



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**“MODELO PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD
EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI
CANTÓN LATACUNGA.”**

Tesis presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autoras:

Alencastro Vaca Elisa Daniela

Malavé Drouet Laura Estefanía

Director:

Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina

Latacunga – Ecuador

Marzo, 2012

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “MODELO PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA.” son de exclusiva responsabilidad de los autores .



Alencastro Vaca Elisa Daniela
C.I. 050337494-4



Malavé Drouet Laura Estefanía
C.I. 050334804-7

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“MODELO PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA.” de Alencastro Vaca Elisa Daniela y Malavé Drouet Laura Estefanía, postulantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Marzo, 2012

El Director



Ing. Mónica Catalina Rueda Manzano

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Alencastro Vaca Elisa Daniela con CI 050337494-4y Malavé Drouet Laura Estefanía con CI 050334804-7 con el título de tesis: “MODELO PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA.” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Marzo, 2012

Para constancia firman:

Dra. Viviana Panchi M.

PRESIDENTE

Ing. Gustavo Sandoval

MIEMBRO

Dra. Patricia López

OPOSITOR



HIGHLAND PROFARM

Latacunga, 27 de Febrero del 2012

CERTIFICADO

La Empresa Florícola HIGHLAND PROFARM, RUC 1715481998001, Certifica que las Srtas. Alencastro Vaca Elisa Daniela portadora de la cedula de identidad 050337494-4 y Malavé Drouet Laura Estefanía portadora de la cedula de identidad 050334804-7, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría aplicaron la tesis “MODELO PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA.”

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, las interesadas pueden hacer uso del presente certificado de manera que estimen conveniente siempre y cuando esto no perjudique directa o indirectamente a la institución.

Atentamente

Ing. Esteban Proaño

GERENTE DE HIGHLAND PROFARM.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por ser tan bondadoso y regalarme una gran familia que siempre a estado a mi lado para apoyarme, guiarme y brindarme consejos que ahora son reflejados en mi triunfo. Mi agradecimiento sincero y de todo corazón es para mi esposo Marco y mi hijo Danielito que siempre me han dado fuerzas para enfrentar cada una de los obstáculos que se me han presentado en el transcurso de mi vida. También agradezco a mis padres por haberme brindado la oportunidad de estudiar y superarme como persona por ultimo doy las gracias a mis hermanas y hermanos por ayudarme, este logro quiero que les sirva ejemplo de superación.

Elisa Daniela.

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo, y compañía en las diferentes etapas de mi vida, algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos. Sin importar en donde estén o si alguna vez llegan a leer estas palabras, quiero darles las gracias por formar parte de mí en especial agradezco a Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesité, a mis compañeros quienes me apoyaron en este nuevo reto incondicionalmente y a mis maestros por impartirme sus enseñanzas y enriquecer mis conocimientos.

Laura Estefanía

DEDICATORIA

No hay triunfo sin haber primero sacrificado tiempo y esfuerzo. Este trabajo va dedicado con mucho cariño para mi madre que es mi ejemplo a seguir por ser quien día a día ha luchado para que obtenga mi título, también dedico a mi padre por sacrificarse y darme el ejemplo de superación, a cada una de mis hermanas Alexandra, Gabriela, Jazmín y hermanos Ariel, Martín.

Dedico también a Marco y Danielito quienes me han brindado incondicionalmente su apoyo y a todos mis familiares y amigos.

Elisa Daniela.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con mucho amor y cariño, a Dios por darme la oportunidad de vivir y haberme regalado una familia maravillosa; a mi papá por ser el principal precursor de mis logros, a mi madre tú también te mantuviste ahí, por cobijarme con tu amor, con tus consejos y con tus cuidados.

A mis hermanos, a quienes adoro mucho, espero que esto pueda ser un impulso para que ustedes puedan seguir en su preparación y salgan adelante.

Laura Estefanía



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “MODELO PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA.”

**Autores: Alencastro Vaca Elisa Daniela
Malavé Drouet Laura Estefanía**

RESUMEN

A nivel mundial el desarrollo y mejoramiento continuo de la calidad siempre ha sido de constante evolución, puesto que la calidad no solo se busca después de haber producido, si no antes y durante el proceso, teniendo como fin la satisfacción de requerimientos y expectativas del cliente. En los últimos años el sector florícola ha experimentado un crecimiento acelerado, lo cual ha permitido que se considere a esta actividad como una de las más importantes dentro del Ecuador ya que constituye una fuente esencial de ingresos y empleo.

El Modelo de Auditorías de Calidad se basa en modelos normativos, los mismos que permitirán planificar, sistematizar, documentar y asegurar su existencia en el mercado nacional como internacional. En la industria de las flores, el objetivo que persigue este estudio, es detectar pronto el problema, conocer la profundidad del mismo, descubrir su causa principal para proporcionar las evidencias necesarias basándose en hechos ya no en suposiciones.

El Modelo de Auditoría de Calidad servirá como instrumento de ayuda para los administradores de las Empresas Florícolas ya que permitirá mejorar los procedimientos relacionados con el control y gestión para alcanzar productos de calidad, además se podrá contar como guía para otras Empresas Florícolas que van a implementar sistemas de calidad, por cuanto facilitará identificar las deficiencias, riesgos que corren las empresas al no cumplir con las disposiciones y normativas establecidas, de igual manera identificará las debilidades en el manejo de los recursos que poseen.

En la Florícola HIGHLAND PROFARM, exportadora de flores, con el Modelo de Auditoría de Calidad propuesto, se deberá proceder con el debido cuidado y diligencia profesional al planear y ejecutar auditorias, de igual manera deberá realizar los informes correspondientes para así dar seguimiento a las recomendaciones formuladas como Resultado de la Auditoría.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
AND HUMANISTIC

Latacunga - Ecuador

TOPIC: “APPLICATION OF A QUALITY AUDITORY MODEL IN THE ROSES COMPANY OF COTOPAXI PROVINCE LATACUNGA CITY”

Authors: Alencastro Vaca Elisa Daniela
Malavé Drouet Laura Estefanía

ABSTRACT

Worldwide quality development has always been in constant evolution, the target of these processes is to find customer’s satisfaction working not only when the product is done, but when the ideas are created and after sales. Rose production has grown a lot in our country in the last years, this industry has become one the most important sources of employment and economics incomes.

Quality auditory is based on normative models; these allow to plan, systematize, document and ensure that there is a global market with regulations for the studied product.

The target in the Rose Industry is to detect what has been done wrong, know it really deeply, discover the causes and give the evidences and reasons based on facts not in hypothesis.

The Quality Auditory model will become an important tool for all the rose market, especially for producers, this will allow improve process related with quality control in order to have a better product. This model will help to identify risks that rose industry would have with quality, after the processes are studying we will be able to do rules in order to avoid troubles.

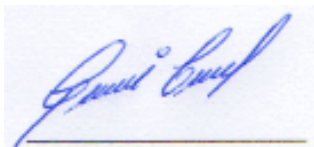
In Highland Profarm, a rose producer and commercialize farm, the auditory process will work professionally while the work is done, at the end informs with recommendations will be given to the managers in order they can have the tool to take the correct decisions.

En calidad de docente de Inglés de la Universidad Técnica de Cotopaxi;

CERTIFICO

Haber revisado el Abstract del Trabajo de Investigación “MODELO PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA.” de Alencastro Vaca Elisa Daniela con CI 050337494-4 y Malavé Drouet Laura Estefanía con CI 050334804-7, considero que dicho Abstrac cumple con los requerimientos especificados por la institución.

DOCENTE

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pablo Cevallos', is written over a horizontal line.

Lic. Pablo Cevallos

COORDINADOR DE IDIOMAS INGLES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
COTOPAXI

ÍNDICE		
CONTENIDO		PÁG.
PORTADA		i
AUTORÍA		ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS		iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL		iv
AVAL DE LA EMPRESA		vi
AGRADECIMIENTO		viii
DEDICATORIA		ix
RESUMEN		x
ABSTRACT		xi
AVAL DEL ABSTRACT		xii
ÍNDICE		xiii
INTRODUCCIÓN		xxi

CAPÍTULO I

1	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	1
1.1	ANTECEDENTES	1
1.2	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	2
1.3	MARCO TEÓRICO	2
1.3.1	Gestión Financiera y Administrativa	2
1.3.1.1	Objetivos de la Gestión Financiera y Administrativa	4
1.3.2	Empresa	5
1.3.2.1	Antecedentes de la Empresa	5
1.3.2.2	Definición de Empresa	6
1.3.2.3	Importancia de la Empresa	8
1.3.2.4	Fines de la Empresa	8
1.3.2.5	Elementos de la Empresa	8

	PÁG.	
1.3.2.6	Clasificación de la Empresa	9
1.3.3	Control Interno	13
1.3.3.1	Importancia del Control Interno	14
1.3.3.2	Objetivos del Control Interno	14
1.3.3.3	Principiosdel Control Interno	15
1.3.3.4	Componentes del Control Interno	17
1.3.4	Auditoría	23
1.3.4.1	Antecedentes de Auditoría	23
1.3.4.2	Definición de la Auditoría	25
1.3.4.3	Objetivo de Auditoría	26
1.3.4.4	Finalidad de Auditoría	27
1.3.4.5	El Propósito de la Auditoría	27
1.3.4.6	Importancia de la Auditoría	27
1.3.4.7	Tipos de Auditoría	28
1.3.5	Auditoría de Calidad	30
1.3.5.1	Antecedentes de Auditoría de Calidad	30
1.3.5.2	Definición de Auditoría de Calidad	31
1.3.5.3	Objetivos de Auditoría de Calidad	32
1.3.5.4	Importancia de la Auditoría de Calidad	32
1.3.5.5	Propósitos de la Auditoría de Calidad	33
1.3.5.6	Alcance de Auditoría de Calidad	33
1.3.5.7	Ventajas de Auditoría de Calidad	34
1.3.5.8	Beneficios de Auditoría de Calidad	34
1.3.5.9	Normas de Auditoría de Calidad	34
1.3.5.10	Técnicas de Auditoría de Calidad	35
1.3.5.11	Procedimientos de Auditoría de Calidad	36
1.3.5.12	La Auditoría de Calidad como Herramienta de Gestión Empresarial	36
1.3.6	Metodología	37

		PÁG.
1.3.6.1	Planeación	37
1.3.6.2	Ejecución	40
1.3.6.3	Informe	44
1.3.7	Aplicación Modelo de Auditoría de Calidad	44

CAPÍTULO II

2.	DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	46
2.1	BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA FLORÍCOLAS	46
2.1.1	Mercado Internacional	48
2.1.2	Industria Ecuatoriana de Flores	49
2.1.3	Países que consumen más este producto	49
2.2	ANÁLISIS FODA	50
2.3	CARACTERIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA	51
2.3.1	Cuadro de Operacionalización de Variables	58
2.4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	60
2.4.1	Ficha de Observación	60
2.4.2	Entrevista	61
2.4.2.1	Entrevista dirigida a los Gerentes de las Empresas Florícolas	62
2.4.2.2	Entrevista dirigida a los Contadores de las Empresas Florícolas	72
2.4.3	Encuestas	81
2.4.3.1	Encuesta Realizada a los Operarios de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.	81
2.4.3.2	Encuesta Realizada a los Clientes Nacionales de las Empresas Florícolas; High land Profarm, Rosely Flower,	88

		PÁG.
	Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.	
2.4.3.3	Encuesta Realizada a los Proveedores de las Empresas Florícola; High land Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.	95
2.5	CONCLUSIONES	102
2.6	RECOMENDACIONES	102
 CAPÍTULO III 		
3.	DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA	104
3.1	“Modelo para la Aplicación de la Auditoría de Calidad en las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga.”	104
3.1.1	Datos Informativos	104
3.1.2	Actividad Comercial	104
3.1.3	Justificación	104
3.1.4	Objetivos	105
3.1.4.1	Objetivo General	105
3.1.4.2	Objetivo Específicos	106
3.1.5	Descripción de la Propuesta	106
3.2	Aplicación de la Propuesta	107
	ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE	107
	ÍNDICE DE ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN	133
	ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE	160
	INFORME FINAL	181
3.3	CONCLUSIONES	187
3.4	RECOMENDACIONES	187
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	189

ÍNDICE DE CUADROS

	CONTENIDO	PÁG.
Cuadros 1.1	Categorías Fundamentales	2
Cuadros 2.1	Principales países consumidores	49
Cuadros 2.2	Matriz FODA	51
Cuadros 2.3	Población	53
Cuadros 2.4	Muestra a ser investigada	55
Cuadros 2.5	Proveedores de las Empresas Florícolas	56
Cuadros 2.6	Operacionalización de las Variables	58
Cuadros 2.7	Ficha de observación	60

ÍNDICE DE TABLAS

	CONTENIDO	
Tabla 2.1	Sistema de recolección	81
Tabla 2.2	Información pertinente	82
Tabla 2.3	Control de Calidad	83
Tabla 2.4	Proceso de producción	84
Tabla 2.5	Trato al trabajador	85
Tabla 2.6	Manual de funciones	86
Tabla 2.7	Modelo de Auditoría de Calidad	87
Tabla 2.8	Servicio que ofrecen	88
Tabla 2.9	Frecuencia de consumo	89
Tabla 2.10	Calidad de los productos	90
Tabla 2.11	Atención al cliente	91
Tabla 2.12	Mala experiencia de servicio	92
Tabla 2.13	Situación más desagradable	93
Tabla 2.14	Fijación de compra de flores	94
Tabla 2.15	Frecuencia de adquisición	95
Tabla 2.16	Crédito para las Florícolas	96
Tabla 2.17	Producto que ofrece a las Florícolas	97

		PÁG.
Tabla 2.18	Lapso de pago	98
Tabla 2.19	Adquisición de productos	99
Tabla 2.20	Precio de los productos	100
Tabla 2.21	Prioridad de productos	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO

Gráfico 2.1	Exportación por variedad	50
Gráfico 2.2	Sistema de recolección	81
Gráfico 2.3	Información pertinente	82
Gráfico 2.4	Control de Calidad	83
Gráfico 2.5	Proceso de producción	84
Gráfico 2.6	Trato al trabajador	85
Gráfico 2.7	Manual de funciones	86
Gráfico 2.8	Modelo de Auditoría de Calidad	87
Gráfico 2.9	Servicio que ofrecen	88
Gráfico 2.10	Frecuencia de consumo	89
Gráfico 2.11	Calidad de los productos	90
Gráfico 2.12	Atención al cliente	91
Gráfico 2.13	Mala experiencia de servicio	92
Gráfico 2.14	Situación más desagradable	93
Gráfico 2.15	Fijación de compra de flores	94
Gráfico 2.16	Frecuencia de adquisición	95
Gráfico 2.17	Crédito para las Florícolas	96
Gráfico 2.18	Producto que ofrece a las Florícolas	97
Gráfico 2.19	Lapso de pago	98
Gráfico 2.20	Adquisición de productos	99
Gráfico 2.21	Precio de los productos	100
Gráfico 2.22	Prioridad de productos	101

	PÁG.
Gráfico 3.1 Freedom	120
Gráfico 3.1 High Magic	120
Gráfico 3.1 Vendela	121
Gráfico 3.1 Tara	121
Gráfico 3.1 Sweetness	122
Gráfico 3.1 Topaz	122

ÍNDICE DE ANEXOS

CONTENIDO

Anexo 2.1	Ficha de Observación
Anexo 2.2	Entrevista Realizada a los Gerentes de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.
Anexo 2.3	Entrevista Realizada a los Contadores de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun
Anexo 2.4	Encuesta Realizada a los Operarios de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.
Anexo 2.5	Encuesta Realizada a los Clientes Nacionales de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.
Anexo 2.6	Encuesta Realizada a los Proveedores de las Empresas Florícolas; High land Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.
Anexo 3.1	Norma Técnica Ecuatoriana FlorEcuador
Anexo 3.2	Contrato de trabajo
Anexo 3.3	Ficha general del trabajador
Anexo 3.4	Planilla de afiliados al IESS.

- Anexo 3.5 Pago puntual de beneficios.
- Anexo 3.6 Pago de decimo tercio, decimo cuarto y utilidades.
- Anexo 3.7 Reglamento autorizado por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Anexo 3.8 Liquidación o acta de finiquito.
- Anexo 3.9 Registro de vacaciones.
- Anexo 3.10 Personal discapacitado.

INTRODUCCIÓN

Organizaciones de todo tipo requieren demostrar su responsabilidad con el sistema de gestión de calidad implantado y la práctica asociada de Auditoría de Calidad se ha tornado como una forma de solucionar dicha situación, es por ello que surge la necesidad de elaborar un modelo de Auditoría de Calidad para ayudar a una organización a establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares y otros requerimientos de calidad. El tema de investigación es importante pues mediante ello se puede conocer si el sistema de control, gestión y mejoramiento continuo de la calidad contribuye de manera eficiente y acorde con los modelos normativos los mismos que permitan la obtención de los objetivos y metas propuestas por las empresas.

Actualmente las Empresas Florícolas del cantón Latacunga presentan deficiencias en cuanto al manejo de sus recursos humanos, materiales y tecnológicos, un escaso mejoramiento de sus actividades relacionadas con la calidad, gestión y control, una inadecuada utilización de los modelos normativos, así también la falta de control en el desempeño de las actividades de los obreros y empleados en los diferentes niveles de producción, comercialización y postventa esto implica que no se puedan obtener productos de excelencia en calidad.

Como solución al problema expuesto se ha considerado necesario desarrollar un modelo para la aplicación de la Auditoría de Calidad en la Empresa Florícola “Highland Profarm” para emitir conclusiones y recomendaciones que permitirá mejorar los procedimientos relacionados con el Control de la Calidad y faciliten la toma de decisiones para ello se debe analizar las políticas y manuales de funciones para determinar su nivel de cumplimiento de las Normas de Control de Calidad y realizar una Auditoría de Calidad a la Empresa Florícola Highland Profarm que servirá como herramienta para el mejoramiento continuo de los procesos laborables y administrativos.

La pregunta directriz diseñada en la investigación es; ¿Qué estrategia metodológica sería viable para determinar si las actividades y los resultados obtenidos satisfacen los requerimientos operacionales del sistema de calidad en las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi cantón Latacunga?

Para el desarrollo de la investigación se tomará como población a seis empresas Florícolas del cantón Latacunga investigando a los funcionarios de las mismas lo que permitirá obtener la información necesaria que facilitará concluir el trabajo, la investigación es de tipo no experimental y las técnicas utilizadas son la entrevista, encuesta y la observación.

La investigación está constituida por tres capítulos, mismos que se detallan a continuación:

El Capítulo I está conformado por Antecedentes Categorías Fundamentales y Marco Teórico con dicha información iniciará la investigación.

El contenido del Capítulo II se basa en la Reseña Histórica de las Empresas Florícolas, Análisis FODA, Características de la Metodología, Cuadro de Operacionalización de Variables, Análisis e Interpretación de Resultados de la investigación de campo.

El Capítulo III es la propuesta misma del trabajo de investigación que se realiza ha la área administrativa y al nivel de cumplimiento de las normativas internas.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes

Considerando a la Auditoría de Calidad como una herramienta fundamental en el desarrollo y mejoramiento continuo de la calidad en las Empresas Florícolas, se ha podido localizar una investigación similar al tema propuesto, por tal razón para desarrollar el presente trabajo se acudió a la tesis elaborada por las investigadoras Ingenieras Caillagua Robayo Dorys Aleida y Yáñez Naranjo Ana Cecilia, quienes desarrollaron la tesis titulada “Elaboración del Manual de Auditoría de Calidad de la producción en la Empresa Exportadora de Rosas Corrales Bastidas “EXROCOB” Cía. Ltda.; ubicada en el sector de Lasso Provincia de Cotopaxi, para mejorar la Operatividad”, durante el desarrollo de la investigación detectaron problemas que impedían mejorar su producción y comercialización para obtener productos de calidad con eficiencia y eficacia operativa; encontraron también irregularidades y desviaciones en el aprovechamiento de sus recursos, otro de los problemas que le afectaba era el incumplimiento de la normativa establecida.

Por las situaciones que encontraron las investigadoras consideran que su trabajo fue de gran beneficio ya que apoyó a la labor gerencial, contribuyó al cumplimiento de los objetivos y metas previstas por la empresa, la investigación sirvió de guía al personal directivo, técnico y operativo como herramienta que orienta la aplicación oportuna de los procesos de control de calidad y gestión para mejorar la producción,

evitar irregularidades y desviaciones de sus recursos económicos, tecnológicos y humanos que posee la empresa.

Otro beneficio obtenido es el mejoramiento del sistema de gestión de calidad, cuidado y control, también aumentó la capacidad competitiva agregando valor al producto por medio de la calidad y su variedad de flor en comparación con los competidores. De esta manera contribuyeron al mejoramiento continuo de la calidad en la producción y comercialización del producto de la Empresa “EXROCOB” Cía.Ltda.

1.2 Categorías Fundamentales

CUADRO N° 1.1
Categorías Fundamentales



Fuente: Propia
Elaborado por: Grupo de investigación

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Gestión Financiera y Administrativa

Las organizaciones para tener un mejor desarrollo de sus actividades económicas y administrativas dan paso al estudio e implementación de la Gestión Financiera

y Administrativa con el fin de garantizar existencia, estabilidad, riqueza y bienestar en todos los niveles y áreas de la empresa.

NÚÑEZ, (1967) manifiesta que la Gestión Administrativa y Financiera es: “La encargada de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la Estrategia Administrativa y Financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la Gestión de la Empresa” (p18)

Para VAN.J (2004) indica que la Gestión Administración y Financiera: “Comprende todo lo relacionado al manejo de los fondos económicos que poseen las organizaciones; el desarrollo de esta materia, tiene como objetivo reconocer el origen y la evolución de las finanzas concentrándose en las técnicas y conceptos básicos en una manera clara y concisa” (p4)

CARRASCO, Silvio (2008) manifiesta que la Gestión Administrativa y Financiera es un “Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. [http:// www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glo_01 de enero del 2008 a las 22h00](http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glo_01_de_enero_del_2008_a_las_22h00).

ZAMBRANO (2008) describe a la Gestión Administrativa y Financiera como: “Un medio que utiliza la gerencia, para la administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa” [http://www.recursos.pag.pe/org/ARCHIVOS/Glo_01 de enero del 2008 a las 23h00](http://www.recursos.pag.pe/org/ARCHIVOS/Glo_01_de_enero_del_2008_a_las_23h00).

Según las investigadoras Gestión Administrativa y Financiera es el proceso que permite obtener recursos financieros, administrar actividades, fusiones y tomar decisiones relativas al tamaño, estructura y grupo de los activos que posee cada una de las organizaciones dependiendo de su necesidad, así como también se enfoca a la evaluación financiera, administrativa y a las políticas de dividendos en los factores primordiales, como es el incremento de los beneficios que serán aprovechados al máximo en función de cumplir con las metas propuestas por la empresa, logro de los objetivos institucionales, y dar consecución a los planes trazados.

A través de la Gestión Administrativa y Financiera las empresas ya poseen un control adecuado y sistemático de cada uno de los recursos para aprovecharlos y generar utilidad, la parte administrativa es esencial ya que permite controlar, planificar todas y cada una de las actividades dentro de los diferentes departamentos, de igual manera la parte financiera es importante ya que constituye el capital o la parte económica para desarrollar dichas actividades planificadas por la administración.

1.3.1.1 Objetivos de la Gestión Financiera y Administrativa

- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacerlas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista de rentabilidad financiera las decisiones de la empresa: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.
- Dar soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales: nóminas, facturación.
- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales
- Gestionar el sistema de información contable.

A menudo, las empresas centralizan las tareas de tipo administrativo en una unidad

que suele depender del área de Finanzas.

Los recursos especializados de esta unidad permiten estandarizar y ejecutar estas tareas eficientemente y además, descargar al resto de departamentos de estos procesos, permitiéndoles concentrarse en aquellos más estratégicos.

1.3.2 Empresa

1.3.2.1 Antecedentes de la Empresa

Desde el principio de los tiempos, los seres humanos se reunían y compartían sus bienes, beneficiando de este modo a todo el clan o a todo el núcleo familiar. Los excedentes de comida, ropa o herramientas podían ser intercambiadas entre los pueblos, de este modo se crea el antecedente del comercio.

La finalidad de este tipo de acuerdos comerciales se basaba en satisfacer las necesidades de todas las personas, de modo que todos los individuos salían beneficiados de cada acuerdo. Nadie perdía y todos ganaban.

Con el paso del tiempo, cada individuo fue experimentándose y especializándose en tareas diferentes, llegando incluso a involucrar al resto de la familia, aparece la división del trabajo, creándose de este modo los distintos oficios y un perfeccionamiento de los materiales y herramientas de caza o tejidos.

Con la aparición de los comerciantes, cada familia especializada intercambiaba con otras familias sus productos, lo que forzosamente introdujo en el mundo lo que se fue a llamar la moneda, que agilizaba enormemente los cálculos para realizar los trueques. Ya no hacía falta saber cuántas gallinas equivalían a una vaca, ahora bastaba con saber cuántas monedas valía una vaca.

Está claro que estas familias especializadas terminaron por ser el antecedente de la empresa.

Poco después se implantaría el hecho de fichar nuevos trabajadores y enseñarles el oficio. Como se puede ver, el origen de las empresas tiene un inicio muy natural.

Distinta es la cosa cuando avanzamos en el tiempo y nos localizamos dentro del movimiento surgido en los siglos XVI y XVII, hablamos del capitalismo comercial, y del movimiento desarrollado tras el descubrimiento de América, posiblemente el auge del mercado moderno, y la aparición de multitud de mercados e industrias urbanas entorno a los puertos, donde se descargaban las valiosas mercancías de América.

El siglo XVII aparece por primera vez las primeras empresas especializadas en la banca, concesión de préstamos o créditos, etc. Estas primeras empresas fueron pioneras en participar de acciones públicas, y se basaban directamente en el comercio marítimo.

Allá por el final del siglo XVIII, la proliferación de pequeños talleres dio paso a las grandes empresas dedicadas al trabajo a gran escala, con el uso de maquinaria pesada movida por vapor y por mano de obra ilimitada. Comenzaba la época industrial, y no tendría freno.

La revolución industrial trajo consigo el nuevo tipo de empresa capitalista que hoy en día conocemos sigue en desarrollo.

1.3.2.2 Definición de Empresa

La empresa nace por la necesidad de satisfacer los requerimientos de la sociedad y mejorar las condiciones de vida y con el objeto de obtener un lucro por la realización de cualquier actividad de producción de bienes materiales o de servicios.

Según PIRLA (1998) afirma que la empresa es ante todo “La unidad económica de producción, su función es crear o aumentar la utilidad de los bienes en orden de satisfacer las necesidades y fines humanos” (p.120)

Para el autor GOXENS (1995) manifiesta que la empresa “Presta un servicio económico, mediante el cual trata de conseguir un beneficio que remunere a lo consumido para prestar el servicio, a los esfuerzos personales realizados y al riesgo que tiene la empresa” (p.3)

El autor OROZCO, Patricio (2005) define a la empresa como “La entidad que se establece en determinado lugar, para desarrollar actividades relacionadas con la producción y venta de bienes o servicios, o las dos cosas a fin de obtener utilidades básicamente” (p.3)

Para NARANJO, Joselito (2000) la empresa es un ente que “Presta un servicio a cambio de un valor económico, porque esta ofrece a los consumidores y a otros lo que estos pueden necesitar, este servicio está representado por la oferta de bienes y servicios, así como la demanda, calificados e identificados entre sí” (p.3)

El equipo de investigación determina que la empresa es una entidad conformada básicamente por personas, bienes materiales y capacidades técnicas o financieras, las cuales le permitirán dedicarse a la elaboración y transformación de productos o prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio para las personas que forman parte de una empresa.

La empresa fue creada con la única finalidad de satisfacer las necesidades del cliente o de una población, y obtener una utilidad que le permita seguir acumulando riqueza a través de la elaboración de un producto o servicio.

1.3.2.3 Importancia de la Empresa

La empresa es un elemento importante dentro de la sociedad y el gobierno ya que por medio de sus procesos satisface las necesidades y contribuye con impuestos o rubros al país.

Proveer de bienes a la sociedad e incrementa la producción para satisfacer las necesidades de los demandantes.

1.3.2.4 Fines de la Empresa

La empresa tiene como fin lo siguiente:

- Prestar servicio o producir un bien económico.
- Obtener un beneficio.
- Restituir los valores consumidos para poder continuar su actividad.
- Contribuir al progreso de la sociedad y desarrollo del bienestar social.

1.3.2.5 Elementos de la Empresa

Fundamentalmente son dos los elementos que intervienen en la empresa; el trabajo y el capital.

➤ El trabajo

El trabajo es considerado como uno de los factores productivos básicos, junto con la tierra y el capital, que se combina con ellos para la producción de bienes y servicios.

El trabajo considera todo tipo de acción realizada por el hombre independientemente de sus características o circunstancias. El trabajo es un elemento importante que

permite la evolución, y mejoramiento de condiciones de la sociedad o de cada individuo.

➤ **El capital**

Está integrado por todos los bienes materiales que forman el patrimonio de la empresa y también por el capital monetario, que se llama capital social.

