabilidad y respeto al cliente.
- Indicar todas las cualidades del producto que se venderá.
- Asesorar al cliente según la necesidad que posea.
- Realizar un registro de todos los pedidos que tenga de los clientes.
- Generar una orden de salida de los productos que vayan a venderse.
- Asistir a capacitaciones para mejorar el servicio que presta la empresa.
- Promocionar a los clientes todos los productos que tienen a la venta.
- Cumplir con las metas establecida al mes.
- Brindar una atención personalidad que marque diferencia con la competencia.
- Sugerir acciones que mejoren la atención al cliente.

PRODUCTO A OBTENER

- Preparar informes al Jefe de producción, sobre el producto que se está vendiendo
- Conseguir nuevo mercados meta.
- Informar que dice el cliente del producto acerca de la calidad para aplicar correctivos a tiempo para mejorar día a día en cuanto al producto.
- Informar las ventas mensuales al jefe de ventas.
- Reportes de los estados de cuenta de cada uno de los clientes.
- Informar que variedades de rosas son más rentables.
- Informar sobre las nuevas variedades que están innovando en el mercado.
- Informar sobre los principales mercados al cual se están llegando en determinados periodos.

Tabla 37: Empaque.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe de empaque
Nivel:	Operativo
Supervisa:	Jefe de comercialización
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de revisar, supervisar el producto para empacarlos y enviar a los clientes en las mejores condiciones y con alta calidad.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Conocimientos control de calidad Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. Género masculino. Edad entre 25 o 45 años.	
HABILIDADES Responsabilidad Organización Valores éticos Puntualidad Eficiencia Eficiencia Dinámico Proactivo Trabajo bajo presión	
RESPONSABILIDADES	
• Supervisar los bonches entregados que estén en buenas condiciones • Grapar y crear cartones donde se llevará los bonches de rosas. • Colocar etiquetas de agro calidad. • Colocar etiquetas de la variedad de rosa y tamaño. • Colocar en los cartones todos los bonches que se van a enviar al cliente. • Cargar las cajas con el producto al camión para enviar al cliente.	
PRODUCTOS A OBTENER	
• Entregar un informe sobre la calidad bonches que se van a empacar, este informe se lo realiza al jefe de pos cosecha para tomar los correctivos a tiempo. • Informar sobre el requerimiento de material para el área de empaque.	

Tabla 38: Distributivo.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe de distribución
Nivel:	Operativo
Supervisa:	Jefe de comercialización
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de ir a dejar el producto en el aeropuerto donde se va embarcar para el país que se esté vendiendo.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Licencia tipo C Experiencia mínima de 1 año. Género masculino. Edad entre 25 o 45 años.	
HABILIDADES Responsabilidad Proactivo Puntualidad Valores éticos Organización Iniciativa Comunicativo Trabajo bajo presión Dinámico	
RESPONSABILIDADES	
• Revisar que las cajas cargadas estén en buenas condiciones. • Revisar la cantidad sea la correcta. • Pedir las facturas de los envíos del producto que se va realizar. • Poseer una hoja de ruta para él envió que se realizara. • Llegar a la hora adecuada al Aero puerto para la carga se envié al país correspondiente. • Transportar las cajas en la temperatura adecuada para que no se deteriore las rosas durante el camino al aeropuerto	
PRODUCTOS A OBTENER	
• Comunicar él envió exitoso de la carga al Jefe administrativo. • Llevar la guía de remisión. • Informar si la coordinación de ruta esta correcta. • Verificar que él envió sea correcto.	

Tabla 39: Jefe de publicidad.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe de publicidad
Nivel:	Operativo
Supervisa:	Jefe de comercialización
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de dirigir y realizar el plan de marketing y publicidad para ejecutarlo en un determinado tiempo para lograr resultados.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Título en marketing o publicidad. Conocimientos sobre nuevas tecnologías. Experiencia mínima de 2 años en cargos similares. Género masculino o femenino. Edad entre 25 o 45 años	
HABILIDADES Responsabilidad Liderazgo Valores éticos Creativo Capacidad de trabajar en equipo Comunicativo Liderazgo	
RESPONSABILIDADES	
• Realizar un plan de publicidad poniendo énfasis en el producto. • Dar a conocer las cualidades y calidad del producto dando argumentos necesarios para validar al mismo. • Incrementar un incentivo publicitario a los vendedores, que por cada nuevo cliente este reciba un incentivo. • Diseñar un plan para difundir la publicidad en diferentes medios. • Lograr posesionar el producto en el mercado. • Buscar un plan rentable y que genere resultados. • Diseñar el logotipo del producto. • Diseñar el lema del negocio.	
PRODUCTOS A OBTENER	
• Informe sobre el resultado del plan de publicidad que se efectuó en determinado periodo para incrementar las ventas. • In formar si las ventas han subido o bajado • Determinar el medio publicitario eficiente para aumentar las ventas.	

Tabla 40: Producción.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Jefe de producción
Nivel:	Operativo
Supervisa:	Gerente General
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado supervisar y controlar las áreas de producción y verificar que el producto se desarrolle en las mejores condiciones y sea de la mejor calidad para comercializarlos.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Conocimientos sobre las diferentes áreas de producción. Experiencia mínima de 3 años en cargos similares. Género masculino o femenino. Edad entre 25 o 45 años.	
HABILIDADES Responsabilidad Organización Valores éticos Coordinar Capacidad de trabajar en equipo Comunicativo	
RESPONSABILIDADES	
• Supervisar el área de cultivo. • Verificar el rendimiento del personal en cultivo. • Cumplir con la producción de rosas establecida para cada mes. • Generar mayor rendimiento según la temporada que sea. • Coordinar trabajos en equipo para distintas actividades. • Supervisar las fumigaciones. • Aprobar el retiro de productos de bodega para la fumigación. • Control las camas a fin de Mantener sin enfermedades a las rosas. • Supervisar la post cosecha. • Verificar el proceso de despacho del producto. • Mantener un dialogo con los proveedores para determinar el punto de corte que se necesita a diario en la post cosecha en cuanto a la flor de los proveedores externos.	
PRODUCTO A OBTENER	
• Determinar informes de rendimiento del personal al Jefe administrativo para asignar horas extras. • Informar a la gerencia sobre el estado de los cultivos para tomar decisiones de temporadas. • Informar al supervisor de pos cosecha los altos y bajos de la producción. • In formar al área administrativa de la flor que ingresa de los proveedores.	

Tabla 41: Cultivo.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Cultivo
Nivel:	Operativo
Supervisa:	Jefe de producción
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado del cultivo de las mejores rosas cuidando cada detalle para así tratar de obtener el producto de mejor calidad para el mercado.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Conocimientos de proceso del cultivo de rosas. Experiencia mínima de 6 meses. Género masculino o femenino. Edad entre 20 o 45 años.	
HABILIDADES Responsabilidad Puntualidad Honradez Solidario Compañerismo Agilidad	
RESPONSABILIDADES	
• Desyemar es quitar las yemas de las rosas que se producen en el interior de cada hoja. • Limpiar las camas quitando las hojas secas o amarillas que se deprenden de las plantas de rosas. • Pichar las rosas realizando un corte de 15 cm desde el último corte para lograr que nazca una nueva yema. • Sacar hojas secas y basura que no ayudan al proceso productivo de la planta. • Remover el suelo de cada cama para evitar enfermedades. • Regar agua en cada cama dos veces por semana o dependiendo del clima. • Cosechar las rosas en un tamaño del botón determinada cada día. • Colocar en una malla 25 rosas y enmallar. • Enviar a la post cosecha para que se procese.	
PRODUCTO A OBTENER	
• Rosas de calidad. • Informe al jefe de producción sobre las novedades existentes en el día a día, para coordinar las fumigaciones y mantener sano el cultivo.	

Tabla 42: Fumigación.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Fumigación
Nivel:	Operativo
Supervisa:	Jefe de producción
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de preparar con las medidas exactas de los productos que se requieran para fumigar las diferentes enfermedades que se presenten en las rosas.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Conocimientos del cultivo de rosas y la enfermedad que se puede producir. Experiencia mínima de 1 año Género masculino o femenino. Edad entre 20 o 45 años.	
HABILIDADES Responsabilidad Puntualidad Honradez Solidario Compañerismo Agilidad	
RESPONSABILIDADES	
• Coordinar las fumigaciones con el jefe de producción para tener un control de lo que se va a ejecutar. • Monitorear cada semana los bloques de área de cultivo de rosas y así identificar las enfermedades que se estén generando y poder controlarlas. • Ir a bodega y pedir los productos para fumigar. • Preparar una dosis adecuada para la fumigación dependiendo de la cantidad y enfermedad. • Preparar la fumigación en cantidades adecuadas y tanques correspondientes. • Fumigar las rosas de arriba hacia abajo poniendo énfasis donde estén las enfermedades. • Repartirlo las veces que sean necesarias. • Recoger los utensilios que se usen para fumigar.	
PRODUCTO A OBTENER	
• Informar al Jefe de producción de las enfermedades encontradas.	

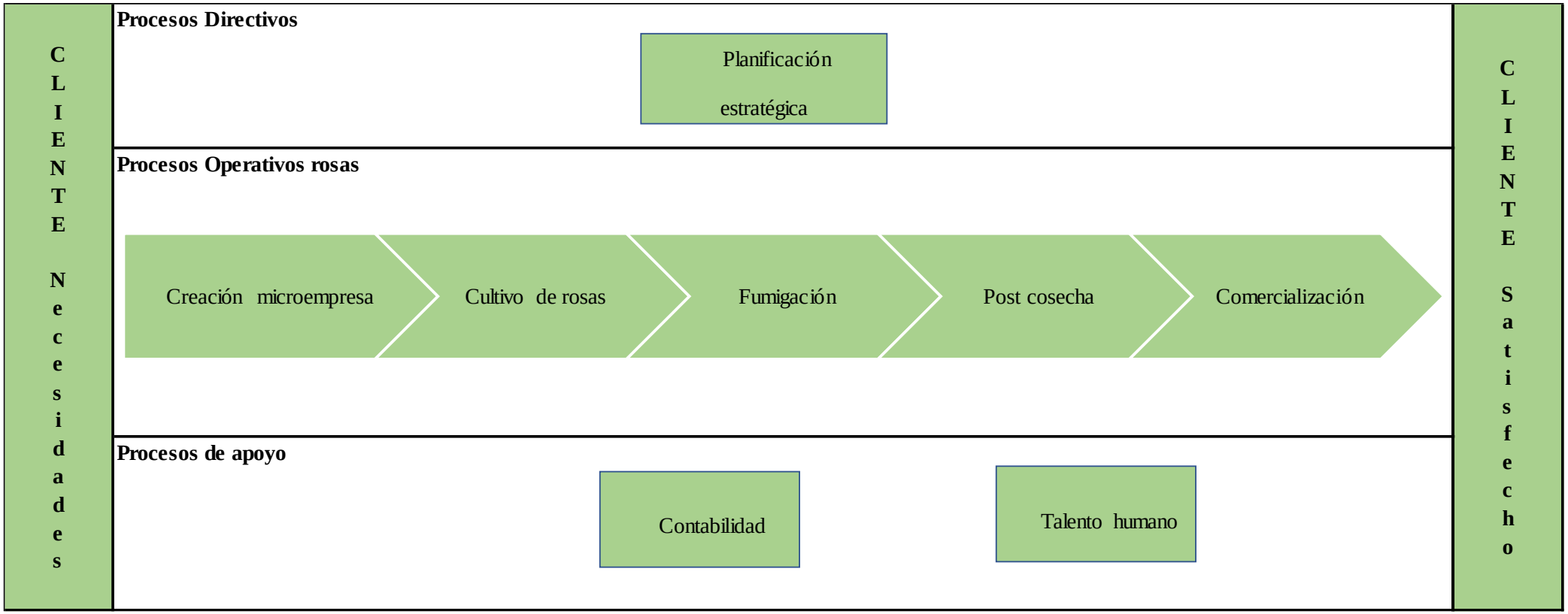
• Informar sobre el stock de fungicidas y fertilizantes, al jefe de producción para ordenar las compras posteriores.

Tabla 43: Post cosecha.

	EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN	
Nombre del cargo:	Post cosecha
Nivel:	Operativo
Supervisa:	Jefe de producción
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Es el encargado de procesar las rosas, evaluar la calidad de las rosas que se van a vender y colocar en empaques para luego encartonarlas y guardarlas en el cuarto frio.	
REQUISITOS DEL PUESTO	
PERFIL DEL PUESTO Conocimientos de generales sobre el área de post cosecha. Experiencia mínima de 1 año.	
HABILIDADES Responsabilidad Puntualidad Honradez Solidario Compañerismo Agilidad	
RESPONSABILIDADES	
• Clasificar las rosas según el tamaño y calidad. • Identificar el punto de corte y separar las que no tengan el punto adecuado. • Identificar las enfermedades y separar la que poseen enfermedades. • Desechar las rosas que no tienen el tamaño adecuado para venderlas como flor nacional. • Contar 25 rosas y emboncharlas. • Colocar etiquetas correspondientes según el tamaño y la variada de rosas que sea. • Colocar en los cartones los bonches que se va a vender. • Almacenarlas en el cuarto frio las rosas que no se procesaron durante el día para el día siguiente. • Separar la flor de finca con la de los proveedores. • Reportar el proceso de la flor de los proveedores por medidas y por variedades. • Entregar la flor nacional a los proveedores. • Identificar la flor de finca con la de los proveedores y etiquetarlas por día de proceso.	
PRODUCTO A OBTENER	
• Informar al jefe de producción sobre las enfermedades encontradas para que apliquen los correctivos en el cultivo. • Informar al jefe de producción la calidad de la flor de los proveedores externos	

3.12. Mapa de proceso de Joymary Flowers

Figura 26: Mapa de procesos.



Se realizó un mapa de proceso para facilitar el entendimiento y obtener mayor claridad sobre los procesos que realiza la empresa Joymary Flowers tantos en los aspectos directivos, operativos y de apoyo se detallara cada uno de los procesos con sus respectivas actividades y se plasmara en un flujograma cada uno de estos para facilitar el entendimiento y generar una idea clara sobre la empresa y sus procesos.

3.13. Procedimientos de Joymary Flowers

EL presente modelo de gestión tiene como objetivo articular de forma ordenada y lógica cada una de las actividades que realiza la empresa con el fin lograr mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de cada una de estas.

3.13.1 Proceso de creación empresa.

Tabla 44: Creación empresa.

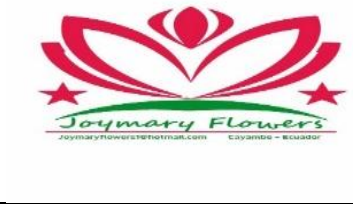
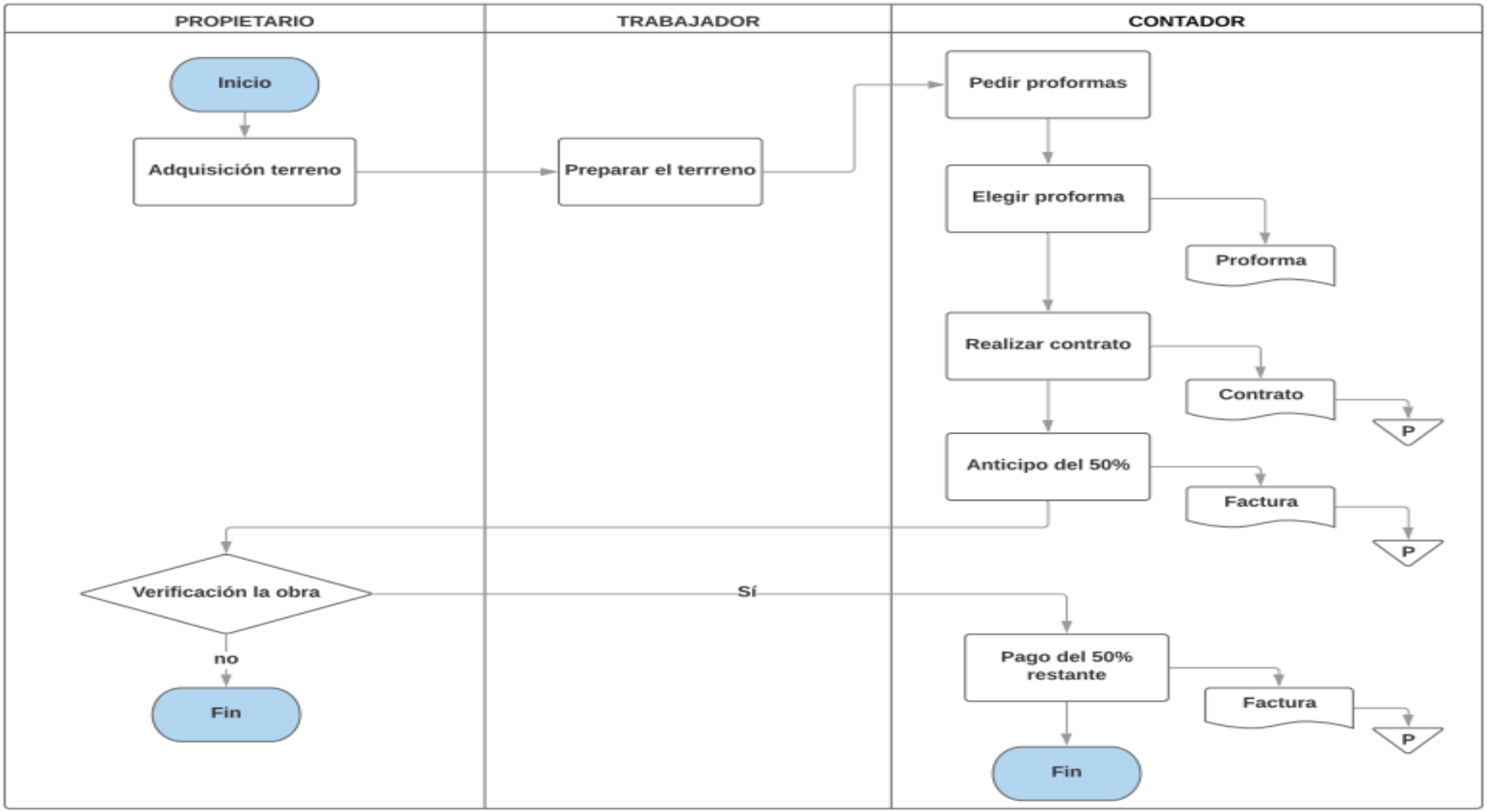
		**Empresa Joymary Flowers** Procedimientos		
Proceso: Creación empresa				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Adquisición del terreno.	Propietario		Escritura del terreno
2	Preparan el terrero colocando abonos, Uría entre otros.	Trabajador		
3	Pedir proformas para realizar la construcción del invernadero.	Contador		Proforma
4	Eligen la mejor proforma.	Contador		Proforma
5	Realizan un contrato para la realización de la obra.	Contador		Adjudicación de contratos
6	Se realiza un anticipo del 50% para la empezar la construcción.	Contador		Factura
7	Verifican la obra terminada en los términos establecidos en el contrato.	Propietario		
8	Se paga el 50 % restante y se concluye con la entrega de la obra.	Contador		Factura

Figura 27: Flujograma del proceso de creación empresa

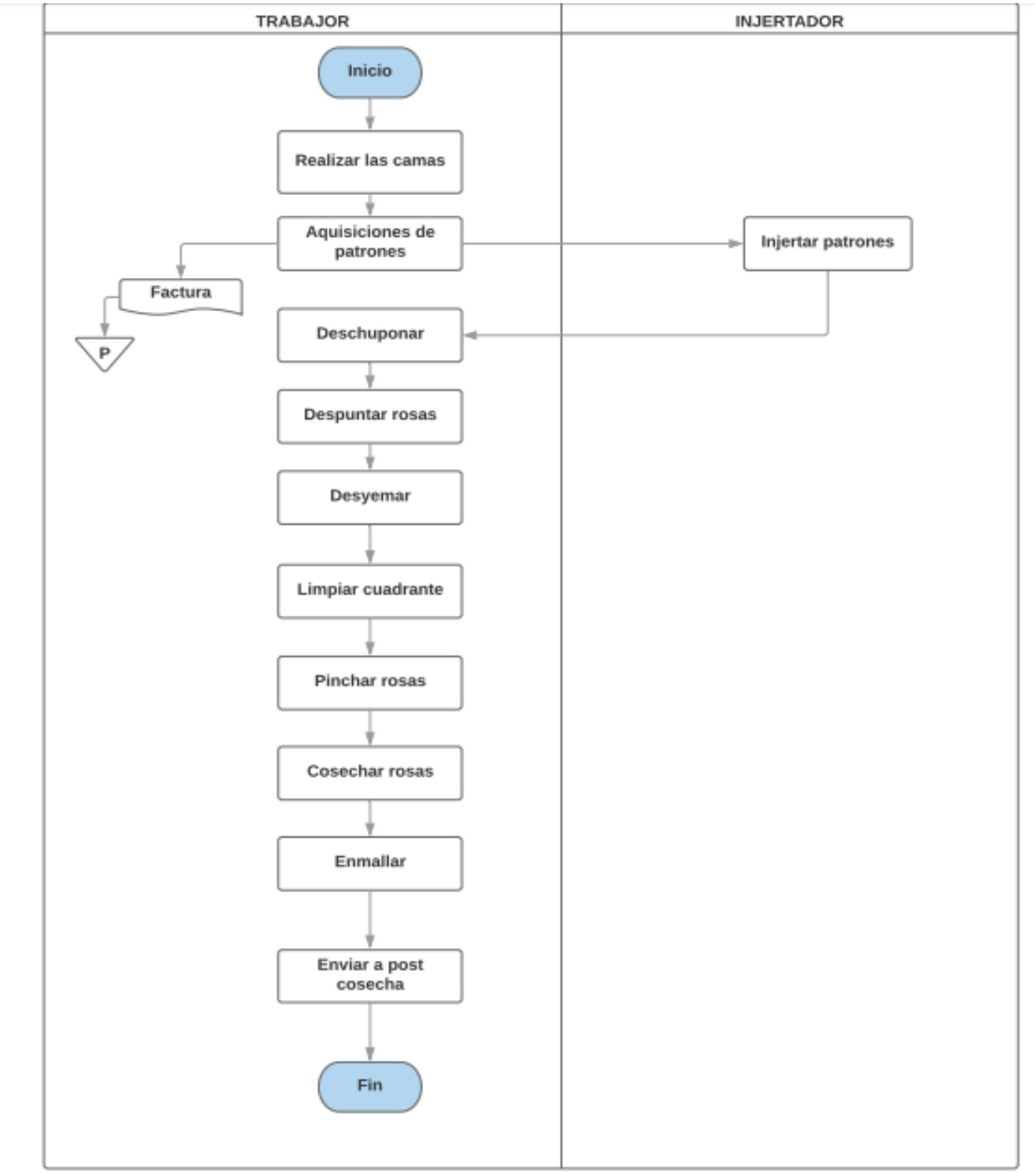


3.13.2. Proceso de cultivo.

Tabla 45: Cultivo

	Empresa Joymary Flowers Procedimientos			
Proceso: Cultivo				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Realizan las camas.	Trabajador		
2	Adquisición patrones.	Trabajador		Factura
3	Injertar patrones con las yemas de rosas que se desee cultivar.	Injertador		
4	Se realiza el proceso de deschuponar y se poda los patrones en un determinado tamaño.	Trabajador		
5	Se despunta para esperar que salga la primera yema para que se genere la rosa.	Trabajador		
6	Se desyema la rosa quitando las yemas que salen en el interior de las hojas.	Trabajador	Semanal	
7	Se realiza la limpieza del cuadrante, quitando hojas secas y barriendo las camas.	Trabajador	Semanal	
8	Se pincha para que se produzca nuevas rosas.	Trabajador	Dependiendo de la temporada	
9	Se cosecha las rosas diariamente en punto de corte determinado.	Trabajador	Diario	
10	Se enmalla las rosas de 25 rosas en cada malla. Es decir se coloca en cada malla 25 tallos de rosas.	Trabajador	Diario	
11	Se envía a post cosecha.	Trabajador	Diario	

Figura 28: Flujograma proceso cultivo.