Es un factor indispensable para la producción de cualquier bien o servicio, pertenecen a una persona concreta o un grupo de personas.

Cuando ambos elementos capital y trabajo se relacionan permiten elaborar productos y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad y mejorar las condiciones de vida.

1.3.2.6 Clasificación de la Empresa

Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Sin embargo, según en qué aspecto nos fijemos, podemos clasificarlas de varias formas. Dichas empresas, además cuentan con funciones, funcionarios, a continuación se presentan los tipos de empresas según su ámbito y su producción.

Según la actividad o giro

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

- Empresas del sector primario.
- Empresas del sector secundario.
- Empresas del sector terciario.

Una clasificación alternativa es:

- **Industriales:** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, se clasifican en:
 - ✓ **Extractivas.**-Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovable o no renovable. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.
- **Manufactureras:** Son empresas que transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser:
 - ✓ **De consumo final.**- Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, muebles, alimentos, aparatos eléctricos, etc.
 - ✓ **De producción.**- Estas satisfacen a las de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.
- **Comerciales:** Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:
 - ✓ **Mayoristas.**- Venden a gran escala o a grandes rasgos.
 - ✓ **Minoristas (detallistas).**- Venden al por menor.
 - ✓ **Comisionistas.**- Venden de lo que no es suyo, dan a consignación.
- **Servicio:** Son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en:
 - ✓ Transporte.
 - ✓ Turismo.

- ✓ Instituciones financieras.
- ✓ Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones).
- ✓ Servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo).
- ✓ Educación.
- ✓ Finanzas.
- ✓ Salud.

Según la procedencia de capital

- **Empresa privada:** si el capital está en manos de los accionistas particulares (empresa familiar si es la familia).
- **Empresa de autogestión:** si los propietarios son los trabajadores, etc.
- **Empresa pública:** si el capital y el control está en manos del Estado.
- **Empresa mixta:** si el capital o el control son de origen tanto estatal como privado o comunitario.

Según la forma jurídica

Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios. Podemos distinguir:

- **Empresas individuales:** si sólo pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad limitada.

Es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.

- **Empresas societarias o sociedades:** constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y la Sociedad por Acciones Simplificada (SAS).
- Las cooperativas u otras organizaciones de economía social.

Según su tamaño

No hay unanimidad entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc.

El más utilizado suele ser según el número de trabajadores. Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación:

- **Micro empresa:** si posee 10 o menos trabajadores.
- **Pequeña empresa:** si tiene un número entre 11 y 49 trabajadores.
- **Mediana empresa:** si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.
- **Gran empresa:** si posee más de 250 trabajadores.

Según su ámbito de actuación

En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

- **Empresas locales:** son aquellas empresas que venden sus productos o servicios dentro de una localidad determinada.

- **Empresas nacionales:** son aquellas empresas que actúan dentro de un solo país.
- **Empresas internacionales:** si su radio de actuación abarca a dos o más países.

1.3.3 Control Interno

La alta dirección para tener un aseguramiento razonable de las actividades que se desempeñan dentro de una organización, creen conveniente la implementación de un control interno para obtener confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de funciones y acciones desarrolladas con el objetivo de alcanzar los planes y programas establecidos por la organización.

El autor MANTILLA B. (2005) indica que el Control Interno comprende “El plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos y promover la eficiencia operacional”(p.11)

Según el autor COOPERS & LYBRAND (1997) el Control Interno es “Un proceso efectuado por el consejo de administración, dirección y el personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos” (p.16)

LYBRAND, Wolfrang (2007) define al Control Interno como; “El sistema integrado de control, tanto financiero como de otro tipo, que implanta la dirección con objeto de llevar a cabo de manera ordenada, la gestión de su organización, salvaguardar sus activos, y asegurar, dentro de lo posible, la corrección y fidelidad de los registros”(p18)

Las investigadoras determinan al Control Interno como una serie de acciones que se llevan a cabo antes, durante y después de realizar una actividad, función o acción en

la organización, para proporcionar seguridad razonable y confiable con el propósito de lograr los objetivos trazados.

El Control Interno es una etapa primordial en la administración, pues aunque una empresa cuente con planes administrativos, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no posee un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos, y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

El control interno es el conjunto de normas, reglas y políticas que permite a la empresa obtener un control de cada actividad o función que se desarrollan dentro de la empresa, proporciona también seguridad y estabilidad a la organización.

1.3.3.1 Importancia del Control Interno

El Control Interno dentro de una organización es importante ya que permite obtener seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa a obtener las metas propuestas.

Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

1.3.3.2 Objetivos del Control Interno

El control interno tiene como objetivos básicos los siguientes:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.

- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover de políticas administrativas establecidas.
- Lograr el Cumplimiento de las metas y objetivos programados.

1.3.3.3 Principios del Control Interno

Los principios de control interno, son considerados necesarios para conocer la eficiencia de normas establecimiento y procedimientos de control interno. Los principios esenciales de control son los siguientes:

- a) **Limitación en el manejo del efectivo.-** Para un mejor control del efectivo, es necesario que las erogaciones considerables sean realizadas mediante emisión de cheques y solo los gastos menores de la entidad sean manejados a través de un fondo denominado caja chica.
- b) **Finanzas o Caucciones.-** Las finanzas protegen a la empresa, hasta una cantidad convenida, contra fraudes o desfalcos de empleados deshonestos. Este principio está en relación con los empleados encargados de dinero en efectivo o de guarda almacén.
- c) **División de responsabilidad en una transacción completa.-** Ninguna persona debe ser responsable del proceso completo de una transacción desde su inicio hasta su fin, ya que la misma es susceptible de cometer irregularidades que podrían no ser detectadas.

Por lo tanto las tareas que involucran una transacción serán realizadas por varias personas, facilitando así su control posterior.

d) Separación de Funciones de Carácter Incompatible.- Deben separarse las funciones de carácter incompatible en partes como son:

- ✓ Inicio.
- ✓ Registro.
- ✓ Autorización.
- ✓ Custodia.

Significa que algunas tareas tienen que ser ejecutadas por distintas personas con el fin de evitar errores o desviaciones.

e) Asignación de Responsabilidades.- Significa que la alta dirección tiene que asignar responsabilidades y limitaciones por escrito a cada empleado que trabaja en la Empresa.

f) Selección de Personal Capacitado.- Para la ocupación de un puesto debe seleccionarse personas que sean hábiles y capaces, que serán quienes producen con la máxima eficiencia y a un costo razonable.

g) Rotación de Funciones.- Este principio nos habla lo indispensable en que una persona puede desarrollarse en distintos puestos de trabajo, que permitan determinar sus tareas encomendadas así como lograr un control interno efectivo.

h) Instrucciones por Escrito.- Las funciones que tienen que cumplir los empleados tienen que ser determinadas por escrito a través de manuales, la ventaja al dar instrucciones por escrito es para evitar el olvido y mal interpretación de sus tareas encomendadas así como un control interno efectivo.

- i) **Formularios Pre numerados.-** Los documentos numerados con anticipación proporcionan evidencia que ha sucedido las transacciones, además de indicar el beneficio, valor y términos de transacción.
- j) **Pruebas de Verificación.-** Las mejores pruebas de verificación son las que se realizan en forma sorpresiva, con el fin de evaluar la veracidad y exactitud de las operaciones.
- k) **Partida Doble.-** Toda transacción al momento de efectuarla debe tener su respectiva cuenta deudora frente a una acreedora.
- l) **Uso de Equipo Mecánico y Eléctrico.-** La empresa para un mejor desarrollo de sus actividades requiere la utilización de equipos mecánicos que dinamicen las operaciones de la entidad proporcionando así eficiencia en las actividades laborales realizadas diariamente.

1.3.3.4 Componentes del Control Interno

Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Según el informe emitido por el Comité de Organismos Patrocinadores de la Comisión (COSO), los componentes del control interno son:

1) Entorno de Control

El Entorno de Control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control, es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión. El entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

Los elementos son los siguientes:

- ✓ Integridad y valores éticos.
- ✓ Autoridad y responsabilidad.
- ✓ Estructura Organizacional.
- ✓ Políticas de personal.

2) Evaluación del Riesgo

Las organizaciones, cualquiera que sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes.

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para

minimizar o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados, la evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

Los elementos son:

- ✓ Los objetivos deben ser establecidos y comunicados.
- ✓ Identificación de los riesgos internos y externos.
- ✓ Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.

3) Actividades de Control

Las actividades de control abarcan una gran variedad de políticas y los procedimientos correspondientes de implantación que ayudan a asegurar que se siguen las directrices de la dirección. Ayudan a asegurar que se llevan a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos y así conseguir los objetivos de la entidad.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global.

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control.

Por ejemplo, un proceso de aprobación que requiera firmas diferentes puede no ser tan eficaz como un proceso que requiera una o dos firmas autorizadas de funcionarios componentes que realmente verifiquen lo que están aprobando antes de estampar su firma.

4) Información y Comunicación

✓ Información

Se identifica, recoge, procesa y presenta por medio de los sistemas de información. La información pertinente incluye los datos del sector y los datos económicos y de organismos de control obtenidos de fuentes externas así como la información generada dentro de la organización.

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad, la calidad de la información

que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

✓ **Comunicación**

La comunicación es inherente al proceso de información. La comunicación también se lleva a cabo en un sentido más amplio, en relación con las expectativas y responsabilidades de individuos y grupos.

La comunicación debe ser eficaz en todos los niveles de la organización (tanto hacia abajo como hacia arriba y a lo largo de la misma) y con personas ajenas a la organización.

La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento. Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades y al ordenamiento jurídico vigente.

5) Controles Sobre Sistemas de Información

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.

En función de la naturaleza y tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas

y financieras de una entidad y mantendrán controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información.

Estos riesgos están asociados especialmente con los cambios tecnológicos por lo que se deben establecer controles generales, de aplicación y de operación que garanticen la protección de la información según su grado de sensibilidad y confidencialidad, así como su disponibilidad, accesibilidad y oportunidad.

6) Supervisión

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

Luego del análisis de cada uno de los componentes, podemos sintetizar que éstos, vinculados entre sí:

- ✓ Generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.
- ✓ Están entrelazados con las actividades operativas de la entidad coadyuvando a la eficiencia y eficacia de las mismas.
- ✓ Permiten mantener el control sobre todas las actividades.
- ✓ Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse. Por consiguiente, estos componentes también son criterios para determinar si el control interno es eficaz.
- ✓ Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera.
- ✓ Coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general.

1.3.4 Auditoría

1.3.4.1 Antecedentes de Auditoría

Se sabe que hace varios siglos ya se practicaban auditorías. Muchos reyes o gente poderosa tenían como exigencia la correcta administración de las cuentas por parte de los escribanos, de modo que se pudieran evitar desfalcos o que alguna persona se aprovechara de las riquezas que en aquella época costaban tanto sudor y sangre conseguir.

Sin embargo los antecedentes de la Auditoría, los encontramos en el siglo XIX, por el año 1862 donde aparece por primera vez la profesión de auditor o de desarrollo de Auditoría bajo la supervisión de la ley británica de Sociedades Anónimas.

Para evitar todo tipo de fraude en las cuentas, era necesaria una correcta inspección de las cuentas por parte de personas especializadas y ajenas al proceso, que garantizaran los resultados sin sumarse o participar en el desfalco.

Desde entonces, y hasta principios del siglo XX, la profesión de Auditoría fue creciendo y su demanda se extendió por toda Inglaterra, llegando a Estados Unidos, donde los antecedentes de las auditorías actuales fueron forjándose, en busca de nuevos objetivos donde la detección y la prevención del fraude pasaban a segundo plano y perdía cierta importancia.

En 1940 los objetivos de las auditorías abarcaban, no tanto el fraude, como las posiciones financieras de la empresa o de los socios o clientes que las constituían, de modo que se pudieran establecer objetivos económicos en función de dichos estudios.

De manera paralela a dicho crecimiento de la Auditoría en América, aparece también el antecedente de la Auditoría Interna o Auditoría de Gobierno que en 1921 fue establecida de manera oficial mediante la construcción de la Oficina General de Contabilidad.

Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria.

Acreditase, todavía, que el termino auditor evidenciando el titulo del que practica esta técnica, apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado de Eduardo I.

En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de las Auditorías, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra), en 1.310, el Colegio de Contadores, de Venecia (Italia), 1.581.

La Revolución Industrial llevada a cabo en la segunda mitad del siglo XVIII, imprimió nuevas direcciones a las técnicas contables, especialmente a la Auditoría, pasando a atender las necesidades creadas por la aparición de las grandes empresas (donde la naturaleza es el servicio es prácticamente obligatorio).

También en los Estados Unidos de Norteamérica, una importante asociación cuida las Normas de Auditoría, la cual publicó diversos reglamentos, para rendir cuentas de los negocios se cree conveniente la implementación de Auditoría que permitan evaluar y controlar la información presentada y los resultados arrojados en un período de contable, con el objetivo de emitir conclusiones.

1.3.4.2 Definición de la Auditoría

Según el autor MADARIAGA (2004) indica que la Auditoría es: “Un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas” (p.13)

El autor COUTO (2008) define que Auditoría es “Un examen independiente y sistemático realizado para determinar si las actividades y resultados cumplen con lo establecido en el procedimiento documental y también para determinar si esos procedimientos han sido implantados eficazmente” (p.8)

Las postulantes definen que Auditoría es el proceso ordenado, profesional y sistemático que permite obtener información de toda la empresa para posteriormente analizar y evaluar posibles irregularidades que son consideradas como evidencia, realizada por una persona profesional sea esta independiente y competente, con el propósito de emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones sobre

la razonabilidad y confiabilidad de la información entregada por la institución a ser auditada.

La Auditoría fue creada por evitar una desviación de los fondos o materiales y permitir conocer el funcionamiento tanto administrativo como operativo, dar una opinión de la veracidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas, reglas y políticas propuestas por la empresa.

1.3.4.3 Objetivo de Auditoría

Es un examen objetivo con finalidad de expresar una opinión profesional sobre la confiabilidad de los estados financieros si estos presentan razonablemente la situación financiera de una empresa, así como los resultados de sus operaciones del periodo examinado.

- ✓ Emitir opinión.
- ✓ Determinar la razonabilidad de los estados financieros una información suplementaria con la finalidad de emitir una opinión profesional.
- ✓ Evaluación de los controles internos con la finalidad de implantar un avance de procedimientos de Auditoría, así como formular remuneraciones para las respectivas correcciones a tiempo (oportuno).
- ✓ Evaluación de los objetivos de las metas trazadas.
- ✓ Comprobación del funcionamiento de la Administración.
- ✓ Al control interno, de la evaluación de las metas trazadas por organismos públicos.
- ✓ Determinar el grado de confiabilidad de los estados financieros.
- ✓ Determinar las irregularidades en el manejo de los recursos humanos
- ✓ Evaluación de la gestión empresarial, el cumplimiento de las medidas de austeridad.
- ✓ Evaluación contable y presupuestal si muestra confiabilidad.

- ✓ Efectuar un seguimiento con las recomendaciones dadas.

1.3.4.4 Finalidad de Auditoría

Los fines de la Auditoría son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado.

- ✓ Indagaciones y determinaciones sobre el Estado Patrimonial.
- ✓ Indagaciones y determinaciones sobre los Estados Financieros.
- ✓ Indagaciones y determinaciones sobre el Estado Reditual.
- ✓ Descubrir y prevenir errores y fraudes.

1.3.4.5 El Propósito de la Auditoría

La Auditoría facilita el registro de la información sobre acciones que pueden afectar la seguridad o control de la empresa. La Auditoría evalúa las acciones realizadas por cualquier empleado o funcionario que puedan representar una incorrecta utilización del sistema.

1.3.4.6 Importancia de la Auditoría

Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

Una auditoría además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

1.3.4.7 Tipos de Auditoría

La Auditoría se puede clasificar de la siguiente manera:

Según la Persona que la Realiza

➤ Auditoría Interna

La Auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información o unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma.

Se puede definir Auditoría Interna como una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables, con la finalidad de emitir una opinión sobre el funcionamiento de la organización.

➤ Auditoría Externa

Aplicando el concepto general, Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios.

Según el Objeto de Estudio

➤ Auditoría Financiera

Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y Estados Financieros de la entidad, para determinar si éstos reflejan, razonablemente, su Situación Financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras.

➤ Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.

➤ Auditoría Tributaria

La Auditoría Tributaria es un procedimiento destinado a fiscalizar el correcto cumplimiento por parte de los contribuyentes de su obligación tributaria principal, como también de aquellas accesorias o formales contenidas en la normativa legal y administrativa vigente.

➤ Auditoría Ambiental

Es una herramienta de planificación y gestión que le da una respuesta a las exigencias que requiere cualquier tipo de tratamiento del medio ambiente urbano.

➤ Auditoría Informática

Es el proceso de recoger, agrupar y evaluar evidencias para determinar si un sistema

de información salvaguarda el activo empresarial, lleva a cabo eficazmente los fines de la organización, utiliza eficientemente los recursos, y cumple con las leyes y regulaciones establecidas.

➤ **Examen Especial de Auditoría**

Consiste en la verificación de asuntos y temas específicos, de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responden a una necesidad específica.

1.3.5 Auditoría de Calidad

1.3.5.1 Antecedentes de Auditoría de Calidad

Durante los años ochenta como respuesta a la nueva competencia mundial los fabricantes necesitaban cambiar la forma en la que manejaban los negocios. Estas necesidades abarcaban realizar un mejor control de los procesos de manufacturación, documentación de datos y tomar decisiones basadas en un mejoramiento continuo, todo esto conlleva la necesidad de dar inicio a la Auditoría de Calidad y despegó el interés en las empresas por utilizar esta nueva herramienta que les permitiría satisfacer las necesidades de los clientes.

Los primeros documentos fueron publicados por los canadienses en 1981 basados principalmente en el mejoramiento de los Sistemas de Gestión y Control en los diferentes procesos de producción.

Esta evolución ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin.

La Calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

La realidad de los escenarios del presente se caracteriza por ser muy competitivo, en donde las empresas utilizan adecuadamente las normativas de calidad con el fin de alcanzar los mercados metas, resaltando los atributos de la calidad lograda y haciendo que la gerencia de mercados los aproveche para satisfacer las necesidades demandadas de sus clientes.

Por todas estas razones se da lugar a la Auditoría de Calidad la misma que ayuda al control y análisis de los procesos productivos y mejoramiento continuo de la calidad en cada una de las actividades que se desarrollan dentro de las empresas.

1.3.5.2 Definición de Auditoría de Calidad

Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones están implantadas de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos.

Para satisfacer las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad surge la necesidad de que se efectúen estudios enmarcados a la calidad. Es así que se ubican los criterios emitidos por varios autores sobre Auditoría de Calidad.

Según SCOTT PARSOWITH (1999) la Auditoría de Calidad es “Un examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas” (p.5)

BILAR BARRIO (1997) indica que Auditoría de Calidad es: “Un examen sistemático de los actos y decisiones relacionadas con la calidad, con el fin de verificar o evaluar con independencia, así como informar del grado de cumplimiento, a los requerimientos operacionales del sistema de calidad, o a las especificaciones o requerimientos contractuales del producto o servicio” (p10)

Para las investigadoras Auditoría de Calidad es aquella que verifica la implantación y la efectividad del sistema de calidad y el cumplimiento de los controles; los mismos que permite ser planificados, ejecutados y registrados de acuerdo a las funciones de las diferentes empresas.

1.3.5.3 Objetivos de Auditoría de Calidad

- Verificar que se cumplan con eficiencia y efectividad el sistema de gestión de la calidad.
- Determinar si hay o no continuidad dentro del sistema de calidad aplicados de un periodo a otro.
- Permitir evaluar el sistema el control de calidad por medio de cuestionarios, entrevista y observación directa.
- Verificar la correcta clasificación de los procesos de control de la calidad.
- Fortalecer el sistema de control de la calidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

1.3.5.4 Importancia de la Auditoría de Calidad

La Auditoría de Calidad tiene como propósito verificar si el proceso, las técnicas, el personal, la metodología y los análisis cumplen con los requerimientos técnicos esperados para ser eficaces y eficientes que permitan conseguir los objetivos propuestos.

Toda Auditoría de Calidad debe estar familiarizada con los Principios Básicos tanto para la Auditoría como para los auditores que aplicarán en los procesos de trabajo.

1.3.5.5 Propósitos de la Auditoría de Calidad

Tiene como propósito verificar si las actividades relacionadas con la calidad están conformes con las especificadas en el sistema de asegurados y control de la calidad estas actividades las desarrolla personal de la empresa.

Por tanto, la Auditoría de Calidad es una importante actividad que permite a las organizaciones mejorar sus funciones en forma continua.

1.3.5.6 Alcance de Auditoría de Calidad

La Auditoría de la Calidad tiene como objetivo comparar con las normas los aspectos de la calidad para:

- Determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones establecidas.
- Comparar que esas disposiciones se lleven a cabo y son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.
- Determinar la eficacia del sistema y hacer posibles las mejoras.
- El alcance vendrá determinado por el cliente, quien solicita la Auditoría y requiere a los auditores para su realización.
- El cliente interno y externo deben recibir un buen servicio que sea de calidad, eficiente, oportuno, a costos razonables, apropiado a las necesidades de la unidad auditadas, que satisfaga tanto al que lo hace como al que lo recibe.

1.3.5.7 Ventajas de Auditoría de Calidad

- La Auditoría de Calidad ayuda a verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en el seno de una organización, así como para la identificación y mejora de las áreas no conformes con el modelo exigido.
- Proporciona a la organización el poder ofrecer producto / servicio que satisfaga las necesidades de los clientes.
- Ser competitiva con respecto a otras empresas que ofrezcan el mismo producto / servicio.
- Poder ofrecer sus productos / servicios a nivel mundial y reconocida por su prestigio y buena calidad.
- Es una herramienta que contribuye al mejoramiento de la calidad dirigido al usuario que requiere de los producto / servicio.
- La empresa auditada mantiene al día sus actividades (procesos, producción, sistema etc.)

1.3.5.8 Beneficios de Auditoría de Calidad

- La Auditoría de Calidad permite determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son efectivos.
- Hace recomendaciones para el mejoramiento de los Sistemas de Gestión de Calidad y Control.
- Permite verificar continuamente la efectividad de los controles y sistemas de calidad establecidos.

1.3.5.9 Normas de Auditoría de Calidad

Según se describe las Normas de Auditoría son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña ya la información que rinde como resultado de este trabajo.

Las Normas de Auditoría de Calidad se clasifican en:

➤ **Normas Personales**

Son cualidades que el auditor debe tener para ejercer sin dolo una Auditoría, basados en un sus conocimientos profesionales así como en un entrenamiento técnico, que le permita ser imparcial a la hora de dar sus sugerencias.

➤ **Normas de Ejecución del Trabajo**

Es la planificación de los métodos y procedimientos, tanto como papeles de trabajo a aplicar dentro de la Auditoría de Calidad.

➤ **Normas de Información**

Es el resultado que el auditor debe entregar a los interesados para que se den cuenta de su trabajo, también es conocido como informe final.

1.3.5.10 Técnicas de Auditoría de Calidad

Las Técnicas de Auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones, su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias. Al aplicar su conocimiento y experiencia el auditor, podrá conocer los datos de la empresa u organización a ser auditada, que pudieran necesitar una mayor atención.

Las técnicas se clasifican generalmente con base en la acción que se va a efectuar, estas acciones pueden ser oculares, verbales, por escrito, por revisión del contenido de documentos y por examen físico.

Siguiendo esta clasificación las Técnicas de Auditoría se agrupan específicamente de la siguiente manera:

- Estudio General.
- Análisis.
- Inspección.
- Confirmación.
- Investigación.
- Certificación.
- Observación.

1.3.5.11 Procedimientos de Auditoría de Calidad

Al conjunto de técnicas de investigación aplicables a un grupo de hechos o circunstancias que sirven para fundamentar la opinión del auditor dentro de una Auditoría, se les dan el nombre de procedimientos de Auditoría de Calidad.

En General los Procedimientos de Auditoría permiten:

- Obtener conocimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Analizar las características del Control de Calidad.
- Verificar los resultados de Control de Calidad.
- Fundamentar conclusiones de la Auditoría.

1.3.5.12 La Auditoría de Calidad como Herramienta de Gestión Empresarial

La Auditoría de Calidad es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en el seno de una organización.

Su realización se inicia en una o varias de las situaciones siguientes:

➤ **Por solicitud de la Administración:**

La Administración puede someter a Auditoría el Sistema de Gestión de la Calidad de un centro de fabricación como una medida más dentro del proceso de homologación de un producto.

➤ **Por exigencia de un cliente:**

Un cliente puede exigir la Auditoría del Sistema de Calidad del suministrador antes de iniciar o durante el desarrollo del producto o servicio.

➤ **Por solicitud a una entidad de certificación:**

Cualquier organización puede solicitar la certificación de que su Sistema de Calidad es conforme al modelo adoptado y, en consecuencia, someterse a una Auditoría el Sistema de Calidad.

1.3.6 Metodología

Es aquella que permite determinar el proceso que se debe cumplir para la aplicación de Auditoría de Calidad.

La Auditoría se divide en tres fases:

1.3.6.1 Planeación

En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos.

Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema de la calidad, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de Auditoría que se llevará a efecto.

Elementos principales de esta fase son:

➤ **Conocimiento y Comprensión de la Entidad**

Previo a la elaboración del plan de Auditoría, se debe investigar todo lo relacionado con la entidad a auditar, para poder elaborar el plan en forma objetiva.

Este análisis debe contemplar: su naturaleza operativa, su estructura organizacional, giro del negocio, capital, estatutos de constitución, disposiciones legales que la rigen, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas, y todo aquello que sirva para comprender exactamente cómo funciona la empresa.

Para el logro del conocimiento y comprensión de la entidad se deben establecer diferentes mecanismos o técnicas que el auditor deberá dominar y estas son entre otras:

- ✓ Visitas al lugar.
- ✓ Entrevistas y encuestas.
- ✓ Análisis comparativos de Estados Financieros.
- ✓ Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas).
- ✓ Análisis Causa-Efecto.

➤ **Objetivos y Alcance de la Auditoría**

Los objetivos indican el propósito por lo que es contratada la firma de Auditoría, qué se persigue con el examen, para qué y por qué.

El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los Sistemas de Control de la Calidad en su totalidad, por otro lado el alcance también puede estar referido al período a examinar: puede ser de un año, de un mes, de una semana, y podría ser hasta de varios años.

➤ **Análisis Preliminar del Control Interno**

Este análisis reviste de vital importancia en esta etapa, porque de su resultado se comprenderá la naturaleza y extensión del plan de Auditoría, la valoración y oportunidad de los procedimientos a utilizarse durante el examen.

➤ **Análisis de los Riesgos**

El Riesgo en Auditoría representa la posibilidad de que el auditor exprese una opinión errada en su informe debido a que la información suministrada a él.

En Auditoría se conocen tres tipos de riesgo:

- ✓ **El Riesgo Inherente.-** Es la posibilidad de que existan errores significativos en la información auditada, al margen de la efectividad del Control Interno relacionado; son errores que no se pueden prever.
- ✓ **El Riesgo de Control.-** Está relacionado con la posibilidad de que los controles internos imperantes no prevén o detecten fallas que se están dando en sus sistemas y que se pueden remediar con controles internos más efectivos.
- ✓ **El Riesgo de Detección.-** Está relacionado con el trabajo del auditor, y es que éste en la utilización de los procedimientos de Auditoría, no detecte errores en la información que le suministran.

➤ **Planeación Específica de la Auditoría**

Para cada Auditoría que se va a practicar, se debe elaborar un plan. Esto lo contemplan las Normas para la ejecución. Este plan debe ser técnico y administrativo.

➤ **Elaboración de Programa de Auditoría**

Cada miembro del equipo de Auditoría debe tener en sus manos el programa detallado de los objetivos y procedimientos de Auditoría objeto de su examen.

1.3.6.2 Ejecución

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis para determinar su razonabilidad y confiabilidad de calidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada.

Elementos de la fase de ejecución:

➤ **Las Pruebas de Auditoría**

Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria.

Las pruebas pueden ser de tres tipos:

- ✓ **Las Pruebas de Control.-** Están relacionadas con el grado de efectividad del Control Interno imperante.

- ✓ **Las Pruebas Analíticas.-** Se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más Estados Financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.
- ✓ **Las Pruebas Sustantivas.-** Son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias.

➤ **Técnicas de Muestreo**

Se usa la Técnica de Muestreo ante la imposibilidad de efectuar un examen a la totalidad de los datos. Por tanto esta técnica consiste en la utilización de una parte de los datos (muestra) de una cantidad de datos mayor (población o universo).

El muestreo que se utiliza puede ser Estadístico o No Estadístico para obtener la información comprobatoria.

➤ **Evidencia de Auditoría**

Se llama Evidencia de Auditoría a "Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido".

La evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser:

- ✓ **Suficiente:** si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho.
- ✓ **Pertinente:** si el hecho se relaciona con el objetivo de la Auditoría.
- ✓ **Competente:** si guarda relación con el alcance de la Auditoría y además es creíble y confiable.