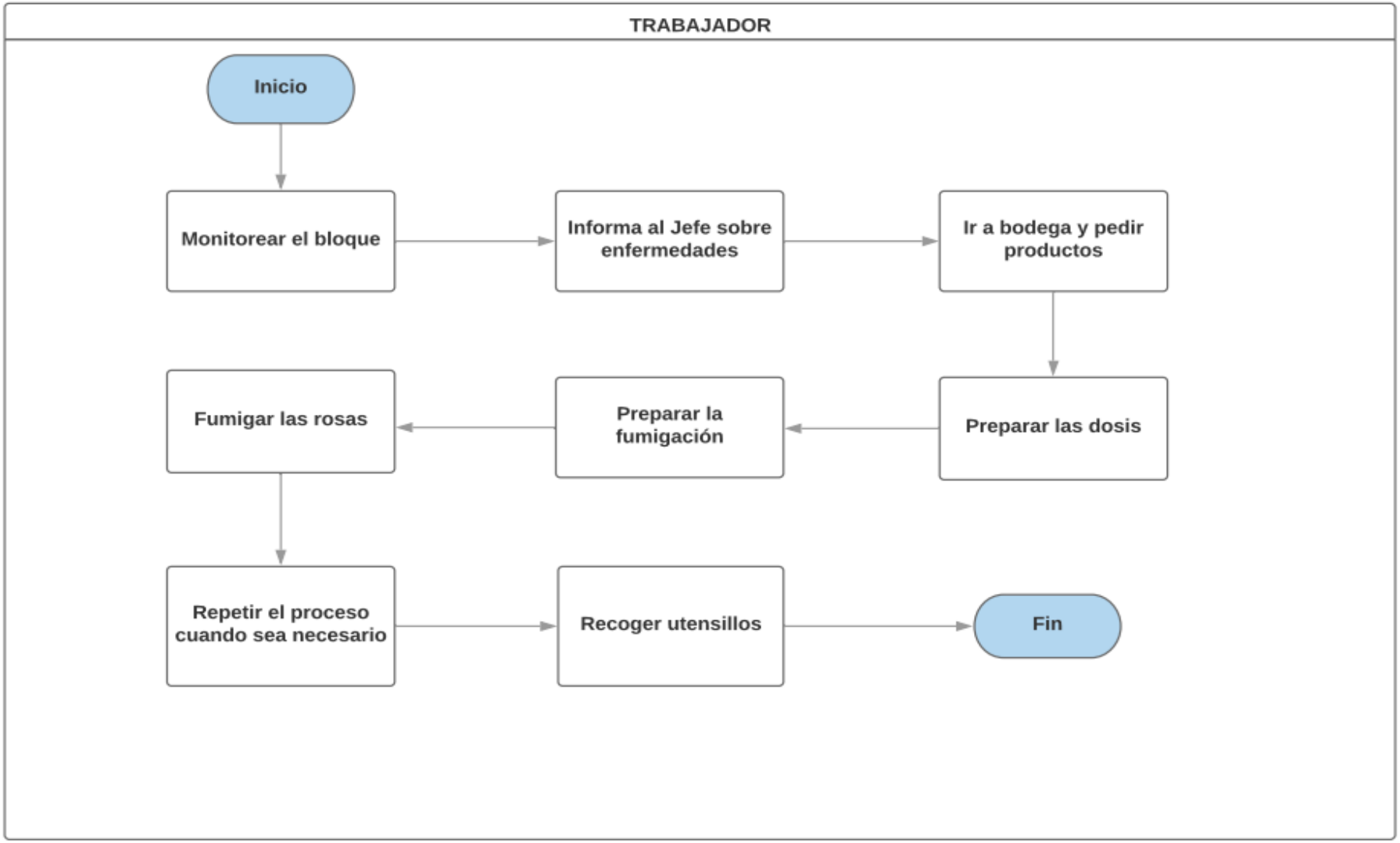


3.13.3. Proceso de Fumigación.

Tabla 46: Fumigación.

	Empresa Joymary Flowers Procedimientos			
Proceso: Fumigación				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Monitorear cada semana los bloques de área de cultivo de rosas y así identificar las enfermedades que se estén generando y poder controlarlas.	Trabajador	Semanal	
2	Informar al Jefe de producción de las enfermedades encontradas.	Trabajador	Diario	
3	Ir a bodega y pedir los productos para fumigar.	Trabajador	Diario	
4	Preparar una dosis adecuada para la fumigación dependiendo de la cantidad y enfermedad.	Trabajador		
5	Preparar la fumigación en cantidades adecuadas y tanques correspondientes.	Trabajador		
6	Fumigar las rosas de arriba hacia abajo poniendo énfasis donde estén las enfermedades.	Trabajador	Dos veces por semana	
7	Repertirlo las veces que sean necesarias.	Trabajador		
8	Recoger los utensilios que se usen para fumigar.	Trabajador		

Figura 29: Flujograma del proceso de fumigación.

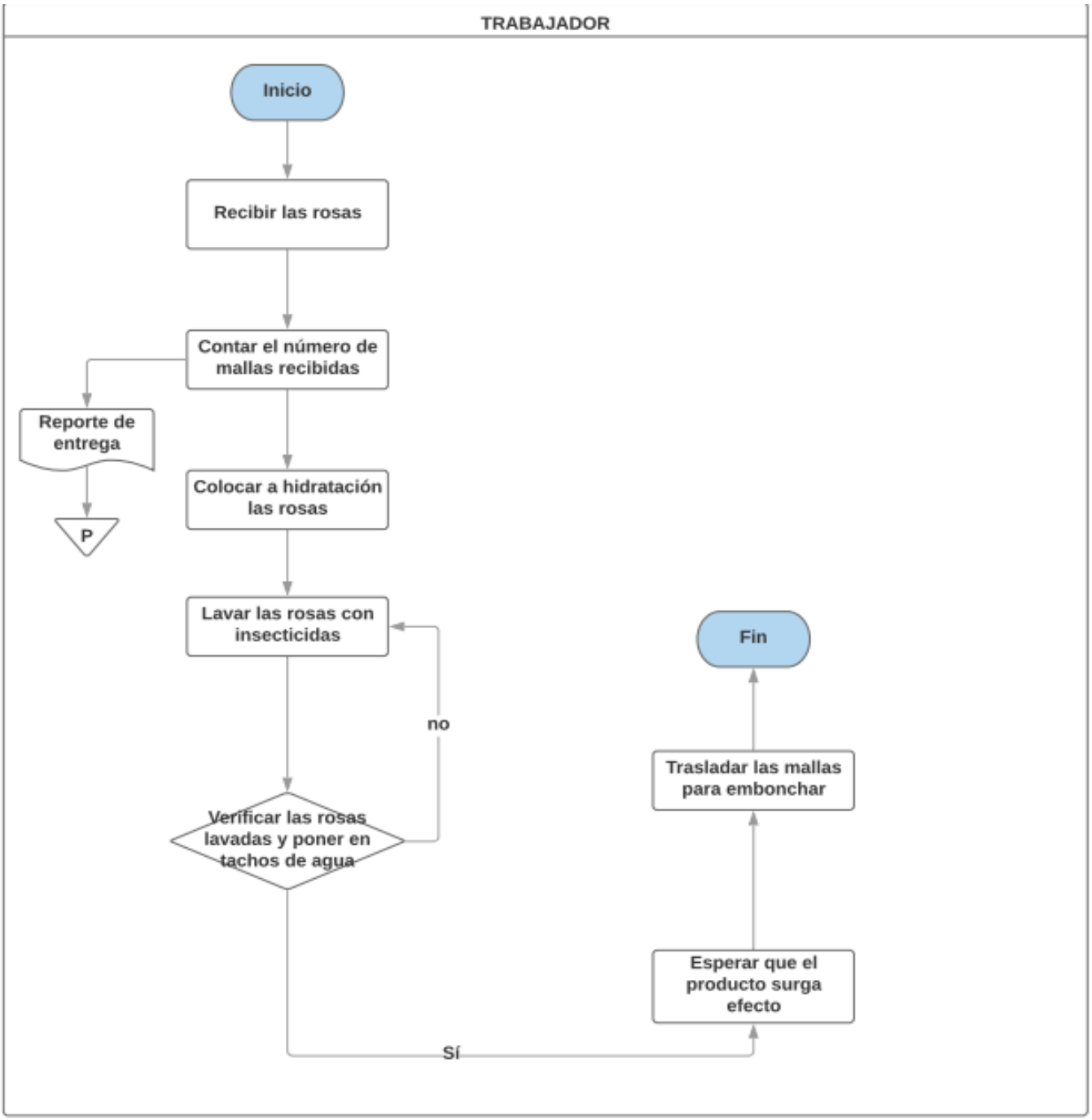


3.13.4. Proceso de recepción de la flor.

Tabla 47: Recepción de la flor

	Empresa Joymary Flowers Procedimientos			
Proceso: Recepción de pos cosecha				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Recibir las rosas de la de finca y de proveedores.	Trabajador	Diario	
2	Colocar el número de mallas que traiga cada proveedor y firmar el reporte donde consta la cantidad de flor que traiga cada proveedor y flor de finca.	Trabajador	Diario	Reporte de entrega
3	Poner agua e hidratante en los tachos y fosas, para poder las mallas con las respectivas rosas a hidratar.	Trabajador	Diario	
4	Prepara el producto para lavar las rosas (inmersión). Este producto contiene un insecticida que mata los trips que pudieran venir vivos además un botrisida que ayuda que la rosa no se pudra.	Trabajador	Diario	
5	Verificar las rosas lavadas y volver a poner en las mallas y en tachos con agua.	Trabajador	Diario	
6	Esperar una a dos horas que el producto surja efecto en las rosas.	Trabajador	Diario	
7	Trasladar las mallas a las mesas de clasificación para proceder a clasificar y embonchar	Trabajador	Diario	

Figura 30: Flujograma del proceso recepción de la flor.



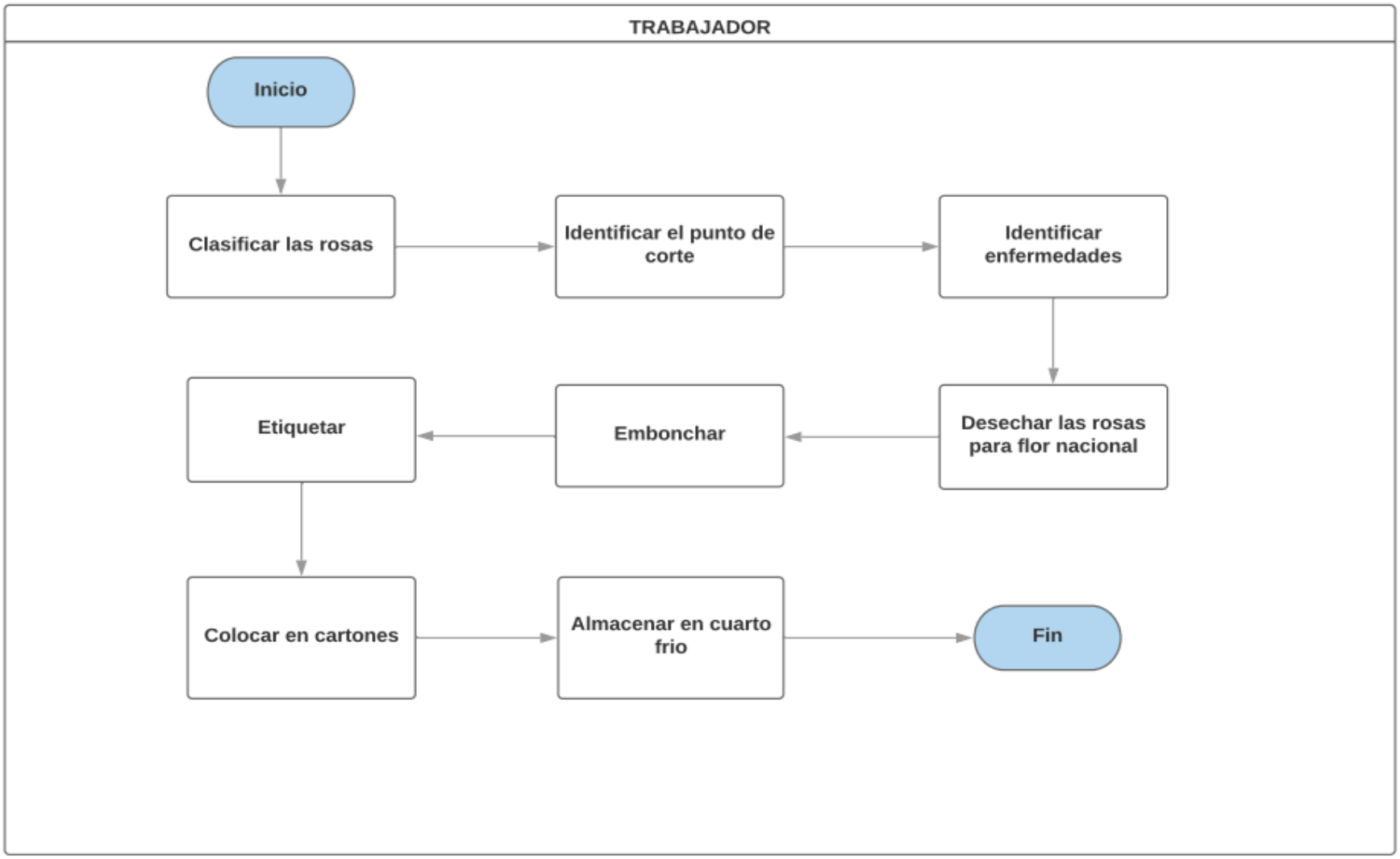
3.13.5. Proceso Post cosecha.

Tabla 48: Post cosecha.

	Empresa Joymary Flowers Procedimientos

Proceso: Post cosecha				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Clasificar las rosas según el tamaño y calidad.	Trabajador	Diario	
2	Identificar el punto de corte y separar las que no tengan el punto adecuado.	Trabajador	Diario	
3	Identificar las enfermedades y separar la que poseen enfermedades.	Trabajador	Diario	
4	Desechar las rosas que no tienen el tamaño adecuado para venderlas como flor nacional.	Trabajador	Diario	
5	Contar 25 rosas y embonchar las.	Trabajador	Diario	
6	Colocar etiquetas correspondientes según el tamaño y la variada de rosas que sea.	Trabajador	Diario	
7	Colocar en los cartones los bonches que se va a vender.	Trabajador	Diario	
8	Pasar los ramos a la persona que realiza control de calidad. Esta actividad lo realizan al azar durante todo el día	Trabajador	Diario	
9	Almacenarlas en el cuarto frio las rosas que no se procesaron durante el día para el día siguiente.	Trabajador	Diario	

Figura 31: Flujograma del proceso de post cosecha.



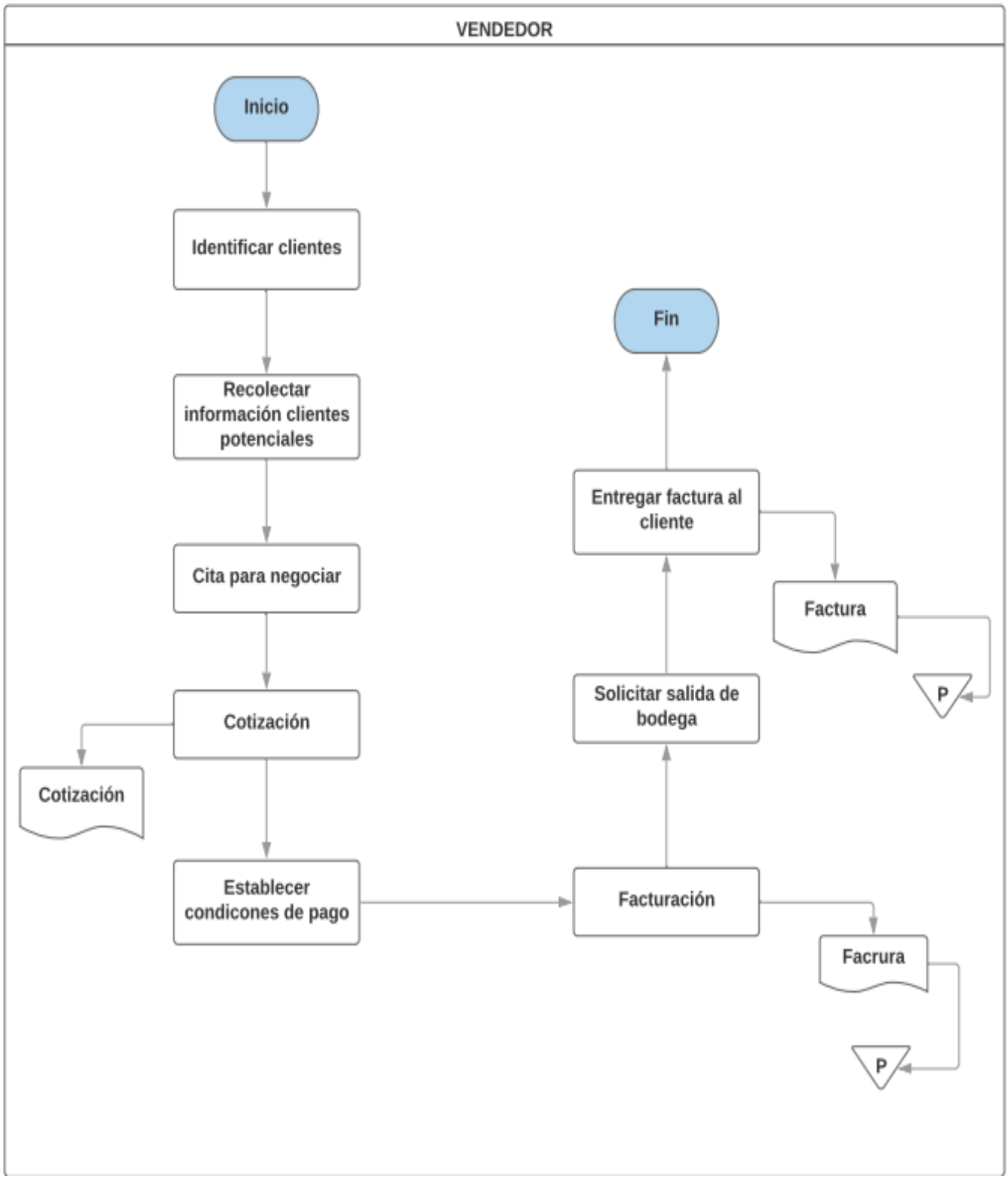
3.13.6. Proceso de ventas.

Tabla 49: Ventas.

	Empresa Joymary Flowers Procedimientos

Proceso: Ventas				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Establecer e identificar los clientes en función a la producción.	Vendedor	Mensual	
2	Recolectar información de potenciales clientes para establecer negociaciones.	Vendedor		
3	Concretar una cita con el cliente para poder negociar.	Vendedor		
4	Preparar una cotización enfocada en las necesidades de los clientes.	Vendedor		Cotización
5	Establecer las condiciones de entrega, precio y pago.	Vendedor		
6	Facturación con las respectivas especificaciones del producto.	Vendedor		Factura
7	Solicitar la salida de bodega.	Vendedor		
8	Entregar la factura al cliente.	Vendedor		Factura
10	Pasar la disponibilidad diaria al cliente			

Figura 32: Flujograma del proceso de ventas.



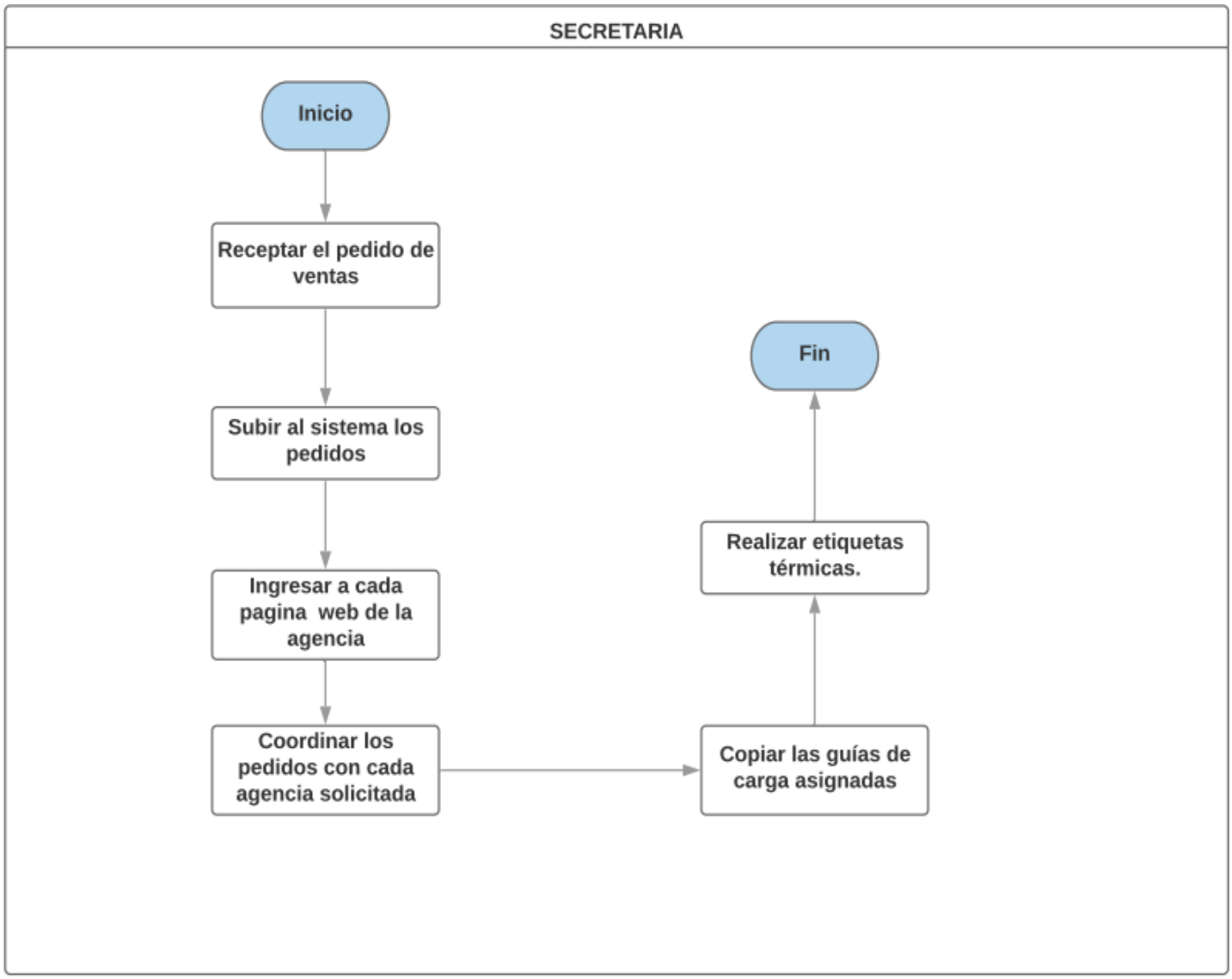
3.13.7. Proceso de coordinación de embarques.

Tabla 50: Coordinación de embarques.

	Empresa Joymary Flowers Procedimientos

Proceso: Coordinación de embarques				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Receptar el pedido de ventas por parte de los vendedores	Secretaria		
2	Subir al sistema los pedidos para poder coordinar.	Secretaria		
3	Ingresar a cada página web de cada agencia de carga.	Secretaria		
4	Coordinar cada uno de los pedidos en cada una de las agencias que el cliente solicita, con las respectivas marcaciones y cada país de destino que cada cliente solicita.	Secretaria		
5	Copiar las guías que las agencias de carga asignaron	Secretaria		
6	Realizar las etiquetas térmicas para pegar en las cajas para él envió final.	Secretaria		

Figura 33: Flujograma del proceso de coordinación de embarques.

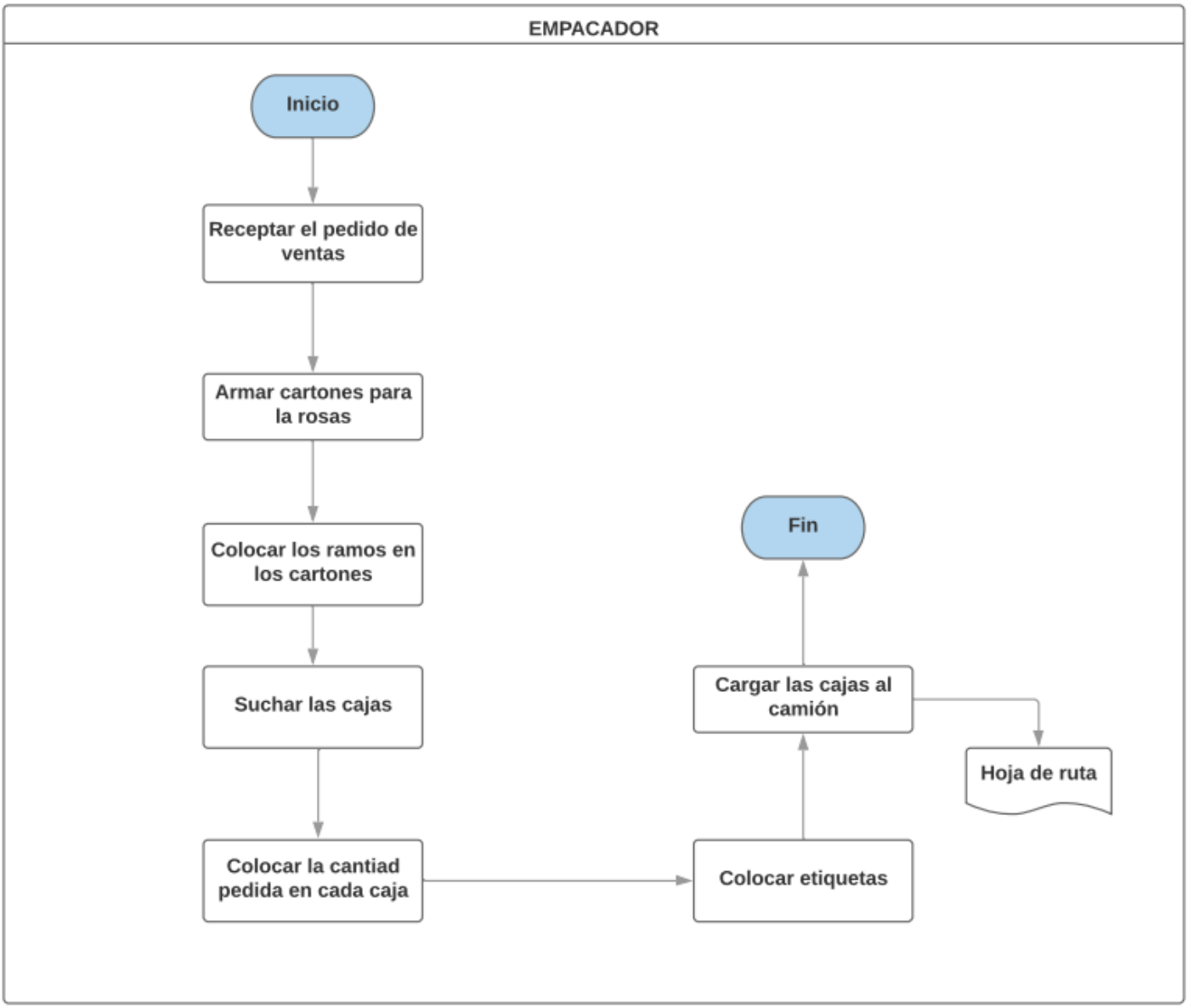


3.13.8. Proceso de empaque.

Tabla 51: Empaque.

		Empresa Joymary Flowers Procedimientos		
Proceso: Empaque				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Receptar el pedido por parte de los vendedores	Empacador	Diario	
2	Armar cartones para empacar las rosas de acuerdo a la cantidad de ramos para cada cliente	Empacador	Diario	
3	Colocar los ramos en los diferentes cartones.	Empacador	Diario	
4	Sunchar las cajas con hebillas y zunchos respectivamente	Empacador	Diario	
5	Las cajas pueden ir de 8,10,12,14,16 ramos como el cliente pida	Empacador	Diario	
6	Colocar etiquetas correspondientes de agro calidad y de etiquetas de caja donde se identifica el cliente el destino y la guías que son emitidas por la agencia de carga.	Empacador	Diario	
7	Cargar las cajas al camión y entregar la hoja de ruta de las mismas	Empacador	Diario	Hoja de ruta

Figura 34: Flujograma del proceso de empaque.

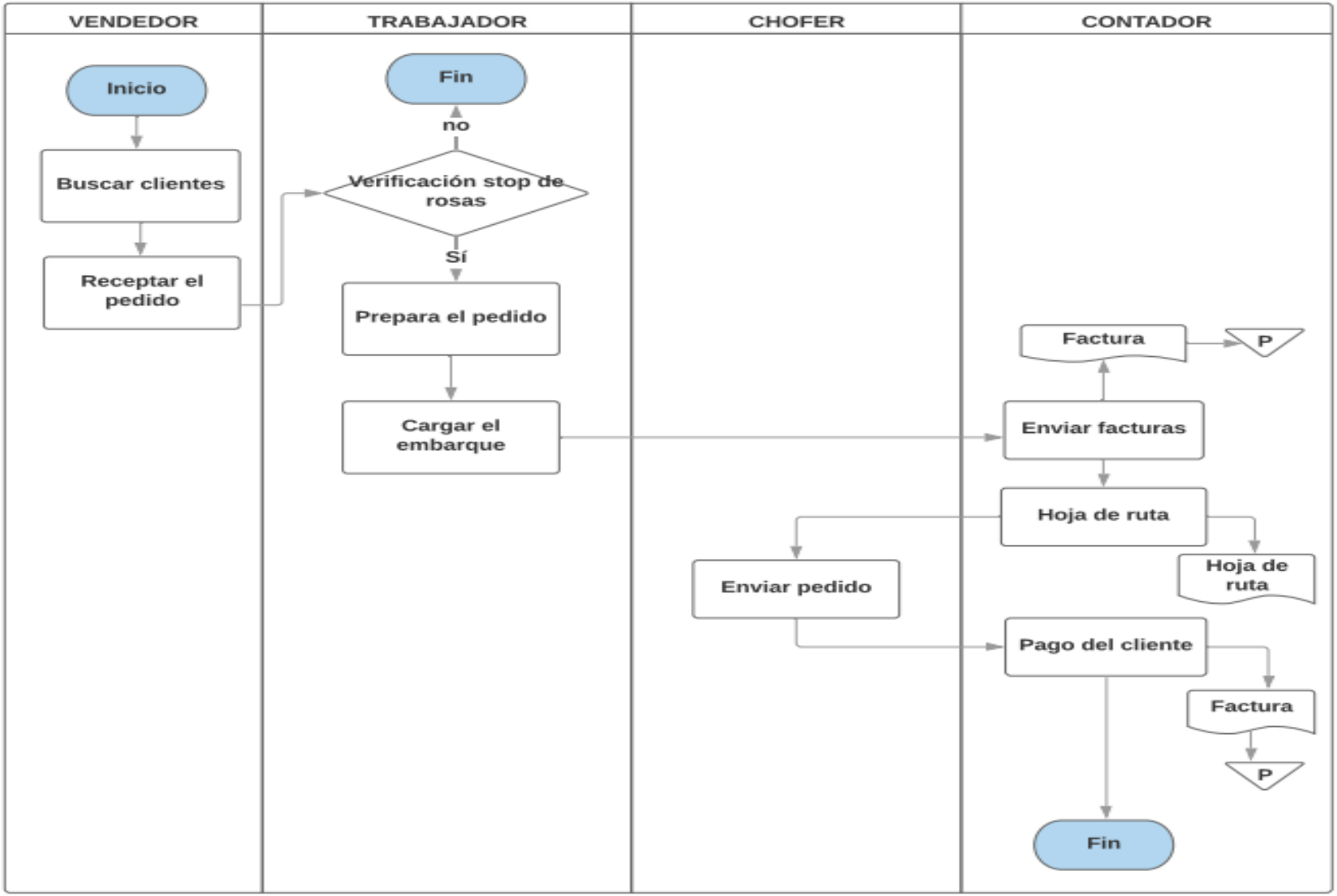


3.13.9. Proceso de comercialización.

Tabla 52: Comercialización.

		Empresa Joymary Flowers Procedimientos		
Proceso: Comercialización				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Pasar disponibilidad de flor diaria a los clientes	Vendedor		
2	Receptar el pedido de los clientes.	Vendedor		
3	Verificar el stop de rosas según variedad que pide el cliente.	Trabajador		
4	Preparan el pedido del cliente.	Trabajador		
5	Realizan la carga del embarque el camión que se trasladará hacia el aeropuerto para entregar el pedido.	Trabajador		
6	Se envía las facturas con el chofer del camión.	Contador		Factura
7	Se realiza una hoja de ruta hacia a donde va dirigido el embarque.	Contador		Hoja de ruta
8	Se envía el pedido.	Chofer		
9	Recepción del pago por parte del cliente.	Contador		Factura

Figura 35: Flujograma del proceso de comercialización.



3.13.10. Proceso de distribución.

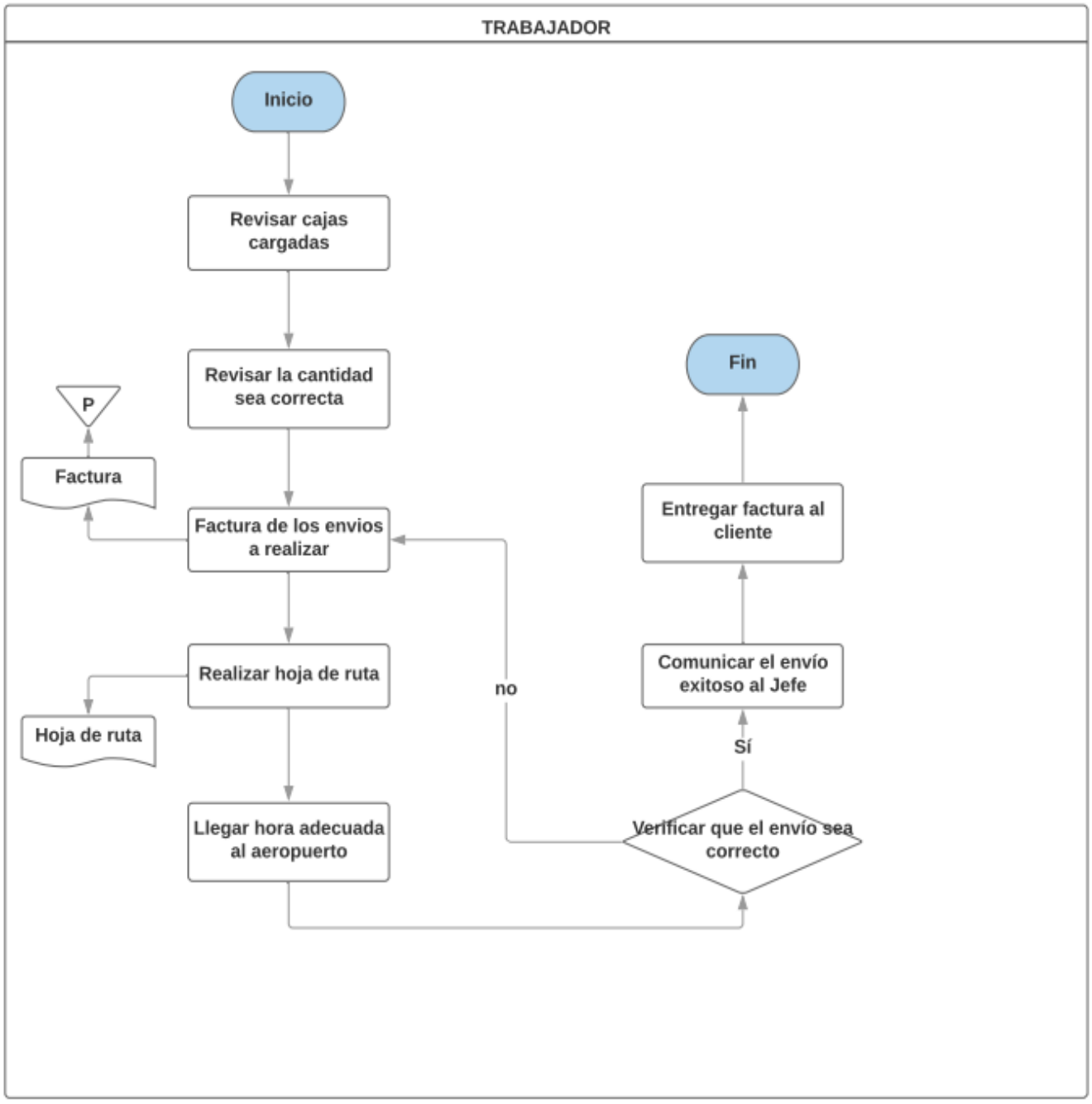
Tabla 53: Distribución,

	Empresa Joymary Flowers Procedimientos

Proceso: Distribución				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Revisar que las cajas cargadas estén en buenas condiciones.	Trabajador	Diario	
2	Revisar la cantidad sea la correcta.	Trabajador	Diario	
3	Pedir las facturas de los envíos del producto que se va realizar.	Trabajador	Diario	Factura
4	Poseer una hoja de ruta para el envió que se realizara.	Trabajador	Diario	Hoja de ruta
5	Llegar a la hora adecuada al aeropuerto para la carga se envié al país correspondiente.	Trabajador	Diario	
6	Verificar que el envió sea correcto.	Trabajador	Diario	
7	Comunicar el envió exitoso de la carga al Jefe administrativo.	Trabajador	Diario	

Elaborado por: la autora.

Figura 36: Flujograma del proceso de distribución.

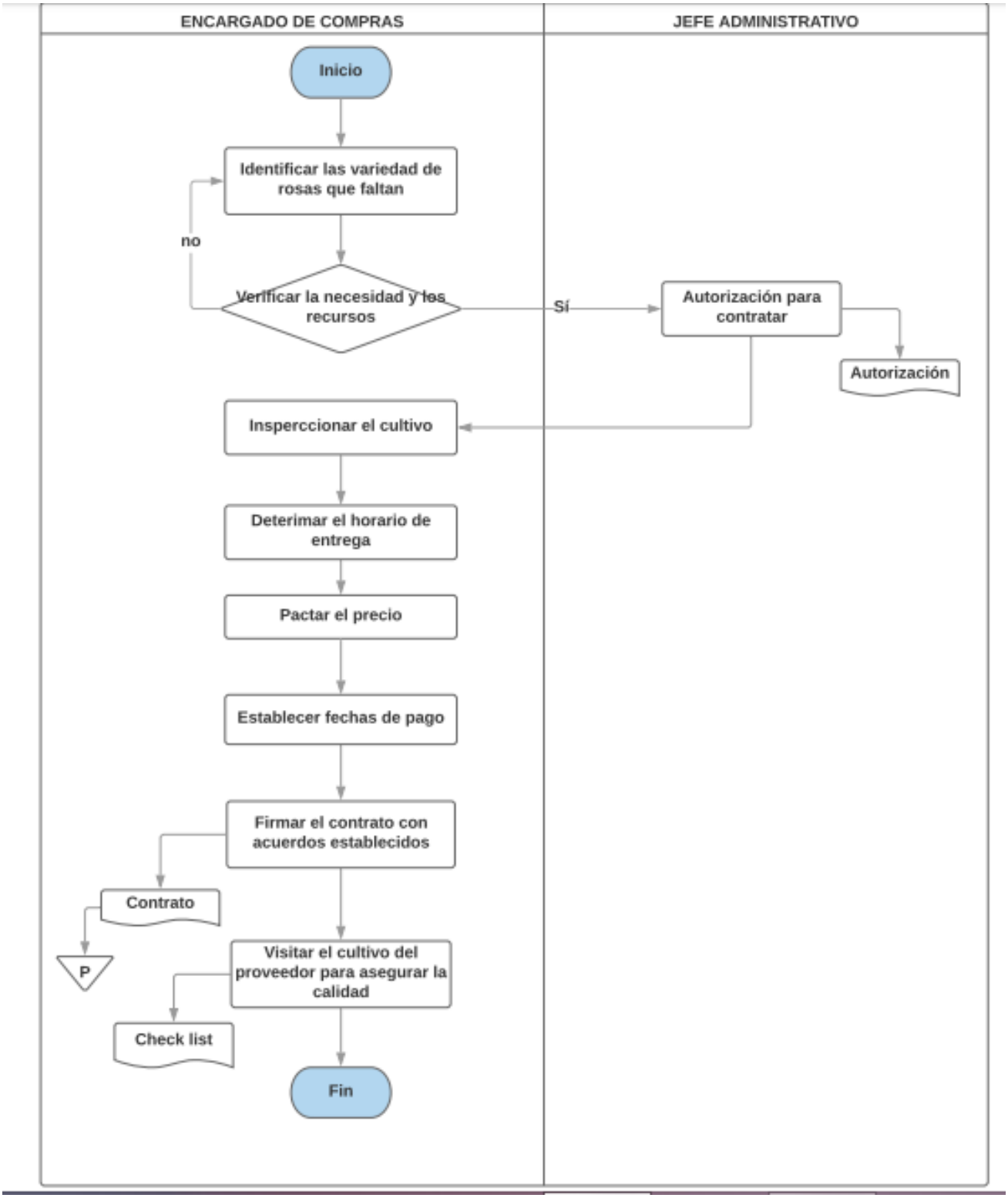


3.14. Proceso para la contratación de proveedores.

Tabla 54: Contratación de proveedores.

		Empresa Joymary Flowers Procedimientos		
Proceso: Contratación de proveedores				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Identificar la necesidad de las variedades de rosas que hace falta.	Encargado de compras		
2	Verificar la necesidad y los recursos para realizar la contratación.	Encargado de compras		
3	Solicitar autorización al Jefe administrativo para realizar la contratación.	Jefe administrativo		Autorización
4	Inspeccionar el cultivo para verificar la calidad de la flor que van a entregar	Encargado de compras		
5	Determinar el horario de entrega de la flor a la finca.	Encargado de compras		
6	De acuerdo a la visita del cultivo pactar un precio a ser cancelado por la flor.	Encargado de compras		
7	Establecer las fechas de pago	Encargado de compras		
8	Firmar un contrato de compra para asegurar el precio y la cantidad de flor que el mencionado proveedor va a pagar.	Encargado de compras		Contrato
9	Visitar el cultivo una vez al mes para asegurarse de la calidad de flor que se requiere	Encargado de compras		Check list

Figura 37: Flujograma de proceso de contratación proveedores.



3.15. Proceso de contracción del personal.

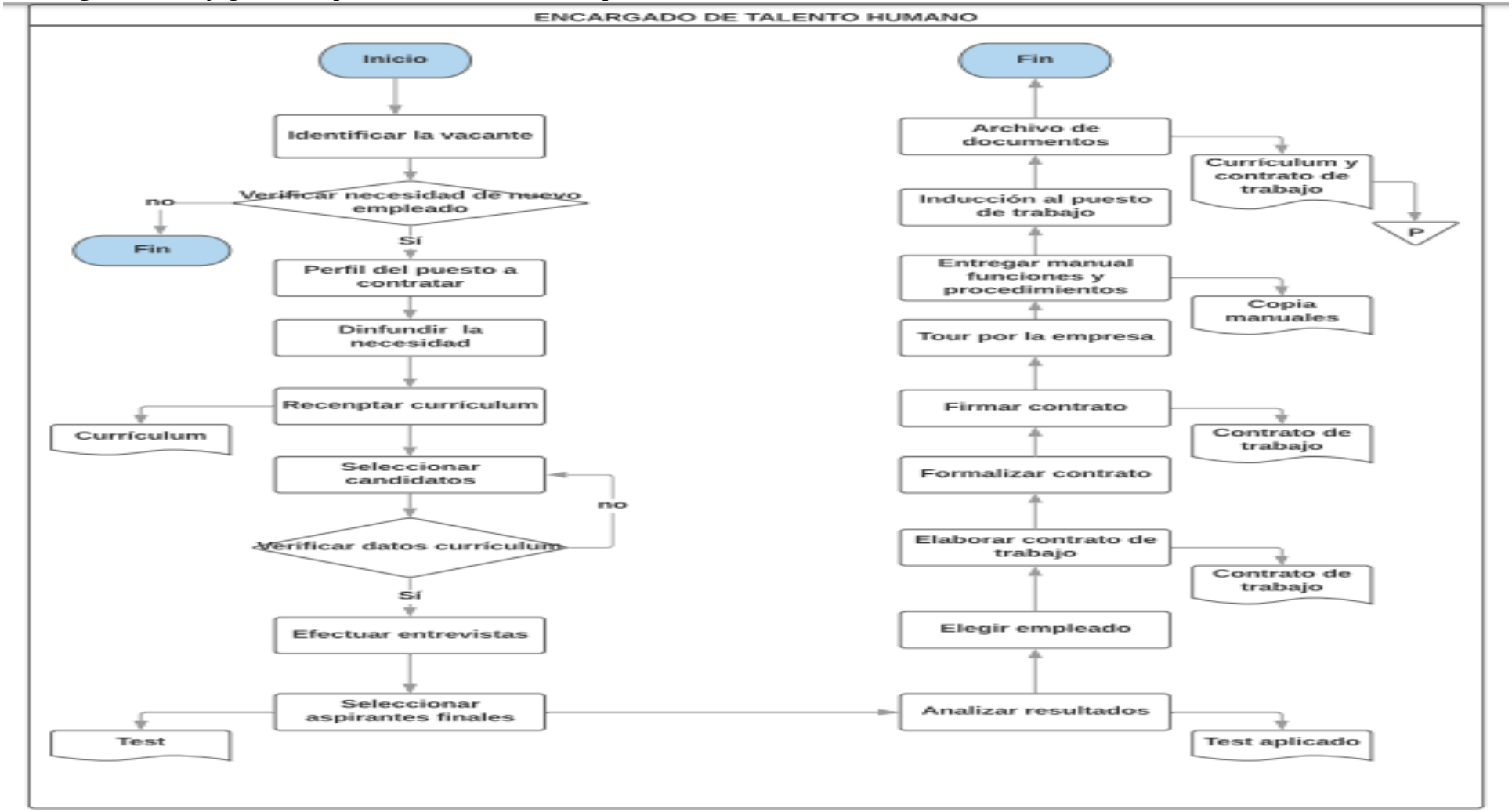
En este proceso se debe tener en cuenta que por temporadas como San Valentín, mujer rusa, madres, inicio de clases Rusia, difuntos, donde son las épocas de mayor demanda de flor se contrata personal de apoyo solo por días explícito en el contrato.

Tabla 55: Contratación de personal.

	Empresa Joymary Flowers Procedimientos			
Proceso: Contratación del personal				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Identificar la vacante.	Encargado de talento humano		
2	Verificar la necesidad y los recursos para contratar un nuevo empleado	Encargado de talento humano		
3	Solicitar el perfil del puesto a contratar.	Encargado de talento humano		
4	Difunden la necesidad de contratar persona por diferentes medios de comunicación como televisión, radio, páginas web, etc.	Encargado de talento humano		
5	Receptan los currículum de personas interesadas en la vacante de trabajo.	Encargado de talento humano		Currículum
6	Seleccionan los candidatos con carpetas más aptas para el puesto de trabajo.	Encargado de talento humano		
7	Verificar los datos de los currículum.	Encargado de talento humano		Currículum
8	Efectúa las entrevistas para evaluar su desempeño.	Encargado de talento humano		
9	Se selecciona a los aspirantes finales para aplicarles los test correspondientes.	Encargado de talento humano		Test
10	Analiza los resultados conjuntamente con el Jefe administrativo.	Encargado de talento humano		Test aplicado

11	Se elige a la persona para ocupar el puesto de trabajo.	Encargado de talento humano		
12	Se elabora un contrato de trabajo durante el tiempo que va a prestar sus servicios a la empresa.	Encargado de talento humano		Contrato de trabajo
13	Se formaliza el contrato ante la ley.	Encargado de talento humano		
14	El contrato debe ser firmado por las partes interesadas y por el Inspector de Trabajo que lo certifique.	Encargado de talento humano		Contrato de trabajo
15	Se le realiza un tour al nuevo trabajador para que conozca su puesto de trabajo y se adapte al mismo.	Encargado de talento humano		
16	Se entrega una copia del manual de funciones y procedimientos que posee la empresa para facilitar su desenvolvimiento en sus actividades.	Encargado de talento humano		Copia manual de funciones y procedimientos
17	Se le realiza una inducción sobre las funciones que le corresponden hacer.	Encargado de talento humano		
18	Se crea una carpeta donde se archiva el currículum y contrato de trabajo para respaldo de la empresa.	Encargado de talento humano		Currículum y contrato de trabajo

Figura 38: Flujograma del proceso de contratación al personal.