Tipos de Evidencias:

- ✓ **Evidencia Física:** Muestra de materiales, mapas, fotos.
- ✓ **Evidencia Documental:** Cheques, facturas, contratos, etc.
- ✓ **Evidencia Testimonial:** Obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.
- ✓ **Evidencia Analítica:** Datos comparativos, cálculos, etc.

➤ **Papeles de Trabajo**

Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la Auditoría.

Estos archivos se dividen en Permanentes y Corrientes; el archivo permanente está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de Auditorías anteriores, etc. Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de Auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de Auditoría.

Los papeles de trabajo son utilizados para:

- ✓ Registrar el conocimiento de la entidad y su sistema de Control Interno.
- ✓ Documentar la estrategia de Auditoría.
- ✓ Documentar la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.
- ✓ Documentar los procedimientos de las pruebas de sustentación aplicadas a las operaciones de la entidad.

- ✓ Mostrar que el trabajo de los auditores fue debidamente supervisado y revisado.
- ✓ Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el trabajo.

El formato y el contenido de los papeles de trabajo es un asunto relativo al juicio profesional del auditor; no hay sentencias disponibles que indiquen lo que se debe incluir en ellos, sin embargo, es esencial que contengan suficiente evidencia del trabajo realizado para sustentar las conclusiones alcanzadas. La efectividad de los papeles de trabajo depende de la calidad del trabajo y los hallazgos.

➤ **Hallazgos**

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de Auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

Atributos del Hallazgo:

- ✓ **Condición:** la realidad encontrada.
- ✓ **Criterio:** cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)
- ✓ **Causa:** qué originó la diferencia encontrada.
- ✓ **Efecto:** qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicará la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicará su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas.

Una vez concluida la fase de Ejecución, se debe solicitar la carta de salvaguarda o carta de gerencia, donde la gerencia de la empresa auditada da a conocer que se han entregado todos los documentos que oportunamente fueron solicitados por los auditores.

1.3.6.3 Informe

Finalmente en esta fase se elabora el Informe de Auditoría que está compuesto por:

- Coordinar una reunión con el equipo de auditores, donde se discutirán los hallazgos.
- Redacción del borrador del informe.
- Presentación del Informe final de Auditoría de Calidad.
- Realizar seguimientos de la implementación de las acciones tomadas.

1.3.7 Aplicación Modelo de Auditoría de Calidad

El “Modelo de Auditoría de Calidad” es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse, precisando su responsabilidad y participación de cada miembro de la entidad para desarrollar las actividades que se le han establecido dentro de la empresa. En este sentido el modelo es vital para incrementar, controlar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.

Se trata de una de las herramientas más eficaces para transmitir dichos conocimientos y experiencias que se han obtenido a lo largo de un estudio.

El modelo es instrumento administrativo y operativo que permite a cualquier empresa o institución normalizar su operación, el mismo que le ayudara obtener los objetivos planteados conforme al mejoramiento de la calidad y cumplimiento de las normas determinadas en la empresa.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

2.1 Breve Reseña Histórica de la Empresa Florícolas

En el Ecuador la introducción del cultivo no tradicional de flores se produjo a finales de los años 70 y su exportación comenzó en 1980, durante el Gobierno de Oswaldo Hurtado, época en que empresarios y grupos de poder económico vieron en los cultivos y exportación un negocio muy lucrativo.

Desde entonces los valles interandinos del Ecuador, principalmente en la Provincia de Pichincha, empezaron a sufrir un cambio drástico de sus paisajes cubriéndose de invernaderos de flores, asentados en tierras que antes se utilizaban para la crianza de ganado y la producción de lácteos.

Estas eran tierras fértiles en donde las comunidades sembraban los productos agrícolas que servían para su autoconsumo y para cubrir la demanda de la población local.

Para el impulso de esta actividad se contrató tecnología especializada proveniente de Colombia e Israel, países que tenían experiencia en esta actividad. Las semillas de las rosas y de otras flores fueron traídas de otros países, sin tomar en cuenta los riesgos que implica traer semillas sin control de plagas y enfermedades.

Con el transcurso del tiempo se incremento la demanda de este producto. Los valles cubiertos de plástico se iban expandiendo ya no sólo en Cayambe, sino también en otros sectores como Tabacundo, El Quinche, Pifo, Puenbo y Cotopaxi.

Entre los factores que han influido para que esta actividad haya crecido tanto en estas zonas son:

- Las plantaciones están asentadas en lugares favorables para la floricultura.
- La industria florícola tuvo capacidad de captar mano de obra barata.
- El poder económico y político ha influenciado para crear legislaciones ambientales menos rígidas que les den “garantías” para su crecimiento.
- Otro factor es que las exportaciones agrícolas están exoneradas del pago de aranceles por exportación.

En 1980 las Empresas Florícolas empezaron a exportar su producto a los mercados extranjeros, la demanda fue masiva, siendo esto uno de los factores más importantes que despertó el interés de muchos inversionistas para la instalación de nuevas plantaciones.

Uno de los inversionistas precursores en la instalación de nuevas plantaciones fue Ned Latif (portugués), que compró una Empresa Florícola y empezó a expandirse y exportar, al descubrir las ganancias que esta inversión dejaba.

Llamó a su hermano y juntos emprendieron un negocio rentable, del cual rápidamente se podía recuperar lo invertido. Más tarde Ned se quedó en Cayambe y Mac se trasladó a Cotopaxi.

En la actualidad las flores constituyen el principal producto no tradicional de exportación ecuatoriana, y la tercera fuente de divisas detrás del petróleo y el banano, ambos tradicionales.

Según la revista EKOS los principales sectores en donde se cultivan flores en la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga son: Lasso, Tanicuchi, Pastocalle, Toacaso y Mulalo con aproximadamente 950 hectáreas, en su mayoría la producción es de rosas.

Cotopaxi cuenta con micro climas que proporcionan características únicas a las flores; el complemento a esto es la existencia de factores tecnológicos propios, al contar con infraestructura adecuada asegura que el sector Florícola de Cotopaxi tenga una larga permanencia dentro del sector Florícola internacional, mientras conserve sus ventajas y aproveche sus oportunidades futuras que se le presenten.

El sector Florícola en Cotopaxi se ha constituido en una actividad generadora de empleo, se estima que aproximadamente laboran en forma directa e indirecta 10 mil personas, especialmente en el sector rural.

2.1.1 Mercado Internacional

Las flores ecuatorianas tienen como principal mercado a Estados Unidos, y se complementa con ventas en diferentes países de Europa, principalmente en Holanda y Rusia que son los más representativos de ese continente.

En Asia todavía la participación es muy marginal (Japón participó en 2004 con el 1.1% de las exportaciones ecuatorianas de Flores), en la actualidad se mantiene a Japón el mismo margen de exportación.

Las flores ecuatorianas son exportadas hacia los distintos mercados por vía aérea, con un adecuado control de temperatura para mantenerlas con óptima calidad. Las rosas son agrupadas en paquetes de 25 unidades y se colocan en cajas que llevan 10 paquetes cada una.

2.1.2 Industria Ecuatoriana de Flores

Según datos publicados por el Banco Central del Ecuador; las flores ecuatorianas son consideradas como las mejores del mundo por su calidad y belleza inigualables. La situación geográfica del país permite contar con micro climas y una luminosidad que proporciona características únicas a las flores como son: tallos gruesos, largos y totalmente verticales, botones grandes y colores sumamente vivos y el mayor número de días de vida en florero.

En nuestro país se producen diferentes tipos de flores como la rosa, con más de 300 variedades entre rojas y de colores, convirtiéndonos en el país con el mayor número de hectáreas cultivadas y produciendo la gama más variada de colores.

2.1.3 Países que consumen más este producto

Los países consumidores de este producto son como siempre los países del primer mundo, quienes se dan el lujo de consumir flores, el sector florícola ecuatoriano ha desarrollado una industria fuerte, dinámica; y con una actividad exportadora creciente durante los últimos 15 años. En base a ciertos factores favorables que han permitido el desarrollo de su medio competitivo.

CUADRO No. 2.1

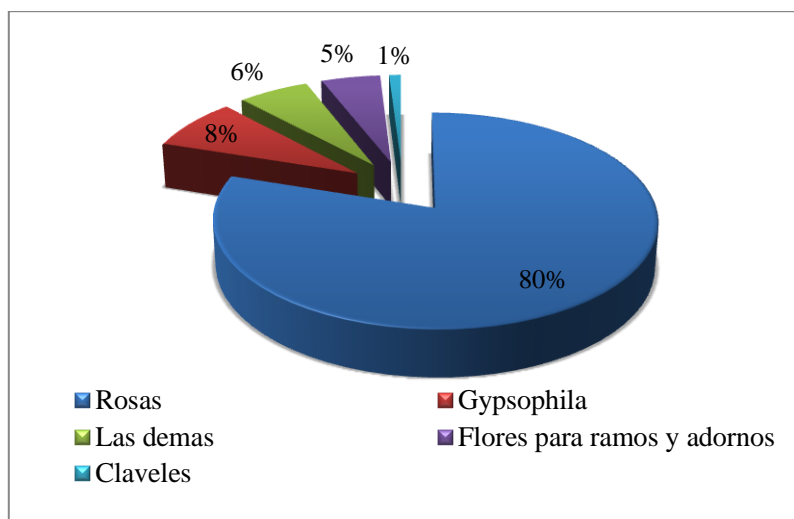
Principales países consumidores

PAÍSES	PORCENTAJE
Estados Unidos	43,90%
Rusia	19,50%
Holanda	9,60%
Italia	3,90%
Alemania	2,10%

Fuente: http://revista.ekos.com.ec/revista/pages/2010_02.pdf

Elaborado por: Grupo de investigación

GRÁFICO No. 2.1
Exportación por variedad



Fuente: Banco Central del Ecuador/ Sistema de Inteligencia de Mercados (SIM)
Elaborado por: PCR – PACIFIC CREDIT RATING

2.2 Análisis FODA

Es una herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de una empresa, su principal función es detectar las relaciones entre las variables más importantes para así diseñar estrategias adecuadas, sobre la base del análisis del ambiente interno y externo que es inherente a cada organización.

Dentro de cada una de los ambientes (externo e interno) se analizan las principales variables que la afectan; en el ambiente externo encontramos las amenazas que son todas las variables negativas que afectan directa o indirectamente al sector Florícola y además las oportunidades que nos señalan las variables externas positivas a nuestra organización.

CUADRO No. 2.2

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Materia prima de calidad. Tecnología adecuada. Personal capacitado. Buena administración. Adecuada infraestructura.	Buena aceptación de producto. Adecuada ubicación geografía. Facilidad de crédito. Estabilidad económica. Excelente servicio de transporte.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de publicidad. Carece de innovación. Pago impuntual de salarios. Falta de estructura organizativa y funcional. Falta de capacitación tecnológica para los empleados. Falta de trabajo en equipo y desorganización administrativa.	Alza de precios de materiales y suministros. Protesta de trabajadores. Cambio en las leyes tributarias. Desaprovechamiento de la tecnología No se aplican normas de calidad total en la producción. Nuevos competidores locales. Productos químicos como fertilizantes y plaguicidas para la salud.

Fuente: Propia

Elaborado por: Grupo de investigación.

2.3 Caracterización de la Metodología

Se tiene como objetivo señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que se debe realizar en la presente investigación.

El método descriptivo contribuye en el desarrollo del trabajo de investigación ya que facilita medir y recopilar información de las situaciones, y eventos del sistema de

calidad, control y gestión de las Empresas Florícolas del cantón Latacunga, para luego presentar los resultados obtenidos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones dirigidas al mejoramiento continuo de calidad y cumplimiento de los objetivos de las diferentes empresas.

Dentro de la presente investigación se utilizan métodos como la inducción para obtener información sobre los problemas específicos de las empresas y su efecto en forma general, la deducción facilita recopilar información para analizar y estudiar las situaciones generales del control de la calidad, gestión y para llegar a conocer aspectos particulares, es decir información específica que permita detectar los problemas del sistema que se aplica dentro de la entidad.

Así también se emplean métodos como el histórico lógico que permite conocer y analizar los problemas desde sus inicios permitiendo emitir una explicación del problema.

La entrevista permite establecer una conversación con los directivos de las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga para obtener información necesaria que permitirá evaluar sistema control, gestión y mejoramiento de la calidad.

Mientras que con la Ficha de Observación se prestó atención al fenómeno, tomando información y registrándola para su posterior análisis.

Con la aplicación de las encuestas se obtendrá datos de varias personas cuyas opiniones personales interesan a las investigadoras, permitiéndoles obtener información detallada de obreros, clientes y proveedores de las Empresas Florícolas.

La investigación es de carácter descriptivo, pues se determina un Modelo para la Aplicación de la Auditoría de Calidad en las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi cantón Latacunga, se ha investigado la base teórica que sirve de punto de

partida para la aplicación de la investigación, y de esta manera se determina la situación actual de las entidades. La indagación está enfocado en un diseño no experimental, pues no se realiza la manipulación de variables, es decir que no se pretende cambiar la realidad de la institución a la cual se aplicara dicho Modelo de Auditoría de Calidad.

A continuación se detalla el cuadro de la población de las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi cantón Latacunga.

CUADRO N° 2.3

Población

FLORICOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA		
N°	NOMBRE	CIUDAD
1	ANTONELAFLORES S.A.	LATACUNGA
2	DIAMONDROSES S.A.	JOSÉ GUANGO BAJO
3	ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES SOCIEDAD ANONIMA	LATACUNGA
4	EFANDINA EMPRESA FLORICOLA ANDINA S.A	LASSO
5	ENCHANTED ROSES, ENROSES S.A.	LATACUNGA
6	EXROCOB EXPORTADORES DE ROSAS CORRALES BASTIDAS CIA. LTDA.	TANICUCHI
7	FLORES DE DECORACION DECOFLOR S.A.	LASSO
8	ENCHANTED ROSES, ENROSES S.A.	LATACUNGA
9	FLORES DE DECORACION DECOFLOR S.A.	LASSO
10	FLORES DE LAIGUA FLORILAIGUA S.A.	LATACUNGA
11	FLORES DE LOS NEVADOS NEVAFLOR S.A	MULALO
12	FLORES SANTA MONICA ÑANTA CIA. LTDA.	LATACUNGA
13	FLORICOLA AZERIFLORES S.A.	LATACUNGA
14	FLORICOLA EL CISNE FLORCISNE CIA. LTDA.	LATACUNGA

15	HIGHLANDPROFARM CIA. LTDA.	ALAQUEZ
16	HISPANOROSSES CIA. LTDA.	LATACUNGA
17	JARDINES PIAVERI CIA. LTDA	JOSÉ GUANGO BAJO
18	KASPIANFLOWERS S.A.	LATACUNGA
19	MARLENROSES ECUADOR S.A	SAN JUAN DE PASTO CALLE
20	MEGAROSSES CIA. LTDA.	ALAQUEZ
21	MILROSE S.A.	LATACUNGA
22	NARANJO ROSES ECUADOR S.A.	LATACUNGA
23	NEVADO ROSES S.A. NEVAROSSES	TANICUCHI
24	NINAFLOWERS S.A.	JOSÉ GUANGO BAJO
25	PAMBAFLOR S.A.	MULALO
26	PETYROS PETALOS Y ROSAS S.A.	TANICUCHI
27	PRIMAFLORES EXPORTACIONES CIA. LTDA.	TANICUCHI
28	ROSABELA ECUADOR S.A.	LASSO
29	ROSAS VIDA COTOPAXI LIFEROSSES CIA. LTDA.	LATACUNGA
30	ROSEPLUSCIA. LTDA.	TANICUCHI
31	ROSESUCCESS CIA. LTDA.	TANICUCHI
32	SANBELFLOWERS CIA. LTDA.	LATACUNGA
33	SIERRAFLOR CIA. LTDA.	LASSO
34	SISARIFARMS FLORICOLA CIA. LTDA	LATACUNGA
35	TAMBOROSSES S.A.	MULALO
36	TEXASFLOWERS S.A.	TANICUCHI
37	ROSELY FLOWER	TOACASO
38	TOPROSSE	BELISARIO QUEVEDO
39	FLORES TOACASO	TOACASO
40	PLATINIUM	TOACASO

Fuente: SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS Y CÁMARA DE COMERCIO

Elaborado por: Alencastro Vaca Elisa Daniela

Malavé Drouet Laura Estefanía

La investigación se desarrolla en seis Florícolas de la Provincia de Cotopaxi cantón Latacunga y para la aplicación de dicho Modelo de Auditoría de Calidad se tomara en cuenta a Highland Profarm.

CUADRO N° 2.4
Muestra a ser Investigada

CARGO	Highland Profarm	Rosely Flower	Mega Rosse	Top Rosse	Flores Toacaso	Platinium	TOTAL	Muestra a ser investigada
Gerente	1	1	1	1	1	1	6	6
Contador	1	1	1	1	1	1	6	6
Operativo	17	85	65	82	105	95	449	211*
Cliente Nacional	2	5	4	3	16	12	42	42
Proveedor	18	18	17	23	42	38	156	156

Fuente: Propia

Elaborado por: Alencastro Vaca Elisa Daniela
Malavé Drouet Laura Estefanía

Nota: De la investigación efectuada a las seis Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga se determino que existen 449 personas del área operativa para lo cual se efectuará el cálculo de la muestra, utilizando un margen de error del 5%.

La fórmula a ser aplicada será la siguiente:

Operarios:

$$n = \frac{N}{[E]^2 [N - 1] + 1}$$

$$n = \frac{449}{(0,05)^2 (449 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{449}{(0,0025) (449 - 1) + 1}$$

$$n = 211^*$$

CUADRO N° 2.5
Proveedores de las Empresas Florícolas

FLORÍCOLAS						
	HIGH LAND PROFARM	ROSELY FLOWER	MEGA ROSSE	TOP ROSSE	FLORES TOACASO	PLATINIUN
PROVEEDORES	AGROQUIM	BAYER CROPSCIENCE	VISAGRO	AGROIMPORT HTP	ZM	GRUPO ANDES
	AGRITOP	AGROCONSULTORES EL HUERTO AGROCOMERCIO TOTA L	F.C CONTROL DE PLAGAS	CARTONES NACIONALES S.A.I	YARA-SQM	CARTONES NACIONALES
	AGROCIENCIA		PLAGYLIMP CIA LTDA	POLYLON S.A. EL HUERTO AGROCOMERCIO TOTA L	ACTAGRO, PLANT NUTRIENTS	EL HUERTO AGROCOMERCIAL
	INSU SEMILLAS AGROCOEX	SUMIROSES INGEAGRI ANDEAN FARMS CIA LTDA	CENTRO AGRICOLA ISRARIEGO	FARMAGRO S.A	CIO S.A AGAN	BIOVERT FERTISA
	FUMIDEZ SMERCOP	MARQUIM FLOWERS GRUNTEC SOIL & PLANT ANALYSIS CIA LTDA	AGROIMPORT HTP SUMIROSES	COSMOAGRO S. A FLOREMPAQUE	DVA FELCO	SULCOSA ROTAM
	BIOOMS OF ECUADOR INGEAGRI	ASISTEC NR PRODUCTOS INDUSTRIALES	AGRORGANICOSH M.S.A. AGROTECNICA	TACC CIA LTDA TONICOMSA S.A.	GBM DUPONT ECOLOGIA DEL FUTURO	S.A.I.S IMEXA
	PLASTIVALLE CIA LTDA		TONICOMSA S.A ANDEAN FARMS CIA LTDA.	ARVAR	ECUAQUIMICA C.A U.S.A	ASISTEC ACTAGRO, PLANT NUTRIENTS
	CLEAN PLANET S.A. PIJUPA	AGRIANDES KLASMAN	REFRYACOR	MARQUIM FLOWERS INGEAGRI	U.S.A	CIO S.A
	BIOSA	CARTOPEL	FLOREMPAQUE	AGRITOP	MK	AGAN
	ABONAGRO	ASGROW	POLIFILM	ECUAQUIMICA	MONSANTO	DVA
	BIOMAX S.A.	SAKATA	MAREI	RODEL FLOWERS	MUNDO VERDE	FELCO
	AGROVID	AMC	METZERPLAS C.A.O LTDA	CORRUempaQUE	AIFA S.A	GBM
	KEYFLOWER	BERGER	INGEAGRI	FLOR & FLOR	ASISTEC	DUPONT
	AGROSTOCK CIA. LTDA.	AGROEMPORIUM		EDIFARM & CIA MARQUIM FLOWERS FLORALPACK	ASPROAGRO AVENTIS BAYER CROPSCIENCE BELCO RESOURCES, INC	ECOLOGIA DEL FUTURO ECUAQUIMICA C.A JOORDENS
				TACC CIA LTDA PROFIANDINA S.A	CEQUISA CODA ISRARIEGO	CHEMTURA DELAVAL MAREI AGEAP - ECUADOR

					JOORDENS PGG SEEDS PREMIER ROTAM MILENA TAGROS DAVIAGRO LABIOFAM S.A GOWAN S.A AMBAGRO GLOBAL CHEM JS AGRUCULTURAL PICKSEED MARKETING NUESTRO FMC CORPORATION S.A.I.S TURICUM SAKATA	SUMIROSES PASTIVALLE S.A IDEAL ALAMBRECT ECUAQUIMICA C.A INFRI CIA HIDROPROYECTOS INSSAN ASISTEC INGENIEROS REFRYACOR RODEL INGECONSULT ARVAR TACC CIA MARALTO LTDA PLASTIMALLA
TOTAL	18	18	17	23	42	38
156						

Fuente: Empresas Florícolas

Elaborado por: Alencastro Vaca Elisa Daniela
 Malavé Drouet Laura Estefanía

NOTA: En el cuadro que se presenta en la parte superior es el detalle de los proveedores encuestados de las empresas Florícolas de la Provincia a de Cotopaxi cantón Latacunga.

2.3.1 Cuadro de Operacionalización de Variables

CUADRO No 2.6
Operacionalización de las Variables

PREGUNTAS DIRECTRICES	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿Qué instrumentos de investigación permitirían conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la situación actual de las empresas florícolas?	Análisis FODA	Fortalezas	Materia prima de excelente calidad. Tecnología adecuada. Personal capacitado. Buena Administración. Adecuada infraestructura	Entrevista y Observación.
		Oportunidades	Buena aceptación de producto. Adecuada ubicación geografía. Facilidad de crédito. Estabilidad económica. Excelente servicio de transporte.	Encuestas.
		Debilidades	Falta de publicidad. Carece de innovación. Pago impuntual de salarios.	Entrevista.
		Amenazas	Alza de precios de materiales y suministros. Protesta de trabajadores. Cambio en las leyes tributarias. Altas tasa de interés en las entidades bancarias.	Entrevista.

<p>Que metodología sería viable para la aplicación de un Modelo de Auditoría de Calidad en las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga.</p>	<p>Modelo de Auditoría de Calidad</p>	<p>Planificación.</p>	<p>Conocimiento y Comprensión de la Empresa. Objetivos y Alcance de la Auditoría de Calidad. Análisis Preliminar. Análisis de los Riesgos. Planeación Específica Elaboración de programas.</p>	<p>Lectura. Documentación. Síntesis.</p>
		<p>Ejecución</p>	<p>Las Pruebas de Auditoría. Técnicas de Muestreo. Evidencias de Auditoría. Papeles de Trabajo. Hallazgos de Auditoría.</p>	<p>Documentación P/T(Papeles de Trabajo) Entrevista. Análisis.</p>
		<p>Informe final</p>	<p>Coordinar una reunión con el equipo de auditores, donde se discutirán los hallazgos. Redacción del borrador del informe. Presentación del Informe Final. Realizar seguimientos de la implementación de las acciones tomadas.</p>	<p>Lectura. y Entrevista.</p>

Fuente: Propia
Elaborado por: Grupo de investigación

2.4 Análisis e Interpretación de Resultados.

2.4.1 Ficha de Observación

A través de la ficha de observación se pudo obtener una visión clara de las diferentes circunstancias que atraviesa el sector Florícola de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga. A continuación se detalla los factores que aplican las Empresas Florícolas dentro de los diferentes departamentos en el cuidado de la calidad, el mejoramiento continuo y el control de los procesos administrativos.

OBJETIVO: Utilizar la ficha de observación como herramienta de recolección de datos para a futuro realizar un análisis de los resultados obtenidos en las Florícolas del cantón Latacunga.

CUADRO N°. 2.6
Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN							N° 1
TEMA DE INVESTIGACIÓN		“MODELO PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA.”					
NOMBRES DE LAS INVESTIGADORAS		Alencastro Vaca Elisa Daniela y Malavé Drouet Laura Estefanía					
INSTRUCCIONES:							
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al marcar una x significa que si aplica ➤ Al establecer un 0 significa que la empresa no aplica dichas condiciones 							
		EMPRESAS FLORÍCOLAS					
N°	DETALLE	HIGH LAND PROFARM	ROSELY FLOWER	MEGAROSE	TOP ROSSE	FLORES TOACASO	PLATINIUN
1	Posee adecuada infraestructura para realizar sus actividades.	x	x	x	x	0	x

2	La materia que adquiere es de excelente calidad.	x	x	x	0	x	x
3	Cuenta con tecnología para desarrollar las funciones.	x	x	x	x	x	x
4	Existe buena aceptación del producto en los diferentes clientes.	x	x	x	x	x	x
5	Adecuada ubicación geografía.	x	x	x	x	x	x
6	Excelente servicio de transporte.	x	x	x	x	x	x
7	Existe un sistema de control de la calidad en las diferentes áreas.	0	x	0	0	0	x
8	Posee buena administración de los recursos.	x	x	x	x	x	x
9	Se cuenta con segregación de funciones dentro de la empresa.	x	x	x	x	x	x
10	Existen departamentos para cada actividad.	x	x	x	x	x	x
11	Se cuenta con procesos eficientes y eficaces.	x	x	x	x	x	x
12	Posee manuales de funciones y normativas determinadas.	x	x	x	x	x	x
13	Se brinda un adecuado servicio al cliente.	x	x	x	x	x	x
14	Existe un control de entrada y salida.	x	x	x	x	x	x
15	Cada uno de los departamentos posee un directivo.	x	x	x	x	x	x

Fuente: Propia

Elaborado por: Grupo de investigación.

2.4.2 Entrevista

La entrevista es una herramienta que facilitó obtener información a través de un diálogo con los directivos de las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga para conocer cómo se encuentra en la actualidad el manejo del Sistema de Control de la Calidad y el cumplimiento de las normativas del proceso administrativo.

2.4.2.1 Entrevista dirigida a los gerentes de las Empresas Florícolas

➤ **Gerente de la Florícola Highland Profarm.**

1.- ¿Cree que los procesos de producción se encuentran bien identificados por todo el personal, para un control eficiente y eficaz?

En nuestra florícola, el personal conoce el proceso de producción puesto que para que sean parte de nuestra florícola se los capacita para que conozcan todo lo que implica dicho proceso de producción, así también se tiene programado incrementar las capacitaciones, para obtener mejores resultados en la producción.

2.- ¿Existe un Sistema de Control de la Calidad establecido en la empresa?

Para garantizar a nuestros clientes y dar mucha más confianza del producto que ofrecemos, en nuestra Florícola existe de hecho un departamento de calidad que trabajan conjuntamente con el departamento de poscosecha.

3.- ¿Cree que debe establecerse un calendario para realizar las verificaciones y por ende la obtención de la información necesaria?

En la Florícola mantenemos un registro diario de toda la información tanto de producción y poscosecha, lo que permite que obtengamos información detallada y confiable de la producción.

4.- ¿Cree que la capacitación es imprescindible para una mejor comprensión en los procesos y un mejoramiento continuo de la calidad?

Si creemos importante y de hecho conjuntamente lo practicamos, porque nos interesa que nuestros trabajadores se mantengan al margen de las actualizaciones que se

realizan en la Florícola.

5.- ¿El Modelo de Auditoría de Calidad contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree usted que lo usaría?

Si, se conoce el manejo claro que se lo utilizaría por que según se conoce dicho modelo ayuda a que en general se alcancen los objetivos y metas planteadas al inicio de un periodo.

6.- ¿Al tener una herramienta administrativa como el Modelo de Auditoría de Calidad, cree que las decisiones serán acertadas?

Básicamente no se conoce un modelo o sistema que garantice que la toma de decisiones sean adecuadas, pero si dicho modelo de auditoría se aplica conforme a como está elaborado, creo que si nos ayudaría y mucho.

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Creo que no ya que este modelo de Auditoría se centra mucho más en la parte administrativa.

➤ **Gerente de la Florícola Rosely Flower.**

1.- ¿Cree que los procesos de producción se encuentran bien identificados por todo el personal, para un control eficiente y eficaz?

En nuestra Florícola está bien identificado el proceso de producción por todo el

personal ya que cada uno conoce la función que debe desarrollar dentro del área de producción, administración y cabe recalcar que posee conocimientos claros ya que se les ha ido capacitando oportunamente para obtener un control eficiente y eficaz.

2.- ¿Existe un Sistema de Control de la Calidad establecido en la empresa?

Dentro de la empresa si existe un Sistema de Control de la Calidad ya que cada supervisor se encarga de monitorear la utilización eficiente de cada uno de los recursos en el proceso productivo para así obtener una rosa y flor con las mejores características de calidad y las deseadas por el cliente nacional o extranjero.