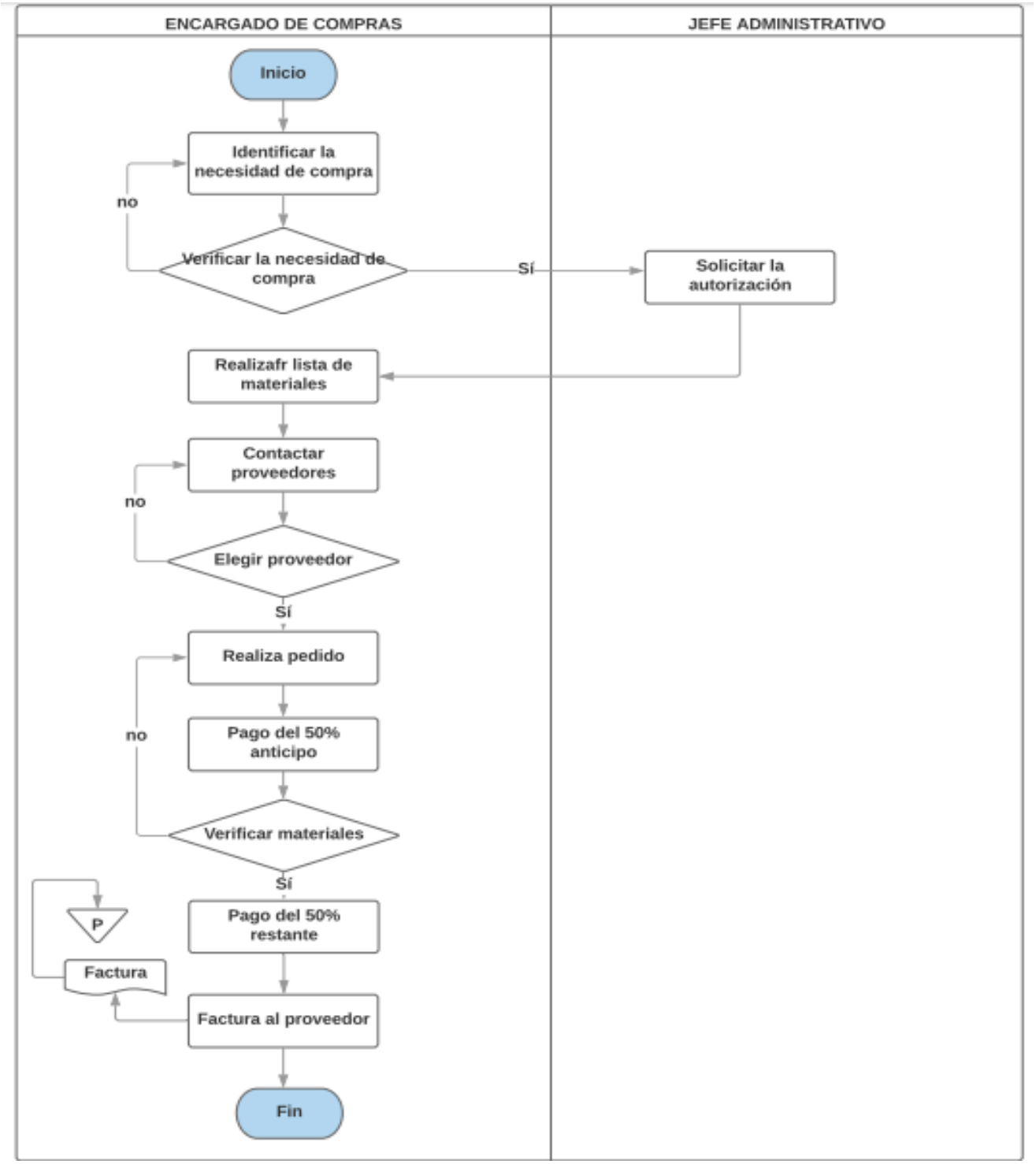


3.16. Proceso para compras.

Tabla 56: Compras.

		Empresa Joymary Flowers Procedimientos		
Proceso: Compras				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Identificar la necesidad de compra de materiales o suministros.	Encargado de compras	Diaria	
2	Verificar la necesidad y los recursos para realizar la compra.	Encargado de compras	Diaria	
3	Solicitar autorización al Jefe administrativo para realizar la compra.	Jefe administrativo	Diaria	Autorización
4	Se debe realizar una lista de las materiales o suministros que se necesiten detallando la cantidad.	Encargado de compras	Diaria	Lista de materiales
5	Se debe contactar proveedores.	Encargado de compras	Diaria	
6	Elige el mejor proveedor.	Encargado de compras	Diaria	
7	Se realiza el pedido al proveedor.	Encargado de compras	Diaria	
8	Se paga el 50% de anticipo.	Encargado de compras	Diaria	
9	Se verifica los materiales so suministros que se pidió son los correctos.	Encargado de compras	Diaria	Check list
10	Se paga el 50% restante.	Encargado de compras	Diaria	
11	Entrega la factura al proveedor.	Encargado de compras	Diaria	Factura

Figura 39: Flujograma proceso de compras.

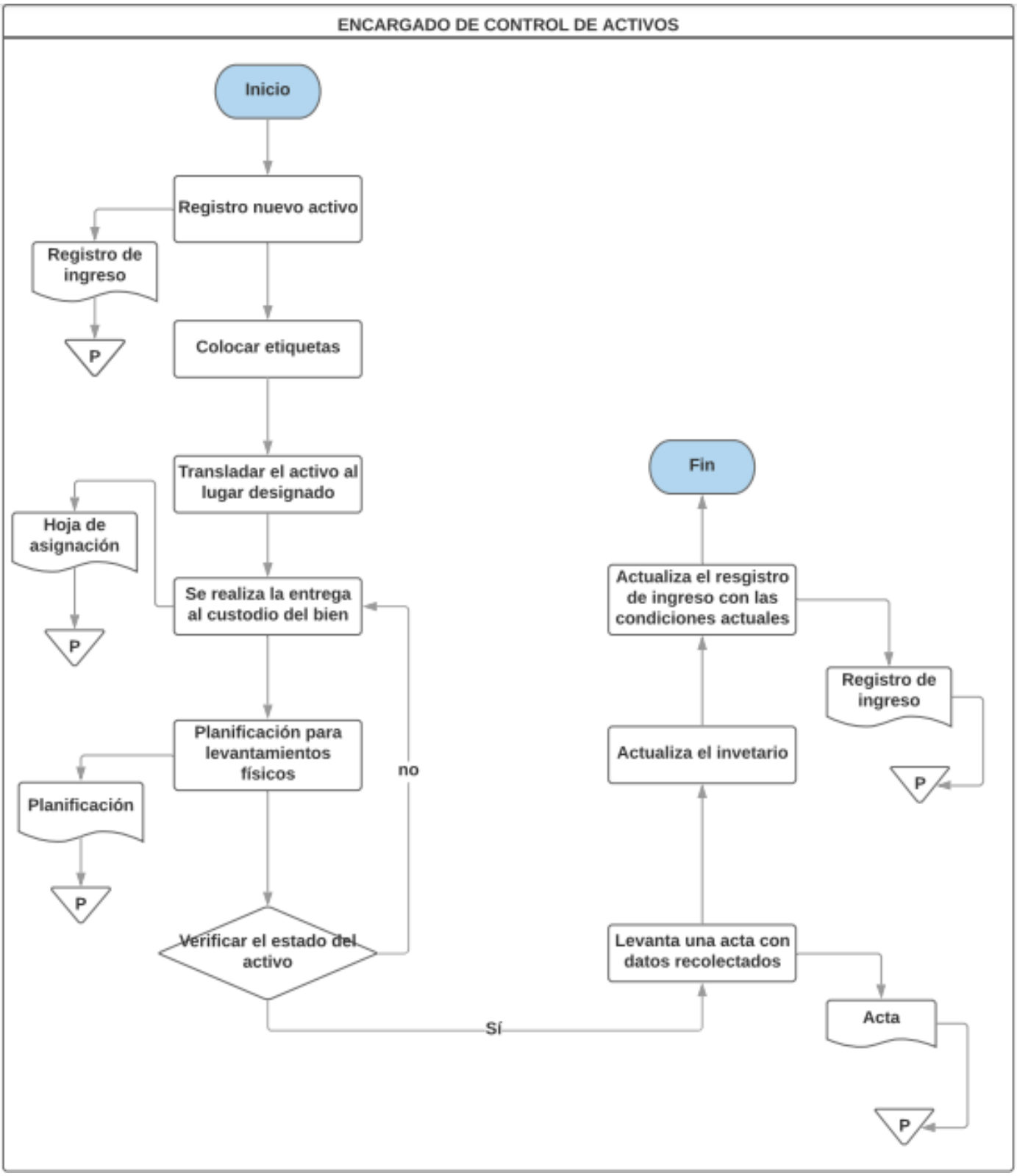


3.17. Proceso de registro y control de activos.

Tabla 57: Registro y control de activos.

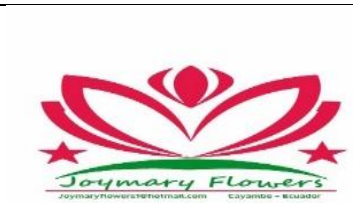
	Empresa Joymary Flowers Procedimientos			
Proceso: Registro y control de activos				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Se registra el ingreso de un nuevo activo cuando se lo adquiere detallando sus características físicas y condiciones en las que ingresa a la empresa.	Encargado de control de activos		Registro de activos
2	Se le coloca una etiqueta que detalle el activo que es y su numeración.	Encargado de control de activos		
3	Se traslada el activo al lugar donde se necesita y designo.	Encargado de control de activos		
4	Se realiza una hoja de asignación del bien a quien se quede en custodia del bien.	Encargado de control de activos		Hoja de asignación
5	Se realiza una planificación para levantamientos físico sobre las condiciones de los activos.	Encargado de control de activos		Planificación
6	Se verificar el estado del bien y en caso de pérdida se notifica al empleado que estuvo en custodia para que entregue el bien en las condiciones que se le entregaron.	Encargado de control de activos		Notificación
7	Se levanta una acta con todos los datos recolectados y caso de faltante su lo hubiera.	Encargado de control de activos		Acta
8	Se actualiza el inventario de activos	Encargado de control de activos		
9	Se actualiza el registro de ingreso de activos después de la constatación física indicando todos los movimientos y condiciones actuales del activo.	Encargado de control de activos		Registro de ingreso activos

Figura 40: Flujograma del proceso de registro de activos.



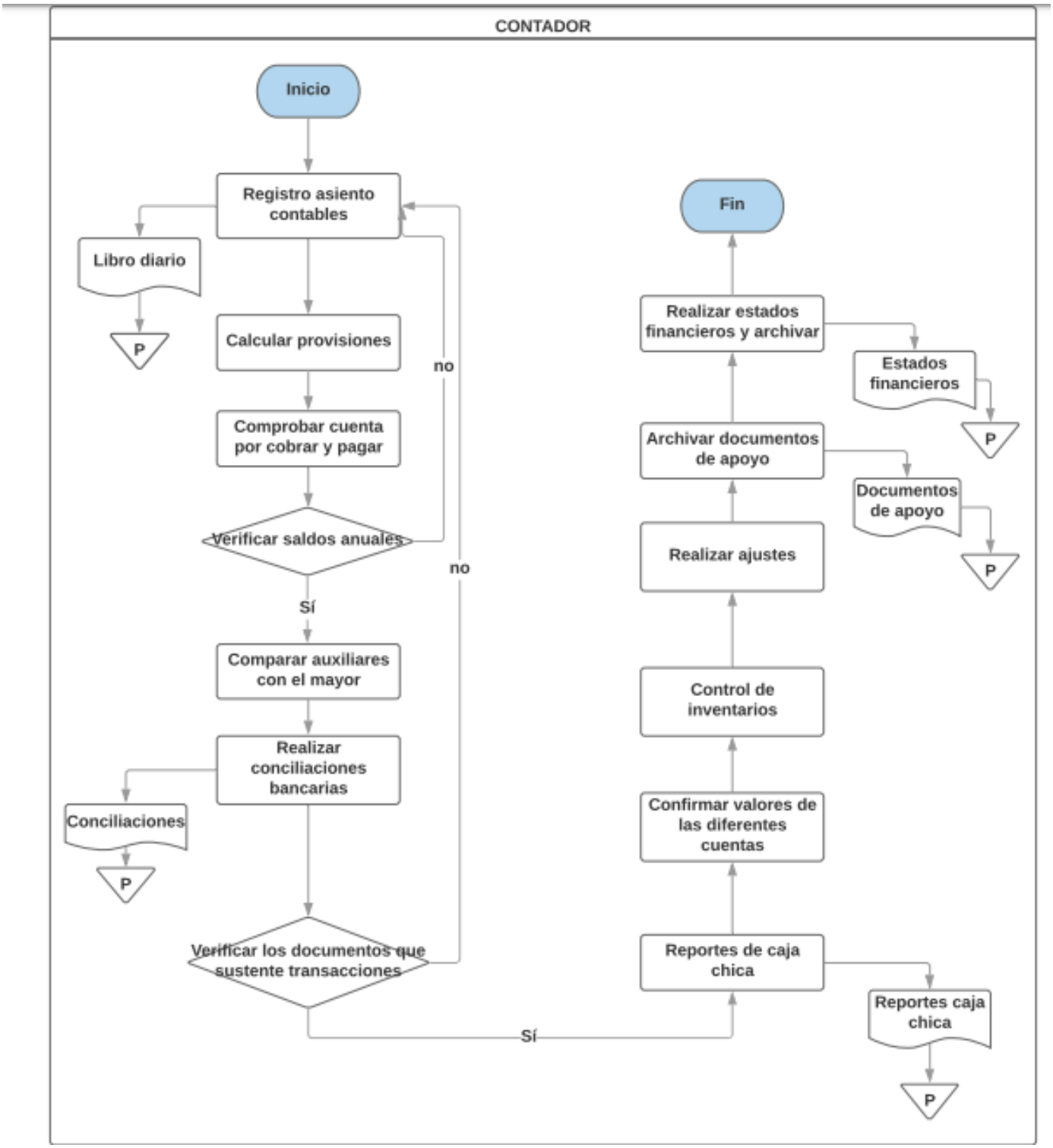
3.18. Proceso contable.

Tabla 58: Contable.

	**Empresa Joymary Flowers** Procedimientos

Proceso: Contable				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Registrar todos los asientos contables para la elaboración del libro diario.	Contador	Diario	Libro diario
2	Calcular provisiones para cuentas incobrables, amortizaciones, depreciaciones y pago de beneficios sociales.	Contador		
3	Comprobar las cuentas por cobrar y pagar	Contador		
4	Verificar saldos anuales.	Contador	Anual	
5	Comparar los auxiliares con el mayor contable.	Contador		
6	Inspeccionar y realizar conciliaciones bancarias.	Contador		Conciliaciones bancarias
7	Verificar que todos los documentos sustenten los ingresos y gastos generado en el periodo.	Contador		
8	Comprobar los reportes de caja chica.	Contador		Reportes caja chica
9	Confirmar valores en las diferentes cuentas que sean lo correctos.	Contador		
10	Control de inventario si existe en bodega al final del periodo.	Contador		
11	Realizar los ajusten que sean necesarios y corregir valores inconsistentes.	Contador		
12	Archivar todos los documentos de apoyo y confirmación financiera.	Contador		Documentos de apoyo
13	Realizar y archivar todos los estados financieros.	Contador	Anual	Estado financieros

Figura 41: Flujograma del proceso contable.



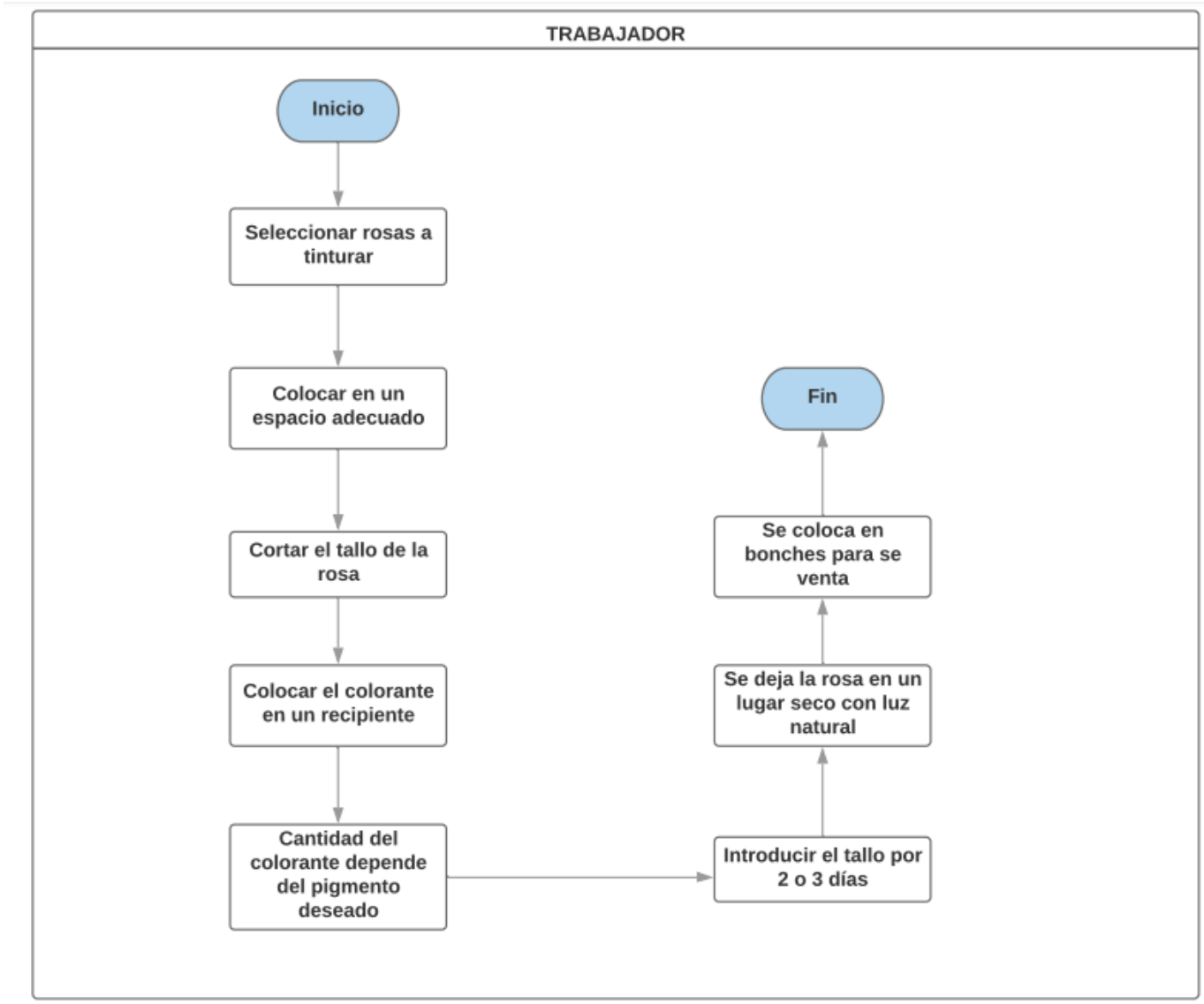
3.19. Proceso de tinturado de rosas.

Este proceso tinturado es el valor agregado a la producción normal que se implementó para poder innovar el mercado

Tabla 59: Innovación tinturado de rosas.

		Empresa Joymary Flowers Procedimientos		
Proceso: Innovación tinturado de rosas.				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Seleccionar las rosas que se van a tinturar.	Trabajador		
2	Colocar en un espacio adecuado para realizar el proceso.	Trabajador		
3	Coger una rosa y cortar el tallo con una hoja de afeitar en un ángulo para que pueda absorber el agua.	Trabajador		
4	Colocar un recipiente dos tercios de agua y diluye dos gotas de colorante líquido.	Trabajador		
5	Cantidad de colorante depende del pigmento que se desee obtener.	Trabajador		
6	Se introduce el tallo en el recipiente y se deja ahí dos o tres días.	Trabajador		
7	Se deja las rosas en el recipiente en un lugar seco y que exista luz natural que ayude al proceso.	Trabajador		
8	Para su venta se las coloca en bonches vistoso o presentaciones individuales como peceras entre otras.	Trabajador		

Figura 42: Flujograma innovación tinturado de rosos.



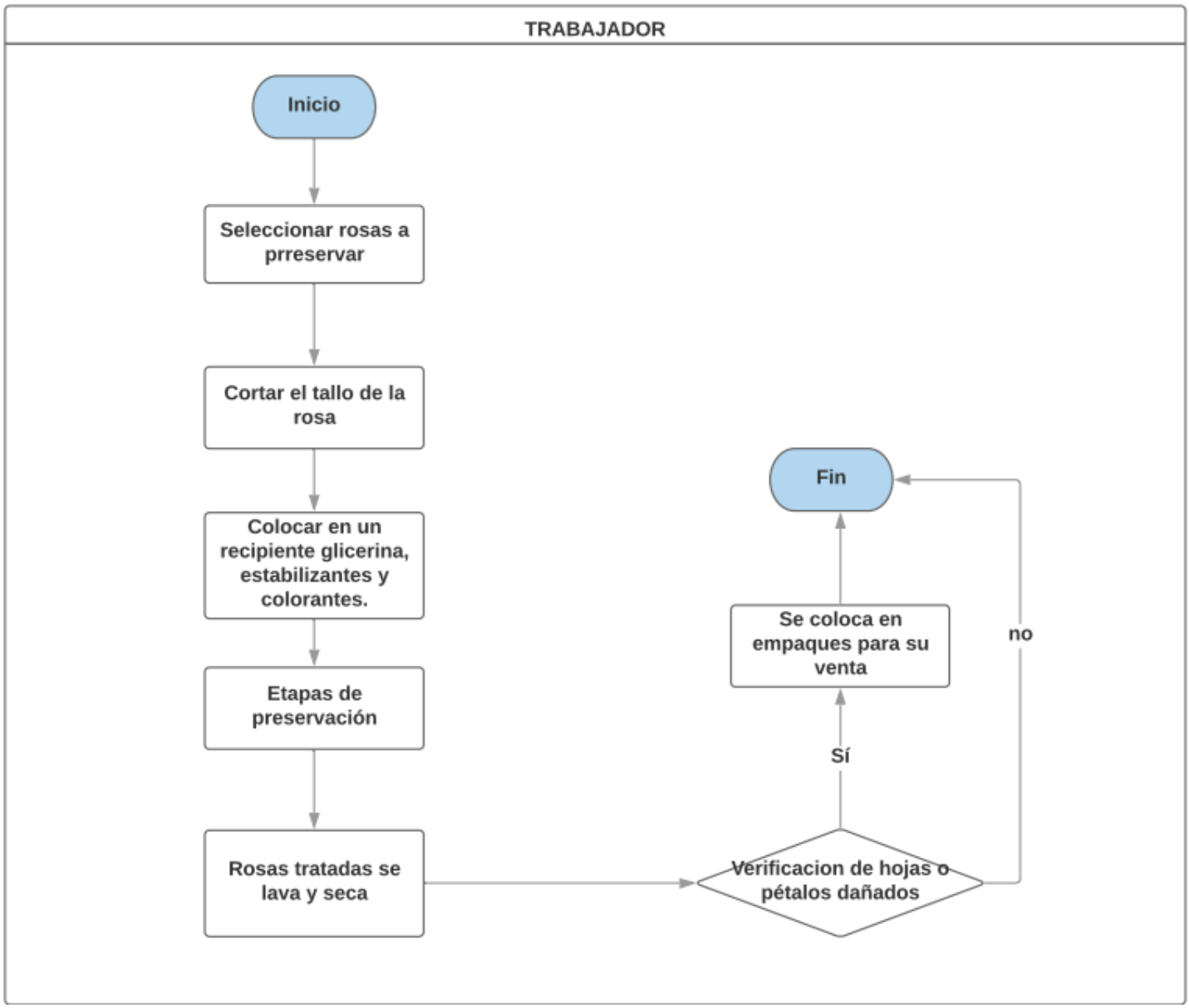
3.20. Proceso de rosas preservadas.

Este proceso dará un mayor valor agregado a las ventas, es por eso que se pretende incrementar este nuevo producto para revisar el nivel de aceptación de que tendrá este producto en el mercado.

Tabla 60: Rosas preservadas.

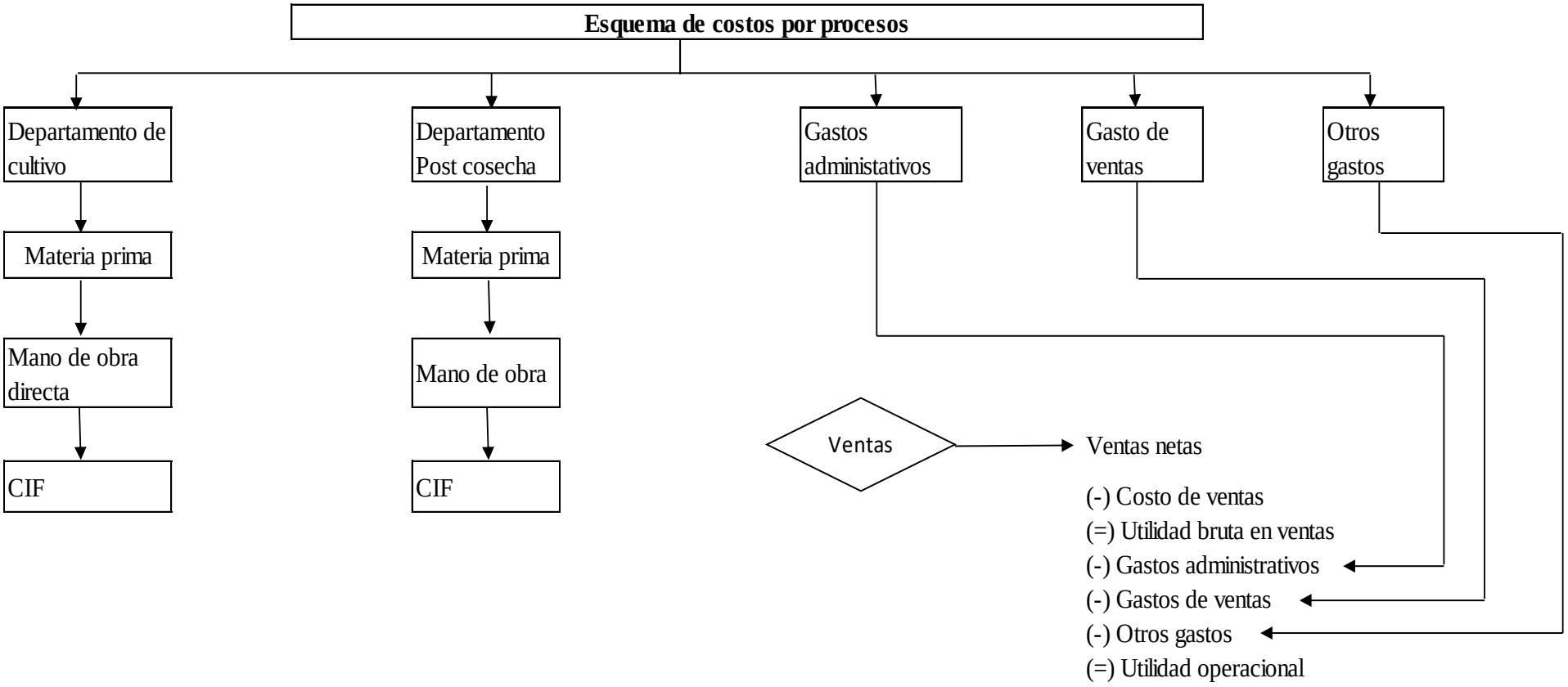
	Empresa Joymary Flowers Procedimientos			
Proceso: Rosas preservadas				
N°	**Actividad**	**Responsable**	**Frecuencia**	**Documento**
1	Seleccionar las rosas que se van a preservar las que estén recién cortadas.	Trabajador		
2	Se debe cortar los tallos de forma adecuada para introducirlos en recipientes que se llevaran a la cámara estabilizadora.	Trabajador		
3	Se coloca recipientes a base de glicerina, agua, estabilizantes y colorantes.	Trabajador		
4	El proceso de preservación se realiza en etapas gradual de concentración de preservantes.	Trabajador		
5	Una vez tratada la rosa se la lava y seca durante varios días.	Trabajador		
6	Se realiza un proceso de verificación de posibles hojas o pétalos dañados.	Trabajador		
7	Para su venta se las coloca cada una en frascos de vidrio, pequeñas vitrinas de vidrio, peceras, bajo el cristal de un porta velas entre otras.	Trabajador		

Figura 43: Flujograma del proceso de rosas preservadas.



Modelo financieros

Figura 44: Esquema de costo



Para la empresa Joymary Flowers se aplicará un costeo por procesos puesto que el negocio cuenta con dos áreas la primera es el cultivo donde sea siembra, cultiva y cosecha las rosas de diferentes variedades este proceso es realizado a diario en los cuales se incurren en costos de materia prima que son las rosas, costo de mano de obra directa que es el trabajo que están los cultivos y costos indirectos de fabricación que vienen a ser las tijeras, guantes, coches para recolectar las rosas, mallas y otras herramientas necesarias para el proceso.

Y también se posee el área de post cosecha, que se dedica al proceso y selección de rosas para explotarlas a otros países para lo cual se incurre en materia prima, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación por ese motivo se divide se realiza un costeo por proceso para determinar los costos incurridos en cada departamento así unirlos y a esto sumarlos los diferentes gastos incurridos en el proceso para determinar si existe un margen de rentabilidad en el negocio de comercialización de rosas.

Herramientas para adquisición de materiales.

Tabla 61: Orden compra.

Empresa Joymary Flowers **ORDEN DE COMPRA**			
Proveedor: **Fecha de pedido:** **Fecha de pago:** **Orden de compra núm:**			
Cantidad	**Descripción**	**Costo unitario**	**Costo total**
		Subtotal:	
Recibido por:			
Entregado por:		**Total :**	

3.21. Herramientas para control de mano de obra.

Se realizó una tarjeta de tiempo en la cual se detalla la hora de ingreso y salida del personal de la empresa.

Tabla 62: Tarjeta de tiempos.

Empresa Joymary Flowers

TARJETA DE TIEMPOS

Nombre del empleado: Anita Coro
Cargo : Contadora
Código del empleado: 1
Semana de: 4 al 8 de Noviembre

	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes
	7:00 a.m	7:00 a.m	7:00 a.m	7:00 a.m	7:00 a.m
	1:00 p.m	1:00 p.m	1:00 p.m	1:00 p.m	1:00 p.m
	2:00 p.m	2:00 p.m	2:00 p.m	2:00 p.m	2:00 p.m
	5:00 p.m	5:00 p.m	5:00 p.m	5:00 p.m	5:00 p.m
Total	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**

Horas normales: 40 horas
Horas Extras: 0
Total horas a la semana: 40 horas

A continuación, se realizó un formato para tabular los resultados de la tarjeta de tiempo individual y tener un consolidado de todos los trabajadores con el tiempo de trabajo de cada uno.

Tabla 63: Tabulación tarjeta de tiempos.

Empresa Joymary Flowers

TABULACIÓN TARJETA TIEMPOS

Mes de:

Codigo empleado	Empleado	Cargo	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total horas al mes
1	Anita Coro	Contadora	4 al 8 de Noviembre	11 al 15 de Noviembre	18 al 22 de Noviembre	25 al 1 Diciembre	160
2	Miriam Pinango						
3	Sandra Andrango						
4	Gabriela López						
5	Luis Arias						
6	José Mora						
7	Mishel Mendez						
8							
9							
10							
11							

3.22. Hoja de costos

Se realizó un formato de hoja de costos para totalizar los costos efectuados

Tabla 64: Hoja de costos.

Empresa Joymary Flowers **HOJA DE COSTOS**											
Producción de rosas **Cliente:**											
Materiales				**Mano de obra**				**C.I.F.**			
Materiales	**Cantidad**	**Valor unitario**	**Valor total**	**Mano de obra**	**Cantidad**	**Valor unitario**	**Valor total**	**Detalle**	**Cantidad**	**Valor unitario**	**Valor total**
Total			0				0,00				
										Costo total	
										Costo de ventas	
										Rentabilidad	

3.23. Estado de Costos de Producción y Ventas

Empresa Joymary Flowers

Estado de Costos de Producción y Ventas
del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2019
Expresado en dólares

	Inventario inicila de materia prima	XXX
+	Compras neta de materia prima	XXX
=	Materia prima disponible	XXX
-	Inventario final de materia prima	XXX
=	**Materia prima directa**	XXX
+	Mano de obra	XXX
+	Cargos indirectos	XXX
=	**Costos incurridos**	XXX
+	Inventario inicial de productos en proceso	XXX
=	Total procesado	XXX
-	Inventario final de productos en proceso	XXX
=	**Costo de la producción terminada**	XXX
+	Inventario inicial de producción terminada	XXX
=	Producción terminada disponible	XXX
-	Inventario final de producción terminada	XXX
=	**Costo de venta**	XXX

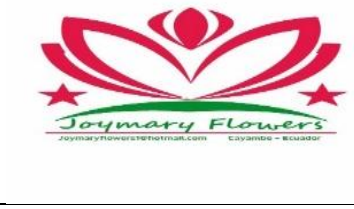
Contador

Gerente general

3.24. Control interno de cuentas

3.24.1 Cuenta bancos.

Tabla 65: Cuentas bancos.

<table>
<tr><td>  </td><td>Empresa Joymary Flowers</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cuenta: Bancos</td></tr>
<tr><td colspan="2">Concepto: Esta una cuenta es un activo que contabilidad el dinero en movimiento que tiene la empresa en una cuenta bancaria.</td></tr>
<tr><td>Se acredita por:
Depósitos de cheques
Abono de pago de clientes
Venta de mercadería</td><td>Se debita por:
Pago a proveedores
Gastos suministros
Giro de cheques
Compras</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ejemplo:
Joymary Flowers compra suministros de oficina por un valor de $80,00 más IVA se paga con cheque.
<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Detalle</th><th>Debe</th><th>Haber</th></tr>
<tr><td>02/08/19</td><td>X -
Suministros de oficina
IVA en compras
Bancos
Retención IVA 100%
Retención en la fuente 1%
V/C: compra de suministros para a empresa.</td><td>
80.00
9.6

</td><td>

79,20
9,60
0.80</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td colspan="2">Controles:
• Verificar el saldo de auxiliares sea igual que los mayores.
• Determinar una persona maneje las cuentas de cheques.
• Cada cheque generado debe tener una copia con firma de a quien se pagó que sirva como respaldo para la empresa.
• El talonario de la chequera debe contener la información de a quien se le genero el pago en cheque.
• Revisión de los giros del exterior en forma diaria
• Realizar conciliaciones bancarias de forma mensual.
• Archivar todos los documentos que respalden los ingresos y gastos incurridos.</td></tr>
</table>

3.24.2. Cuenta caja chica.

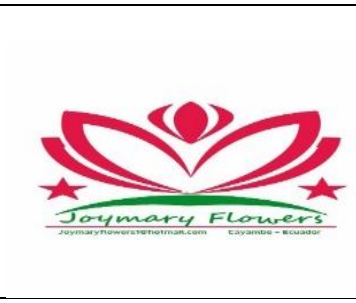
Tabla 66: Caja chica.

<table>
<tr><td> </td><td>Empresa Joymary Flowers</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cuenta: Caja chica</td></tr>
<tr><td colspan="2">Concepto: Es una cuenta del activo que registrar el manejo de dinero en efectivo en magnitudes pequeñas que posee la empresa como fondo para emergencias.</td></tr>
<tr><td>Se acredita por:
Por la cuenta bancos</td><td>Se debita por:
Gastos de insumos menores
Certificación de cheques
Arreglos varios</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ejemplo:
Joymary Flowers cancela una carrera realiza por concepto de transportar las rosas a la empresa por un valor de $10,00 se paga en efectivo.
<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Detalle</th><th>Debe</th><th>Haber</th></tr>
<tr><td>02/08/19</td><td>X -
Gastos transporte
Caja chica
V/C: pago de transporte.</td><td>10,00</td><td>

10,00</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="2">Controles:
• Verificar el saldo de auxiliares sea igual que los mayores.
• Determinar una persona maneje el dinero de caja chica.
• Determinar en los casos que se pueden gastar el dinero de caja chica.
• Realizar arqueos sorpresivos para controlar el movimiento de caja chica.
• Determinar el máximo valor que se puede utilizar de caja chica.
• Si realiza un pago en efectivo pequeño se debe contar con el documento que lo respaldo.
• Diariamente si se utiliza el dinero se debe reponer.</td></tr>
</table>

3.24.3. Cuenta activos biológicos.

Tabla 67: Activos biológicos.

<table>
<tr><td>  </td><td>Empresa Joymary Flowers</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cuenta: Cuentas activos biológicos</td></tr>
<tr><td colspan="2">Concepto: corresponden a las plantas que tiene la empresa sembradas en un invernadero y serán destinadas a la venta.</td></tr>
<tr><td>Se acredita por:
Adquisición de activo biológicos</td><td>Se debita por:
Venta de activo biológicos</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ejemplo:
Joymary Flowers compra de activos biológicos (plantas) por un valor de $400,00 se paga en efectivo.
<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Detalle</th><th>Debe</th><th>Haber</th></tr>
<tr><td>02/08/19</td><td>X –
Activos biológicos
Bancos
V/C: compra de activos biológicos.</td><td>400,00</td><td>

400,00</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="2">Controles:
• Registrar cada activo biológico en el momento de su compra.
• Realizar constataciones físicas de los activos biológicos que posee la empresa.
• Verificar la necesidad de activos biológicas para empresa.</td></tr>
</table>

3.24.4. Cuenta inventarios.

<table>
<tr><td> </td><td>Empresa Joymary Flowers</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cuenta: Inventarios</td></tr>
<tr><td colspan="2">Concepto: Es poseer de manera ordenada los bienes, mercadería o cosas valorables que posee la empresa.</td></tr>
<tr><td>Se acredita por:
Adquisición de mercadería
Adquisición de bienes</td><td>Se debita por:
Salida de bodega</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ejemplo:
Joymary Flowers adquiere rosas de proveedores por un valor de $1120,00 sin IVA se paga en con cheques.
<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Detalle</th><th>Debe</th><th>Haber</th></tr>
<tr><td>02/08/19</td><td>X -
Inventarios

Bancos
Retención impuesto a la renta 1%
V/C: pago de transporte.</td><td>1120,00</td><td>

1108,80
11.20</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="2">Controles:
• Verificar que las existencias estén en buenas condiciones.
• Debe estar encargada únicamente una persona del control de stock de la empresa.
• Poseer un acta de responsabilidad que sea firmada por los encargados de la bodega con el fin de garantizar el control y la recuperación en caso de pérdida.
• Realizar inspecciones sorpresas para verificar el stock de mercadería.
• Controlar los inventarios ayudaría a dar de baja a productos que no sirven con lo cual se ayudaría a evitar pérdidas.
• Poseer un registro de todo el stock que posee la empresa tanto entradas como salidas.
• Controlar que el stock de la empresa este en lugar seguro, confiable que no ocasiones desgaste físico.</td></tr>
</table>

3.24.5. Inventarios de Activos Fijos.

Se realizó un diseño de etiqueta que ser adherida a cada activo que posee el negocio en cual constara el logotipo y razón social del negocio, año de adquisición, código.

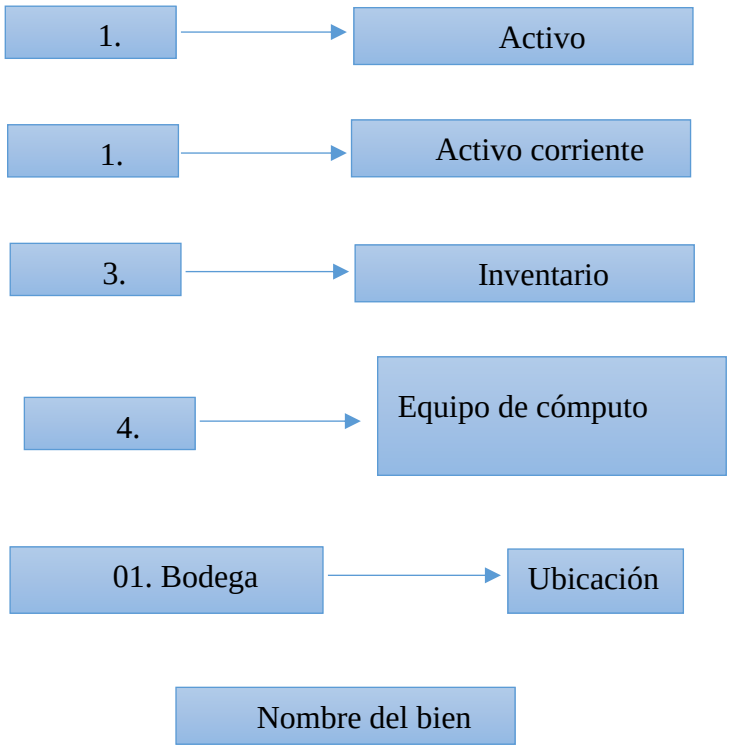


Figura 45: Etiqueta para activos

3.24.5.1. Inventario de suministros.

Se realizar un inventario de a los suministros de oficina, papelería y demás útiles de oficina y se establecerá el método de valoración más adecuado para el siguiente inventario se utilizará el método LIFO debido a la duración de los materiales es el más adecuado para el inventario de suministros.

KARDEX											
Articulo:						Existencias máximas:					
Método :						Existencias mínimas :					
			Entrada			Salida			Existencias		
Fecha	Detalle	Valor Unitario	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total

3.24.5.2. Inventario de productos químicos.

Se realizará un inventario de productos químicos debido a que son adquiridos con anterioridad y embodegados para su uso posterior por lo cual es de vital importancia tener un inventario actualizado de los productos que se posee en bodega para lo cual se utilizara el método de valoración LIFO.

KARDEX											
Articulo:						Existencias máximas:					
Método :						Existencias mínimas :					
			Entrada			Salida			Existencias		
Fecha	Detalle	Valor Unitario	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total

3.24.5.2. Inventario de mercadería para la venta.

Para tendrá un inventario de mercadería debido a que la empresa realiza comercialización de rosas para lo cual todos los días se recibe rosas de proveedores de diferentes variedades las cuales serán procesadas para ser exportadas debido a esto es importante tener un inventario de la mercadería el cual sea de ayuda para tener en claro el tiempo de antigüedad que tiene las rosas en la bodega, el método más adecuado es el FIFO puesto que lo más recomendable seria que la mercadería que primero llega se la primera que salga para no perder la calidad de las rosas y evitar que se marchiten.

KARDEX											
Articulo:						Existencias máximas:					
Método :						Existencias mínimas :					
			Entrada			**Salida**			**Existencias**		
Fecha	Detalle	Valor Unitario	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total

3.24.6. Cuentas por cobrar.

Tabla 68: Cuentas por cobrar

<table>
<tr><td> </td><td>Empresa Joymary Flowers</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cuenta: Cuentas por cobrar</td></tr>
<tr><td colspan="2">Concepto: corresponden a cuentas por cobra de ventas a crédito, pago de préstamos y otras deudas que tengan con la empresa terceras persona que tiene bajas posibilidad de ser cobradas.</td></tr>
<tr><td>Se acredita por:
Cobro de ventas a crédito
Cobro de préstamos</td><td>Se debita por:
Deposito en la cuenta de la empresa</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ejemplo:
Joymary Flowers le cancela una venta crédito por un valor de $100,00 se paga en efectivo.
<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Detalle</th><th>Debe</th><th>Haber</th></tr>
<tr><td>02/08/19</td><td>X -
Banco
Cuentas por cobrar
V/C: pago de venta a crédito.</td><td>100,00</td><td>

100,00</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="2">Controles:
• Efectuar revisiones de documentos de cuentas por cobrar que tenga el debido soporte.
• Determinar políticas adecuada para el otorgamiento de créditos.
• Actualizar las cuentas de anticipos de clientes para evitar errores de saldos.
• En caso de devolución debe poseer toda la documentación que sustente el reingreso de mercadería a la bodega de la empresa
• Establecer una persona para gestiones de cobranza.
• Evitar que los vendedores hagan las funciones de cobranza.
• Facturar las ventas inmediatamente para evitar errores.
• Buscar que el pago sea en efectivo o cheque inmediatamente.</td></tr>
</table>

3.24.7. Cuenta proveedores.

Tabla 69: Cuentas proveedores.

<table>
<tr><td> </td><td>Empresa Joymary Flowers</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cuenta: Cuentas proveedores</td></tr>
<tr><td colspan="2">Concepto: corresponden a cuentas por pagar a proveedores por la compra de rosas que realiza la empresa con terceras personas.</td></tr>
<tr><td>Se acredita por:
Compra de rosas
Compra de insumos
Compra de materiales</td><td>Se debita por:
Por pago a proveedores</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ejemplo:
Joymary Flowers le cancela a un proveedor por un valor de $200,00 se paga en efectivo.

<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Detalle</th><th>Debe</th><th>Haber</th></tr>
<tr><td>02/08/19</td><td>X -
Proveedor de flor por pagar
Banco
V/C: pago de venta a crédito.</td><td>200,00</td><td>

200,00</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td colspan="2">Controles:
• Realizar un inventario de la flor entregada por cada proveedor.
• Determinar políticas adecuada para la compra de rosas a los proveedores.
• Actualizar las cuentas de proveedores de flor para evitar errores de saldos.
• Poseer toda la documentación de pagos realizados a proveedores.
• Archivar todas las facturas canceladas con la respectiva retención.
• Realizar corroboraciones de información entre proveedores y la empresa en cuando exista alguna inconsistencia u error.
• Registrar todos los valores cancelados en la fecha que se lo haya realizado para evitar errores u olvidos.</td></tr>
</table>

3.24.8. Prestamos por pagar a largo plazo.

Tabla 70: Cuentas prestamos por pagar

<table>
<tr><td> </td><td>Empresa Joymary Flowers</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cuenta: Cuentas préstamos por pagar</td></tr>
<tr><td colspan="2">Concepto: corresponden a los préstamos que tiene la empresa con alguna entidad financiera por un lapso mayor a un año.</td></tr>
<tr><td>Se acredita por:
Prestamos de la entidad financiera</td><td>Se debita por:
Pago de cuotas del prestamos</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ejemplo:
Joymary Flowers cancela la cuota del mes julio al banco Pichincha por un valor de $500,00 se paga en efectivo.
<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Detalle</th><th>Debe</th><th>Haber</th></tr>
<tr><td>02/08/19</td><td>X -
Banco
Prestamos por pagar largo plazo
V/C: pago de préstamo.</td><td>500,00</td><td>500,00</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="2">Controles:
• Registrar la naturaleza del crédito financiero.
• Poseer toda la documentación del préstamo como respaldo.
• Guardar los recibos del pago de las cuotas mensuales de la entidad financiera.
• Verificar la inversión del dinero del préstamo.
• Verificar el ingreso del dinero a la empresa.</td></tr>
</table>

3.24.9. Capital.

Tabla 71: Capital.