3.- ¿Cree que debe establecerse un calendario para realizar las verificaciones y por ende la obtención de la información necesaria?

Si se realiza un informe mensual que es presentado al jefe de Control de la Calidad para conocer cómo se encuentra la producción y el cuidado de la calidad del producto en todas sus etapas.

4.- ¿Cree que la capacitación es imprescindible para una mejor comprensión en los procesos y un mejoramiento continuo de la calidad?

Las capacitaciones son muy importantes ya que le permiten al personal obtener mayor conocimiento sobre el cuidado de la calidad y el manejo de los diferentes materiales para obtener un producto con excelentes características de calidad.

5.- ¿El Modelo de Auditoría de Calidad contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree usted que lo usaría?

Si lo utilizaría ya que se constituye una ayuda para mejorar las actividades y obtener

un mayor desarrollo de la producción así como para conocer la existencia de algún problema o irregularidad.

6.- ¿Al tener una herramienta administrativa como el Modelo de Auditoría de Calidad, cree que las decisiones serán acertadas?

El Modelo de Auditoría de Calidad si ayudará a tomar decisiones acertadas a la administración ya que servirá de guía para mejorar las actividades, obtener un correcto uso de los recursos y procesos productivos, como también facilitará detectar los problemas y dar las posibles soluciones.

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Con respecto al Modelo de Auditoría de Calidad será un instrumento que contribuirá a mantener un control eficiente de las actividades y por ende mejora la organización del trabajo, también permitirá el correcto uso de los recursos con los que cuentan las empresas.

➤ **Gerente de la Florícola Mega Rosse.**

1.- ¿Cree que los procesos de producción se encuentran bien identificados por todo el personal, para un control eficiente y eficaz?

El proceso de producción básicamente lo conocen los empleados de planta, y los nuevos tienen que aprender empíricamente, pero se está pensando capacitar en primera instancia al personal nuevo, para obtener los resultados requeridos.

2.- ¿Existe un Sistema de Control de la Calidad establecido en la empresa?

Si existe, ya que de esta forma se garantiza a nuestros clientes la calidad que ofrecemos en el producto terminado, la rosa o de las diferentes clases que se produce.

3.- ¿Cree que debe establecerse un calendario para realizar las verificaciones y por ende la obtención de la información necesaria?

Para obtener la información necesaria ya sea de la producción o de más, se utiliza fichas que son llenadas por cada uno de los encargados de los diferentes departamentos.

4.- ¿Cree que la capacitación es imprescindible para una mejor comprensión en los procesos y un mejoramiento continuo de la calidad?

El proceso de producción los empleados lo conocen de acuerdo a los días meses o años que laboran en la Florícola, de allí su compromiso en mejorar la calidad y cumplimiento de normas.

5.- ¿El Modelo de Auditoría de Calidad contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree usted que lo usaría?

Si se trata de mejorar la producción y la forma de administrar la Florícola, creo que si se lo aplicaría, puesto que de esta forma si alanzará cada uno de nuestros objetivos y metas trazados.

6.- ¿Al tener una herramienta administrativa como el Modelo de Auditoría de

Calidad, cree que las decisiones serán acertadas?

No porque dicho modelo nos serviría de guía mas no se involucraría en la toma de decisiones de la Florícola.

7.- ¿Cree usted que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?.

Creo que sí pero si se lo aplica tal y como esta especificado.

➤ **Gerente de la Florícola Top Rosse.**

1.- ¿Cree que los procesos de producción se encuentran bien identificados por todo el personal, para un control eficiente y eficaz?

El proceso de producción lo conocen al 100% los empleados antiguos de la Florícola, a los nuevos se los enseña para obtener un mejor rendimiento en ellos.

2.- ¿Existe un Sistema de Control de la Calidad establecido en la empresa?

La calidad es muy importante para nuestra Florícola, para garantizarla trabajamos con estándares que exigen las distintas normas de calidad en el Ecuador.

3.- ¿Cree que debe establecerse un calendario para realizar las verificaciones y por ende la obtención de la información necesaria?

Más que calendario nuestra Florícola trabaja con fichas y mediante las cuales se obtiene información diaria que ayuda a mejorar las falencias de existirlas.

4.- ¿Cree que la capacitación es imprescindible para una mejor comprensión en los procesos y un mejoramiento continuo de la calidad?

Las capacitaciones son muy importantes ya que le permiten al personal obtener mayor conocimiento sobre el cuidado de la calidad y el manejo de las flores.

5.- ¿El Modelo de Auditoría de Calidad contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree usted que lo usaría?

Se lo aplicaría ya que se constituyen como ayuda para mejorar las actividades y obtener un mayor desarrollo de la producción.

6.- ¿Al tener una herramienta administrativa como el Modelo de Auditoría de Calidad, cree que las decisiones serán acertadas?

Si ayudará a tomar decisiones acertadas a la administración ya que servirá de guía para mejorar las actividades.

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Será un instrumento que contribuirá a mantener un control eficiente de las actividades y por ende mejora la organización del trabajo.

Gerente de la Florícola Flores Toacaso.

1.- ¿Cree que los procesos de producción se encuentran bien identificados por

todo el personal, para un control eficiente y eficaz?

El proceso de producción de la Florícola no es muy difícil de aprender, por lo que se considera que todo el personal lo conoce.

2.- ¿Existe un Sistema de Control de la Calidad establecido en la empresa?

Más que control de calidad en la Florícola se trabaja o se aplica modelos de calidad que demandan en el extranjero, porque es allá a donde llega nuestro producto.

3.- ¿Cree que debe establecerse un calendario para realizar las verificaciones y por ende la obtención de la información necesaria?

El jefe de control de calidad es quien se encarga de obtener la información necesaria para garantizar la calidad de nuestra flor.

4.- ¿Cree que la capacitación es imprescindible para una mejor comprensión en los procesos y un mejoramiento continuo de la calidad?

Si, porque con ellas se mantienen a los empleados más al tanto del proceso de producción, y así se los compromete en mantener la calidad del producto.

5.- ¿El Modelo de Auditoría de Calidad contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree usted que lo usaría?

Si esta conforme a lo que el tema que plantea si se lo utilizaría, y con el mismo se lograría disminuir errores.

6.- ¿Al tener una herramienta administrativa como el Modelo de Auditoría de Calidad, cree que las decisiones serán acertadas?

Siempre existe errores en los modelos e incluso en los sistemas no existe perfección, pero se logra tomar decisiones acertadas gracias a la experiencia de los administradores que por lo que se utiliza al trabajar.

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Más que modelos para la organización de trabajos en la Florícola se utilizan estrategias bien definidas, que ha logrado alcanzar la colaboración de los empleados y de administradores.

➤ **Gerente de la Florícola Platinum.**

1.- ¿Cree que los procesos de producción se encuentran bien identificados por todo el personal, para un control eficiente y eficaz?

Si porque de no conocer el proceso de producción como podrían los empleados desempeñar cada una de sus actividades diarias.

2.- ¿Existe un Sistema de Control de la Calidad establecido en la empresa?

Claro que existe un sistema de control de calidad, porque con el mismo brindamos seguridad a nuestros clientes.

3.- ¿Cree que debe establecerse un calendario para realizar las verificaciones y

por ende la obtención de la información necesaria?

Más que calendario nosotros para la obtención de información utilizamos tarjetas en las cuales se puede extraer toda la información requerida.

4.- ¿Cree que la capacitación es imprescindible para una mejor comprensión en los procesos y un mejoramiento continuo de la calidad?

Nuestra política es mantener a los trabajadores administrativos de preferencia en constante actualización de conocimientos, para alcanzar los planes esperados.

5.- ¿El Modelo de Auditoría de Calidad contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree usted que lo usaría?

Si este Modelo esta conforme a lo que plantea si será eficiente para alcanzar los objetivos.

6.- ¿Al tener una herramienta administrativa como el Modelo de Auditoría de Calidad, cree que las decisiones serán acertadas?

Considero que no ya que siempre se presentan errores en la toma de decisiones.

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Con respecto al Modelo de Auditoría de Calidad será un instrumento que contribuirá a mantener un control eficiente de las actividades.

INTERPRETACIÓN

Con la entrevista se pudo conocer que cada gerente de las Florícolas se interesan por mantener a su personal capacitado para el manejo eficiente y eficaz tanto en los procesos administrativos como en el cuidado de la calidad, por otra parte el Modelo de Auditoría de Calidad es aceptado como una herramienta de control, análisis y cuidado que le permitirá a la administración tomar decisiones acertadas para alcanzar los objetivos planteados por las empresas.

2.4.2.2 Entrevista Dirigida a los Contadores de las Empresas Florícolas

➤ Contadores de la Florícola Highland Profarm.

1.- ¿Cree que los procesos de producción tienen un control eficiente y eficaz?

Si porque de no existir controles los procesos no se cumplirían y por ende la Florícola desaparecería.

2.- ¿Existe un sistema de control de la calidad y con qué frecuencia se lo realiza en la empresa?

Si se cuenta con un control de calidad en la Florícola, y lo realiza una persona encargada de ello.

3.- ¿Con que periodicidad se realiza Auditoría en la empresa semestral o anual?

Generalmente lo aplicamos anualmente.

4.- ¿Qué tipo de Auditoría sea efectuado dentro de la empresa?

En la Florícola se han aplicado solo auditorias necesarias como son: Auditoría

Financiera, Auditoría de Gestión, Auditoría Ambiental y Auditoría Interna.

5.- ¿Qué Auditoría piensa usted que le hace falta desarrollarla dentro de la empresa?

Creo que ninguna porque se ha efectuado todas las necesarias.

6.- ¿Qué piensa del Modelo de Auditoría de Calidad como una herramienta que contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree que es necesario aplicarlo?

Si pero no se conoce a fondo lo que contiene dicha Auditoría ya que la Florícola trabaja con planes y estándares de calidad que requieren en el exterior.

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Si se la aplica se podría conocer cuáles son los planes y propuestas que conlleva su aplicación.

➤ **Contador de la Florícola Rosely Flower.**

1.- ¿Cree que los procesos de producción tienen un control eficiente y eficaz?

Si existe, de no existir la Florícola no podría alcanzar sus objetivos.

2.- ¿Existe un sistema de control de la calidad y con qué frecuencia se lo realiza

en la empresa?

La calidad garantiza a los clientes la aceptación de nuestros productos, y se lo realiza diariamente.

3.- ¿Con que periodicidad se realiza Auditoría en la empresa semestral o anual?

Cada vez que lo solicita la mesa directiva.

4.- ¿Qué tipo de Auditoría sea efectuado dentro de la empresa?

Se han realizado Auditoría Financiera, Auditoría de Gestión, Auditoría Ambiental.

5.- ¿Qué Auditoría piensa usted que le hace falta desarrollarla dentro de la empresa?

Ninguna se ha aplicado las necesarias.

6.- ¿Qué piensa del Modelo de Auditoría de Calidad como una herramienta que contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree que es necesario aplicarlo?

No conozco el modelo de Auditoría, pero si es necesario aplicarla, para mantener a nuestros clientes seguros de la calidad que ofrecemos.

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

El trabajo ya está definido y por ende no creo necesario.

➤ **Contador de la Florícola Mega Rosse.**

1.- ¿Cree que los procesos de producción tienen un control eficiente y eficaz?

Si por que como vamos a trabajar sin control.

2.- ¿Existe un sistema de control de la calidad y con qué frecuencia se lo realiza en la empresa?

El control de calidad en la Florícola es diario.

3.- ¿Con que periodicidad se realiza Auditoría en la empresa semestral o anual?

Se realiza Auditoría anualmente según consta en nuestros estatutos.

4.- ¿Qué tipo de Auditoría sea efectuado dentro de la empresa?

Las necesarias Auditoría Financiera, Auditoría de Gestión, Auditoría Ambiental y Auditoría Interna.

5.- ¿Qué Auditoría piensa usted que le hace falta desarrollarla dentro de la empresa?

Considero que ninguna ya que se ha aplicado las necesarias.

6.- ¿Qué piensa del Modelo de Auditoría de Calidad como una herramienta que contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y

de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree que es necesario aplicarlo?

El modelo será de gran utilidad para las Empresas Florícolas ya que no se han realizado este tipo de Auditoría si no solo informes del cuidado de la calidad.

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Si ayudará y mejorará la calidad del producto.

➤ **Contador de la Florícola Top Rosse.**

1.- ¿Cree que los procesos de producción tienen un control eficiente y eficaz?

Necesariamente los procesos de producción trabajan bajo el concepto de eficiencia y eficacia.

2.- ¿Existe un sistema de control de la calidad y con qué frecuencia se lo realiza en la empresa?

El control de calidad se lo realiza diariamente, de no hacerlo se pierde la producción.

3.- ¿Con que periodicidad se realiza Auditoría en la empresa semestral o anual?

Conforme a lo que estipulan los estatutos de nuestra Finca, se lo realiza anualmente.

4.- ¿Qué tipo de Auditoría sea efectuado dentro de la empresa?

Auditoría Financiera, Auditoría de Gestión, Auditoría Ambiental y Auditoría Interna, las que soliciten los socios.

5.- ¿Qué Auditoría piensa usted que le hace falta desarrollarla dentro de la empresa?

Ninguna porque en los estatutos constan únicamente las ya mencionadas.

6.- ¿Qué piensa del Modelo de Auditoría de Calidad como una herramienta que contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree que es necesario aplicarlo?

Si es necesario aplicar un Modelo de Auditoría de Calidad ya que servirá como instrumento de guía para conocer si existe un control adecuado del sistema de calidad.

7.- ¿Cree usted que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

La organización del trabajo lo realizan los jefes del personal, pero si contribuirá en algo.

➤ **Contador de la Florícola Flores Toacaso.**

1.- ¿Cree usted que los procesos de producción tienen un control eficiente y eficaz?

Necesariamente los procesos de producción trabajan con eficiencia y eficacia para obtener resultados óptimos en el término de una producción.

2.- ¿Existe un sistema de control de la calidad y con qué frecuencia se lo realiza en la empresa?

Si existe y se lo aplica todos los días.

3.- ¿Con que periodicidad se realiza Auditoría en la empresa semestral o anual?

Semestralmente para un mejor manejo de recursos.

4.- ¿Qué tipo de Auditoría sea efectuado dentro de la empresa?

Básicamente se ha aplicado Auditoría como: Auditoría Financiera, Auditoría de Gestión, Auditoría Ambiental.

5.- ¿Qué Auditoría piensa usted que le hace falta desarrollarla dentro de la empresa?

Ninguna ya que se han aplicado las necesarias.

6.- ¿Qué piensa del Modelo de Auditoría de Calidad como una herramienta que contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree que es necesario aplicarlo?

Para mejorar la calidad y mantenernos al margen de los requerimientos del exterior, si creo que sería bueno aplicar dicho modelo.

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos

necesarios para una mejor organización del trabajo?

Para tomar acciones correctivas si sería bueno aplicar dicho modelo, para alcanzar lo planteado.

➤ **Contador de la Florícola Platinum.**

1.- ¿Cree que los procesos de producción tienen un control eficiente y eficaz?

Si y de hecho es lo que más se aplica ya que la florícola considera que la eficiencia y eficacia en los procesos de producción deben trabajar con los mismos principios.

2.- ¿Existe un sistema de control de la calidad y con qué frecuencia se lo realiza en la empresa?

Si existe y se lo aplica diariamente.

3.- ¿Con que periodicidad se realiza Auditoría en la empresa semestral o anual?

Semestralmente, para garantizar seguridad en el manejo de los recursos.

4.- ¿Qué tipo de Auditoría sea efectuado dentro de la empresa?

Auditoría Financiera, Auditoría Ambiental y Auditoría Interna.

5.- ¿Qué Auditoría piensa usted que le hace falta desarrollarla dentro de la empresa?

Ninguna ya que se aplica periódicamente Auditoría y no se han encontrado casos significativos.

6.- ¿Qué piensa del Modelo de Auditoría de Calidad como una herramienta que contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree que es necesario aplicarlo?

Sirve como instrumento de guía para conocer si existe un control adecuado del sistema de calidad y la utilización correcta de los materiales.

7.- ¿Cree usted que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Creo que si ayudara a mejorar la organización del trabajo.

INTERPRETACIÓN

Dentro del Sector Florícola se pudo conocer que existe un control eficiente de los procesos administrativos y una capacitación frecuente de los empleados, además se pudo determinar que se realizan Auditorías Financieras y Auditorías de Gestión las mismas que se efectúan en periodos anuales.

Por otra parte se concluye que es importante la realización de Auditoría de Calidad ya que solo se presentan informes del cuidado de la calidad, también al aplicar dicha Auditoría permitirá mejorar las actividades, el uso de recursos, el cuidado eficaz de la calidad y mantener un mejoramiento continuo.

2.4.3 Encuestas

2.4.3.1 Encuesta Realizada a los Operarios de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.

OBJETIVO: Establecer un criterio claro y preciso acerca de las diferentes funciones que prestan las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

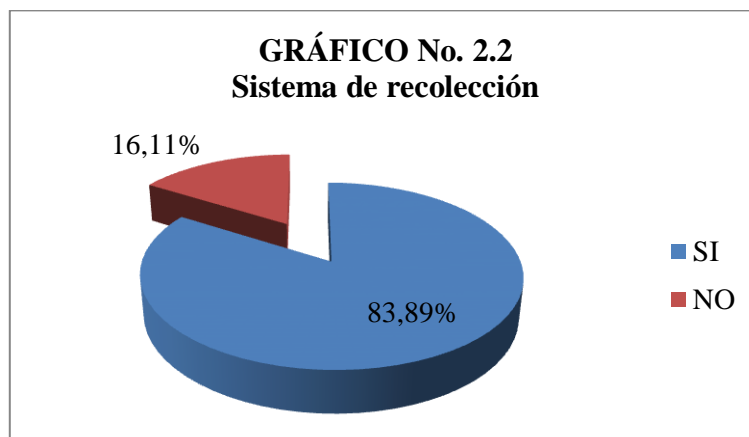
1. ¿Cree que el sistema que utiliza la empresa para la recolección de rosas es el adecuado?

TABLA No. 2.1
Sistema de recolección

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	177	83,89
NO	34	16,11
TOTAL	211	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de personas encuestadas el 83,89% indica que el sistema para la recolección de flores es el apropiado mientras que el 16,11% indica que el sistema no es el conveniente, por lo tanto es de suma importancia que los operarios opinen sobre el sistema que utilizan las Empresas Florícolas para la recolección de rosas si es el apropiado o no ya que de ellos depende que el trabajo se lo realice de forma eficaz y eficiente.

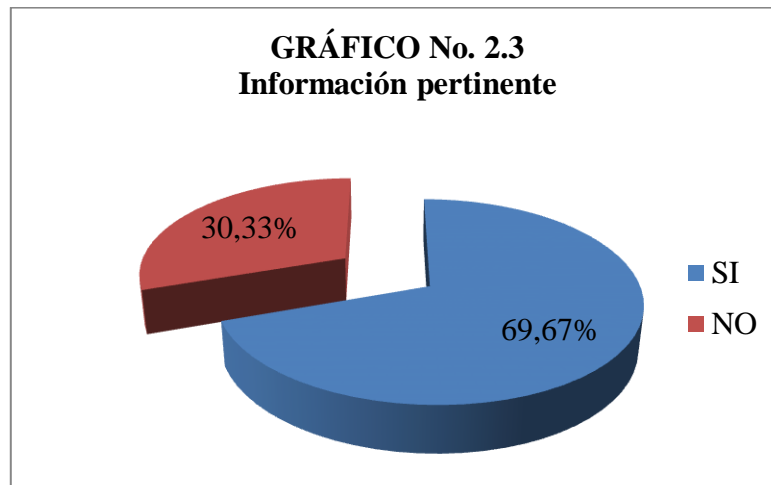
2. ¿Cuenta con la información pertinente sobre el control de calidad que se debe tener para la producción?

TABLA No. 2.2
Información pertinente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	147	69,67%
NO	64	30,33%
TOTAL	211	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de personas encuestadas el 69,67% posee la información adecuada sobre el control de calidad que debe tener para la producción de las rosas y flores en general, mientras que el 30,33% no tiene la información adecuada sobre el control de calidad. Se puede evidenciar que en su mayoría los operarios conocen sobre el control de calidad que se debe tener para la producción, pues en las Florícolas les proporcionan la información pertinente, para el buen desempeño de sus actividades.

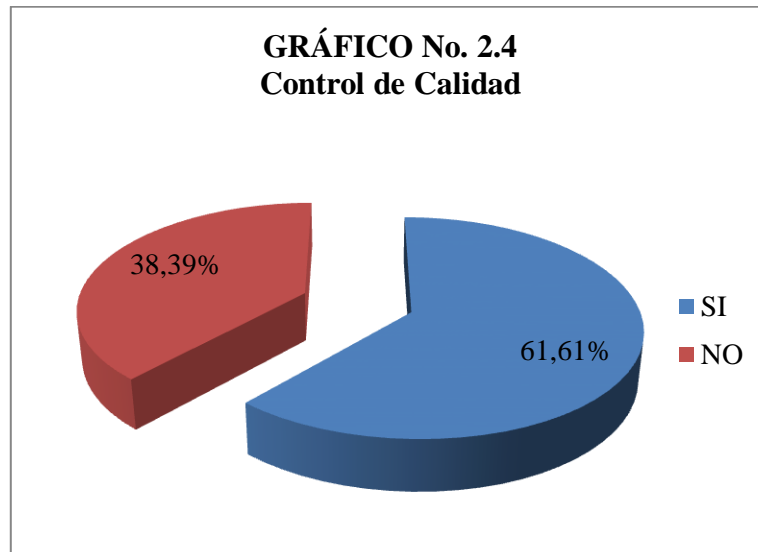
3. ¿Existe un control de calidad durante el proceso de producción?

TABLA No. 2.3
Control de Calidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	130	61,61%
NO	81	38,39%
TOTAL	211	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de personas encuestadas el 61,61% indica que si existe un control adecuado durante el proceso de producción, mientras que el 38,39 dice que no lo hay, es importante que exista un control de calidad al momento del proceso de producción así como también que los operarios conozcan su funcionamiento, pues esto evitará que haya cualquier desperfecto en el proceso.

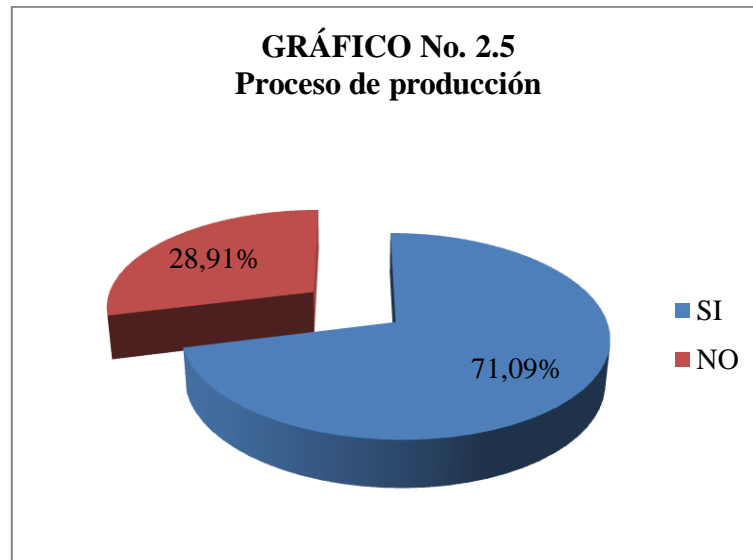
4. ¿Considera que el proceso de producción se realiza de una forma eficiente y eficaz?

TABLA No. 2.4
Proceso de producción

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	150	71,09
NO	61	28,91
TOTAL	211	100,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de personas encuestadas el 71,09% indica que si hay un proceso de producción eficiente y eficaz, mientras el 28,91% dice que no existe un proceso eficiente, se puede evidenciar que el proceso de producción si se lo realiza de forma eficaz y eficiente, y los resultados que arroja el mismo es satisfactorio tanto para los operarios como para las Empresas Florícolas, obteniendo así mayores beneficios.

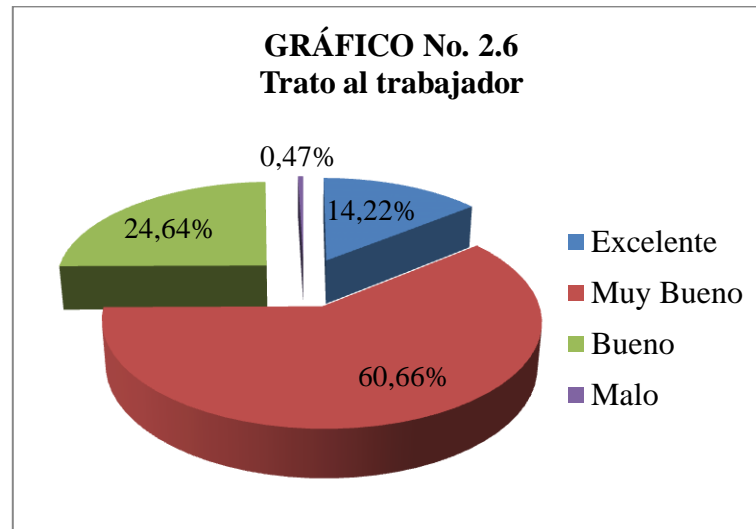
5. El trato que le da la empresa al trabajar es:

TABLA No. 2.5
Trato al trabajador

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	30	14,22%
Muy Bueno	128	60,66%
Bueno	52	24,64%
Malo	1	0,47%
TOTAL	211	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de personas encuestadas el 60,66% opina que el trato que brindan las Empresas Florícolas es muy bueno, el 24,64% indica que es bueno, el 14,22% es excelente y el 0,47% es malo, con los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el mayor porcentaje de operarios han obtenido un buen trato de parte de las Florícolas por lo que están satisfechos y conformes de trabajar en estas Empresas.

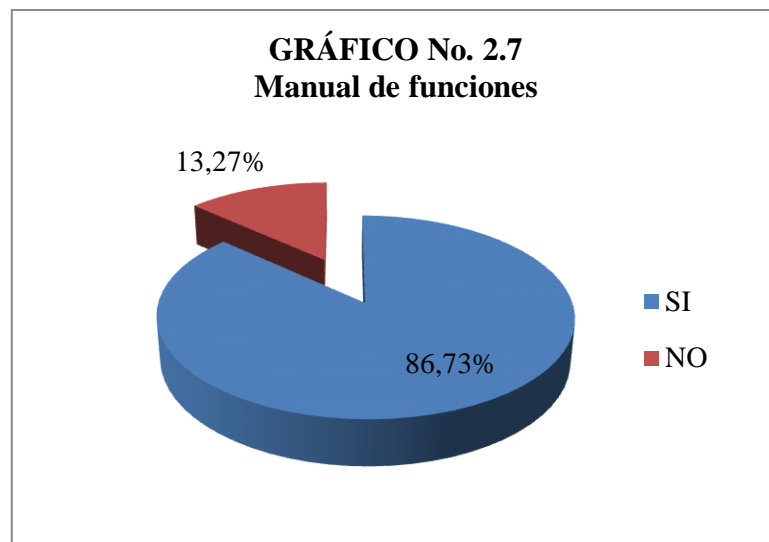
6. ¿Conoce qué tipo de manual de funciones utiliza la Florícola para la elaboración de sus actividades?

TABLA No. 2.6
Manual de funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	183	86,73 %
NO	28	13,27%
TOTAL	211	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de personas encuestadas el 86,73% conoce sobre el manual de funciones para realizar sus actividades dentro de cada una de las áreas, mientras que el 13,27% no conoce de la existencia de los manuales, es decir que los operarios encuestados han recibido un manual de funciones que le ha sido de gran utilidad en su labor diaria, además se mantienen en constante actualización sobre las actividades que debe realizar.

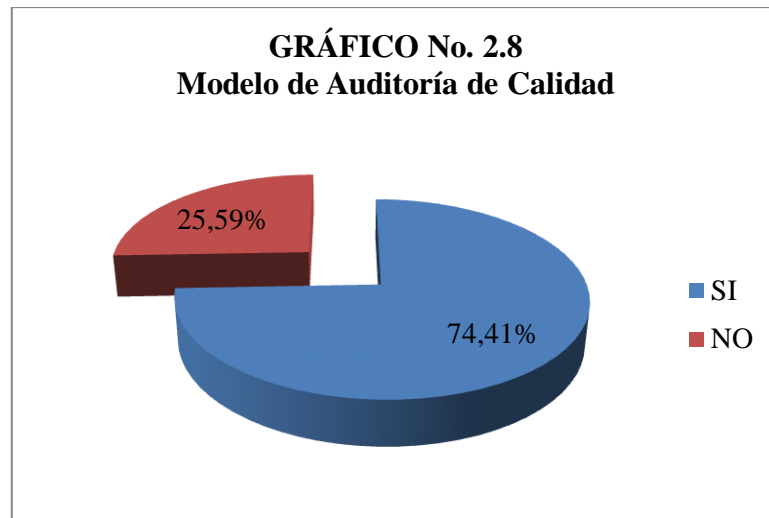
7. ¿Cree que un Modelo de Auditoría de Calidad mejorará el desempeño de las actividades que realiza dentro de la Florícola?