<table>
<tr><td> </td><td>Empresa Joymary Flowers</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cuenta: Capital</td></tr>
<tr><td colspan="2">Concepto: corresponden a las aportaciones realizadas por los socios o propietario del negocio.</td></tr>
<tr><td>Se acredita por:
Ganancias netas
Aportaciones de socios</td><td>Se debita por:
Disminución del capital
Pérdidas sufridas en el periodo contable</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ejemplo:
Joymary Flowers incrementa su capital con la integración de un nuevo socio que aporta un valor de $5000 a la empresa.
<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Detalle</th><th>Debe</th><th>Haber</th></tr>
<tr><td>02/08/19</td><td>X -
Aportación de nuevo socio
Capital
V/C: pago de préstamo.</td><td>5000,00</td><td>

5000,00</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="2">Controles:
• Las aportaciones de incrementos en el capital hayan sido aprobadas en asamblea.
• Registrar el aporte de capital por nuevos socios.
• Comprobar el capital suscrito.
• Verificar reducción de capital.
• Se debe hacer comprobaciones entre los auxiliares y los mayores de cada cuenta que requiera.
• Verificar que las cifras estén actualizadas.
• Verificar modificaciones en la escritura constitutiva.</td></tr>
</table>

3.25. Estados Financieros

3.25.1. Estado de situación financiera real de la empresa Joymary Flowers

Estado de situación Financiera
Empresa Joymary Flowers
Al 31 de agosto del 2019
RUC: 100065602300

ACTIVOS			PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES	$ 75.856,46		PASIVOS CORRIENTES	$ 31.292,50
CAJA	$ 1.000,00		CUENTAS POR PAGAR	$ 1.800,00
CAJA CHICA	$ 500,00		IESS POR PAGAR	$ 731,25
BANCO PICHINCHA	$ 2.409,66		PROVEEDORES DE FLOR POR PAGAR	$ 1.800,00
BANCO PRODUBANCO	$ 3.393,75		PROVEEDORES MATERIALE POR PAGAR	$ 9.875,25
INVENTARIO MERCADERIA	$ 6.872,25		SUELDOS POR PAGAR	$ 3.564,00
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	$ 57.562,00		OTRAS CUENTAS POR PAGAR	$ 1.200,00
OTRAS CUETAS POR COBRAR	$ 9.875,00		REGALIAS POR PAGAR	$ 8.000,00
(PROVISCION CUENTAS INCOBRABLES)	$ - 5.756,20		RETENCION EN LA FUENAT 1% POR PAGAR	$ 390,00
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	$ 224.000,00		RETENCIONES IVA 100% POR PAGAR	$ 780,00
TERRENO	$ 125.000,00		DECIMA 4TA REMUNERACION POR PAGAR	$ 3.152,00
CUARTO FRIO	$ 15.000,00		PASIVOS NO CORRIENTES	$ 42.000,00
SALA DE POSCOSECHA	$ 10.000,00		PRESTAMOS POR PAGARA LARGO PLAZO	$ 42.000,00
ACTIVOS BIOLOGICOS	$ 25.000,00		TOTAL PASIVOS =(	$ 73.292,50
MESAS,LIRAS, CORTADORA	$ 4.200,00		PATRIMONIO	
INVERNADEROS	$ 30.000,00		CAPITAL	$ 133.060,19
VEHICULO	$ 8.000,00		UTLIDIDAD DEL EJERCICIO	$ 93.503,77
HERRAMIENTAS	$ 3.000,00		TOTAL PATRIMONIO	$ 226.563,96
MATERIALES DE EMPAQUE	$ 2.500,00			
OTROS ACTIVOS	$ 1.300,00			
TOTAL ACTIVOS	$ 299.856,46		TOTALPASIVO +PATRIMONIO	$ 299.856,46

PROPIETARIO

Sr. Joaquín Farinango

CONTADOR

Ing. Nelly Andrango

3.25.2. Estado de resultados real de la empresa Joymary Flowers

Estado de situación Financiera
Empresa Joymary Flowers
Al 31 de agosto del 2019
RUC: 1000656023001

(+)	VENTAS DE EXPORTACION		$ 316.932,14		
(+)	VENTAS DE FLOR NACIONAL		$ 1.920,00		
(-)	Devolución en ventas		$ 1.920,00		
(=)	ventas netas			$316.932,14	
(-)	COSTO DE PRODUCCION		$ 77.200,00		
(-)	COMPRAS DE FLOR		$ 115.000,00		
(-)	COSTOS INDIRECTOS		$ 7.210,00		
(-)	COSTO DE VENTAS		$ 5.012,00		
	total costos		$ 204.422,00		
(=)	Resultado bruto en ventas			$112.510,14	
(-)	Gastos Financieros		$ 5.106,37		
	Intereses bancarios	$ 4.656,37			
	comisiones bancarias	$ 450,00			
(-)	gastos de ventas		$ 8.500,00		
	total gastos		$ 13.606,37		
(=)	Resultado Operacionales			$ 98.903,77	
(-)	Otros gastos		$ 5.400,00		
(=)	UTILIDAD NETA				$ 93.503,77

PROPIETARIO
Sr. Joaquin Farinango

CONTADOR
Ing. Nelly Andrango

3.26. Índices financieros

Nos permite conocer más a fondo la situación financiera de la empresa aplicando los distintos indicadores para analizar los resultados y poder tomar decisiones oportunas y optimas en un determinado tiempo.

3.26.1. Indicadores de liquidez.

Tabla 72: Razón corrientes.

	Empresa Joymary Flowers
Indicador financiero liquidez	**Razón corriente**
Definición	Este indicador nos permite conocer la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones financieras a corto plazo.
Fórmula	$\frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ corriente}$
Análisis	Aplicar este índice en la empresa Joymary Flowers ayudaría a conocer los límites para adquirir una obligación a corto plazo y poder cubrirla sin ningún problema.

Indicador de liquidez.

Tabla 73: Capital neto.

	Empresa Joymary Flowers
Indicador financiero liquidez	**Capital neto de trabajo**
Definición	Muestra el valor que le queda a la empresa luego de pagar las obligaciones a corto plazo y le permite tomar decisiones para realizar inversiones temporales.
Fórmula	$\frac{Activo\ corriente - Inventarios}{Pasivo\ corriente}$
Análisis	Aplicar este índice en la empresa Joymary Flowers ayudaría a tomar decisiones oportunas y no perder la oportunidades de realizar nueva inversiones temporales que le generen ganancias.

3.26.2. Indicadores de eficiencia.

Tabla 74: Rotación de activos.

	Empresa Joymary Flowers
Indicador de eficiencia	**Rotación de activos**
Definición	Este indicador mide la productividad cuanta ganancia genera la inversión en cada activo.
Fórmula	$\frac{Ventas\ netas}{Activo\ total}$
Análisis	Aplicar este índice en la empresa Joymary Flowers ayudaría a conocer con exactitud el nivel de ganancias que produce cada inversión.

3.26.3. Indicador de eficiencia.

Tabla 75: Rentabilidad sobre ventas.

	Empresa Joymary Flowers
Indicador de eficiencia	**Rentabilidad sobre ventas**
Definición	Este indicador indica la utilidad que queda luego de ingresos, egreso e impuestos que pueden afectar la capacidad para producir rentabilidad sobre las ventas.
Fórmula	$\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas\ netas\ x\ 100}$
Análisis	Aplicar este índice en la empresa Joymary Flowers ayudaría determinar la rentabilidad que se obtendrá de las ventas producidas.

3.26.4. Indicador de endeudamiento.

Tabla 76: Endeudamiento.

	Empresa Joymary Flowers
Indicador de endeudamiento	**Endeudamiento**
Definición	Este indicador muestra la cantidad invertida en activos y cuento está financiado por terceros y que garantía presenta la empresa para respaldar esa obligación.
Fórmula	$\frac{Pasivo\ total\ con\ terceros}{Activo\ total}$
Análisis	Aplicar este índice en la empresa Joymary Flowers ayudaría saber el nivel de endeudamiento que posee el negocio

3.26.5. Indicador de diagnóstico financiero.

Tabla 77: Punto de equilibrio.

	Empresa Joymary Flowers
Indicador de diagnóstico financiero	**Punto de equilibrio**
Definición	Representan la diferencia del nivel de ventas y los gastos variables que generan por los mismo para poder pagar los demás gasto fijos
Fórmula	$\frac{Costos\ fijos}{Margen\ de\ contribución}$
Análisis	Aplicar este índice en la empresa Joymary Flowers a determinar el porcentaje que se tiene para pagar los gastos fijos incurridos.

3.27.Aspectos Tributarios.

Como se relata en la introducción el propietario de la empresa con nombre comercial Joymary Flowers fue creado en el SRI como persona natural no obligadas a llevar contabilidad, al pasar de los meses fue incrementado sus ventas y fue notificado por el SRI en enero del 2019, como persona natural obligad a llevar contabilidad.

¿Qué personas naturales tenemos la obligación de llevar contabilidad?

Las personas naturales, incluso cuando desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares y sucesiones indivisas (herencias), profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos de acuerdo a lo establecido en el Art. 19 de la Ley Orgánica de régimen tributario, deben llevar contabilidad cuando: Sus ingresos brutos sean mayores a $ 300.000,00.

Deben cumplir con esta obligación al inicio de sus actividades económicas o el 1 de enero de cada año sin necesidad de ser notificado por la administración tributaria.

Las declaraciones que deben presentar las personas naturales obligadas a llevar contabilidad, relacionadas con su actividad económica, son las siguientes:

3.27.1. Impuesto al valor agregado mensual.

Todas las personas naturales obligadas a llevar contabilidad, tienen la obligación de presentar mensualmente las declaraciones de IVA a través del formulario 104. Las declaraciones mensuales de IVA y el respectivo pago del impuesto se realizan en el mes siguiente al período que se va a informar y el plazo para presentarlas depende del noveno dígito del RUC. A partir del 1 de junio de 2017 rige la tarifa del 12% de IVA.

3.27.2. Declaración anual de Impuesto a la Renta

Todas las personas naturales obligadas a llevar contabilidad presentarán una declaración anual de Impuesto a la Renta, para lo cual deberán realizar el cálculo de su impuesto basándose en los valores que el SRI publica anualmente. Al ser una persona natural obligada a llevar contabilidad, deberá solicitar al contador que utilice el formulario 102 para declarar el Impuesto a la Renta, en el que se consolidan los ingresos percibidos y los gastos generados, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año anterior. El plazo para presentar esta declaración, para las personas naturales, inicia el 1 de febrero y culmina a finales del mes de marzo de acuerdo al noveno dígito del RUC.

3.27.3. Anticipo del Impuesto a la Renta

Una de las obligaciones que debe cumplir en la declaración de este impuesto, es el pago del anticipo del Impuesto a la Renta. En el caso de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad, el anticipo de Impuesto a la Renta corresponde a la suma matemática de los siguientes rubros:

0,2% del patrimonio total 0,2% del total de costos y gastos (deducibles a efecto del Impuesto a la Renta) 0,4% del activo total + 0,4% del total de ingresos gravables a efecto del Impuesto a la Renta Cálculo del anticipo del Impuesto a la Renta de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad.

Acerca de esta fórmula, se deben tomar en cuenta algunas consideraciones necesarias para el cálculo del anticipo de Impuesto a la Renta de acuerdo a los siguientes casos: No se considerará el valor del terreno sobre el que se desarrollen actividades agropecuarias. Para quienes tengan actividades de comercialización y distribución de combustible en el sector automotor, el coeficiente correspondiente al total de ingresos gravables a efecto de Impuesto a la Renta será reemplazado por el 0,4% del total del margen de comercialización correspondiente. Se excluirán los montos que correspondan a gastos generados por nuevo empleo o mejora de la masa salarial, así como la adquisición de nuevos activos destinados a la mejora de la productividad e innovación tecnológica; y en general aquellas inversiones y gastos, relacionados con los beneficios tributarios para el pago del Impuesto a la Renta que reconoce el Código de la Producción para las nuevas inversiones.

3.27.4. Retenciones en la fuente de IVA y Renta

La retención es la obligación que tiene el comprador de bienes y servicios, de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje por impuestos. Este valor debe ser entregado al SRI a nombre del contribuyente, a quien esta retención le significa un prepago o anticipo de impuestos.

Conceptos básicos de la retención de impuestos.

¿Qué impuestos deben ser retenidos? En el caso de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad deben retenerse el Impuesto a la Renta y el Impuesto al Valor Agregado, en el porcentaje correspondiente.

¿Quién debe retener impuestos? El agente de retención, como regla general, es quien compra bienes o servicios. Pueden ser personas naturales obligadas a llevar contabilidad, sucesiones indivisas obligados a llevar contabilidad o sociedades, dependiendo de las disposiciones de las normas vigentes para cada tipo de impuesto. ¿Existe alguna autorización especial para retener impuestos? No, esta obligación nace directamente de la normativa vigente. Sin embargo, la Administración Tributaria puede disponer que una persona se constituya en agente de retención mediante una autorización o disposición especial.

¿Quiénes son agentes de retención?

Un agente de retención es quien tiene la obligación de recaudar el valor de ciertos impuestos para hacerlo llegar a la Administración Tributaria mediante la declaración de su contabilidad.

Los agentes de retención son:

- Las instituciones del sector público.
- Las sociedades.
- Las personas naturales obligadas a llevar contabilidad.
- Las personas naturales y sucesiones indivisas no obligadas a llevar contabilidad, cuando emiten liquidaciones.
- Las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad.
- Empleadores.
- Exportadores

En este punto es importante señalar que, si no fuera obligado a llevar contabilidad, se debe también retener por la actividad que se tiene apertura do en el RUC, exportación de rosas.

3.27.4.1. Retenciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

De acuerdo a la normativa vigente existen seis tarifas de porcentajes de retención del IVA y son: 10%, 20%, 30%, 70%, 100% y 0% del impuesto, estas varían de acuerdo a quién es el agente de retención y a quién se retiene. En el caso de personas naturales obligadas a llevar

contabilidad pueden tener el rol tanto de agentes de retención como de sujetos de retención. A continuación, una tabla ilustrativa que demuestra cada uno de los casos de retención del IVA, dependiendo de las transacciones que realice una persona natural obligada a llevar contabilidad con los diferentes tipos de contribuyentes:

Retenciones en la fuente del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Agente de retención (comprador, quien realiza el pago)	Retenido, quien vende o transfiere bienes o presta servicios							
				Personas naturales				
					No obligadas a llevar contabilidad			
	Entidades y organismos del sector público y empresas públicas	Contribuyentes especiales	Sociedades	Obligada a llevar contabilidad	Emite factura o nota de venta	Se emite liquidación de compras de bienes o adquisición de servicios (incluye pagos por arrendamiento al exterior)	Profesionales	Por arrendamiento de bienes inmuebles propios
Entidades y organismos del sector público y empresas públicas	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 100% Servicios 100%	Bienes —— Servicios 100%	Bienes —— Servicios 100%
Contribuyentes especiales	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes retiene 10% Servicios retiene 20%	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 100% Servicios 100%	Bienes —— Servicios 100%	Bienes —— Servicios 100%
Sociedad y persona natural obligada a llevar contabilidad	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 100% Servicios 100%	Bienes —— Servicios 100%	Bienes —— Servicios 100%
Contratante de servicios de construcción	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes —— Servicios 30%	Bienes —— Servicios 30%	Bienes —— Servicios 30%	Bienes —— Servicios 30%	Bienes —— Servicios 100%	Bienes —— Servicios 30%	——
Compañías de seguros y reaseguros	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 30% Servicios 70%	Bienes 100% Servicios 100%	Bienes —— Servicios 100%	Bienes —— Servicios 100%
Exportadores (únicamente en la adquisición de bienes que se exporten, o en la compra de bienes o servicios para la fabricación y comercialización del bien exportado)	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes no retiene Servicios no retiene	Bienes 100% Servicios 100%	Bienes 100% Servicios 100%	Bienes 100% Servicios 100%	Bienes 100% Servicios 100%	Bienes —— Servicios 100%	——

3.27.4.2. Retenciones del Impuesto a la Renta

Toda persona natural o jurídica obligada a llevar contabilidad, que pague o acredite en una cuenta cualquier tipo de ingreso que constituya renta gravada para quien lo reciba, actuará como agente de retención del Impuesto a la Renta. De igual forma, estos agentes están obligados a proporcionar al SRI cualquier tipo de información vinculada con las transacciones efectuadas.

¿Quiénes son los agentes de retención de este impuesto?

Son considerados agentes de retención del Impuesto a la Renta los siguientes:

- Las instituciones del sector público.
- Las sociedades.
- Las personas naturales y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad.
- Los contribuyentes dedicados a actividades de exportación por todos los pagos que efectúen a sus proveedores de cualquier bien o producto exportable, incluso aquellos de origen agropecuario.
- Las personas naturales obligadas a llevar contabilidad por los pagos o acreditaciones en una cuenta que realicen por sus adquisiciones de bienes y servicios que sean relacionados con la actividad de renta.

Los contribuyentes que realicen pagos al exterior a través de la figura de reembolso de gasto.

¿A quiénes se debe retener?

Se consideran como sujetos de retención en la fuente del Impuesto a la Renta, de acuerdo a la normativa de nuestro país:

- Las personas naturales.
- Las sucesiones indivisas.
- Las sociedades, inclusive las empresas públicas no reguladas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

¿A quiénes no se debe retener?

No son sujetos de retención de este impuesto:

- Las instituciones del Estado, excepto las empresas públicas que no están reguladas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- Instituciones de carácter privado sin fines de lucro.
- Instituciones de educación superior amparadas por la Ley de Universidades y Escuelas
- Politécnicas.

- Los contribuyentes inscritos en el RISE (Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano).

Joymary Flowers realiza retenciones de impuesto a la Renta

- Del 1% La compra de todo tipo de bienes muebles de naturaleza corporal, así como los de origen agrícola, avícola, pecuario, apícola, cunícula, bioacuático y forestal, excepto combustibles (reformado según Resol. NAC-DGERCGC09-00479 del 21/07/2009 y publicado en el RO. No 650 del 06/08/2009).
- Del 2% Pagos por servicios a personas naturales donde prevalezca la mano de obra sobre el factor intelectual.
- Del 8% Por honorarios, comisiones y demás pagos realizados a personas naturales nacionales o extranjeras residentes en el país por más de 6 (seis) meses, que presten servicios en los que prevalezca el intelecto sobre la mano de obra, incluyendo docencia, siempre y cuando, dicho servicio no esté relacionado con el título profesional que ostente la persona que lo preste (Resolución NAC-DGERCGC10-00147 RO 196 19/05/2010).
- Del 8% Por regalías, derechos de autor, marcas, patentes y similares a sociedades.

3.27.4.3. Presentación de anexos

Además de la declaración de impuestos, las personas naturales obligadas a llevar contabilidad deben presentar la información relativa a los movimientos y transacciones que provienen de sus actividades económicas a través de los diferentes anexos que solicita el SRI.

3.27.4.4. Anexo Transaccional Simplificado (ATS)

A partir de 2013 este anexo es de presentación obligatoria para todas las personas naturales obligadas a llevar contabilidad, es decir, usted o su contador deberán registrar en este anexo sus transacciones de compras ventas, exportaciones o ingresos del exterior y en la fuente del Impuesto a la Renta desde este año fiscal.

3.27.4.5. Anexo de Relación de Dependencia (RDEP)

Este anexo debe ser presentado anualmente por aquellas personas naturales obligadas a llevar contabilidad que trabajan con personal bajo la modalidad de relación de dependencia, en en el mes de enero del año siguiente de acuerdo a su noveno dígito del RUC.

CAPÍTULO VI

VALIDACIÓN

4.1. Introducción

En la presente investigación se pudo definir que el negocio de carácter familiar Joymary Flowers ubicada en la provincia Pichincha, cantón Cayambe, parroquia Ayora, no cuenta con procesos definidos ni plasmados en un documento tanto en el área administrativa y financiera por lo cual surgió la idea de presentar a los miembros de la empresa un modelo de gestión administrativo y financiero para Joymary Flowers, el cual servirá como herramienta para mejorar todos los procesos y evaluar la eficiencia y eficacia de todo lo que se desarrolla en la empresa para el fortalecimiento de la misma.

4.2. Análisis de impactos

El Ecuador tiene nuevos retos que enfrentar, que le ha impuesto la globalización económica y son los nuevos mercados de integración y las dificultades, lo cual le obliga a buscar nuevas estrategias para elevar la competitividad de sus productos de esta manera le permitirá posicionarse en los mercados internacionales, especialmente en el mercado ruso y el resto de Europa, de una manera más directa tratando de eliminar a un sin número de intermediarios que generan presiones y obstáculos en el mercado, especialmente la disminución de beneficios para las empresas productoras.

Es por ello que se desea determinar los impactos que tendrá la implementación de este modelo de gestión:

4.2.1. Impacto económico

La empresa comercializadora, beneficiará económicamente a varios entes, por un lado, a los propietarios y por otra parte a las personas que visiten el lugar otorgándoles buenos productos

a los clientes, la empresa familiar podrá cubrir todas sus obligaciones, es por eso que se dice que tendrá una liquidez positiva.

Este tipo de proyecto involucra la contratación de personal calificado y no calificado, la misma que tendrá la capacitación respectiva durante todo el proceso de arranque del proyecto.

4.2.2. Impacto social.

Esta metodología propia de Gestión del impacto Social, basada en estándares de instituciones internacionales, contribuye de forma significativa a mitigar los riesgos, aprovechar oportunidades, minimizar los impactos negativos y potenciar los positivos y a mejorar la relación con las comunidades y otros Grupos de Interés de la empresa.

4.2.3. Impacto Ambiental.

Los sistemas agro-exportadores tradicionales en su generalidad causan y han causado serias degradaciones ambientales en el Ecuador, como problemas de resistencia, acumulación de residuos en el ambiente y en los productos, daños en la salud, pérdida de fertilidad de los suelos etc.

Esta problemática en el agro incluye un trato injusto de la mano de obra, la erosión del suelo, la deforestación de tierras marginales que coadyuvan a la degradación de los recursos y a su vez la repercusión se observa en las altas tasas de pobreza del país; ésta tala altera y acorta la función de producción de utilidad que los bosques tropicales ofrecen a la sociedad, a través de su servicio como purificador del aire, vivienda de especies, que evita la erosión del suelo.

El impacto ambiental post cosecha de la producción de flores se lo analiza en base a los insumos agrícolas que se utilizan en tres instancias del proceso productivo, como es la fertilización (suelo y foliar), la fumigación y el tratamiento post cosecha.

El cultivo de rosas en si no afecta el ambiente, el problema radica en los efectos ambientales adversos asociados con el uso de los plaguicidas, pueden agruparse en dos grupos

fundamentalmente: los unos son los efectos nocivos sobre la salud en los trabajadores y el segundo la contaminación y su impacto directo e indirecto en los recursos naturales

Es la alteración del medio ambiente, provocada directa o indirectamente por un proyecto o actividad en un área determinada, en términos simples el impacto ambiental es la modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza.

4.2.4. Impactos tecnológicos.

Este modelo de gestión tendrá un impacto tecnológico debido a que la tecnología de organización se entiende el conjunto de técnicas utilizadas en la transformación de insumos en productos, la parte tecnológica es sumamente importante debido a que la tecnología permite mejorar los procesos innovar y crecer de forma sostenible.

4.2.5. Impacto empresarial y comercial.

La Economía, la liquidez y las inversiones de la empresa, ha contribuido a un manejo eficiente; buscando llegar siempre a cumplir las metas de la empresa

Los productos como las rosas frescas, se comercializan bajo estrategias que ayudan a producir demanda, lealtad y por ende posicionamiento. El sistema de comercialización de estos productos se basa en aplicar con exactitud las herramientas que el mercado permite para una venta asegurada como son estacionalidad, calidad, caducidad, sistemas y canales de distribución, comunicación, competencia, y precio entre otros.

Validación

La validación de la propuesta será implementada y de responsabilidad del propietario del negocio el cual debe ser difundido dentro de toda la empresa y debe ser practicada por todos los empleados y directivos de la misma, de esta manera el trabajo realizado tendrá frutos para beneficio de la empresa.

Como objetivo principal de este capítulo se plantea evaluar la implementación del modelo de gestión administrativo y financiero propuesto para la empresa, verificar la práctica y

aplicación de cada proceso que se sugirió en el capítulo III, mediante unas preguntas que se las va a plantear al representante de la empresa para efecto y validación de la misma.

4.3. Descripción del estudio

4.3.1. Objetivo.

Validar el Modelo de gestión Administrativo y Financiero para el caso de estudio empresa familiar Joymary Flowers ubicada en la parroquia de Ayora, cantón Cayambe, provincia de Pichincha.

4.3.2. Equipo de trabajo.

4.3.2.1. Autora.

Acero Farinango Vilma Cristina

4.3.2.2. Tutor.

MSc. Rita Lucía Lomas

4.3.2.3. Oponentes.

Ing. Báez Posso Pablo Danilo

Ing. Guazman Carmen

4.3.2.4. Propietario.

Sr. Farinango Quimbiamba Joaquín

Propietario

RUC. 1000656023001

4.4. Métodos de verificación

Para la presente investigación se utilizará un método de verificación descriptiva, que nos permita obtener información sobre el funcionamiento y todos los procesos planteados a la empresa, antes y después de la evaluación de la matriz de validación.

Este método ayudará a evaluar y evidenciar el resultado alcanzado de los objetivos propuestos en el presente modelo de gestión y de esta forma demostrar que el modelo de gestión administrativo y financiero para la empresa familiar Joymary Flowers será una herramienta que ayude a que los procesos de cada área que tiene la empresa sean más eficientes y eficaces, de esta manera optimizando recursos y fortaleciendo la empresa de manera financiera.

4.4.1. Factores a validar.

Proceso administrativo y financiero propuesto para la empresa familiar florícola Joymary Flowers.

4.4.1.1. Proceso administrativo.

- Base Filosófica de la empresa familiar **¡Error! Marcador no definido.**
- Misión **¡Error! Marcador no definido.**
- Visión
- Valores **¡Error! Marcador no definido.**
- Principios **¡Error! Marcador no definido.**
- Políticas administrativas **¡Error! Marcador no definido.**
- Política de calidad de la empresa Joymary Flowers **¡Error! Marcador no definido.**
- Organigrama estructural para la empresa familiar Joymary Flowers **¡Error! Marcador no definido.**
- Mapa de procesos de la empresa
- Proceso operativo de las rosas **¡Error! Marcador no definido.**
- Flujogramas de cada proceso

4.4.1.2. Proceso Financiero.

- Políticas Financieras **¡Error! Marcador no definido.**
- Inventarios de activos fijos
- Determinación de costos

- Ciclo contable**¡Error! Marcador no definido.** floricola
- Indicadores financieros
- Controles a las cuentas

4.5.Método de calificación

Se evaluará las preguntas realizadas de la propuesta administrativa y financiera del modelo de gestión para la empresa familiar Joymary Flowers en una escala del 1 al 3 siendo:

Muy aplicable = 3 puntos

Aplicable = 2 puntos

Poco aplicable = 1 punto

4.6.Rango de interpretación

Para determinara y emitir un resultado claro sobre la aplicabilidad del presente trabajo se establece los siguientes rangos:

De 68% a 100% = Muy aplicable

De 34% a 67% = Aplicable

De 0% a 33% = Poco aplicable

Estos rangos se obtuvieron de la calificación total obtenido de la suma de la calificación de cada pregunta que se realizó en la matriz de validación y al final se aplica una regla de tres para obtener el resultado en porcentaje.

Es decir:

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

4.7.Resultados matriz validación llena

Tabla 78: Matriz de validación.

MATRIZ DE VALIDACIÓN						
Modelo de Gestión Administrativo y financiero para la empresa familiar Joymary Flowers						
N°	VARIABLE	PREGUNTAS	Muy Aplicable	Aplicable	Poco aplicable	OBSERVACION
	PROCESO ADMINISTRATIVO	**PROCESO ADMINISTRATIVO**				
1		¿Cómo considera que la misión propuesta?	3			
2		¿ Qué le parece la planidicación estratégica realizada por la empresa?		2		
3		¿Considera que la visión propuesta es?		2		
4		¿Cómo considera los valores propuestos para la empresa?	3			
5		¿Considera que los Principios propuestos son?	3			
6		¿Considera que el organigrama estructural propuesto es?	3			
7		¿Considera que el Modelo de gestión es?	3			
8		¿Considera que el proceso administrativo propuesto para la empresa es?	3			
9		¿Considera que los Procedimientos en cultivo y poscoseha propuesto es?	3			
10		¿No se puede contratar un contador fijo por costos para la empresa?		2		
11		¿Considera que los Procedimientos Financieros y Contable propuesto es?		2		
12		¿Considera que el proceso de selección y contratación de personal es?	3			
13	PROCESO FINANCIERO	¿Considera que el Manejo de inventario propuesto es?		2		
14		¿El proceso de contratacion de proveedores es ?		2		
15		¿Considera que el Control de inventarios propuesto es?		2		
16		¿Considera que el Proceso Contable propuesto es?	3			
17		¿Cómo considera el analisis de los costos propuesto en la empresa?		2		
18		¿Considera que los Indicadores Financieros propuestos para la toma de decisiones son?	3			
19		¿Cómo considera usted los controles internos propuestos en la empresa?	3			
20		¿Usted considera que rodos los procesos propuestos en la empresa son?	3			
21		¿ Cómo considera la aplicación del modelo de gestión administrativo y financiero para la empresa		2		
22		¿Usted considera que todos los procesos propuestos para la empresa son?	3			
		TOTALES	39	18	0	
		ELABORADO POR: LA AUTORA	APROBADO POR: SR. Joaquin Farinango Representante de la empresa			

4.7.1. Calificación total.

Total, indicadores = 22

Calificación más alta = 3

Calificación total = Total indicadores x Calificación más alta

= 22 x 3

= 66

4.7.2. Calificación obtenida.

Muy aplicable	39
Aplicable	18
Poco aplicable	0
Total	57

4.7.3. Evaluación.

Una vez que se ha obtenido la calificación de la matriz de validación se reemplaza los datos obtenido en la siguiente fórmula para obtener el porcentaje de aplicabilidad del modelo de gestión.

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

$$A = \frac{57}{66} \times 100$$

A = 86,36%

4.7.4. Rangos de validación.

De 68% a 100% = Muy aplicable

De 34% a 67% = Aplicable

De 0% a 33% = Poco aplicable

Mediante la obtención del porcentaje de validación del presente trabajo de investigación y después de haber aplicado la matriz de validación a la representante legal Sr. Joaquín Farinango y analizado con los rangos establecidos obteniendo un 86,36% se puede determinar que el modelo de gestión administrativo y financiero propuesto para empresa familiar Joymary Flowers ubicada en la parroquia Ayora, cantón Cayambe, provincia Pichincha es muy aplicable debido a que servirá como una guía para mejorar la gestión administrativa y financiera además mejorar sus procesos, determinar un mayor control sobre todas las actividades que en ella se desarrollan y contribuirá al desarrollo de la misma.

CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico situacional identificamos las diferentes problemáticas y necesidades que tiene la empresa tanto en el área administrativa como financiera para lo cual utilizamos diferentes métodos de investigación como la observación, encuestas y entrevistas para así determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con esto ayudarnos a establecer la importancia de poseer un modelo de gestión administrativa y financiera para la empresa.

- Se desarrolló el marco teórico que sirve para fundamentar todos los conceptos teóricos requeridos en la investigación los mismo que servirán como respaldo del presente trabajo para lo cual se recabo información de diferentes fuentes como: libros, revistas, folletos, páginas web.

- Se desarrolló una propuesta enfocada en los procedimientos administrativos y procesos financieros tomando en cuenta las principales necesidades que tiene la empresa familiar en los diferentes campos estableciendo políticas, organigrama, flujogramas, estrategias y esto sirva de ayuda para que los empleados puedan comprender cada una de las actividades que se realiza en la empresa y estas puedan ser más eficientes y eficaces en el desarrollo de las mismas.

- Se realizó la validación del presente trabajo lo cual es beneficioso debido a que nos permite saber el porcentaje de aplicabilidad que tiene la propuesta realizada en el área administrativa y financiera de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Con base al diagnóstico realizado se debe implementar las medidas correctivas y los controles necesarios para minimizar los riesgos, amenazas y debilidades y formular estrategias que ayuden a maximizar las fortalezas y oportunidades que posee la empresa.
- Todo el personal deberá difundir las bases teóricas de este trabajo para incrementar su nivel de conocimiento y aplicarlos en el área que le corresponda para así mejorar el nivel de entendimiento de cada uno de procesos que ellos desconocen.
- La propuesta realizada debe ser difundida en la empresa tanto en el área administrativa y financiera exponer su contenido debido a que esta fue realizada en bases a sus necesidades y para facilitar las actividades, optimizar el tiempo y esto ayudará a una eficiente y eficaz toma de decisiones para el desarrollo de la entidad.
- El modelo administrativo y financiero que se desarrollo debe ser implementado y difundido en la empresa por los directivos debido a que esto es una herramienta que servirá para mejorar todas las actividades que se realizan en la empresa y mejorar su gestión organizativa.

BIBLIOGRAFÍA

Aeprogramas. (14 de 12 de 2010). *Eaeprogramas*. Obtenido de https://www.eaeprogramas.es/empresa-familiar/que-es-una-empresa-familiar-concepto-y-caracteristicas

Asociación Red de ONG de Guayaquil (AROG). (04 de 01 de 2018). Obtenido de https://guiaosc.org/que-es-plan-estrategico-como-se-define/

B., J. A. (2017). *Vlex colombia*. Obtenido de https://doctrina.vlex.com.co/vid/cambios-patrimonio-42908442

Barroso, A., & Barriuso, C. (2014). Empresas Familiares. *Unex*, 74.

Bustamente, P. (19 de 06 de 2015). *PBP*. Obtenido de https://www.pbplaw.com/es/que-es-buen-gobierno-corporativo/

Deloitte. (5 de 13 de 2018). *Deloitte*. Obtenido de https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/que-es-el-gobierno-corporativo.html

Fred, R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica.* Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Mexico.

Friend, L. (2 de 12 de 2015). Obtenido de https://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-significado-de-estructura-organizacional-4749.html

Gumucio, R. L. (2005). *Calidad total en la empresa moderna.* Redalyc.

Herrera, J. N. (s.f.). *Introduccion a la calidad.* Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf

Hill, C. &. (2009). *Administración Estratégica.* Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana Reg. Núm. 736., Mexico.

León, M. M. (2009). *Estados financieros.* El Cid Editor.

Martínez, Á. (2013). Desarrollo y definición de un modelo de gestión como paso previo para la innovación empresarial. *Innovación*, 42-46.

Martinez, P., & Gutiérre. (2005). Obtenido de https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/

Martínez, R. G. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno* . Qualpro Consulting S.C.

Mheducation. (2015). *Mheducation .es.* Obtenido de https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf

Riquelme, M. (21 de 01 de 2019). *Web y Empresas*. Obtenido de https://www.webyempresas.com/organigrama/

Rivero, M. (24 de 09 de 2014). Obtenido de https://www.webyempresas.com/administracion-de-empresas-definicion/

Salazar, G. (2008). *La empresa familiar.* Obtenido de http://laempresafamiliar.blogspot.com/2008/11/los-protagonistas-del-modelo-de-los.html

Sánchez, J. (2017). Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html

Significados.com. (02 de 03 de 2018). Obtenido de https://www.significados.com/administracion-de-empresas/

SRI. (2017). Obtenido de http://www.sri.gob.ec/web/guest/guias-tributarias-para-el-contribuyente

SRI. (2018). *Mi guía tributaria deberes formales.* Quito.

Tarango, J. P. (2010). *Técnica contable.* Cano Pina.

Universidad de Champagnat. (16 de 08 de 2002). Obtenido de https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/

ANEXO

Anexo 1: Encuesta dirigida a los trabajadores de empresa Joymary Flowers

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACAE

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SEMIPRESENCIAL.

Objetivo: Obtener la información necesaria sobre la empresa Joymary Flowers para la elaboración de un modelo de gestión administrativo y financiero.

1.-¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

SI ____ NO_____

2.- ¿Conoce usted el organigrama de la empresa, ¿cuáles son sus máximas autoridades?

SI ____ NO_____

3.- ¿Al iniciar sus actividades le entregaron un manual de procesos para realizar sus funciones?

SI ____ NO_____

4.- ¿Conoce todas sus responsabilidades y sus beneficios que tiene en la empresa?

SI ____ NO_____

5.- ¿Le realizaron una capacitación previa antes de integrarse a su puesto de trabajo?

SI ____ NO_____

6.- ¿Cómo considera el ambiente laboral dentro de su trabajo?

BUENO ____ REGULAR_____ MALO_____

7.- ¿Cuenta con todos los implementos necesarios para el desempeño de sus funciones?

SI ____ NO_____

8.- ¿Considera que existen riesgos laborales en la empresa?

SI ____ NO_____

9.- ¿Al ser una empresa familiar conoce usted de conflictos entre los directivos de la empresa?

SI ____ NO_____

10.- ¿Conoce usted las exigencias en cuanto a la calidad de las rosas de cada uno de los clientes que la empresa maneja?

SI ____ NO_____

11.- ¿La empresa cumple con todas exigencias de ley y sus pagos son puntuales en las fechas establecidas?

SIEMPRE ____ CASI SIEMPRE_____ NO CUMPLE_____

Anexo 2: Encuesta dirigida a los clientes de empresa Joymary Flowers

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACAE

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SEMIPRESENCIAL.

Objetivo: Obtener la información necesaria sobre la empresa Joymary Flowers para la elaboración de un modelo de gestión administrativo y financiero.

1.- ¿Usted recibe la mejor atención por parte de los vendedores?

SI ____ NO_____

2.- ¿Cree usted que existe la comunicación suficiente para desarrollar de manera exitosa la compra-venta?

SI ____ NO_____

3.- ¿Le ofrecen diariamente la disponibilidad de la finca?

SI ____ NO_____

4.- ¿Conoce todas las políticas de los créditos que la finca brinda a sus clientes?

SI ____ NO_____

5.- ¿La finca le ha quedado mal con respecto a los pedidos que realizan?

NUNCA ____ CASI NUNCA_____ SIEMPRE_____ CASI SIEMPRE____

6.- ¿El producto que usted recibe ha tenido problemas de calidad?

NUNCA ____ CASI NUNCA_____ SIEMPRE_____ CASI SIEMPRE____

7.- ¿Realiza pruebas de florero en cuanto llega la flor a destino?

SI ____ NO_____

8.- ¿Cuantos días duran la flor en los floreros?

10-15 ____ 15-20_____ 20-15 _____

9.- ¿Considera que existen riesgos laborales en la empresa?

SI ____ NO_____

10- ¿Considera la flor de Joymary de calidad en cuanto a sus parámetros y exigencias?

SI ____ NO_____

11.- ¿Se siente satisfecho con las compras que realiza a la finca?

SI ____ NO_____

12.- ¿Seguirá con la misma frecuencia comprando la flor a la finca Joymary?

SI ____ NO_____

Anexo 3: Reglamento interno

REGLAMENTO INTERNO EMPRESA FAMILIAR

JOYMARY FLOWERS

AUTORA:

ACERO FARINANGO VILMA CRISTINA

Cayambe, Julio, 2019

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO EMPRESA JOYMAYRY FLOWERS

La Empresa Joymary Flowers, legalmente constituida, con domicilio principal en la provincia de Pichincha, cantón Cayambe, parroquia de Ayora, la cual se dedica al cultivo y comercialización de rosas.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. **OBJETO DEL REGLAMENTO. -** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre LA EMPRESA JOYMARY FLOWERS y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 2. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN. -** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 3. **ÁMBITO DE APLICACIÓN. -** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa Joymary Flowers.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 4. El Representante legal es la autoridad es el propietario de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 5. Se considera empleados o trabajadores de La Empresa Joymary Flowers a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 6. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 7. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de "datos personales del trabajador"; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

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

a) Hoja de vida actualizada.

b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.

c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación y, licencia de manejo cuando corresponda.

d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.

e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.

f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.

g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.

h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 8. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo

que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art.- 9. **CONTRATO ESCRITO. -** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 10. **TIPOS DE CONTRATO. -** De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 11. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 12. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 13. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 14. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Art.- 15. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 16. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe

inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

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

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

Art.- 18. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 19. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

DE LOS PERMISOS

Art.- 20. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

CAPÍTULO VIII

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 21. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 22. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

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.

CAPÍTULO IX

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 23. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las siguientes disposiciones, las del Contrato de Trabajo,

Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignoran de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de la empresa Joymary Flowers, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o

utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de Joymary Flowers o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, **incluidos** familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
11. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
12. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
13. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.

14. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.

15. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.

16. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.

17. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.

18. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.

19. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.

20. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.

21. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.

22. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.

23. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.

24. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.

25. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.

26. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.

27. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 24. Serán derechos de los trabajadores de la empresa Joymary Flowers.

a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.

b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.

c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.

d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.

e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de la empresa Joymary Flowers.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 25. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

a) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

b) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.

c) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.

d) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.

e) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.

f) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, perdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.

g) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;

h) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.

i) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.

j) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

k) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.

l) Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.

m) Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubiere lugar.

n) Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.

o) Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.

p) Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.

q) Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.

r) Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

s) Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.

t) Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.

u) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y

estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

v) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.

w) Fumar en el interior de la empresa.

x) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;

y) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.

z) Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográfico o lesivo, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.

aa) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;

bb) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.

cc) Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.

dd) Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.

ee) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

ff) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.

gg) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

hh) Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.

ii) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

jj) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO X

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 26. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 27. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art.- 28. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

CAPÍTULO XI

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 29. Los trabajadores de la empresa Joymary Flowers cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

a) Por las causas legalmente previstas en el contrato

b) Por acuerdo de las partes.

c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.

d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.

e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.

f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.

g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 30. El trabajador que termine su relación contractual con la empresa Joymary Flowers, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPÍTULO XII

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 31. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.

b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.

c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.

d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.

e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.

f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.

g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 32. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

DISPOSICIONES GENERALES

Art 33.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art 34.- La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Atentamente,

Joaquín Farinango

Propietario.

Anexo 4: Código de ética

CODIGO DE ÉTICA EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS

AUTORA:

ACERO FARINANGO VILMA CRISTINA

Cayambe, julio, 2019.

El poseer un Código de Ética para la empresa Joymary Flowers es de vital importancia para todas las personas que forman parte del negocio puesto que se establecerá normas y lineamientos de cómo actuar se realiza cada procedimiento para comercializar las rosas desde su cultivo hasta la venta.

El tener presente cada uno de las normas, reglamentos que se establezca definirá la manera de cómo se desempeña las funciones dentro de la empresa, también determinara cómo nos perciben nuestros clientes. Los principios, normas y valores, son un marco de referencia con el que se determina si las acciones con correctas y de acuerdo a nuestro código de ética.

Un código de ética significa el compromiso de los trabajadores por cumplir cada uno de los lineamientos establecidos en el mismo que se deben cumplir y hacer cumplir, el mismo que debe ser difundido en toda la empresa y debe ser más que un documento una guía que marque nuestra forma de actuar y comportarnos tanto dentro de la empresa como fuera de ella para que se refleje la cultura que posee el negocio.

Introducción

La empresa Joymary Flowers es sinónimo de confianza, calidad, eficiencia y eficacia al prestar el servicio de venta de rosas. Por ende, cada trabajador tiene la responsabilidad hacia los clientes de trabajar de acuerdo, a las leyes y los principios éticos en beneficio de la sociedad. Los clientes tienen derecho a tener una confianza del servicio que ofrece la empresa en cuanto a la integridad de los empleados tanto en la parte operativa como en la administrativa esperar que todas las practicas se lleven a cabo con un alto nivel de profesionalismo cuando se desempeñen prestando el servicio con alta competencia, conocimiento, experiencia.

A fin de mantener la confianza de los clientes es importante que cada empleado cumpla con todas las normas establecidas con integridad en cuanto al trato con los diferentes clientes y producto que posee que ofrece la empresa. Un aspecto de gran importancia es que los trabajadores acepten la elaboración e implementación del código de ética con fin de mejorar

las practicas dentro del negocio y adquirir el compromiso de cumplir para mejorar la cultura de la organización.

Objetivo del Código de Ética

El Código de Ética describe en términos fáciles y comprensibles, las normas de comportamiento requeridos por cada trabajador. Todos ellos deberán poner en práctica cada una de estas normas que se describen a continuación que les servirá para la toma de decisiones. Para asegurar la fidelización de cliente de la empresa, todos los empleados respetarán y ejecutarán el código de ética establecido, que abarca algunos elementos que son los siguientes.

Elementos

Los 11 elementos del Código de Ética son:

Responsabilidad personal

Valores

Principios

Relaciones con el público

Prohibiciones

Uso de poder

Entorno de trabajo

Conflictos de interés

Seguridad industrial

Uso de la propiedad y los servicios oficiales

Comité de ética

En cada uno de los ítems anteriormente mencionados se describe lo que está permitido y sus limitaciones, también se tratara diferentes aspectos de cada uno de los elementos que se ha tomado en consideración y que son de gran nivel de importancia para la empresa por lo cual es recomendable que todo el personal de la empresa revise y este actualizada de este código

para que lo ejecuten y se evite desacuerdos visto que se tratara temas de integridad y seguridad que servirá de aprendizaje para cada uno y contribuirá al desarrollo íntegro del negocio.

1.- Responsabilidad personal

Reglas generales

Todos los socios deben aceptar la responsabilidad personal para el cumplimiento del código de ética como son:

- Realizar sus labores con eficiencia, eficacia, calidad, profesionalismo e integridad.
- Tomarse un tiempo para leer y comprender el código de ética y las consecuencias que conlleva el incumplimiento.
- Tratar a los empleados y a los clientes de manera cortés y amable.
- Desempeñar las actividades con alta eficiencia y eficacia.
- Cumplir con todas las leyes y reglamentos que posea la empresa.
- Proteger y conservar los materiales y utilizarlos únicamente para las actividades autorizadas.
- Cumplir con todos los pagos e impuesto establecidos por el estado.
- Usar todo el equipo necesario para cumplir con la comercialización de rosas.
- Cumplir con los horarios establecidos de entrada y salida del trabajo.
- Evitar desacuerdo en la empresa y crear un buen ambiente de trabajo.
- Usar los uniformes proporcionados por la empresa.
- Usar todos los implementos necesarios de seguridad cuando se realiza un proceso peligroso con fungicidas.

2.- Valores

- **Responsabilidad. -** Todos los empleados de la empresa Joymary Flowers deben cumplir con todas las obligaciones que tienen a tiempo y con todos los parámetros que fueron establecidos al momento del ingreso a la entidad.

- **Respeto. -** Debe existir cordialidad entre todos los empleados, aceptarse como son tanto las virtudes como los defectos y así crear un buen ambiente de trabajo, mediante el respeto mutuo.
- **Puntualidad. -** Se debe cumplir a tiempo con los pedidos de los proveedores y estos deben ser entregados en las mejores condiciones para así mantener una buena reputación en el mercado.
- **Solidaridad. -** Ayudarse entre todos los trabajadores de la empresa para lograr las metas u objetivos establecidos a tiempo.
- **Transparencia y honestidad. -** Ser honestos con los clientes, proveedores y competencia también al mostrar su información financiera siendo transparente para así conseguir una buena reputación en el mercado.

3.- Principios

- **Cooperación. -** Es ayudarse mutuamente entre todos los empleados para cumplir con los objetivos o metas planteados por la empresa.
- **Humildad. -** Aceptar y respetar a todas las personas que pertenecen a la empresa reconocer las habilidades, deficiencias y buscar mejorarla continuamente con la ayuda de todos.
- **Igualdad. -** Es dentro de la empresa tener los mismos derechos y libertad de expresión para poder expresar nuestras ideas.
- **Continuidad. -** Con este principio se asegura que la empresa tenga larga vida para poder desarrollar todos los objetivos, crecer económicamente y poder generar más empleaos a nivel nacional.
- **Integridad. -** Este principio se refiere a mantenerse siempre honestos al ejecutar cualquier actividad que se realice en la empresa realizándola de manera eficiente, eficaz y con la más alta calidad para que este llegue al cliente de forma íntegra y completa.

4.- Relaciones con el público

Los clientes esperan que sus tratos con los miembros de la empresa se establezcan en un marco de integridad, cortesía, imparcialidad, honradez y profesionalismo. A efectos de mantener un servicio de gran calidad, todos los empleados deben observar los mayores niveles de honradez, imparcialidad, reputación y conducta de modo que se asegure el desempeño correcto del servicio y se mantenga la certidumbre y la confianza por parte del público.

Seguridad - Asalto y Obstrucción. - Los empleados siempre deben considerar prioritaria su propia seguridad y la seguridad de sus compañeros en el ejercicio de sus funciones. Si se diera el caso de una situación en la que fuera más prudente retirarse y pedir apoyo suplementario de parte de personal entrenado, entonces se deberá hacerlo. En todos los casos, se debe informar de inmediato a la administración acerca de una acción de estas características tan pronto como las condiciones de seguridad lo permitan.

Tratos con el Medio Empresarial. - El medio empresarial debe estar en conocimiento de las normas éticas que practica la empresa y debe asegurarse de que sus propias prácticas no ejerzan presión sobre los empleados para que se aparten de esas normas. Se deberá informar de inmediato por escrito al encargado que corresponda de cualquier intento por parte de cualquier miembro del medio empresarial de ofrecer incentivos u otros beneficios a cambio de favores o trato especial.

5.- Prohibiciones

- No usar los implementos requeridos para cada actividad.
- Salir antes del horario de trabajo.
- Abandonar el puesto de trabajo en horario de trabajo.
- Dar información falsa o engañosa a cerca del producto que la empresa pueden brindar.
- Hablar mal de los demás empelados o terceras personas.

- No entregar información privada que le pertenezca a la empresa a terceras personas por beneficios económicos a excepción de que haya aprobación del propietario.

6.- Uso de poder

- Los directores no deben ejercer presión soportados en su cargo a los subordinados para lograr de ellos favores o cualquier otro beneficio personal.
- La relación directores y supervisores debe ser cordial y equitativo con todo el personal a su cargo.
- Los supervisores deben tratar con respeto, amabilidad y sin discriminación a los empleados bajo su cargo.
- Los empleados que tengan autoridad dentro de la empresa no deben usarla de manera que produzca incomodidad o acoso entre los demás.
- Los cargos de mando serán para usarlos en beneficio de la asociación y de sus empleados mas no para beneficio propio.
- Los empleados con autoridad no podrán influir en clientes, proveedores y otros colaboradores con el afán de recibir recompensa alguna por el trabajo realizado.