TABLA No. 2.7
Modelo de Auditoría de Calidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	157	74,41%
NO	54	25,59%
TOTAL	211	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de personas encuestadas el 74,41% está de acuerdo con la elaboración de un Modelo de Auditoría de Calidad, mientras que el 25,59% no está de acuerdo, por lo tanto los operarios deben conocer la importancia de la elaboración de un Modelo de Auditoría de Calidad ya que este permitirá de una u otra forma mejorar el desempeño de las actividades que realiza dentro de las Florícolas.

2.4.3.2 Encuesta Realizada a los Clientes Nacionales de las Empresas Florícolas; High land Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.

OBJETIVO: Establecer un criterio claro y preciso acerca de las diferentes funciones que prestan las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

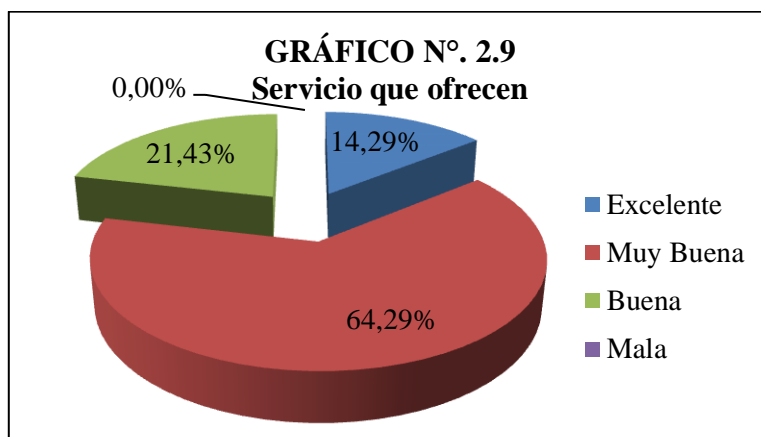
1. Cree que el servicio que ofrecen las Florícolas es:

TABLA No. 2.8
Servicio que ofrecen

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	6	14,29%
Muy Buena	27	64,29%
Buena	9	21,43%
Mala	0	0,00%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de las personas encuestadas el 64,29% manifiestan que el servicio que ofrecen las florícolas es muy bueno, el 21,43% es bueno y el 14,29% es excelente, se puede observar que el mayor porcentaje del servicio que ofrecen las Florícolas a sus clientes ha sido muy bueno por lo que se asume que estas empresas brindan sus servicios de una manera eficiente y eficaz para sus consumidores.

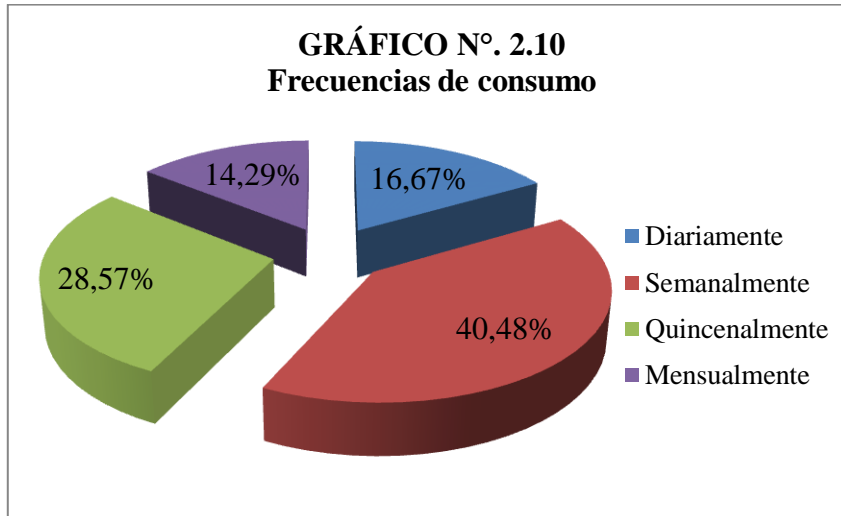
2. ¿Con que frecuencia adquiere usted rosas y flores en general?

TABLA No. 2.9
Frecuencia de consumo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	7	16,67%
Semanalmente	17	40,48%
Quincenalmente	12	28,57%
Mensualmente	6	14,29%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de encuestados el 40,48% adquiere flores semanalmente, el 28,57% quincenalmente, el 16,67% diariamente y el 14,29% mensualmente, la mayoría de personas encuestadas tienen preferencia a comprar rosas y flores semanalmente es decir que el consumo de este producto es muy rentable en nuestro país.

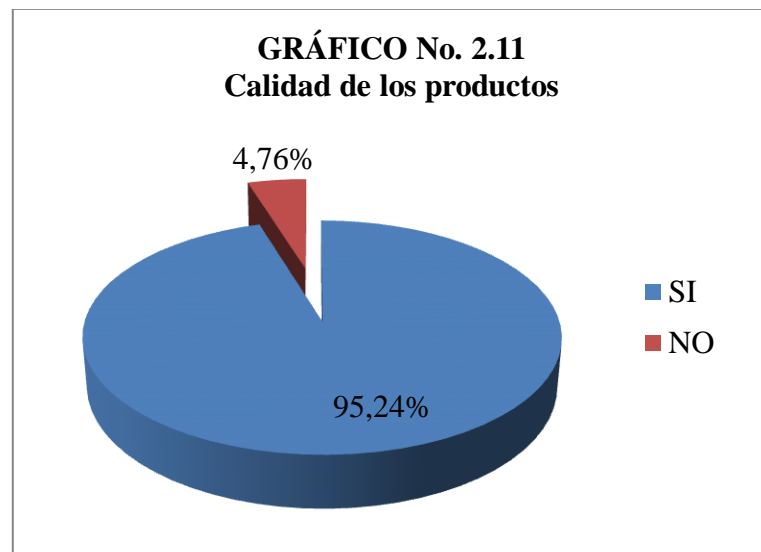
3. ¿Está satisfecho con la calidad de los productos que ofrecen las Florícolas?

TABLA No. 2.10
Calidad de los productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	95,24%
NO	2	4,76%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de encuestados el 95,24% se encuentra satisfecho con la calidad de los productos, mientras que el 4,76% no lo está, los clientes que tiene cada una de las Empresas Florícolas se encuentran muy satisfechos de la calidad de los productos que estas ofrece por lo que es importante recalcar que las flores que produce la Provincia de Cotopaxi es de gran aceptación por su calidad.

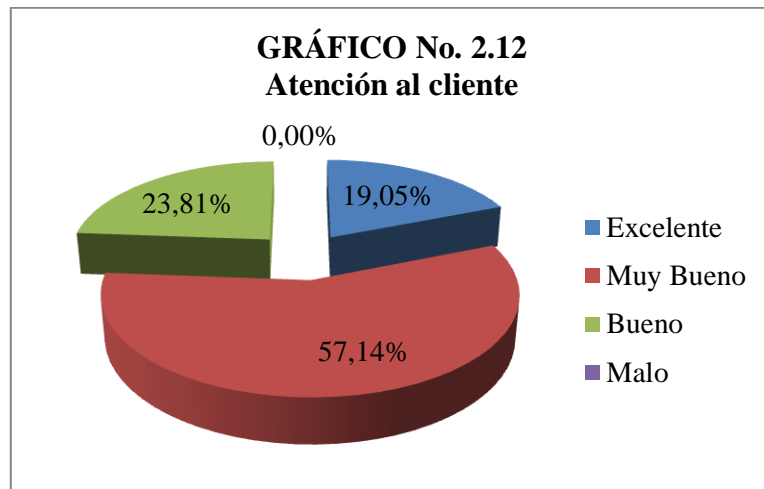
4. ¿Cómo calificaría la atención al cliente en las Florícolas?

TABLA No. 2.11
Atención al cliente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	19,05%
Muy Bueno	24	57,14%
Bueno	10	23,81%
Malo	0	0,00%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de encuestados el 57,14% indica que la atención que ofrecen las Florícolas es muy bueno, el 23,81% es bueno y el 19,05% es excelente, es muy importante que las Empresas Florícolas tomen en cuenta la opinión que tienen sus clientes, puesto que de ellos dependerá que sus productos sean vendidos. El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

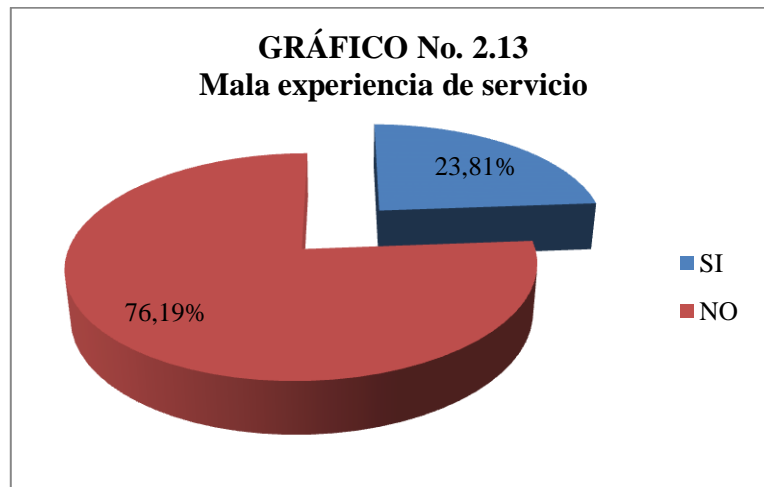
5. ¿Ha recibido alguna mala experiencia en cuanto al servicio que prestan las Florícolas?

TABLA No. 2.12
Mala experiencia de servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	23,81%
NO	32	76,19%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de encuestados el 76,19% asegura que no ha recibido ninguna mala experiencia en cuanto al servicio que ofrecen las Florícolas, mientras que el 23,81% manifiesta que si ha tenido una mala experiencia, es adecuado que el cliente en la mayoría de los casos tenga siempre la razón para de esta manera evitar cualquier tipo de percance o se impida tener malos entendidos entre el cliente y empleados.

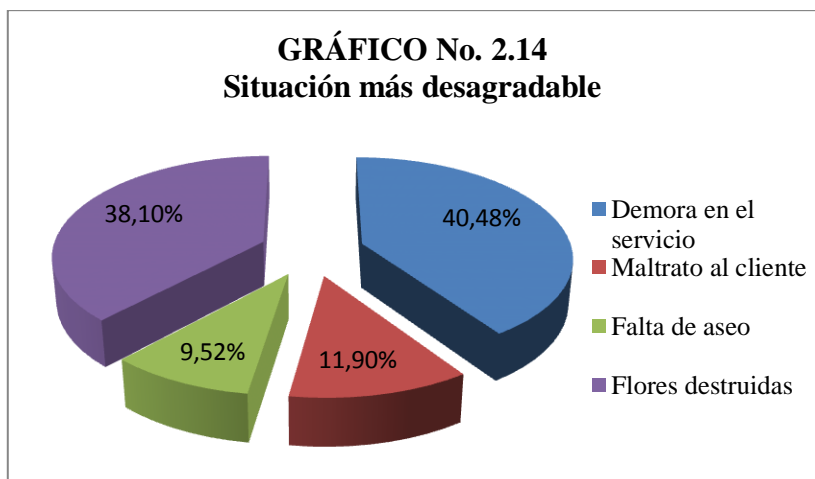
6. ¿Cuál ha sido la situación más desagradable que ha tenido al visitar las Florícolas?

TABLA No. 2.13
Situación más desagradable

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demora en el servicio	17	40,48%
Maltrato al cliente	5	11,90%
Falta de aseo	4	9,52%
Flores destruidas	16	38,10%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de encuestados el 40,48% a adquirido una demora en el servicio al momento de visitar una Florícola, el 38,10% flores destruidas, el 11,90 maltrato al cliente y el 9,52% falta de aseo, la mayoría de clientes ha tenido una mala experiencia en cuanto a la demora del servicio que las empresas Florícolas les proporcionan, por tal motivo estas deben tomar las medidas necesarias para evitar este tipo de inconvenientes al momento de vender su producto.

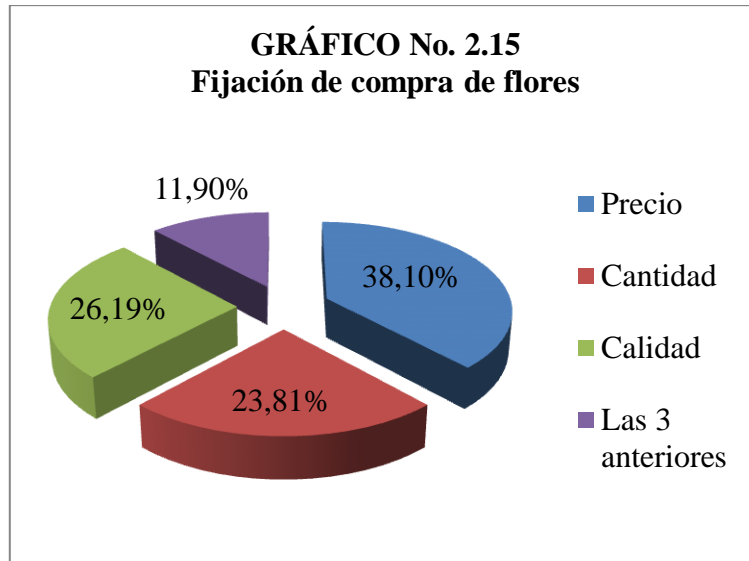
7. Al escoger donde comprar flores usted se fija en:

TABLA No. 2.14
Fijación de compra de flores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Precio	16	38,10%
Cantidad	10	23,81%
Calidad	11	26,19%
Las 3 anteriores	5	11,90%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de encuestados el 23,81% al momento de comprar las flores lo hace por la cantidad, el 38,10 por el precio, el 26,19 por la calidad y el 11,90% por las tres anteriores, de los clientes encuestados la mayoría de ellos se fijan en el precio y la cantidad de flores que viene en cada bonche pues ellos prefieren obtener más del producto que pagar por su calidad pero tampoco descartan que la calidad sea un factor importante también para adquirir las flores.

2.4.3.3 Encuesta Realizada a los Proveedores de las Empresas Florícola; High land Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.

OBJETIVO: Establecer un criterio claro y preciso acerca de las diferentes funciones que prestan las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

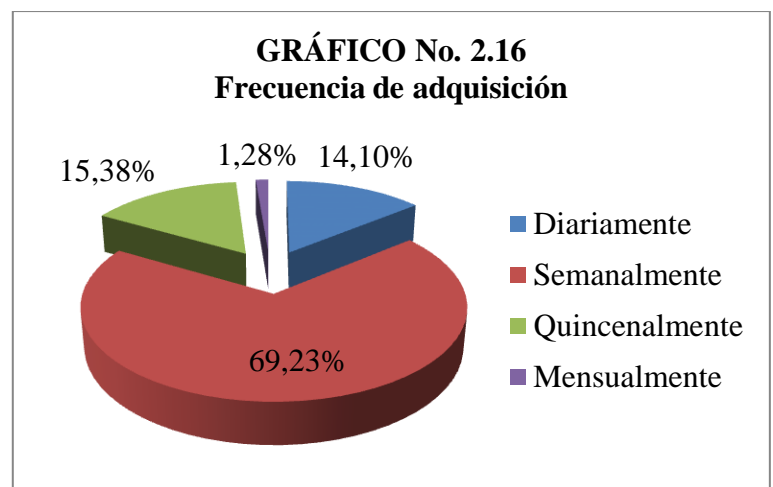
1. ¿Con que frecuencia adquieren las Florícolas sus productos?

TABLA No. 2.15
Frecuencia de adquisición

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	22	14,10%
Semanalmente	108	69,23%
Quincenalmente	24	15,38%
Mensualmente	2	1,28%
TOTAL	156	100,00%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Grupo de investigación.

GRÁFICO No. 2.16
Frecuencia de adquisición



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de proveedores encuestados el 69,23% indica que las florícolas adquieren sus productos semanalmente, el 15,38 quincenalmente, el 14,10% diariamente y el 1,28% mensualmente, la mayoría de Florícolas compran semanalmente los productos que les brindan los proveedores, esto se debe a que las empresas tiene un gran porcentaje de ventas mensuales puesto que la demanda internacional es alta.

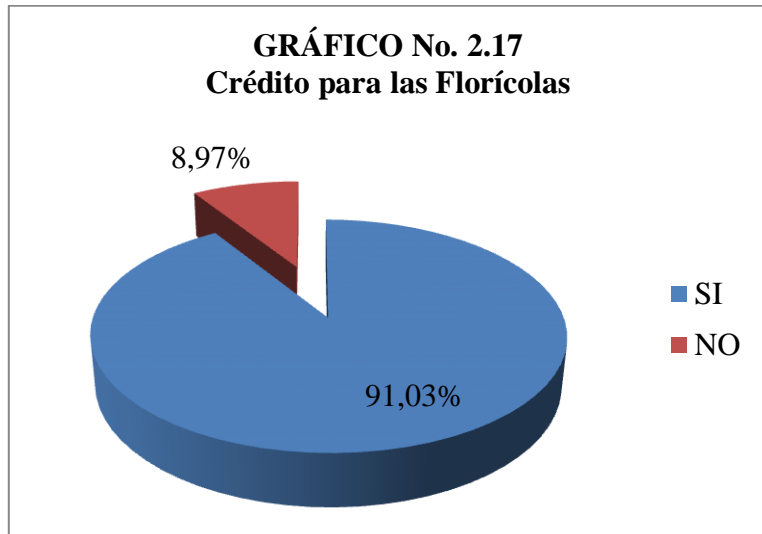
2. ¿Ofrece crédito en las Florícolas?

TABLA No. 2.16
Crédito para las Florícolas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	142	91,03%
NO	14	8,97%
TOTAL	156	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de proveedores encuestados el 91,03% otorgan crédito a las Florícolas, mientras que el 8,97% no otorga créditos, para los proveedores es importante otorgar crédito a las Florícolas, pues esto les permite ser distribuidores fijos para estas empresas y a su vez les permite aumentar el nivel de sus ventas y rentabilidad.

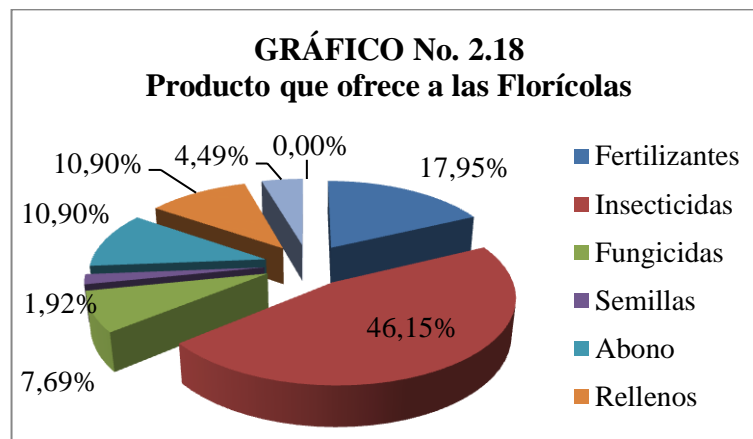
3. ¿Qué tipo de producto ofrece a las Florícolas?

TABLA No. 2.17
Producto que ofrece a las Florícolas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fertilizantes	28	17,95%
Insecticidas	72	46,15%
Fungicidas	12	7,69%
Semillas	3	1,92%
Abono	17	10,90%
Rellenos	17	10,90%
Capuchones	7	4,49%
Otros	0	0,00%
TOTAL	156	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de proveedores encuestados el 46,15% ofrece productos como insecticidas, los 17,95% fertilizantes, el 10,90% abono, el 10,90% de relleno, el 7,69% fungicidas, 4,49% capuchones y el 1,92% semillas, la mayoría de Empresas Florícolas compran productos como fungicidas y fertilizantes ya que estos productos permiten evitar las plagas, deterioro de las flores u otro tipo de daño en general.

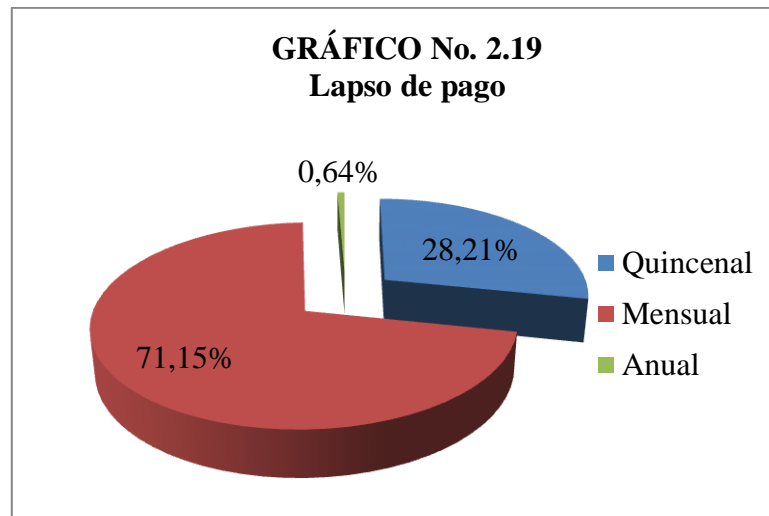
4. ¿Qué lapso de tiempo ofrece a las Florícolas para el pago de sus productos?

TABLA No. 2.18
Lapso de pago

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Quincenal	44	28,21%
Mensual	111	71,15%
Anual	1	0,64%
TOTAL	156	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de proveedores encuestados el 71,15% otorga un plazo mensual para pagar, el 28,21% quincenalmente y el 0,64% anualmente, esta medida es muy importante para las Florícolas ya que al tener acceso a créditos les permite adquirir los insumos en gran cantidad para su producción, de igual manera los proveedores podrán vender más y obtener una ganancia, alcanzando así un beneficio para ambas partes

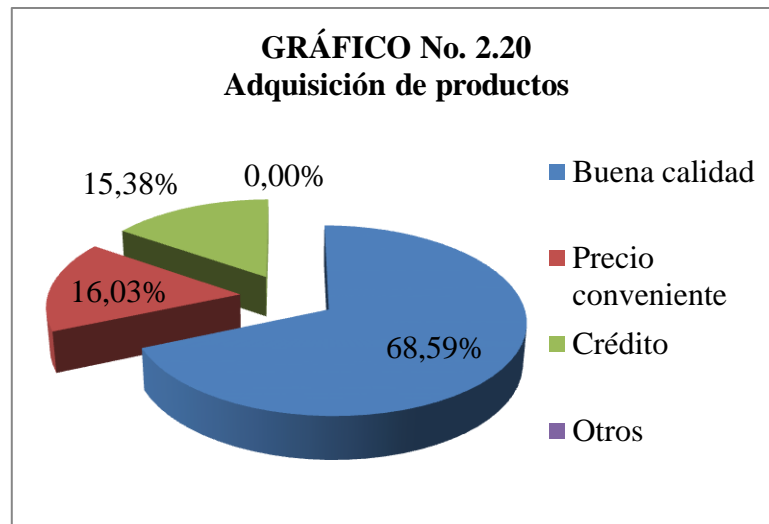
5. Las Florícolas adquieren sus productos por:

TABLA No. 2.19
Adquisición de productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena calidad	107	68,59%
Precio conveniente	25	16,03%
Crédito	24	15,38%
Otros	0	0,00%
TOTAL	156	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de encuestados el 68,59% de Florícolas adquieren los productos por buena calidad, el 16,03% por el precio conveniente y el 15,38% porque otorgan crédito, es adecuado que los proveedores entreguen productos de buena calidad ya que así se obtendrá rosas de calidad y las Florícolas confiarán en los productos que adquieren a sus diferentes proveedores.

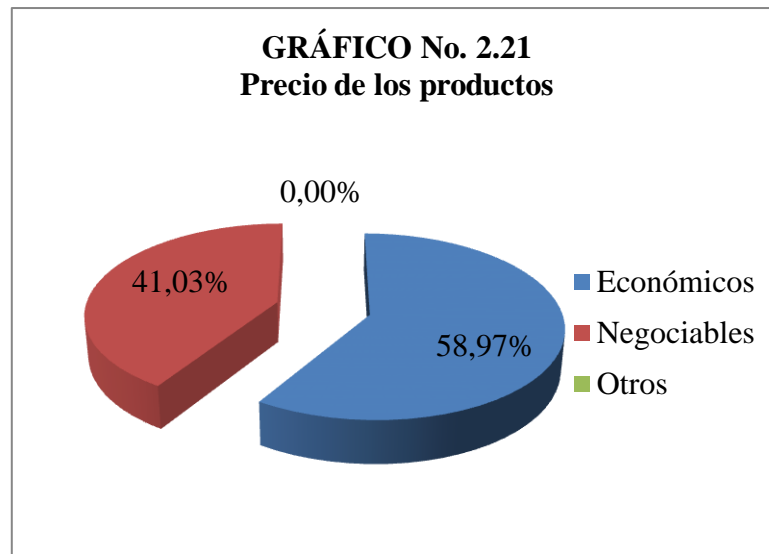
6. Los precios de sus productos son:

TABLA No. 2.20
Precio de los productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Económicos	92	58,97%
Negociables	64	41,03%
Otros	0	0,00%
TOTAL	156	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de encuestados el 58,97% de los precios que ofrecen los proveedores es económico y el 41,03% es negociable.

Es importante que la venta de un productos que ofrecen los proveedores sean económicos, debido a que cuando el precio es cómodo y accesible la compra de estos suministros se los realiza en gran cantidad por parte de las Empresas Florícolas.

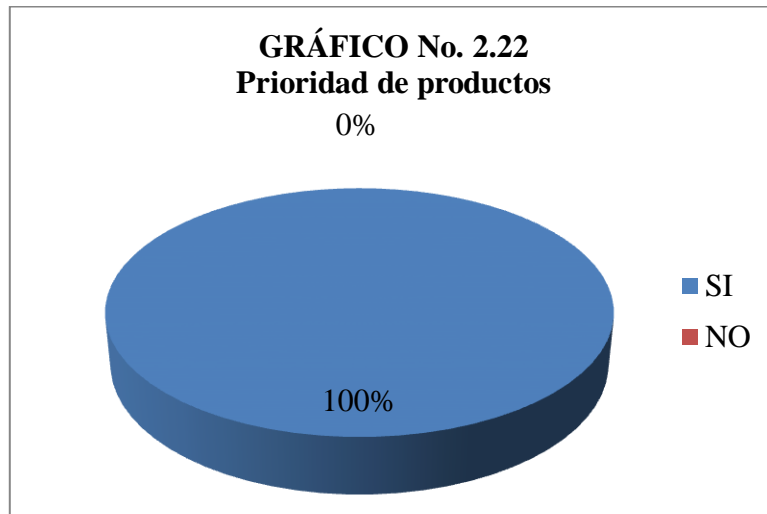
7. ¿Los productos que ofrece en las Florícolas son de prioridad para ellos?

TABLA No. 2.21
Prioridad de productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	156	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	156	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Grupo de investigación.

Del 100% de proveedores encuestados el 100% indica que los productos que ellos ofrecen a las Florícolas son de gran prioridad.

Una medida de seguridad para los proveedores es que los productos que ofrecen son de buena calidad y económico además son de gran importancia y necesidad para las Empresa Florícolas ya que de esta manera garantizan la calidad de rosas y flores.

2.5 Conclusiones

- Al realizar la investigación del Capítulo II hemos visto la necesidad de realizar un modelo de Auditoría de Calidad para las Florícolas de la Provincia de Cotopaxi cantón Latacunga con la Aplicación en Florícola HIGHLAND PROFARM, ya que requiere un instrumento que le permita evaluar el cumplimiento de las normas tanto internas como externas.
- Se pudo conocer que en la Florícola HIGHLAND PROFARM los directivos se interesan por mantener a su personal capacitado para el manejo eficiente y eficaz tanto en los procesos productivos como administrativos, por otra parte el Modelo de Auditoría de Calidad es aceptado como una herramienta de control, análisis y cuidado que le permitirá a la administración tomar decisiones acertadas para alcanzar los objetivos planteados por la empresa.
- Por otra parte se concluye que es importante la realización de Auditoría de Calidad ya que a través de dicho modelo se realizará informes del cuidado y cumplimiento de normativas, también determina el uso adecuado de los recursos y la eficiencia del control interno de la Florícola.

2.6 Recomendaciones

- Se debe tomar en cuenta la utilización del Modelo de Auditoría de Calidad servirá para evaluar el cumplimiento de las normas tanto internas como externas y obtener las certificaciones necesarias ya que constituyen una ventaja competitiva en los mercados nacionales e internacionales.
- Se recomienda a la Florícola HIGHLAND PROFARM siempre mantener a

su personal capacitado para el manejo eficiente y eficaz tanto en los procesos productivos como administrativos.

- A la empresa Florícola se recomienda aplicar Auditoría de Calidad para conocer el nivel de cumplimiento de las normas en cuanto al manejo ambiental, laboral y de seguridad laboral, lo que garantiza la calidad de la flor.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

3.1 “Modelo para la Aplicación de la Auditoría de Calidad en las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi cantón Latacunga.”