7.- Entorno de trabajo

Todos los miembros de la empresa tienen derecho a gozar de un entorno de trabajo sano y seguro, exento de discriminación y acoso en el cual puedan alcanzar los objetivos individuales, así como los de la organización.

Un buen ambiente de trabajo reúne las condiciones siguientes:

- Es justo y equitativo
- Es seguro y presta apoyo
- Está exento de alcohol y drogas
- Está exento de acoso y discriminación
- Respeta las diferencias individuales y la diversidad cultural

- Informa lealmente al funcionario sobre la valoración que se hace de su trabajo, así como también sobre las oportunidades de perfeccionamiento a su alcance
- Apoya la participación del personal en el procedimiento de adopción de decisiones.

Justicia y Ausencia de Discriminación. - El compromiso con la justicia y la ausencia de discriminación es esencial para conservar las normas de equidad, conducta ética. Todos los empleados deben adoptar una actitud activa con miras a garantizar que el entorno de trabajo esté exento de discriminación y acoso de cualquier tipo, en particular el acoso sexual.

Seguridad e Higiene en el Trabajo. - Todos los empleados deben gozar de la expectativa de encontrar un entorno de trabajo sano y seguro en lo que tiene que ver con sus deberes asignados, ya que esto tiene un impacto directo en la idea general que se hará el público del profesionalismo de la administración empresarial.

Consumo Indebido de Alcohol. - Los empleados no se presentarán al trabajo ni permanecerán en él mientras estén bajo la influencia del alcohol. En ninguna circunstancia los empleados conducirán un vehículo oficial, sea en horario de trabajo o fuera de él, mientras estén bajo la influencia del alcohol.

Tabaquismo. - La empresa tiene la obligación de proteger a sus funcionarios y poner a su disposición un ambiente de trabajo sano y seguro. Los empleados no deben fumar allí donde esté prohibido.

8.- Conflicto de intereses

- El conflicto de intereses surge de manera primaria cuando entran en juego los intereses de la Empresa, los personales y, en su caso, los de terceros.
- Abstenernos de aceptar obsequios, gratificaciones o atenciones que puedan crear un compromiso o para que se desarrolle una determinada conducta para favorecer a un tercero en contra de las políticas e intereses de la Empresa.

- Nuestras relaciones externas se deben realizar de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos, eliminando así cualquier situación que pueda tornarse en un conflicto de intereses.
- Evitar la contratación y suscripción de contratos, con amigos y familiares hasta en el cuarto grado de consanguinidad y tercero de afinidad.
- No se permite y se considera una actuación contraria al presente, el motivar la participación directa o indirecta, a través de cualquier relación jurídica del cónyuge.
- Las personas que colaboramos en la asociación, deberemos abstenernos de tener intereses en negocios que compren, vendan o proporcionen productos o servicios similares a las de la asociación.
- Las personas que colaboramos en la empresa deberemos abstenernos de llevar a cabo, influir para que se lleven a cabo por cuenta de la empresa, operaciones de compraventa o prestación de servicios con parientes o familiares, o con empresas que sean propiedad de estos.
- Cuando personal de la empresa deba realizar un trabajo de vigilancia, supervisión, auditoría o control sobre un área a cargo de un familiar, lo deberá informar a su superior, a fin de que pueda ser sustituido de dicha responsabilidad.
- Cuando una persona se sienta influida en su capacidad para cumplir sus responsabilidades con objetividad, por recibir presiones por parte de terceras personas que están utilizando su posición, autoridad o influencia en la organización, deberá reportarlo de inmediato con su superior.
- Debe evitarse interceder para satisfacer requerimientos de superiores, subalternos, compañeros de trabajo, familiares o amigos.

9.- Seguridad industrial

La seguridad industrial en la empresa es una parte fundamental puesto que tiene por objeto prevenir los riesgos a los que se exponen los empleados al realizar cualquier procedimiento y tratar de mitigarlo o minimizarlo al máximo, también trata de la protección ante cualquier accidente que puede suceder y ocasionar daños tratar de usar todas las protecciones necesarias para reducir los riesgos.

Algunas normas de seguridad industrial son las siguientes:

- Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo.
- Recoger cualquier material o herramienta que pueda ocasionar algún accidente.
- No usar maquinaria o vehículos que no estén autorizados.
- Usar todos los implementos proporcionados por la empresa para realizar algún procedimiento peligroso.
- Usar la vestimenta adecuada para el proceso de fumigación de rosas.
- En caso de piso resbaloso colocar un letrero que alerte del peligro.
- Colocar las señales éticas necesarios en zonas peligrosas

10.- Uso de la propiedad y los servicios oficiales

Los bienes de la empresa no deberán ser usados para beneficio personal o con propósitos no autorizados y son responsabilidad de quien los tiene a su cargo y quien los usa. La protección estará a cargo de la persona que se delegue como custodio. En caso de venta o donación debe estar autorizado por el custodio y las autoridades administrativas de la asociación.

También, se cuidará uso adecuado y conservación de todos los recursos que posea la empresa como computadoras, vestimenta, equipos de cómputo, documentos, dispositivos de almacenamientos entre otros en caso de pérdida de algunos de ellos se hará responsable directamente al custodio de cada uno de esto elementos y se sujetaran a las decisiones que se tomen en asamblea.

11.- Comité de ética

Joymary Flowers establecerá un comité de ética en el que la empresa deposita toda su confianza para velar constantemente por el desarrollo y cumplimiento del código.

El Comité tiene potestad total en la resolución de cuantos a desacuerdos que produzcan problemas o afecten al bienestar de la asociación.

El comité está encargado de:

- Establecer las políticas y lineamientos éticos y de conducta.
- Velar por el cumplimiento del presente código de ética y de las políticas establecidas por el mismo.
- Designar una persona encargada de hacer conocer el código de ética al nuevo personal.
- Evaluar permanentemente el cumplimiento de los principios y valores establecidos y relacionados con la prestación servicios.
- Identificar y proponer las medidas adecuadas ante situaciones de incumplimiento del código de ética.
- Evaluar e informar periódicamente al consejo sobre el nivel de cumplimiento del presente código.
- Como parte del trabajo del comité de ética esta recopilar toda la información de dificultades producidas durante el transcurso del año, también proponer cambios o mejoras que sean necesarios en el código de ética, comunicar los resultados obtenidos en cuanto a la implementación de este código de ética.
- El comité de ética establecido será conformado por dos personas de la parte administrativa y una persona de los socios los cuales trabajaran durante el periodo de un año, luego se cambiará por nuevas personas para que constantemente este código sea nuevo y dinámico e implemente nuevas persona y nuevas ideas.

El presente código tiene como compromiso alcanzar una integra conducta de todos los socios en el aspecto laboral como también personal para mejorar la empresa, cumpliendo cada uno de los elementos antes mencionados las leyes y obligaciones establecidas para lograr tener una buena imagen antes todos los clientes y principalmente mejorar como empresa y tener los más altos principios éticos.

Anexo 5: Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EMPRESA FAMILIAR JOYMARY FLOWERS

AUTORA:

ACERO FARINANGO VILMA CRISTINA

Cayambe, Julio, 2019.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La política debe ser realizada por los jefes y trabajadores de la empresa de manera consensuada, basándose en los puntos indicados en el Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo SART (Resolución CD. 333.)

Gerente General o Representante

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO DE JOYMARY FLOWERS

RAZON SOCIAL: JOYMARY FLOWERS

ACTIVIDAD ECONOMICA: Producción y exportación de rosas.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Obtener un buen ambiente de trabajo y seguro a través de normas y procedimientos con la mira a la disminución de riesgo, accidentes, enfermedades profesionales.

OBJETIVOS ESPECÍIFICOS

Identificar los riesgos laborales que puedan ocasionar peligro a la salud y seguridad a los trabajadores.

Identificar los potenciales riesgos y tonar acciones correctivas.

Informar a todos los trabajadores del riesgo que están expuestos.

Proteger las instalaciones y propiedad industriales, con el objetivo de garantizar la fuente de trabajo.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Artículo 1.- OBLIGACIONES GENERALES DEL JOYMARY FLOWERS

- Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;
- Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;
- Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador;
- Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;
- Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes, empleadores y trabajadores;
- Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como

fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología;

- Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de las partes interesadas;
- Establecer los mecanismos necesarios para garantizar que sólo aquellos trabajadores que hayan recibido la capacitación adecuada, puedan acceder a las áreas de alto riesgo;
- Designar, según el número de trabajadores y la naturaleza de sus actividades, un trabajador delegado de seguridad, un comité de seguridad y salud y/o establecer un servicio de salud en el trabajo;
- Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo. El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen;
- Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demos normas vigentes en materia de prevención de riesgos;
- Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

n) Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro;

- Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes;

- Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios;
- Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo;
- Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Relaciones Laborales, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración;
- La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos;
- Especificar en el Reglamento interno de Seguridad y Salud, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo;
- Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa;
- Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
- Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad y Salud de la Empresa, Servicios Médicos o Servidos de Seguridad y Salud;

- Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la empresa, dejando constancia de dicha entrega;
- Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa;
- Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad y Salud de la Empresa; aa) Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.

Artículo 2- OBLIGACIONES GENERALES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES DE JOYMARY FLOWERS

Todos los trabajadores tendrán derecho a:

- Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Los trabajadores tendrán derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan. Complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos.

- Los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.
- Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos Que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.
- Los trabajadores tienen derecho a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y recapacitación.
- Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

Los trabajadores tendrán las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les importan sus superiores jerárquicos directos;
- Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador;
- Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva;
- No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesario, capacitados;

- Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores;
- Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron;
- Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores;
- Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo. El trabajador debe informar al médico tratante las características detalladas de su trabajo, con el fin de inducir la identificación de la relación causal o su sospecha;
- Someterse a los exámenes médicos o que estén obligados por norma expresa así como a los procesos de rehabilitación integral;
- Participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice su empleador o la autoridad competente.
- Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes;
- Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público; m) Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación;

- Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas;
- Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a /os reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa;
- No introducir bebidas alcohólicas ni otras substancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas substancias.
- Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.

Artículo 5.- INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES

Las sanciones a los trabajadores se aplicarán conforme lo disponga el Reglamento Interno de Trabajo. Las faltas muy graves podrán sancionarse conforme lo determina el Código del Trabajo.

- Serán faltas leves, aquellas que contravienen al presente reglamento, pero que no ponen en peligro la seguridad física del trabajador, ni de otras personas.
- Se considerará faltas graves, cuando por primera vez debido a ignorancia o inobservancia de los hechos, el trabajador pone en peligro su seguridad, de terceros y de los bienes de la empresa.
- Se considera faltas muy graves, la reincidencia a las faltas graves, violación al presente reglamento interno que, con conocimiento del riesgo o mala intención, ponga en peligro su vida, la de terceros y/o de las instalaciones, equipos y bienes de la empresa.

Se tomarán medidas disciplinarias contra los trabajadores que a sabiendas persisten en llevar a cabo prácticas inseguras o peligrosas para él, sus colaboradores y para la empresa, dichos

casos serán vistos, estudiados y calificados, las sanciones que podrá aplicar la empresa de conformidad al Reglamento Interno de Trabajo, de acuerdo a la gravedad de la falta, serán:

- Amonestación Verbal
- Amonestación escrita
- Multa de hasta el 10% de la remuneración diaria unificada
- Terminación de la relación laboral previo visto bueno, de conformidad con lo previsto en el Art. 172 del Código Trabajo.

El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar sin debida justificación las prescripciones y dictámenes médicos. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad y salud determinadas en los reglamentos y facilitados por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Artículo 6.- INCENTIVOS

El empleador incentivará y motivará a los trabajadores a que cumplan con las normas de seguridad y salud establecidas por la empresa a través de mecanismos acordados previamente con el trabajador.

CAPÍTULO II

DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD

Artículo 7.- UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD

- La empresa que cuente con cien o más trabajadores estables, contará con una Unidad de Seguridad e Salud, dirigida por un técnico competente en la materia que reportará a la más alta autoridad de la empresa o entidad.
- La empresa o centros de trabajo calificados de alto riesgo por el Comité Interinstitucional, que tengan un número inferior a cien trabajadores, pero mayor de

cincuenta, deberá contar con un técnico en seguridad y salud en el trabajo. De acuerdo al grado de peligrosidad de la empresa, el Comité podrá exigir la conformación de un Departamento de Seguridad e Higiene.

- Los responsables y técnicos encargados de asumir las acciones de promoción de la salud y prevención de los riesgos en el trabajo, contarán con la formación y la competencia determinada por la legislación nacional, misma que se debe ajustar a la necesidad real que requiera el centro de trabajo.

Artículo 8.- DEL SERVICIO MÉDICO DE EMPRESA

- El empleador que tuviere más de cien trabajadores establecerá en el lugar de trabajo, en un local adecuado para el efecto, un servicio médico permanente, el mismo que, además de cumplir con lo determinado en el numeral anterior, proporcionará a todos los trabajadores, medicina laboral preventiva. Este servicio contará con el personal médico y paramédico necesario y estará sujeto a la reglamentación dictada por el Ministerio de Relaciones Laborales y supervigilado por el Ministerio de Salud. (Tomar en cuenta el Artículo 9, numeral 1.3 del Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo SART (Resolución CD. 333.)
- Los Servicios Médicos de Empresa, serán dirigidos por un Médico especializado en las ramas de la Medicina del Trabajo.
- Las empresas con un número inferior a 100 trabajadores que deseen organizar un servicio médico, podrán hacerlo independientemente o asociarse con otras empresas situadas en la misma área con los fines y funciones indicados a continuación. d) Todo empleador conservará en el lugar de trabajo un botiquín con los medicamentos indispensables para la atención de sus trabajadores, en los casos de emergencia, por accidentes de trabajo o de enfermedad común repentina. Si el empleador tuviera veinticinco o más trabajadores, dispondrá, además de un local destinado a enfermería

Artículo 9.- RESPONSABILIDADES DE GERENTES-JEFES Y SUPERVISORES

El Gerente o representante legal asume la plena responsabilidad de la Seguridad y la Salud Ocupacional de los trabajadores de la Empresa determinando en la Política de Seguridad, el financiamiento de los programas de Seguridad y Salud; y la evaluación periódica de su cumplimiento.

Artículo 10.- RESPONSABILIDADES DE LOS MANDOS MEDIOS

Los distintos niveles de supervisión de la empresa, además de las responsabilidades asignadas por la Gerencia General o el Representante Legal, tienen la responsabilidad de: a) Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.

b) Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.

c) Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.

d) Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.

e) Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de ya decisión que en definitiva se adopte.

CAPÍTULO III

DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PROPIOS DE LA EMPRESA

Artículo 11.- Riesgos Físicos

- Iluminación: Se instalará la iluminación adecuada en todas las áreas donde haga falta y la iluminación natural no sea suficiente para que los trabajadores realicen sus actividades con seguridad y sin daños a los ojos.
- Temperatura (alta o baja)

  El personal expuesto a temperaturas bajas utilizará la ropa térmica adecuada para el puesto del trabajo.

  El personal expuesto altas temperaturas se dotará de llaves de agua potable para la hidratación.

Artículo 12.- Riesgos Mecánicos

- Maquinaria: se explicará el uso de las maquinarias con una manual de instrucciones y las protecciones necesarias como son la cortadora para el mismo no todos podrán usarla solo el personal autorizado y con conocimientos necesarios.
- Herramienta: Las tijeras del área de cultivo que son utilizadas por los trabajadores se deberá utilizar con precaución debido a su filo, se deberá mantener en su estuche correspondiente con esto se evitará cualquier corte.

Artículo 13.- Riesgos Químicos

- Reglas para utilización/manipulación segura de los productos químicos específicos que se utilicen en la empresa
- En el momento de la compra se verificará que este sellado y este clara la fecha de elaboración y caducidad
- Se empleará en su mayoría fungicidas con sello verde.
- Al momento de transportar se lo hará en embaces seguros y nunca juntos alimentos, bebidas u otras.
- En caso de derrame se usará aserrín, cal, arena para dispersar el demarre.
- Usar guantas para la manipulación.

- Su almacenamiento será en una bodega exclusivo para ello.
- Se dispondrá de estanterías para no almacenarlas en el suelo.
- Los envases deberán estar bien tapados cada vez que se utilicen.
- El encargado de bodega hará revisiones periódicas buscando derrames, roturas, tapas mal cerradas u otras.
- Se capacitará a una persona para el manejo adecuado de los productos.
- El personal encargado de la aplicación de los fungicidas deberá tener el equipo adecuado para el procedimiento como mascarilla con filtro para uso de químicos, guantes, traje impermeable, visores, botas.
- Se debe evitar comer alimentos o bebidas durante la aplicación.
- Se evitará tener contacto directo con el producto.
- No debe dejar el equipo de aplicación y elementos de seguridad en cualquier lugar.
- Los fumigadores después del realizar el procedimiento se deberán bañar con abundante agua.
- Las herramientas utilizadas se lavarán con abundante agua en duchas específicas.

Artículo 14.- Riesgos Biológicos

- Agua para consumo humano: se proveerá de agua potable y fresca en cantidad suficiente en todas las áreas que sea necesaria.
- Alimentación: Se dispondrá de un lugar limpio y con la infraestructura necesaria para la alimentación como mesas, sillas, vasos, platos, cubiertos entre otros.
- Baterías sanitarias: Se mantendrá permanentemente dotados de papel higiénico, recipiente para los desechos garantizando la limpieza y desinfección.

Artículo 15.- Riesgos Ergonómicos

Riesgos Relacionados con la fuerza

- Se evitará trabajos forzosos para el personal reemplazándolos por trabajos mecanizados.
- Cuando exista trabajo de sobreesfuerzo físico se tomará un pequeño descanso para retomar energías.
- Frecuencia y repetitividad de tareas
- Para tareas repetitivas se tomará un descanso cuando crea conveniente.
- La superficie se tratará de ajustar la altura del trabajador para facilitar el trabajo.

Artículo 16.- Riesgos Psicosociales

Jornada nocturna

- Se realizará solo en ocasiones que sea necesarias.

Relaciones interpersonales

- Se fomentará las relaciones interpersonales con actividades recreacionales como paseo, capacitaciones, competencias deportivas entre otras.

Supervisión

- Se fomentará una buena relación entre el supervisor y subordinado logrando que la convivencia exista un alto grado de respeto.

Sobrepresión

- Se deberá planificar las tareas de cada empleado sean las adecuadas y para se genere estrés por incumplimiento.

Artículo 17.- PLANES DE EMERGENCIA

El plan de respuesta a emergencias se establecerá mediante el análisis e riesgos, determinación de zonas seguras, rutas de escape, conformación de brigadas, coordinadores de emergencias, inventarios de equipos de atención, comunicación y combate, acercamiento con las entidades externas tales como la policía, bomberos, cruz roja, defensa civil y otros destinados a tal efecto:

a. Para el desarrollo del plan de emergencias adecuado, el personal estará capacitado para reaccionar ante un suceso, minimizando sus efectos y o consecuencias. Después de esto se tendrá un plan alterno para reactivar cualquier proceso productivo y/o administrativo después de la ocurrencia de cualquier acontecimiento; y,

b. En el caso de presentarse desastres naturales como terremotos inundaciones, erupciones volcánicas, los trabajadores actuarán de acuerdo a los instructivos correspondientes.

CAPÍTULO IV

DE LA SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

Artículo 18.- SEÑALIZACIÓN

- La empresa colocará señalización de advertencia según lo indicado en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN - ISO 3864-1 Símbolos gráficos. Colores de seguridad y señales de seguridad, en los lugares donde exista peligro, por la presencia de materiales inflamables, circulación peatonal y vehicular, y otros riesgos que alteren la seguridad personal o colectiva, con el objeto de informar a sus trabajadores, estos avisos son de obligatoria aceptación por parte de los trabajadores.
- La empresa señalizará las diferentes tuberías existentes acorde a los colores indicados en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE-INEN 0440:84
- La señalización de seguridad, no sustituirá en ningún caso la adopción obligatoria de medidas preventivas, colectivas e individuales, necesarias para la eliminación o mitigación de los riesgos existentes; esta, será complementaria y se basará en los siguientes criterios:
- Se usarán preferentemente pictogramas, evitando en lo posible, la utilización de palabras escritas

- Las pinturas utilizadas en la señalización de seguridad serán resistentes al desgaste y lavables; dichas señales, deberán mantenerse en buen estado, limpias, y renovarse cuando estén deterioradas.

A continuación, se detalla el tipo de colores de señalización:

COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
ROJO	PARO	Alto y dispositivos de desconexión para emergencias
	PROHIBICIÓN	Señalamientos para prohibir acciones específicas
	MATERIAL, EQUIPO Y SISTEMAS PARA COMBATE DE INCENDIOS	Identificación y localización
AMARILLO	ADVERTENCIA DE PELIGRO	Atención, precaución, verificación, identificación de fluidos peligrosos
	DELIMITACIÓN DE AREAS	Límites de áreas restringidas o de usos específicos
	ADVERTENCIA DE PELIGRO POR RADIACIONES	Señalamiento para indicar la presencia de material peligroso
VERDE	CONDICIÓN SEGURA	Identificación de tuberías. Señalamiento para indicar salidas de emergencia, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión, entre otros.
AZUL	OBLIGACIÓN	Señalamientos para realizar acciones específicas, ejemplo: uso de elementos de protección personal.

Artículo 19.- DESCRIPCIÓN DE LAS SEÑALES DE SEGURIDAD SEÑALES

SEÑALES	DESCRIPCIÓN
	Fondo blanco y barra inclinada de color rojo. El símbolo de seguridad será negro, colocado en el centro de la señal pero no debe sobreponerse a la barra inclinada roja. La banda de color blanco periférica es opcional. Se recomienda que el color rojo cubra por lo menos el 35% del área de la señal.
	Fondo azul. Es el símbolo de seguridad o el texto serán blanco y colocados en el centro de la señal, la franja blanca periférica es opcional. El color azul debe cubrir por lo menos el 50% del área de la señal. Los símbolos usados en las señales de obligación debe indicarse el nivel de protección requerido, mediante palabras y números en una señal auxiliar usada conjuntamente con la señal de seguridad.

	Fondo amarillo, franja triangular negra. El símbolo de seguridad será negro y estará colocado en el centro de la señal, la franja periférica amarilla es opcional. El color amarillo debe cubrir por lo menos el 50% del área de la señal.
	Fondo verde. Símbolo o texto de seguridad en color blanco y colocado en el centro de la señal. La forma de la señal debe ser un cuadrado o rectángulo de tamaño adecuado para alojar el símbolo y/o texto de seguridad. El fondo verde debe cubrir por lo menos un 50% del área de la señal. La franja blanca periférica es opcional.

CAPÍTULO V

DE LOS EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL

Artículo 20- EQUIPOS DE PROTECCIÓN Y ROPA DE TRABAJO

- La Unidad de Seguridad y Salud de la empresa o su responsable, definirá las especificaciones y estándares que deberán cumplir los equipos de protección individual a ser utilizados por sus empleados y trabajadores, así como por los empleados de las empresas contratistas que laboran dentro de sus instalaciones.
- La empresa, en la realización de sus actividades, priorizará la protección colectiva sobre la individual. El equipo de protección individual requerido para cada empleado y trabajador, en función de su puesto de trabajo y las actividades que realiza, será entregado de acuerdo con los procedimientos internos.
- Todos los empleados y trabajadores, deberían ser capacitados para el uso apropiado de los equipos de protección individual que utiliza, su correcto mantenimiento y los criterios para su reemplazo.
- Todo equipo de protección individual dañado o deteriorado, deberá ser inmediatamente reemplazado antes de iniciar cualquier actividad. Para cumplir con este requerimiento, la empresa deberá mantener un stock adecuado de los equipos de protección individual para sus empleados y trabajadores.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES GENERALES O FINALES

Quedan incorporadas al presente Reglamento de seguridad y Salud en el Trabajo, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, su reglamento Interno, los reglamentos sobre seguridad y salud ocupacional en general, las normas y disposiciones emitidas por el IESS y las normas internacionales de obligatorio cumplimiento en el País, las mismas que prevalecerán

en todo caso. Se realizará la entrega de un ejemplar de mano a todo trabajador del presente Reglamento de Seguridad y Salud

Joaquín Farinango

Propietario

JOYMARY FLOWERS