3.1.1 Datos Informativos

Nombre de la empresa: Florícola HIGHLAND PROFARM.

Actividad: Producción de rosas.

Domicilio: Provincia de Cotopaxi sector de Lasso, Laguna de Maldonado km 5.

Representante: Esteban Gonzalo Proaño Cabezas.

3.1.2 Actividad Comercial

La empresa Florícola HIGHLAND PROFARM se dedica a cultivar rosas de exportación a mercados internacionales como Rusia, seguido por España y Estados Unidos.

3.1.3 Justificación

El presente trabajo servirá como instrumento de ayuda para los administradores de la Empresa Florícola Highland Profarm ya que permitirá mejorar el proceso

administrativo, el control de la calidad, además ayudará a la empresa a mantener buenos niveles de calidad en los productos que ofrecen.

El tema a investigar es original ya que no se a realizado un Modelo de Auditoría de Calidad en las Empresas Florícolas del cantón Latacunga, esta investigación surge como respuesta a la necesidad de conocer si el proceso de administración está implantado de manera eficiente y acorde con los modelos normativos los mismos que permitan la obtención de los objetivos y metas propuestas por las empresas.

Los beneficiarios directos de la investigación serán los propietarios, directivos y funcionarios de la Empresa Florícola Highland Profarm, tomando en cuenta que el resultado ayudará a mejorar el cumplimiento de las normativas para la obtención de las certificaciones y la consecución de las metas trazadas.

El Modelo de Auditoría de la Calidad se realiza con la finalidad de conocer la eficiencia y eficacia del proceso administrativo, analizar el grado de cumplimiento de las normativas dentro del personal y dar soluciones oportunas a los diferentes problemas.

3.1.4 Objetivos

3.1.4.1 Objetivo General

- Desarrollar un Modelo para la aplicación de la Auditoría de Calidad en el proceso administrativo de la Empresa Florícola “Highland Profarm” para emitir conclusiones y recomendaciones que permitirá mejorar el cumplimiento de las normativas y faciliten la toma de decisiones.

3.1.4.2 Objetivo Específicos

- Investigar el proceso administrativo y control de calidad de la Empresa Florícola Highland Profarm, con el fin de obtener información que permita el desarrollo de un Modelo de Auditoría de Calidad para la aplicación en el proceso administrativo en las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi cantón Latacunga.
- Analizar las políticas y manuales de funciones de la Empresa Florícola Highland Profarm, para determinar el nivel de cumplimiento de las Normas de Control de Calidad.
- Realizar una Auditoría de Calidad a la Empresa Florícola Highland Profarm que servirá como herramienta para mejorar el proceso administrativo y conocer el grado de cumplimiento de las normas.

3.1.5 Descripción de la Propuesta

Mediante la aplicación de una de Auditoría de Calidad se detectará las debilidades que presenta la Florícola HIGHLAND PROFARM en el ámbito administrativo, operativo y medio ambiental; en base a los resultados obtenidos se elaborará un modelo de Auditoría de Calidad en donde se detalle cada uno de los reglamentos que se debe aplicar para obtener certificaciones que le permitirán constituir una ventaja competitiva a nivel nacional e internacional y cumplir con los objetivos planteados por la organización.

3.2. Aplicación de la Propuesta

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN A SER AUDITADA

Institución a ser auditada: HIGHLAND PROFARM.

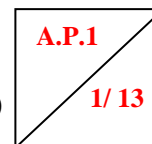
Dirección: calle Laygua de Maldonado.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad.

ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	NO. DE HOJAS
AP 1. INFORMACIÓN GENERAL		
AP 1.1.1	Reseña Histórica.	1/1
AP 1.1.2	Dirección de la Matriz.	1/1
AP 1.1.3	Escrituras de Constitución.	10/10
AP 1.1.4	Cuadro de Accionistas.	1/1
AP 1.1.5	Directorio.	1/1
AP 1.1.6	Personal Directivo.	1/1
AP 1.1.7	Disposiciones para el funcionamiento de Junta General.	1/1
AP 2. ACTIVIDADES COMERCIALES		
AP 1.2.1	Productos que Fábrica.	3/3
AP 1.2.2	Condiciones de Venta.	1/1
AP 1.2.3	Principales Mercaderías.	2/2
AP 3. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOGRAMAS Y REGLAMENTOS.		
AP 1.3.1	Organigrama Funcional.	1/1
AP 1.3.2	Reglamento Orgánico Funcional.	1/1
AP 1.3.3	Reglamento del Personal.	6/6
AP 1.3.4	Reglamento de Adquisiciones.	1/1
AP 1.3.5	Reglamento de Cuidado de los Activos Fijos.	1/1

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1.1 Reseña Histórica

El nombre Highland proviene del inglés High que significa alto, grande, o sierra en caso de tierra y Land que es tierra, territorio o suelo, lo cual identifica a la finca como tierra alta o alto andina o sierra, la palabra Profarm viene de los vocablos porque significa las iniciales del apellido Proaño y farm es finca o granja en inglés lo cual da como resultado la Finca de la familia Proaño en suelo alto andino.

Highland Profarm fue fundada en Junio del 2006 por los socios Ing. Esteban Proaño y el Ing. Roger Cueva.

Todo empezó con 5000 m² de terreno donde se construyó el primer invernadero y se dio tratamiento al suelo. La intención era sacar la primera producción de rosas para San Valentín del 2007. Efectivamente el Valentín fue muy exitoso, ya que sacaron al mercado las variedades Freedom, Vendela y Malibú.

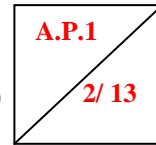
Al principio comenzaron a enviar rosas a Italia, España, Holanda, Canadá, en un porcentaje considerable, y también enviaron en un bajo porcentaje a Chile, Argentina y Perú.

1.1.2 Dirección de la Matriz. Sucursales, Horarios de trabajo

HIGHLAND PROFARM, está localizada en la Provincia de Cotopaxi sector de

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



Lasso, Laigua de Maldonado km 5, en el centro del Ecuador a 2800 m. sobre el nivel del mar con un clima seco y a una temperatura promedio de 16° C.

1.1.3 Escritura de Constitución y Estatutos

Escritura Número:nueve mil quinientos cincuenta y cinco

**CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA
HIGHLANDPROFARM CIA. LTDA.
OTORGADA POR**

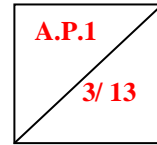
**ESTEBAN GONZALO PROAÑO CABEZAS y
GONZALO ENRIQUE PROAÑO BELTRAN**

En la ciudad de San Francisco de Quito, Capital de la República del

En la ciudad de San Francisco de Quito, Capital de República del Ecuador, hoy día veinte y seis de octubre del dos mil diez, ante mi doctor Roberto Salgado, Notario Tercero del Cantón Quito, comparecen los señores Esteban Gonzalo Proaño Cabezas y Gonzalo Enrique Proaño Beltrán, ambos por sus propios derechos. Los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, de estado civil soltero el primero y casado el segundo, domiciliados en la ciudad de Quito, mayores de edad, legalmente capaces para contratar v obligarse, a quienes de conocer doy te en virtud de ahaberme exhibido sus cédulas de ciudadanía; bien instruidos por mí el Notario, en el

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



objeto y resultados de esta escritura que a celebrarla procede libre y voluntariamente de acuerdo a la minuta que me presentan, cuyo tenor es el siguiente: "Señor Notario: En su registro de escrituras públicas sírvase incluir una de la que conste la constitución de la compañía HIGHLANDPROFARM. , otorgada por los señores Esteban Gonzalo Proaño Cabezas y Gonzalo Enrique Proaño Beltrán, contenido en las siguientes cláusulas:

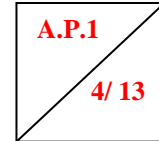
PRIMERA: CONSTITUCIÓN: Comparecen los señores Esteban Gonzalo Proaño Cabezas y Gonzalo Enrique Proaño Beltrán, ambos por sus propios derechos, capaces, y manifiestan que es su voluntad constituir, como en efecto constituyen, una compañía limitada con la denominación de HIGHLANDPROFARM., que funcionará acorde a las disposiciones legales vigentes y al siguiente estatuto social.

SEGUNDA: ESTATUTO SOCIAL DE "HIGHLANDPROFARM CIA. LTDA. "ARTÍCULO PRIMERO: DENOMINACIÓN Y DOMICILIO.- La compañía se denominará HIGHLANDPROFARM. El domicilio principal de la compañía será la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, pero podrá establecer sucursales, oficinas o agencias en otros lugares del país o del exterior.

ARTÍCULO SEGUNDO: DURACIÓN.- El plazo de duración de la compañía será de cincuenta años, contados desde la fecha de inscripción de la escritura pública en el Registro Mercantil. Este plazo podrá ser ampliado o la sociedad disolverse y liquidarse antes de su cumplimiento de conformidad con lo que se determina sobre el particular en la Ley de Compañías y en estos estatutos.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



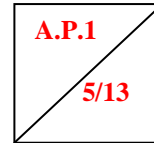
ARTÍCULO TERCERO: DEL OBJETO SOCIAL.- El objeto social de la compañía es el siguiente:

- Importación, exportación, producción, distribución, comercialización, siembra y cultivo de todo tipo de flores, plantas y productos del agro en general.
- Importación, exportación, distribución y comercialización de productos agrícolas en general en las que se incluyen especies frutícolas, hortícolas, floricultura, cereales, gramíferos, tés, semillas, entre otros.
- Importación, exportación, comercialización y distribución de todo tipo de productos para el cuidado, mantenimiento y fumigación de las flores y plantas en general.
- Importación, exportación, distribución y comercialización de semillas, abonos, materias primas y productos que se requieren para la actividad Florícola.
- Importación, exportación, producción, distribución y comercialización de todo tipo de alimentos balanceados para animales.
- Cría, explotación, industrialización, domesticación y comercialización de todo tipo de ganado, y los insumos que se obtengan de la misma. Para el cumplimiento de su objeto social la compañía podrá ejecutar cualquier tipo de actos y contratos permitidos por la ley, la compañía podrá participar como socio o accionista en otras compañías.

ARTÍCULO CUARTO: CAPITAL SUSCRITO.- El capital suscrito es de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$400) dividido en cuatrocientos (400) participaciones de un dólar (US\$.1, 00) cada una.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



ARTÍCULO QUINTO: CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.- La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación, en el cual se expresará necesariamente su carácter de no negociable y el número de participaciones que por su aporte le corresponden. Los certificados serán firmados por el Presidente y el Gerente General.

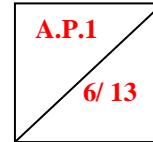
ARTÍCULO SEXTO: TRANSFERENCIA DE PARTICIPACIONES.- Las participaciones son transferibles por acto entre vivos en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, si se obtuviere el consentimiento unánime del capital social. La cesión se hará por escritura pública en la forma determinada en la Ley de Compañías.

ARTÍCULO SÉPTIMO: AUMENTO Y DISMINUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL.-

- Los aumentos y disminuciones del capital social serán acordados por la Junta General de Socios con el quórum y mayoría establecidos en el artículo décimo segundo de estos estatutos.
- La Junta General de Socios no tomará resoluciones encaminadas a reducir el capital social, si ello implicare la devolución a los socios de parte de las aportaciones hechas y pagadas, excepto en el caso de exclusión de un socio, previa la liquidación de su aporte.
- En caso de aumento del capital social, los socios tendrán derecho preferente, en proporción a sus respectivas participaciones, para suscribir dicho aumento.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



ARTÍCULO OCTAVO: DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SOCIOS.- Los socios tienen los derechos, obligaciones y responsabilidades que señalen la Ley de Compañías y estos estatutos.

ARTÍCULO NOVENO: RÉGIMEN Y ADMINISTRACIÓN.- La Junta General de Socios, legalmente constituida es el órgano supremo de la compañía. La sociedad será administrada por el Presidente y el Gerente General.

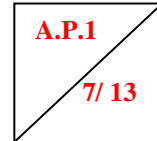
ARTICULO DECIMO: DE LAS JUNTAS GENERALES DE SOCIOS.-

- Las Juntas Generales de Socios podrán ser ordinarias y extraordinarias y se reunirán en el domicilio principal de la compañía.
- Las Juntas Generales ordinarias se reunirán por lo menos una vez al año, dentro del primer trimestre posterior a la finalización del ejercicio económico de la sociedad, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Compañías y para considerar cualquier otro asunto puntualizado en la convocatoria.
- Las Juntas Generales extraordinarias se reunirán cuando fueren convocadas, para tratar los asuntos determinados en la convocatoria.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: CONVOCATORIA.- a) El Presidente convocará a las Juntas Generales de Socios a través de carta enviada por el presidente a cada uno de los socios, con ocho (8) días de anticipación, por lo menos, al fijado para la reunión;.- b) Las Juntas Generales de socios deliberarán y resolverán exclusivamente sobre los asuntos que haya motivado y consten en las respectivas convocatorias.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: QUÓRUM Y RESOLUCIONES.-a) Las Juntas Generales de Socios no podrán constituirse para deliberar en primera convocatoria, si no está representado por los concurrentes más del cincuenta (50%) por ciento del capital social.- b) En segunda convocatoria, las Juntas

Generales de Socios podrán reunirse con el número de socios presentes y así se expresará en la convocatoria.- c) Salvo disposición legal en contrario, las resoluciones de la Junta General de Socios se tomarán por mayoría de los socios presentes. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría.

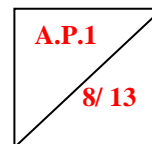
ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: JUNTAS UNIVERSALES DE SOCIOS.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, las Juntas Generales de Socios se entenderán convocadas y quedarán válidamente constituidas en cualquier tiempo y lugar dentro del territorio nacional para tratar cualquier asunto, siempre que esté presente todo el capital pagado y los asistentes acepten por unanimidad la celebración de la Junta General de Socios. Todos los concurrentes deberán suscribir el acta respectiva bajo sanción de nulidad.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: ASISTENCIA Y REPRESENTACIÓN.- Los socios podrán concurrir personalmente o hacerse representar por otro socio o cualquier otra persona mediante carta dirigida al Presidente o al Gerente General, con anterioridad a la celebración de la Junta General de Socios.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: DIRECCIÓN Y ACTAS.- a) La Junta General

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

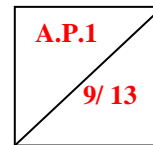


de Socios estarán dirigidas por el Presidente y en su ausencia por la persona que sea designada para ello por los presentes en la reunión, b) Actuará de Secretario el Gerente General de la compañía y en su ausencia la persona a quien la Junta elija como Secretario Ad-hoc. c) El Presidente o la persona que hubiere actuado como tal y el Secretario suscribirán el acta correspondiente, salvo lo previsto en el artículo décimo tercero, d) De cada Junta General de Socios se formará un expediente con copia del acta y los documentos que sirvan para justificar que la Junta se celebra válidamente.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: ATRIBUCIONES DE LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS.- Corresponde a la Junta General de Socios: a) Nombrar al Presidente y al Gerente General por un período de dos años, b) Fijar la remuneración del Presidente y del Gerente General, c) Designar fiscalizadores, si se considera conveniente, d) Examinar las cuentas, balances e informes de administradores y dictar la resolución correspondiente, e) Resolver sobre el destino de los beneficios sociales, f) Acordar en cualquier tiempo la remoción de los administradores y de cualquier otro funcionario cuyo cargo hubiere sido creado por estos estatutos, g) Decidir la fusión, escisión, transformación, disolución y liquidación de la compañía y cualquier reforma del contrato social, así como la enajenación total de los activos y pasivos de la sociedad, h) Consentir en la cesión o traspaso de las participaciones y en la admisión de nuevos socios, i) Fijar el porcentaje de utilidades que deben destinarse a la formación del fondo de reserva legal o de reservas especiales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Compañías, j) Interpretar en forma obligatoria para los socios cualquier duda que suscitare este contrato, k) Decidir cualquier otro asunto cuya

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



resolución no esté atribuida en el presente estatuto a otro órgano y ejercer todas las demás atribuciones que la Ley señale para la Junta General de Socios.

ARTÍCULO DECIMO SÉPTIMO: REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD.-

La representación legal de la compañía, tanto judicial como extrajudicial, corresponde al Gerente General quien tendrá los más amplios poderes a fin de que represente a la sociedad en todos los asuntos relacionados con su giro o tráfico.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: DEL PRESIDENTE.-

Corresponde al Presidente: a) Dirigir las sesiones de Junta General.- b) Suscribir los certificados de aportación, c) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la junta general.- d) Remplazar al Gerente General en caso de falta o ausencia de éste con todas sus atribuciones y deberes incluyendo la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía.

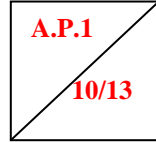
ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: DEL GERENTE GENERAL.-

Corresponde al Gerente General: a) Representar a la compañía legal, judicial y extrajudicialmente, según lo dispuesto en el artículo décimo séptimo. b) Presentar a la Junta General, en el plazo de tres meses contados desde la terminación del ejercicio económico, una memoria razonada acerca de la situación de la compañía, el balance general y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, c) Responder por los bienes, valores y archivos de la sociedad, d) Actuar como Secretario de la

Junta General de Socios, e) Ejercer todas las demás funciones que fueren necesarias o

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



convenientes para el cumplimiento de la finalidad social.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: FONDO DE RESERVA.- La compañía formará un fondo de reserva que se integrará tomando de las utilidades líquidas y realizadas de cada ejercicio económico un cinco por ciento, hasta que dicho fondo sea equivalente al veinte por ciento (20%) del capital social.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: EJERCICIO ECONÓMICO.- El ejercicio económico de la compañía comprende el período entre el primero de enero y el treinta y uno de diciembre de cada año.

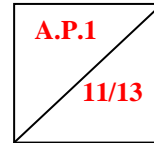
ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: UTILIDADES.- Las utilidades obtenidas en cada ejercicio social se destinarán en la forma que determine la Junta General de Socios y de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Compañías.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN.- La compañía se disolverá anticipadamente por las causas establecidas en la Ley de Compañías o por decisión de la Junta General de Socios. En caso de disolución y liquidación de la sociedad, no habiendo oposición entre los socios, asumirá las funciones de liquidador el Gerente General. Más de haber oposición a ello, la Junta General de Socios nombrará uno o más liquidadores y señalará sus atribuciones y deberes.

TERCERA: SUSCRIPCIÓN Y PAGO DEL CAPITAL SOCIAL.- El capital se

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



encuentra suscrito y pagado, en numerario, de la siguiente manera: ESTEBAN GONZALO PROAÑO CABEZAS, N° de participantes 380, GONZALO ENRIQUE PROAÑO BELTRA N° de participantes 20. CON UN CAPITAL TOTAL DE 400.

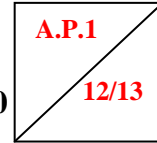
CUARTA: AUTORIZACIÓN.- Los socios autorizan a los señores Luis Marcelo Ojeda Alvarado y Wilson Andrés Vascones Velasco portadores de las cédulas de ciudadanía número uno nueve cero tres nueve seis cuatro nueve guion ocho y uno siete dos uno seis dos seis seis dos guion ocho respectivamente, a fin de que en forma individual o conjuntamente, puedan realizar la siguiente actividad: Efectuar todos los trámites que sean necesarios para la constitución de la compañía y además puedan dirigirse al Servicio de Rentas Internas con finalidad de que puedan obtener el Registro Único de Contribuyentes.

Para nuestra representada HIGHLANDPROFARM, además podrán suscribir y realizar cuanto trámite y escrito sea necesario mención del mismo. Usted señor notario se servirá agregar las demás cláusulas de estilo para la plena validez de esta escritura pública.

HASTA AQUI LA MINUTA, que queda elevada a escritura pública, con todo su valor legal; la misma que se halla firmada por el abogado David Artieda, afiliado al Colegio de Abogados de Pichincha con matrícula once mil setecientos cuarenta y seis, que queda elevada a escritura pública, con todo su valor legal; leída esta escritura a los comparecientes por mí el Notario, se afirman y ratifican en todo lo

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



contenido y firman conmigo en unidad de acto de todo lo cual doy fe.

1.1.4 Cuadro de Accionistas (% de participación)

SOCIOS	N° de participantes	Capital suscrito	Capital pagado
ESTEBAN GONZALO PROAÑO CABEZAS	380	380	380
GONZALO ENRIQUE PROAÑO BELTRAN	20	20	20
TOTAL	400	400	400

1.1.5 Directorio

Dirección : Laigua de Maldonado km 5. Lasso - Cotopaxi – Ecuador

Telefax : 593 03 2262036 Cel.: 09 8841698

E-mail : sales@highlandprofarm.com.ec
info@highlandprofarm.com.ec
gerencia@highlandprofarm.com.ec

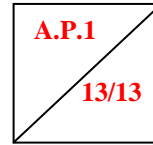
msn : highlandprofarm@hotmail.com
p_monica_patricia@hotmail.com

1.1.6 Personal Directivo

NOMBRE	CARGO
Ing. Esteban Proaño	Gerente
Ing. Roger Cueva	Subgerente
Ing. Sandra Escobar	Contadora

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

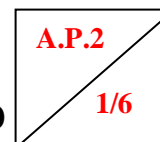


1.1.7 Disposiciones para el Funcionamiento de Junta General y Directorio

Corresponde a la Junta General de Socios: a) Nombrar al Presidente y al Gerente General por un período de dos años, b) Fijar la remuneración del Presidente y del Gerente General, c) Designar fiscalizadores, si se considera conveniente, d) Examinar las cuentas, balances e informes de administradores y dictar la resolución correspondiente, e) Resolver sobre el destino de los beneficios sociales, f) Acordar en cualquier tiempo la remoción de los administradores y de cualquier otro funcionario, g) Decidir la fusión, escisión, transformación, disolución y liquidación de la compañía y cualquier reforma del contrato social, así como la enajenación total de los activos y pasivos de la sociedad, h) Consentir en la cesión o traspaso de las participaciones y en la admisión de nuevos socios, i) Fijar el porcentaje de utilidades que deben destinarse a la formación del fondo de reserva legal o de reservas especiales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Compañías, j) Interpretar en forma obligatoria para los socios cualquier duda que suscitare este contrato, k) Decidir cualquier otro asunto cuya resolución no esté atribuida en el presente estatuto a otro órgano y que la Ley señale para la Junta General de Socios.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



A.P.2 ACTIVIDADES COMERCIALES O INDUSTRIALES

2.2.1 Productos que fabrica o comercializa (indicar % de importancia en relación al total)

Dentro de la Florícola se produce las siguientes variedades y están distribuidas de la siguiente manera 50% rosas rojas, 25% rosas blancas y 25% rosas de colores.

GRÁFICO N° 3.1

FREEDOM



Fuente: Highlandprofarm.

Elaborado por: Grupo de investigación.

GRÁFICO N° 3.2

HIGH MAGIC



Fuente: Highlandprofarm.

Elaborado por: Grupo de investigación.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**GRÁFICO N° 3.3
VENDELA**



Fuente: Highlandprofarm.
Elaborado por: Grupo de investigación.

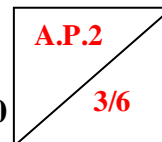
**GRÁFICO N° 3.4
TARA**



Fuente: Highlandprofarm.
Elaborado por: Grupo de investigación.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



**GRÁFICO N° 3.5
SWEETNESS**



**Largos de tallos: 40 cm hasta 60 cm
Tamaño de botón 4.9 cm hasta 5.8cm**

Fuente:Highlandprofarm.
Elaborado por: Grupo de investigación.

**GRÁFICO N° 3.6
TOPAZ**

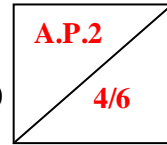


**Largos de tallos: 70 cm hasta 90 cm
Tamaño de botón 6,0 cm hasta 7,0 cm**

Fuente:Highlandprofarm.
Elaborado por: Grupo de investigación.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



2.2.2 Condiciones de venta por producto o línea (indicar plazos, descuentos, garantías, etc.)

- Las ventas se las realiza por internet o vía telefónica debido a que el cliente se encuentra en el exterior.
- Una vez concretada la venta se realiza el pakinglist y los invoice estos deben ser enviados al encargado de Postcosecha para que realice el empaque, mantiene un crédito de 30 días con los clientes.
- La ventas se las realiza como exportaciones no se comercializa flor nacional.

2.2.3 Principales mercaderías o materia prima-para reventa

Abono Compuesto 10 30 10
Abrazadera Ind 2p T512/T509 Titán
Acople Compresor 1/4 Piezas De Bronce
Alambre
AlambreUtp Cat 5 Datacom Riser
Alambre Pua Triple Galv
AntioxConvert Negro Brillante 90 1bc
Arcos de sierras
Bombas de fumigar
Delantal Industrial
Deryaguasph
Desarmador Juego de 6 Piezas 60-060 Phillips
Despunte Corto

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

A.P.2
5/6

Detergente
Discos de corte metal
Discos de fumigación C-35
Dispensador Cinta De 48mm * 23
Dispensador de cinta de embalaje
Dispensador de jabón liquido
Diss X2x Dispersant
Etiquetas 60
Filtros mala C-35
Fundas de basura
Gafas
Gasolina
Grapas 3/8
Guante Pvc # 7
Guantes de aplicación (Cedral)
Guantes Master Nitritex Plus Azul
Guantes napa tipo ciclista
Laminas 55*25
Laminas 80
Ligas 100-2
Llave Combo 8
Mascarillas Desechables
Methapac 9 Hidrosoluble
Overol Azul Tela
Overol térmico Impermeable
Pantalón Térmico

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

A.P.2
6/6

Plástico de Invernadero
Plástico Negro 1,5m Adeplast
Sello Automático
Servicio Técnico y Asesoramiento
Sulfato de Amonio
Traje Completo - Traje Térmico

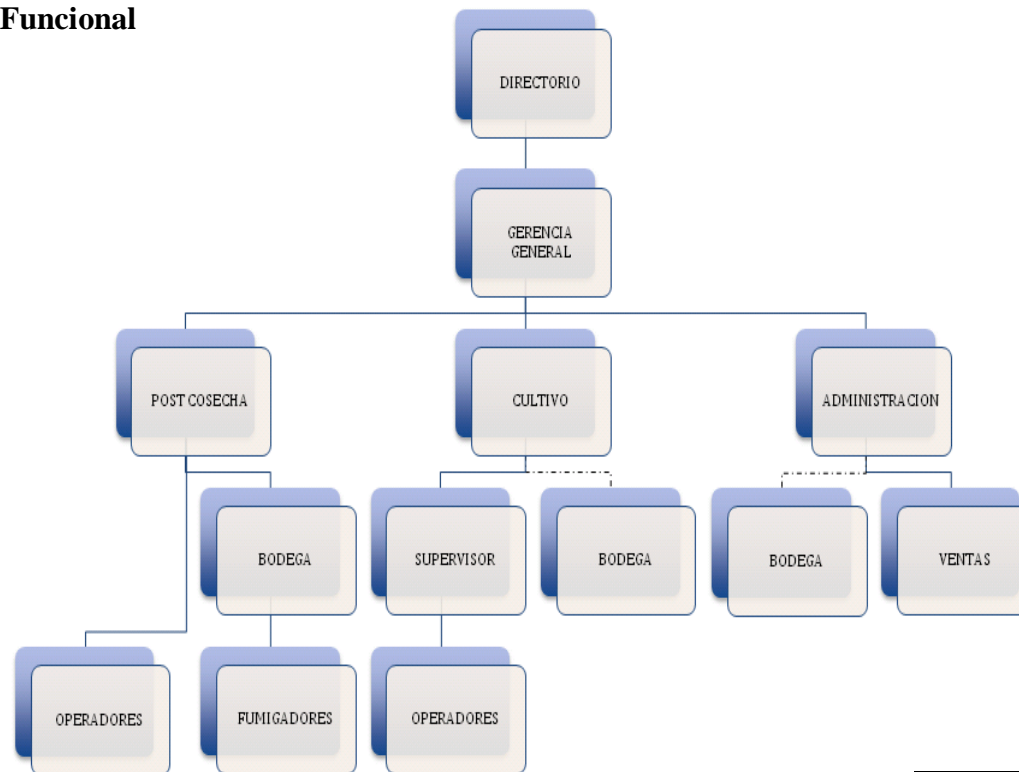
Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 20-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

**A.P.3
1/8**

A.P.3 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOGRAMAS Y REGLAMENTOS

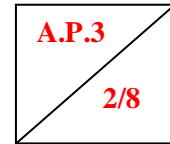
3.3.1 Organigrama Funcional



Fuente:HIGHLAND PROFARM
Elaborado por:HIGHLAND PROFARM

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por : R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



3.3.2 Reglamento Orgánico Funcional

Gerente: Planifica distintas labores y determina las diferentes políticas de la empresa.

Subgerente: Trabaja mancomunadamente con el Gerente.

Asesor Jurídico: Cumple con las funciones de dar a conocer todo lo relacionado a las leyes del país.

Departamento de Producción: Revisa y verifica los procedimientos para el desarrollo adecuado del producto.

Departamento Administrativo: Aquel que controla todas las funciones de contabilidad, secretaría y tesorería.

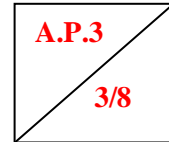
Departamento de Ventas: Coordinación de ventas y cobros a clientes morosos.

Departamento de Talento Humano: Realiza el reclutamiento del personal.

Departamento de Bienestar Social: Colabora con los diversos acontecimientos del personal en casos especiales.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por : R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



3.3.3 Reglamento de Personal

MANUAL DE PROCESOS DE CULTIVO

Inicio de operaciones del personal 7:00 am de lunes a sábados en el campo y con el uniforme que comprende botas, mandil, camiseta, guantes de cuero y nitrilo para la cosecha y transporte de mallas, gorra, mascarilla.

Los spiders (malla Plásticas para botón negras) son colocados en cada uno de los botones 15 días antes de ser cosechados.

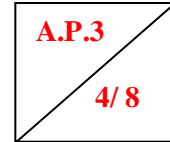
El corte se empieza con la flor rusa de 7: 00 am a 8:30 am ya continuación la flor en punto americano hasta las 11 el día utilizando para esto las siguientes herramientas tijera felco # 2 y esponja con desinfectante para la cuchilla de corte.

Se procede a enmallar los botones cosechados en mallas de 25 tallos botón ruso y 30 tallos botón americano, para el ruso utilizamos papel periódico para evitar el maltrato de los pétalos.

Las mallas son colocadas en tinas de hidratación en el camino principal y son transportadas por e cochero hacia la Postcosecha.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por : R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



**MANUAL DE PROCESO DE CLASIFICACION Y EMPAQUE
POSTCOSECHA**

RECEPCIÓN DE FLOR

- Se reciben las mallas de cultivo.
- La flor rusa viene x25 tallos x malla.
- La flor americana viene x 30 tallos x malla.

LAVADO DE FOLLAJE

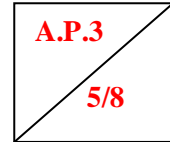
- Existen tres tachos de agua x 200 lts.
- Tacho 1 agua sola.
- Tacho 2 agua más detergente 1cc x lt. de agua.
- Agua sola de abastecimiento.

PROCEDIMIENTO:

- Primero introducimos las mallas en el tacho 1 haciendo movimientos de arriba hacia abajo varias veces hasta tratar de limpiar el follaje.
- Luego introducimos en el tacho 2 en el cual está el lavador de follaje, haciendo los mismos movimientos para lavar el follaje.
- Por ultimo volvemos a introducir el tacho 1 para lavar el detergente

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por : R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



CLASIFICACIÓN:

- La clasificación consiste en poner los tallos ya lavados y desinfectados en la cuna.
- Luego de esto el operario recoge hasta tres mallas a la vez para deshojar, para esto se usa un deshojador de alambre y se pela desde unos 10cm hasta 15cm dependiendo del largo del tallo y del destino.
- El operario clasifica de acuerdo al largo del tallo y parte del botón y punto de corte.

EMBONCHADO:

Americano, se emboncha por 25 tallos en 2 pisos un anclado con 2 separadores de cartón y una lámina delgada de papel intermedia en láminas corrugadas.

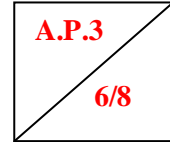
Ruso, se emboncha por 25 tallos en tarjeta con papel intermedio y 3 separadores de cartón al igual en láminas corrugadas.

MATERIAL DE EMBONCHADO:

- Láminas corrugadas.
- Separadores de cartón americano de 14cm x 14 cm.
- Separadores de cartón ruso 23cm x 20cm.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por : R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



ENCAPUCHADO:

Todos los bonches una vez armados se los pone con capuchones plásticos micro perforados de acuerdo al largo de los tallos, sujetando con cinta adhesiva, previo al abrillantado del follaje que se lo realiza con el producto llamado lifeshine a 0,30cc/ lt de agua.

EMPAQUE:

El empaque se lo realiza dependiendo el mercado si es para estados unidos se lo realiza en medidas los.

Americano

- Tabacos en 40 x14 ramos.
- Tabacos en 50 x 12 ramos.
- Tabacos en 60 x 10 ramos.

Ruso

- Todos los tabacos de ruso se envía por 6 ramos desde 60cm hasta 90 cm

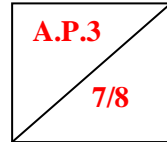
COORDINACIÓN DE EMBARQUES

Para esto se pasa una disponibilidad a la persona encargada de ventas, pasa los pedidos que realizan los clientes con el consignatario, la carguera, el país de destino y de algunos clientes el código.

Ya con estos datos se procede a llamar a las cargueras, ahí se da el número de cajas que

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por : R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



se envía, el número de orden del país a la que se dirige la carga y el referendo que nos da en la aduana. La carguera procede a darle los números de guías madre e hija en donde consta la aerolínea. De ahí se realiza el parkinglist que es en donde están todos los datos del cliente, carguera guía madre guía hija aerolínea y desglosado cómo va la flor en tamaño, en variedad, de cuantos ramos están en cada tabaco.

MATERIAL QUE SE OCUPA EN EL EMPAQUE PARA EXPORTACIÓN

Una vez terminado el proceso de la flor se guarda está en el cuarto frio o cámara refrigerada hasta la venta de la misma. La flor pasa en cámara si es que no se vende 7 días caso contrario se da de baja o sale como nacional.

TRANSPORTE DE LA FLOR

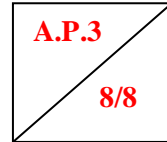
Para la trasportación de flor se contrata un camión que es el encargado de entregar la flor en el aeropuerto en quito de acuerdo a las cargueras que se haya coordinado; el mismo que trasporta diariamente los pedidos desde la finca.

RECEPCIÓN DE CARGUERAS

Las cargueras se encargan de recibir los embarques en el aeropuerto por dicho trabajo coordinación y entrega de guías nos emiten una factura de servicios coordinación mensualmente.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por : R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



LIQUIDACIÓN DE EXPORTACIÓN

Finalmente nos emiten una factura de trámites de exportación mensuales por trabajos relacionados a liquidaciones de embarques.

3.3.4 Reglamento de Adquisiciones

- Las compras de insumos y material de Postcosecha se realizan durante los primeros días de cada mes bajo aprobación de la gerencia.
- La selección de proveedores se establece directamente de gerencia.
- El crédito con proveedores se maneja a 60 días, bajo acuerdo concreto se entrega cheques posfechados a los proveedores.

3.3.5 Reglamento para el registro, control y custodia de los activos fijos

- El encargado de bodega es el único autorizado a recibir el abastecimiento de los proveedores mediante la entrega de la factura para luego hacerla llegar certificando la entrega a contabilidad.
- Se mantienen dos bodegas una de insumos químicos debido a la fuerza de los productos químicos y otra de materiales.
- Se realiza constataciones físicas cada seis meses de los insumos y materiales de bodega.
- Los egresos se los maneja diariamente de acuerdo al cronograma de fumigación en cultivo y de producción y ventas en Postcosecha (Cuarto de proceso y empaque).

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 20-05-2011
Revisado por : R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN A SER AUDITADA

Institución a ser auditada: HIGHLAND PROFARM.

Dirección: calle Laygua de Maldonado.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad.

ÍNDICE DEL ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	No. DE HOJAS
APL 1. ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA		
APL 1.1.1	Contrato.	2/2
APL 1.1.2	Propuesta de Servicios.	5/5
APL 1.1.3	Distribución del Trabajo.	1/1
APL 1.1.4	Siglas a Utilizar por los Integrantes del Equipo.	1/1
APL 1.1.5	Cronograma de Trabajo.	1/1
APL 1.1.6	Marcas de Auditoría.	1/1
APL 1.1.7	Índice de Auditoría.	1/1
APL 1.1.8	Personal con quien debe Coordinar el Trabajo.	1/1
APL 2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
APL 2.2.1	Memorándum de Planificación Estratégica.	9/9
APL 3. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
APL 3.3.1	Memorándum de Planificación Específica.	8/8

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



APL1 ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

1.1.1 CONTRATO

HIGHLAND PROFARM, ubicada en la Provincia de Cotopaxi sector de Lasso, Laigua de Maldonado km 5, representada por su Gerente General, el Ing. Esteban Proaño, quien en adelante se llamará " EMPLEADOR" y por otra parte el GRUPO DE INVESTIGACIÓN, a quien en lo posterior se la llamará "EL EMPLEADO", convienen en celebrar el presente contrato de servicios, dentro de las siguientes cláusulas.

CLÁUSULA PRIMERA:

El grupo de investigación se compromete a prestar sus servicios profesionales a la Empresa HIGHLAND PROFARM, para examinar el proceso administrativo, mejoramiento de la calidad y cumplimiento de normativas.

CLÁUSULA SEGUNDA:

- A trabajar como regla general en el domicilio del EMPLEADOR, en el área determinada del proceso administrativo.
- A dedicar todo su tiempo al EMPLEADOR durante las horas de trabajo, establecidas por la misma, sin permitir que actividades relativas a asuntos o negocios ajenos al EMPLEADOR interfieran con los servicios que debe rendir a ésta de conformidad con el presente contrato.

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



- A guardar la debida RESERVA de las informaciones que se obtenga por razones de su trabajo y a comunicar al EMPLEADOR en forma oportuna los datos y novedades que interesen a la misma para evitar perjuicios.

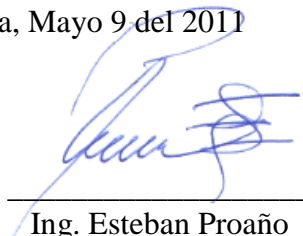
CLÁUSULA TERCERA:

El presente contrato es de duración de noventa días hasta la presentación del informe final de la Auditoría de Calidad.


CLÁUSULA CUARTA:

Para el caso de discrepancias que no puedan ser solucionadas, mediante acuerdo personal y directo entre las partes, éstas renuncian a su domicilio y se someten a los Jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado.

Latacunga, Mayo 9 del 2011



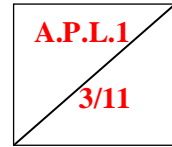
Ing. Esteban Proaño
GERENTE
HIGHLAND PROFARM



Daniela Alencastro
GRUPO DE
INVESTIGACIÓN

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



1.1.2 PROPUESTA DE SERVICIOS

PROPUESTA TÉCNICA

Latacunga, 18 de Mayo del 2011

Ing. Esteban Proaño

GERENTE DE HIGHLAND PROFARM

Presente.

El grupo de investigación tiene a bien dar a conocer que fue creada el 05 de Octubre del 2009 con las siguientes estudiantes Alencastro Vaca Elisa Daniela con CI 050337494-4 y Malavé Drouet Laura Estefanía con CI 050334804-7 teniendo una trayectoria de 3 años, demostrando eficiencia y responsabilidad en todas las actividades desempeñadas.

VISIÓN:

Se ve encaminada ha convertirse en un grupo competitivo y líder en la eficiencia de la labor encomendada.

MISIÓN:

Proporcionar a la comunidad asesoría financiera y todo tipo de Auditorias para asegurar un máximo rendimiento.

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

A.P.L.1

4/11


OBJETIVO:

Brindar servicios de calidad ya sea a empresas públicas, privadas u organizaciones sin fines de lucro.

Atentamente:



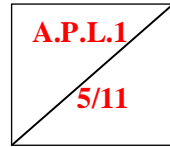
Alencastro Vaca Elisa Daniela
C.I. 050337494-4



Malavé Drouet Laura Estefanía
C.I. 050334804-7

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



CERTIFICACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES.

A quien corresponda, con el propósito de que el proceso de Auditoría cumpla con las normas necesarias y de garantía al interesado el grupo de investigación. Tiene a bien certificar que no existen lazos de consanguinidad ni afinidad con ningún funcionario, empleado o representante de la Empresa Florícola "HIGHLAND PROFARM ", en verdad de lo estipulado en los parámetros de contrato el presente documento garantiza la confiabilidad a nuestros servicios.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Elisa Daniela Alencastro Vaca", written over a horizontal line.

Alencastro Vaca Elisa Daniela

C.I. 050337494-4

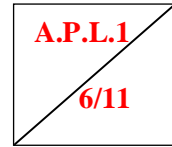
A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Laura Estefanía Malavé Drouet", written over a horizontal line.

Malavé Drouet Laura Estefanía

C.I. 050334804-7

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



RECURSOS QUE SE VAN A UTILIZAR.

RECURSO HUMANO

- Grupo de investigación.

RECURSO MATERIAL

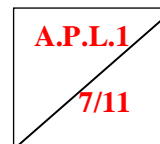
- Lápices
- Lápiz bicolor
- Esferos
- Archivadores
- Corrector
- Cuaderno Académico
- Anillados
- Empastados
- Flash memory
- CDs
- Copias
- Impresiones
- Internet

INFORMES

El grupo de investigación se encargará de emitir las respectivas Cartas a Gerencia y terminará con la emisión del Informe Final de Auditoría de Calidad.

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



PROPUESTA ECONÓMICA

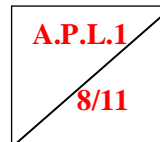
Para dicha investigación el grupo de trabajo será quien cubra los gastos y materiales que incurra el desarrollo de la investigación que están detallados a continuación:

MATERIALES

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Lápices	2	1,00	2,00
Lápiz bicolor	2	0,50	1,00
Esferos	4	0,30	1,20
Archivadores	2	2,50	5,00
Corrector	1	1,25	1,25
Cuaderno Académico	1	1,50	1,50
Anillados	5	1,50	7,50
Empastados	4	18,00	72,00
Flash memory	1	13,00	13,00
CDs	3	0,40	1,20
Copias	250	0,03	7,50
Impresiones	2400	0,05	120,00
Internet	400	0,60	240,00
Subtotal			473,15
Imprevistos (10%)			47,31
TOTAL			520,46

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



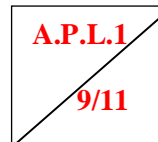
1.1.3 DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1	PLANIFICACIÓN	
	Conocimiento de la Fina.	Equipo de Auditoría
	Revisión de Documentos.	Equipo de Auditoría
	Memorándum de Planificación.	Equipo de Auditoría
2	EJECUCIÓN	
	Análisis de Normativas Internas y Externas.	Equipo de Auditoría
	Análisis de Políticas Internas.	Equipo de Auditoría
3	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
	Estudio Preliminar.	Equipo de Auditoría
	Análisis de Políticas de Cultivo, Pos cosecha y Embarque.	Equipo de Auditoría
	Informe de los Hallazgos Encontrados.	Equipo de Auditoría

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



1.1.4 SIGLAS A UTILIZAR POR LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO

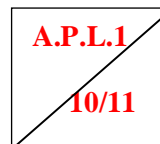
NOMBRE	SIGLAS
Alencastro Vaca Eliza Daniela	AVED
Malavé Drouet Laura Estefanía	MDLE

1.1.5 CRONOGRAMA DE TRABAJO

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO
1	PLANIFICACIÓN	
	Conocimiento de la Finca.	1 DÍA
	Recolección de información.	12 DÍAS
	Revisión de Documentos.	6 DÍAS
	Memorándum de Planificación.	6 DÍAS
2	EJECUCIÓN	
	Revisión de Normativas y Certificación.	3 DÍAS
	Análisis de Políticas Internas.	3 DÍAS
	Análisis de Manuales de Cultivo, Pos cosecha y Embarque.	12 DÍAS
3	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
	Estudio Preliminar.	6 DÍAS
	Informe de los Hallazgos Encontrados.	12 DÍAS

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

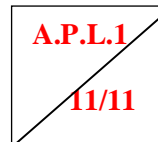


1.1.6 MARCAS DE AUDITORÍA

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
Σ	Sumatoria total. Operaciones comprobadas.
-0-	Igualdad en valores.
*	Nota. Hecho fuera de lo común.
√	Verificado con documentos sustentatorios.
√ \	Verificación de N° de registros.
C	Comentario.
€	Valor no ingresado.
©	Constatación ocular.
≠	Valores verificados.

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



1.1.7 ÍNDICES DE AUDITORÍA

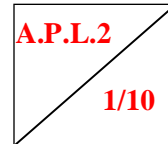
CI	Cuestionario de Control Interno
PA	Programa de Auditoría
PT	Papeles de Trabajo
CS	Cédula Sumaria
CA	Cédula Analítica
PCI	Puntos de Control Interno
CC	Ficha de Control de la Calidad
LVN	Listado de Verificación de Normas FlorEcuador.

1.1.8 PERSONAL DEL CLIENTE CON QUIENES DEBEMOS TRABAJAR

NOMBRE	CARGO
Ing. Esteban Proaño	GERENTE GENERAL
Ing. Roger Cueva.	SUB GERENTE
Ing. Alexandra Villacis	CONTADORA

Preparado por: A.V.E.D.	Fecha: 11/05/2011
Revisado por: R.M.M.C.	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



**APL 2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
2.2.1 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

➤ **Antecedentes**

El objeto de la Auditoría de Calidad se radica en la necesidad de conocer la eficiencia del proceso administrativo, cuyo informe será remitido al GERENTE, por lo cual el grupo de investigación va a desempeñar esta labor.

El análisis tiene como finalidad confirmar que el proceso administrativo es adecuado así como también verificar el cumplimiento de las políticas, normas y reglamentos establecidos para emitir el informe final.

➤ **Conocimiento de la Entidad**

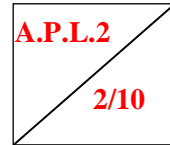
Highland Profarm fue fundada en Junio del 2006 por los socios Ing. Esteban Proaño y el Ing. Roger Cueva.

Iniciaron en la firma sólo 4 personas, 2 Gerentes y 2 trabajadores, los jefes hicieron las veces de trabajadores, hasta que al pasar el tiempo comenzaron a contratar gente capacitada para que ejerzan su labor.

Somos una empresa seria, responsable y comprometida, integrada por un selecto

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



equipo de trabajadores dedicada diariamente a garantizar la calidad y satisfacción final de nuestros clientes, que orgullosamente atendemos. Nace en los Andes Ecuatorianos sobre la llanura del volcán Cotopaxi, estratégicamente localizada en una de las mejores zonas climáticas del Ecuador.

Nos encontramos ubicados en la Provincia de Cotopaxi, sector de Lasso en el centro del Ecuador a 3000 m.s.n.m. con un clima seco y a una temperatura promedio de 16°C.

Queremos dar a conocer las **ROSAS** de alta calidad que nuestra tierra produce, gracias al esfuerzo de las manos trabajadoras de nuestra gente y a la privilegiada ubicación que nuestro país ofrece.

En la actualidad trabajan en la producción 26 personas, las cuales son un número básico para las hectáreas que tiene la florícola y 4 personas incluido el Gerente General en el área administrativa.

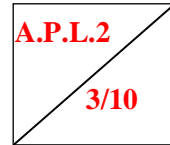
De acuerdo al Reglamento Orgánico Funcional vigente, la entidad cuenta con la siguiente estructura orgánica:

Gerente: Planifica distintas labores y determina las diferentes políticas de la empresa.

Subgerente: Trabaja mancomunadamente con el Gerente.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



Asesor Jurídico: Cumple con las funciones de dar a conocer todo lo relacionado a las leyes del país.

Departamento de Producción: Revisa y verifica los procedimientos para el desarrollo adecuado del producto.

Departamento Administrativo: Aquel que controla todas las funciones de contabilidad, secretaría y tesorería.

Departamento de Ventas: Coordinación de ventas y cobros a clientes morosos.

Departamento de Talento Humano: Realiza el reclutamiento del personal.

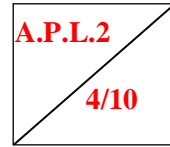
Departamento de Bienestar Social: Colabora con los diversos acontecimientos del personal en casos especiales.

➤ **Principales Funcionarios**

Ing. Esteban Proaño	Gerente
Ing. Roger Cueva.	Subgerente
Ing. Sandra Escobar	Contadora

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



➤ **Estructura Orgánica**

NOMBRE	CARGO
Ing. Esteban Proaño	Gerente
Ing. Roger Cueva	Subgerente
Ing. Sandra Escobar	Contadora

e) Alcance de Auditoría

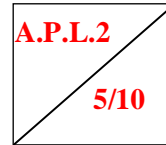
La presente Auditoría de Calidad, tiene por finalidad evaluar el proceso administrativo y el cumplimiento de las normas, técnicas y procedimientos que se tiene establecidos en la Florícola HIGHLAND PROFARM lograr confiabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

Además esta Auditoría de Calidad presentará las novedades analizadas en el proceso administrativo, en la Florícola HIGHLAND PROFARM ubicada en Laigua de Maldonado parroquia Alajques cantón Latacunga, para que sus directivos sean quienes tomen los correctivos y políticas aplicables que conlleven al logro de objetivos propuestos en caso de que así se lo requiera dicho informe.

Dentro de la Auditoría se realizará un análisis sobre el proceso administrativo, cumplimiento de normas y manuales de funcionamiento.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



Para su funcionamiento la finca tiene como base legal lo siguiente:

- Reglamento Orgánico Funcional.
- Reglamento de Personal.
- Reglamento de Adquisición.
- Reglamento para el registro, control y custodia de los activos fijos.

2.2.2 Conocimiento del Entorno

La HIGHLAND PROFARM. Posee políticas administrativas y operativas poco detalladas y eficaces en el análisis de control interno. El contador es responsable directo de esta área, el cual obtiene información financiera de manera oportuna. La información que es procesada es compilada en los estados financieros, son entregados a los directivos de la importadora como a quienes estén interesados.

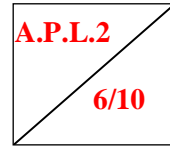
➤ **Ambiente Externo**

Factor Social.- Los gustos de la personas influyen mucho en el momento de selección la rosa que desean.

Tasa de Crecimiento.- Es el factor que le permite a la Florícola seguir progresando ya que al existir un incremento en la sociedad tendrán más posibilidades de incrementar sus ventas y brindar un producto de calidad.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05.-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



Tecnología.- Es un elemento que no le afecta directamente ya que siempre está en desarrollo y evolución del cuidado de la rosa.

Competencia.- Este factor no le afecta ya que está en constante cuidado y se encarga de medir en base a los estándares de la calidad de la rosa o sea tallo largo, botón ancho. Y el conocimiento y satisfacción oportuna de las necesidades y expectativas del cliente.

➤ **Ambiente Interno**

MISIÓN:

Satisfacer a nuestros clientes a través de la producción y comercialización de rosas de la más alta calidad.

VISIÓN:

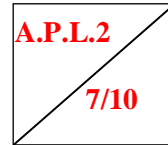
Ser líderes en el mercado Internacional a través de la introducción de nuevas variedades de flores frescas de corte, buscando nuevos canales de comercialización y distribución que incentiven el desarrollo y crecimiento de nuestros clientes.

META:

Obtener un rendimiento por la producción de rosas de la más alta calidad y satisfacer al cliente.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



➤ **Principales Actividades, Políticas y Condiciones**

- El cultivo y venta de la rosa en sus diferentes variedades.
- Disponer de la variedad de la rosa las más aceptadas por el mercado Internacional que existe en la Florícola.
- Las ventas pueden ser a crédito y el tiempo de pago es de 30 días.
- La rosa son empacados de acuerdo al destino de venta y con las especificaciones del cliente.
- Mínimo de cosecha corresponde a una cantidad de 400 tallos.
- El tiempo de entrega de la rosa es de 24 horas dependiendo de la distancia y tipo de transporte.
- Para consultas, arreglo de precios especiales, soporte técnico y quejas se dispone de la página web highlandprofarm@hotmail.com. o el número de teléfono Telefax: 593 03 2262036 Cel.: 09 8841698.

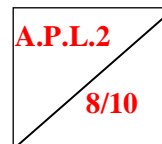
➤ **Grado de Confiabilidad de la Información**

La información de la empresa está preparada bajo un sistema de proceso contable normal, se prepara informes de manera anual y está sometida a fiscalizaciones por parte de la comisión respectiva.

Dentro de la empresa se maneja es sistema DECISIONES, sin embargo ciertos procedimientos son efectuados mediante línea de internet.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05.-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



2.2.3 Definición de Componentes

En la Florícola **HIGHLAND PROFARM** se va a realizar un examen del proceso administrativo y mejoramiento de la calidad para efectuar la evaluación de los riesgos se ha dividido en los siguientes componentes.

- Producción.
- Administración.
- Ventas.
- Talento Humano.
- Bienestar Social.

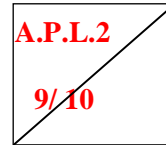
2.2.4 Evaluación Preliminar del Riesgo

Al realizar un análisis de los procesos se ha dividido en siguientes componentes de riesgos.

COMPONENTE	RIESGO
Producción.	Revisa y verifica el proceso productivo.
Administración.	Controla las funciones de contabilidad, secretaría y tesorería.
Ventas.	Coordinación de ventas y cobros a clientes.
Talento Humano.	Colabora con el personal en casos especiales.
Bienestar Social.	Determinación de garantías.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05.-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



2.2.5 Matriz de Evaluación Preliminar de Riesgos

COMPONENTE	FACTORES DE RIESGO	EVALUACIÓN DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORÍA	INSTRUCCIONES PARA LA PLANIFICACIÓN
Administración	R.C. Medio R. I. Alto	Cumplimiento de Normas. Obtención de certificaciones.	Pruebas Analíticas. Pruebas Sustantivas.	Revisión de normativas para obtención de certificados de FlorEcuador.

a) Recursos

Humanos	Materiales
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Daniela Alencastro. ➤ Estefanía Malavé 	<ul style="list-style-type: none"> -Computadora -Hojas -Cuaderno -Lápiz -Bicolor -Internet -Calculadora -Borrador

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05.-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

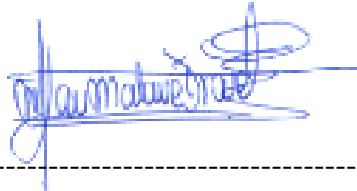
**HIGHLAND PROFAM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

A.P.L.2
10/10

b) Calendario

Fecha	Asunto	Contacto	Responsable
Mayo	Planificación	Gerencia	Grupo de Trabajo
Junio	Ejecución	Proceso Administrativo	Grupo de Trabajo
Julio	Informe	Gerencia	Grupo de Trabajo

Atentamente

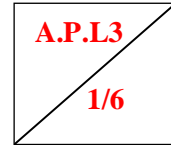


Estefanía Malavé D.

GRUPO DE INVESTIGACIÓN

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 11-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 14-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



A.P.L.3 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

3.3.1. MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Latacunga, 6 de Junio del 2011

De: Grupo de Investigación
Para: HIGHLAND PROFARM
PRESENTE

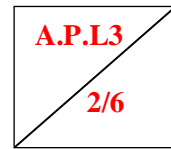
a) Evaluación de la Estructura del Control de la Calidad

El control de la calidad es el conjunto de medidas adoptadas por la empresa para el cuidado de la calidad, cumplimiento de normativas y satisfacción del cliente, en la Florícola HIGHLAND PROFARM este control no es eficiente en su totalidad ya que existen algunas deficiencias entre ellas se detectaron las siguientes:

- No cuenta con instalaciones para dispensario médico.
- No cuenta con una buena distribución física.
- No existe un informe del cuidado de la calidad.
- Falta de materiales para manejo de agroquímicos.
- No cuenta con personal de seguridad.
- Falta de cuidado de áreas verdes, se encuentran con desechos.
- No poseen señalética de los diferentes lugares.
- No tiene un adecuado manejo del líquido vital.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 25-05.-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



- El personal no cumple con normas de uso de los equipos de protección.

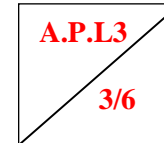
Entre las fortalezas de HIGHLAND PROFARM se detectaron las siguientes:

- Existen responsables de las operaciones del proceso administrativo y cumplimiento de normas.
- Existe un adecuado cuidado de la rosa con respeto a manejo.
- Se cuenta con todas las herramientas para desarrollar las actividades en los diferentes departamentos.
- Existen capacitaciones al personal en todas sus etapas.
- Cuenta con un excelente servicio al cliente.

Se puede decir que el Control de la Calidad en la Florícola si proporciona una seguridad en el proceso administrativos, por lo tanto se considera adecuado pero también se deben hacer algunas modificaciones que mejorarán el cumplimiento de las normativas para obtener las certificaciones que representan una ventaja competitiva en el mercado nacional e internacional.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 25-05-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

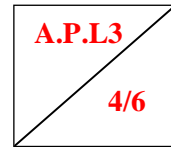


b) Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos
Evaluación Preliminar

COMPONENTE	FACTORES DE RIESGO	EVALUACIÓN DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORÍA	INSTRUCCIONES PARA LA PLANIFICACIÓN
Administración	R.C. Medio	Cumplimiento de Normas.	Pruebas Analíticas.	Revisión de normativas para obtención de certificados FlorEcuador.
	R. I. Alto	Obtención de certificaciones.	Pruebas Sustantivas.	

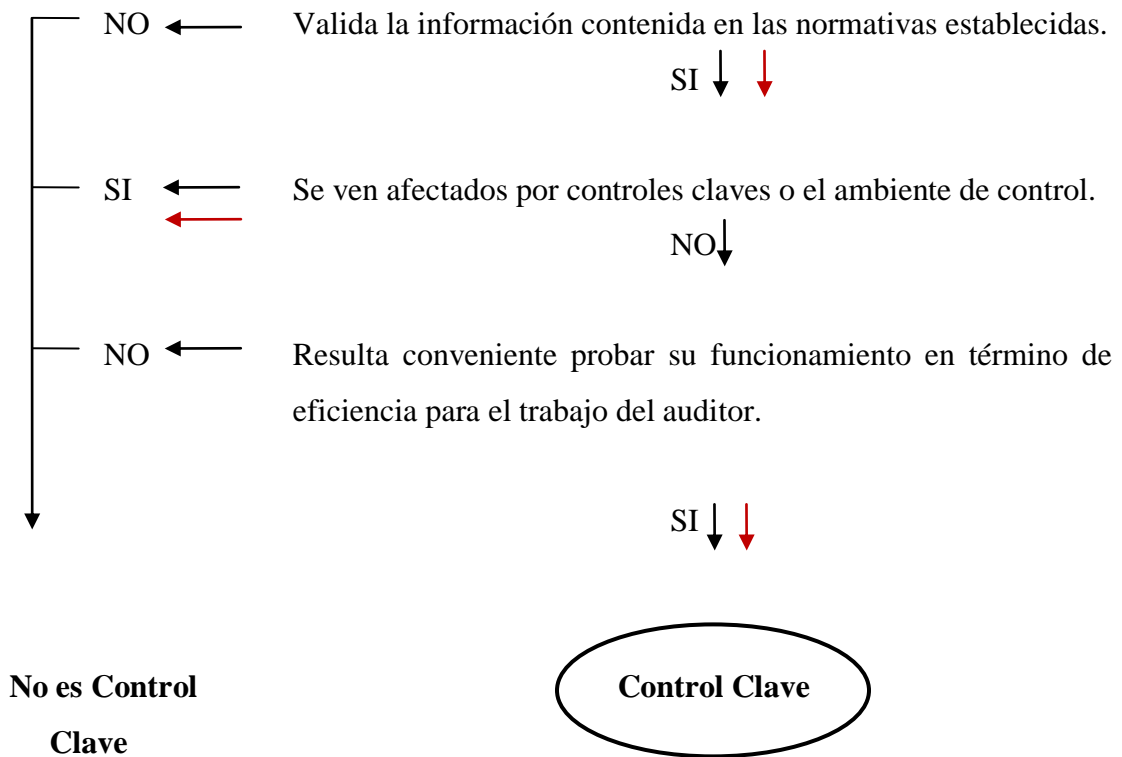
Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 25-05.-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



Identificación de Control Clave

Control identificado: Revisión de normativas para obtención de certificados FlorEcuador.



Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 25-05.-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

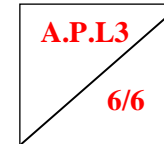
A.P.L3
5/6

Calificación de Riesgo

N°	Fecha	Factores de riesgo					Total
		Responsable.	Informes del proceso adm. y operativo.	Registro de ingreso y salida.	Existe manejo de desechos.	Personal de seguridad.	
1	Enero	SI	SI	SI	NO	SI	
2	Febrero	SI	SI	SI	NO	SI	
3	Marzo	SI	SI	SI	NO	SI	
4	Abril	SI	SI	SI	NO	SI	
5	Mayo	SI	SI	SI	NO	SI	
6	Junio	SI	SI	SI	NO	SI	
7	Julio	SI	SI	SI	NO	NO	
8	Agosto	SI	SI	SI	NO	NO	
9	Septiembre	SI	SI	SI	NO	NO	
10	Octubre	SI	SI	SI	NO	SI	
11	Noviembre	SI	SI	SI	NO	SI	
12	Diciembre	SI	SI	SI	NO	SI	
Total positivas		12	12	12	0	9	45
Total negativas		0	0	0	12	3	15
Ponderación Total		12	12	12	12	12	60

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 25-05.-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



Plan de muestreo de la Auditoría

CÁLCULO DEL NIVEL DE CONFIANZA NC= Medio

NC = $\frac{CT}{PT} = \frac{45}{60} = 0.75 = 75$

PT 60

RC= Medio 75% La información que proporciona la empresa es confiable.

c.- Matriz de Decisiones por Componente

COMPONENTE	RIESGO CONTROL	RIESGO INHERENTE	CONTROL CLAVE	PRUEVAS SUSTANTIVAS	PRUEVAS CUMPLIMIENTO
Administración	Medio	Medio	Revisión de normativas para obtención de certificados de FlorEcuador.	Cumplimiento de normas para obtener porcentaje del certificado con más del 80%.	Revisión de Políticas y estatutos. Revisión de normativas para obtención de certificados.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 25-05.-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 06-06-2011

**HIGHLAND PROFARM
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN A SER AUDITADA

Institución a ser auditada: HIGHLAND PROFARM.

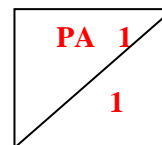
Dirección: calle Laygua de Maldonado.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad.

ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	No. DE HOJAS
PA	Programa de Auditoría.	1/1
CCI	Cuestionario de Control de Interno.	1/1
LVN	Lista de Verificación de Normas FlorEcuador.	10/10
CA	Cédula Analítica verificación de Normas	1/1
CA	Cédula Analítica del Manual de Cultivo.	1/1
CA	Cédula Analítica del Manual Poscosecha y Empaque.	1/1
PCI	Elabore Hoja de Puntos de Control Interno.	1/1

**HIGHLAND PROFARM
PROGRAMA DE AUDITORÍA
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



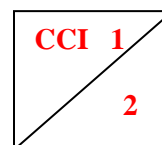
OBJETIVOS:

- Comprobar el cumplimiento de las políticas y reglamentos internos.
- Verificar que existan registros a nivel administrativo y operacional.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Aplique un Cuestionario de Control de Interno.	CCI	M.D.L.E.	25/05/2011
2	Realice Listado de Verificación de Normas FlorEcuador.	LVN	A.V.E.D.	26/05/2011
3	Elabore Cédula Analítica de Listado de Normas Flor Ecuador.	CA	A.V.E.D.	27/05/2011
4	Realice Cédula Analítica del Manual de Cultivo.	CA	M.D.L.E.	27/05/2011
5	Realice Cédula Analítica del Manual Poscosecha y Empaque.	CA	M.D.L.E.	29/05/2011
6	Elabore Hoja de Puntos de Control Interno.	PCI	A.V.E.D.	04/06/2011

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 15/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

HIGHLAND PROFARM
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



Nº	CONCEPTO / PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de funciones para cada área del proceso administrativo?	√			
2	¿Se utilizan formularios para el registro de empleados de la Florícola?	√			
3	¿Se realizan registro de desechos por mes en lugares apropiados?		√		Determinar un lugar específico para desperdicios y evitar contaminación en áreas verdes y de fuentes hídricas.
4	¿Existe un responsable del manejo de los químicos y equipos de trabajo?	√			
5	¿Se presentan informes de los recursos utilizados y del responsable?	√			
6	¿Existen dispensario médico para empleados en caso de emergencia?		√		Se debe incrementar un dispensario médico para emergencias para no poner en riesgo a los empleados.
7	¿Existe un control de la utilización de fungicidas y plaguicidas?	√			

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 25/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

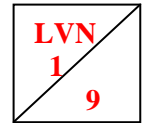
HIGHLAND PROFARM
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010

CCI 2
2

8	¿Se realizan controles de materiales en bodega?	√	No cuentan con un registro diario de materiales para un mejor control.
9	¿Existe materiales adecuados para almacenamiento de agroquímicos en bodega?	√	No posee materiales completamente metálicos dentro de bodega. Ni tampoco estanterías de metal para evitar derrames y contaminación.

Preparado por: M.D.L.E	Fecha: 25/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

HIGHLAND PROFARM
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS FLORECUADOR
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



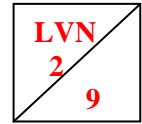
OBJETIVO: Medir el cumplimiento de las normas de la certificación FlorEcuador

INSTRUCCIONES: Realizar verificación visual y documental si proporciona la empresa Florícola.

N°	DETALLE	Aplica	No Aplica	OBSERVACIÓN
PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE TRABAJO INFANTIL				
1	La Florícola contrata solo personal mayor de a 15 años? Para el desarrollo de las actividades de campo.		X	Solo contrata personal mayor de 18 años.
2	Se cumple leyes del CT sobre derechos laborales: utilidades, vacaciones, décimo tercero, décimo cuarto, etc.?	X		
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y BENEFICIOS				
3	En los Contratos de Trabajo se establecen todos los elementos esenciales que estipula el marco legal vigente?	X		
4	Se cumple con registra los Contratos en el Ministerio de Relaciones Laborales máximo 30 días después de haber sido celebrados?	X		
5	Existen registros o fichas de cada trabajador donde consten los datos que establece el Código del Trabajo? (ver anexo N°3.3)	X		
6	Todos los trabajadores de la Florícola se encuentran afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?. (ver anexo N°3.4)	X		
7	Se paga puntualmente todos los beneficios correspondientes al IESS? (ver anexo N°3.5)	X		

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 26/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

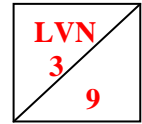
HIGHLAND PROFARM
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS FLORECUADOR
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



8	Los formularios referentes a pagos de décimo tercero, décimo cuarto y utilidades cuentan con las firmas de respaldo y están sellados por la Dirección del Trabajo?(ver anexo N°3.6)	X		
9	Posee la Florícola el Reglamento Interno autorizado por el Ministerio de Relaciones Laborales? (ver anexo N°3.7)	X		
10	La Florícola realiza un registro de horas extras firmadas por el empleado?	X		
11	Tiene al día los pagos de horas extras autorizadas con el monto que determina la Ley para cada tipo de hora extra?	X		
12	Las Liquidaciones mensuales son debidamente calculadas y registradas en el Ministerio de Relaciones Laborales?(Actas de Finiquito)(ver anexo N°3.8)	X		
13	Posee la Florícola un registro de vacaciones tomadas (firmadas por el trabajadores) y vacaciones pendientes?. (ver anexo N°3.9)	X		
14	La Florícola cuenta con el Código del Trabajo actualizado?	X		
15	Se encuentra en un lugar visible para los Trabajadores el horario de trabajo y de turnos para trabajos especiales?	X		
TRABAJO CON DISCAPACITADOS				
16	La Florícola trabaja con el número de discapacitados según lo establece la ley? (registrados y carne tizados en el CONADIS)(ver anexo N°3.10)	X		
17	Posee instalaciones adecuados para las funciones para las personal discapacitadas.	X		

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 26/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

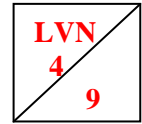
HIGHLAND PROFARM
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS FLORECUADOR
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



SERVICIOS MEDICOS				
18	Mantiene Dispensario Médico según lo establece la Ley?		X	Se debe incrementar.
19	El dispensario médico cuenta con la lista mínima de equipos, muebles, materiales y medicamentos básicos establecidos en el Código de Trabajo?		X	Dotar de todos los equipos necesarios.
20	El médico realiza ficha médica ocupacional al momento de ingreso de los Trabajadores con la información mínima requerida en el formulario especificado por el IESS?	X		
21	Realiza examen médico preventivo anual de seguimiento y vigilancia de la salud de todos los Trabajadores de la Finca? (exámenes de sangre, heces, orina)	X		
22	Realiza exámenes de colinesterasa cada 3 meses al personal que tiene contacto con agroquímicos y cada 12 meses al resto del personal?	X		
23	El personal de enfermería trabaja a tiempo completo y cubre todos los turnos de labor de la Florícola?		X	Incrementar para atender a los empleados.
24	El médico de la Florícola integra el comité de Seguridad e Higiene y asesora al comité en esta materia?		X	Se debe contratar un medico.
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				
25	Cuenta con una Unidad de Seguridad e Higiene dirigida por un técnico en la materia?	X		

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 26/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

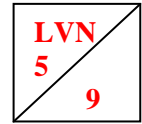
HIGHLAND PROFARM
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS FLORECUADOR
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



26	Capacita al personal de la Florícola en todo lo concerniente a Seguridad e Higiene?	X		
27	Las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales en buen estado para un trabajo seguro?	X		
28	Cada trabajador tienen la disposición de utilizan el equipo de protección personal adecuado en la labor que realiza? (botas de caucho, guantes de nitrilo, guantes de caucho, gafas protectores, mascarillas de papel, tapones auditivos, guantes de cuero, guantes de lana, mascarilla con filtros y prefiltros,etc.)	X		
29	La unidad de seguridad inspecciona al personal que ingresa a trabajar que no traiga consigo bebidas alcohólicas, armas, drogas o cualquier otro objeto que atente contra la seguridad y/o salud del resto de Trabajadores?	X		Se debe contratar personal de seguridad especializado.
SERVICIOS PERMANENTES /INSTALACIONES				
30	Existen en la Florícola las siguientes instalaciones: baterías sanitarias (varones, mujeres) ; duchas ; y lavabos ?	X		
31	Las baterías sanitarias están provistas permanentemente de papel higiénico y de recipientes especiales y cerrados para depósitos de desechos?	X		
32	Las baterías sanitarias se encuentran limpias (paredes, pisos y excusado), desodorizadas y desinfectadas?	X		
32	Las baterías sanitarias se encuentran limpias (paredes, pisos y excusado), desodorizadas y desinfectadas?	X		

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 26/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

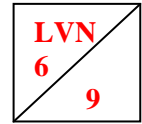
HIGHLAND PROFARM
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS FLORECUADOR
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



33	Las duchas tienen compartimientos individuales para mujeres y hombres y están próximas a los vestuarios?	X		
34	Los lavabos están provistos de jabón o solución jabonosa?	X		
CALIDAD DEL AGUA Y MANEJO DE AGUAS RESIDUALES				
35	Realiza análisis de aguas residuales cumpliendo con los parámetros mínimos establecidos por FlorEcuador, una vez al año?	X		
36	Existe algún tipo de cuidado del agua dentro de la Florícola.	X		
AGUAS SUBTERRÁNEAS				
37	La Florícola cuenta con algún tipo de pozo para extraer agua subterránea.	X		
38	Cuenta con un análisis bacteriológico efectuado en los últimos 6 meses del agua extraída del pozo ?		X	Realizar estudios para evitar contaminación de las fuentes hídricas.
39	La Florícola cuenta con el documento de adjudicación del pozo / permiso de funcionamiento del mismo?	X		
Almacenamiento de Agroquímicos				
40	La bodega de agroquímicos está separada de oficinas y aisladas de viviendas, de los lugares de descanso, recreacionales, etc.?	X		
41	La bodega de agroquímicos cuenta con señalización que indique la peligrosidad /precaución de almacenamiento de agroquímicos?		X	Incrementar señalización.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 26/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

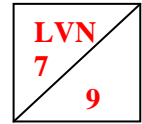
HIGHLAND PROFARM
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS FLORECUADOR
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



42	Existen extintores ABC disponibles, accesibles y con recarga actualizada, éste ubicado en la parte externa de la bodega?	X		
43	Los productos están clasificados en las estanterías de acuerdo a su peligrosidad?	X		
44	La bodega de agroquímicos cuenta con ventilación natural o artificial que garantice que los gases y olores de los productos no se acumulen?		X	Instalar ventilación artificial para evitar enfermedades y contaminación a los demás productos.
45	La mesa donde se pesan los productos se encuentra en buen estado? (no es de material absorbente/ inflamable)		X	Mejorar los materiales de bodega.
46	Existe equipo de Protección personal adecuado para el ingreso a la bodega de plaguicidas?	X		
47	El operario de bodega y/o jefe de almacén cuentan con las fichas técnicas de seguridad de todos los productos que usan en la Florícola?	X		
48	El operario se encuentra capacitado en manejo en caso de derrames?	X		
Uso Seguro de Agroquímicos - Productos				
49	Los productos agroquímicos se encuentran separados del resto de materiales?	X		
50	Todos los productos están Registrados en el Ecuador (AGROCALIDAD, MAGAP)?	X		
51	La Florícola utiliza únicamente productos de categorías IV, III y II, o etiqueta verde evitando a productos de categoría toxicológica?	X		

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 26/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

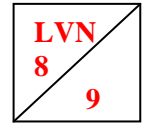
HIGHLAND PROFARM
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS FLORECUADOR
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



Uso Seguro de Agroquímicos - Dosificación y Transporte			
52	La dosificación se hace en almacén de acuerdo con Programas de Aplicación?	X	
53	Las cantidades entregadas corresponden a las programadas?	X	
54	Los productos se empaacan y entregan en envases recomendados?	X	
55	Los productos se entregan correctamente identificados con etiquetas que contengan el nombre del producto, dd/mm/aa, cantidad, bloque?	X	
56	El transporte de los productos químicos se los realiza por separado.	X	
Uso Seguro de Agroquímicos - Aplicación de Plaguicidas			
57	Se utilizan símbolos y letreros de precaución (NO INGRESAR AREA DE FUMIGACIÓN) a la entrada de los invernaderos y el tiempo de re-ingreso ?	X	
58	El trabajador de fumigación utiliza el Equipo de Protección personal (EPP) adecuado y se encuentra en buen estado?	X	
59	Los sistemas de fumigación se encuentran en buen estado, sin fugas en mangueras, tapas, conexiones, etc.?	X	
60	Los trabajadores respetan las horas de reingreso según la categoría toxicológica del producto aplicado?	X	

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 26/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

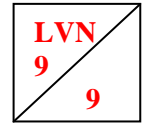
HIGHLAND PROFARM
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS FLORECUADOR
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



61	Los trabajadores después de la aplicación el fumigador se bañan con abundante agua y jabón, y se cambia de ropa?	X		
62	A los trabajadores se provee de bebidas /líquidos luego de la fumigación para ayudar a reponer los líquidos perdidos durante esta actividad?	X		
63	Los Trabajadores se encuentra capacitado sobre lo riesgos y precauciones que debe tomar en esta actividad y primeros auxilios?	X		
64	Se evita presencia de mujeres en contacto directo con agroquímicos (pesaje, inmersión, fumigación, etc.)?	X		
MANEJO DE DESECHOS				
MANEJO DE DESECHOS DOMÉSTICOS Y RECICLAJE				
65	La Florícola lleva registros de evacuación/entrega de desechos generados, indicando volumen y sitio de disposición de los mismos?	X		
66	La Florícola realiza clasificación de los desechos que produce esta actividad.	X		
67	Existe lugares específicos de almacenamiento de los desecho y están clasificados.	X		
68	Se evita que la totalidad o parcialidad de sus desechos sólidos vegetales y domésticos sean quemadas a cielo abierto?	X		

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 26/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

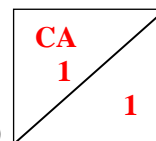
HIGHLAND PROFARM
LISTADO DE VERIFICACIÓN DE NORMAS FLORECUADOR
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010



MANEJO DE DESECHOS PELIGROSOS				
69	Los envases originales de agroquímicos son perforados en campo o en la bodega?	X		Se debe perforarlos en bodega para de contaminar otro lugar.
70	El trabajador involucrado en el manejo y almacenamiento de desechos peligrosos se encuentra capacitado en todo lo referente a procedimientos y estándares que se deben cumplir en relación al tema?	X		
71	Los trabajadores que manipulan desechos peligrosos y especiales utilizan el EPP adecuado (guantes, mascarilla, gafas, etc.) ?	X		
NORMATIVA NACIONAL Y LOCAL				
REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO				
72	La Florícola tiene al día el cumplimiento de sus obligaciones /trámites y/o requisitos con el Municipio?	X		
73	Cuenta con la Licencia Ambiental emitida por el Ministerio de Ambiente del Ecuador?	X		
74	Cuenta con el Registro ante el MAE (Ministerio de Ambiente del Ecuador) como Generador de Desechos Peligrosos?	X		
75	La Florícola cuenta con el Permiso de Funcionamiento de Salud (vigente para el año en curso)?	X		
76	La Florícola cuenta con el Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos (vigente para el año en curso)?	X		
77	La Finca cuenta con el Certificado de Registro de AGROCALIDAD (vigente)?	X		

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 26/05/2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
CEDULA ANALÍTICA
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



DOCUMENTO: NORMAS DE CERTIFICACIÓN FLORECUADOR

Nº	DETALLE
1	No cuenta con dispensario médico para emergencias en algún momento por lo que pone en riesgo a sus trabajadores. ©
2	No existe un cuidado de fuentes hídricas y subterráneas lo que podría ocasionar plagas o enfermedades a la rosa e incluso a los empleado ©
3	No existe unidad profesional de seguridad y no posee manejo adecuado de desecho. ©
4	Adecuar correctamente a la bodega para manejo de agroquímicos para evitar derrames. ©

Comentario:

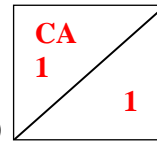
C. Se debe tomar en cuenta que esta listado permitirá mejorar las operaciones de la Florícola y obtener la certificación FlorEcuador.

Marcas:

© Constatación ocular.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 27/05/2011
Revisado por: RMMC	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
CEDULA ANALÍTICA
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



DOCUMENTO: MANUAL DE CULTIVO

N°	DETALLE
1	No se utiliza el uniforme como se debe ya que comprende botas, mandil, camiseta, guantes de cuero y nitrilo para la cosecha y transporte de mallas, gorra, mascarilla muchos de los obreros no cumplen con esta disposición. ©
2	El manual no contiene especificaciones técnicas de calidad de la flor como longitud del botón, curvatura máxima aceptada y tamaño de tallo por destino de venta. ©
3	No se determinan tiempos de colocación de malla negra en los botones para evitar manchas y florecimiento prematuro dentro del manual. ©

PPE
2/7

Comentario:

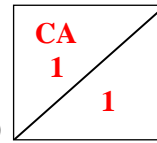
C. Se debe tomar en cuenta que no existe el cumplimiento de reglas establecidas dentro del manual y falta especificar algún aspecto para mejor entendimiento del personal que laborar dentro de cultivo.

Marcas:

© Constatación ocular.

Preparado por: M.D.L.E.	Fecha: 27/05/2011
Revisado por: RMMC	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
CEDULA ANALÍTICA
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



DOCUMENTO: MANUAL DE POSCOSECHA

PPE
3/7

Nº	DETALLE
1	En el manual no se especifica que la flor que presenta enfermedades o deformaciones en los tallos o botones es de consumo nacional o se desechan. ©
2	Faltan indicaciones del tamaño de corte por destino de venta. ©

Comentario:

C. Se ha revisado el manual de procesos de clasificación, empaque y poscosecha en donde se encontró falencias en la especificación de actividades que se deben cumplir dentro del proceso.

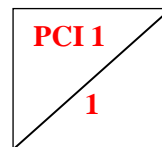
Marcas:

© Constatación ocular.

C. Comentario.

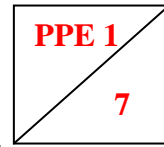
Preparado por: M.D.L.E.	Fecha: 29/05/2011
Revisado por: RMMC	Fecha: 18/06/2011

**HIGHLAND PROFARM
PUNTOS DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**



N°	PROBLEMA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	Falta de instalaciones de acuerdo con lo establecido en el marco legal vigente. CA 1/1	No se cumple con toda la normativa de FlorEcuador.	Incrementar estas aéreas para estar en las condiciones deseadas por los reglamentos.
2	El personal de cultivo no utiliza correctamente el uniforme CA1/1	Puede existir algún accidente que perjudica a la empresa.	Verificar utilización de uniforme correctamente.
3	No existe un manual bien definido del cultivo CA1/1	Presentar pérdidas de producción.	Modificar manual con las especificaciones necesarias
4	No se especifica el punto de corte ni las longitudes del tallo requeridas por los clientes CA1/1	Inconformidad con los clientes.	Especificar puntos de corte para cada mercado.

Preparado por: A.V.E.D	Fecha: 04-06-2011
Revisado por: R.M.M.C	Fecha: 18-06-2011



ESTEBAN GONZALO PROAÑO CABEZAS

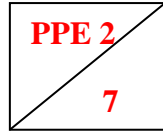
RUC: 1715481998001

POLÍTICAS DE VENTAS

- La disponibilidad de la flor se pasa diariamente en la mañana 7: am por el Ing. encargado de Postcosecha, a la persona de ventas; esta disponibilidad esta entregada en disposición de tabacos y full de acuerdo al largo de tallo y al mercado donde se envía.
- Las ventas se las realiza por internet o vía telefónica debido a que el cliente se encuentra en el exterior.
- Una vez concretada la venta se realiza el parking list y los invoice estos deben ser enviados al encargado de Postcosecha para que realice el empaque, mantiene un crédito de 30 días con los clientes.
- La ventas se las realiza como exportaciones no se comercializa flor nacional.

POLÍTICAS DE COMPRAS

- Las compras de insumos y material de Postcosecha se realizan durante los primeros días de cada mes bajo aprobación de la gerencia.
- La selección de proveedores se establece directamente de gerencia.
- El crédito con proveedores se maneja a 60 días, bajo acuerdo concreto se entrega cheques posfechados a los proveedores.



MANEJO DE INVENTARIOS

- El encargado de bodega es el único autorizado a recibir el abastecimiento de los proveedores mediante la entrega de la factura para luego hacerla llegar certificando la entrega a contabilidad.
- Se mantienen dos bodegas una de insumos químicos debido a la fuerza de los productos químicos y otra de materiales.
- Se realiza constataciones físicas cada seis meses de los insumos y materiales de bodega.
- Los egresos se los maneja diariamente de acuerdo al cronograma de fumigación en cultivo y de producción y ventas en Postcosecha (Cuarto de proceso y empaque).

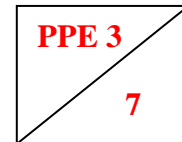
AJUSTES CONTABLES

- La alimentación se descuenta al personal en un 50% tomando en cuenta que las compras que se factura que tenemos por alimentación tiene tarifa cero 0%,
- Las facturas correspondientes a almuerzos ejecutivos son los que se realizan con los clientes en las usuales visitas a la plantación.

MANUAL DE PROCESOS DE CULTIVO

Incorporación del personal 7:00 am de lunes a sábados en el campo y con el uniforme que comprende botas, mandil, camiseta, guantes de cuero y nitrilo para la cosecha y transporte de mallas, gorra, mascarilla.

CA



Los spiders (malla Plásticas para botón negras) son colocados en cada uno de los botones 15 días antes de ser cosechados.

El corte se empieza con la flor rusa de 7: 00 am a 8:30 am ya continuación la flor en punto americano hasta las 11 el día utilizando para esto las siguientes herramientas tijera felco # 2 y esponja con desinfectante para la cuchilla de corte.

Se procede a enmallar los botones cosechados en mallas de 25 tallos botón ruso y 30 tallos botón americano, para el ruso utilizamos papel periódico para evitar el maltrato de los pétalos.

Las mallas son colocadas en tinas de hidratación en el camino principal y son transportadas por e cochero hacia la Postcosecha.

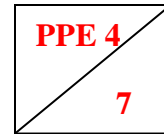
MANUAL DE PROCESO DE CLASIFICACION Y EMPAQUE POSTCOSECHA

RECEPCION DE FLOR

- Se reciben las mallas de cultivo.
- La flor rusa viene x25 tallos x malla.
- La flor americana viene x 30 tallos x malla.

LAVADO DE FOLLAJE

- Existen tres tachos de agua x 200 lts.
- Tacho 1 agua sola.
- Tacho 2 agua mas detergen 1cc x lt de agua.
- Agua sola de abastecimiento.



PROCEDIMIENTO:

- Primero introducimos las mallas en el tacho 1 haciendo movimientos de arriba hacia abajo varias veces hasta tratar de limpiar el follaje.
- Luego introducimos en el tacho 2 en el cual está el lavador de follaje, haciendo los mismos movimientos para lavar el follaje.
- Por ultimo volvemos a introducir el tacho 1 para lavar el detergente

INMERSIÓN DE LA FLOR:

Luego de lavar el follaje introducimos los botones en tacho pequeño de 60 lts de agua el cual contiene:

Sportack funguicida 0,5cc/ lt de agua verano

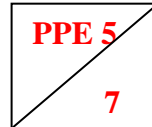
0,8cc/ lt de agua invierno

Endosulfan insecticida 1,2cc/lt de agua

Adherente depende del producto a usar

CLASIFICACIÓN:

- La clasificación consiste en poner los tallos ya lavados y desinfectados en la cuna.
- Luego de esto el operario recoge hasta tres mallas a la vez para deshojar, para esto se usa un deshojador de alambre y se pela desde unos 10cm hasta 15cm dependiendo del largo del tallo y del destino.
- El operario clasifica de acuerdo al largo del tallo y parte del botón y punto de corte.



EMBONCHADO:

Americano, se enboncha por 25 tallos en 2 pisos un anclado con 2 separadores de cartón y una lámina delgada de papel intermedia en láminas corrugadas.

Ruso, se enboncha por 25 tallos en tarjeta con papel intermedio y 3 separadores de cartón al igual en láminas corrugadas.

MATERIAL DE EMBONCHADO:

Laminas corrugadas

Separadores de cartón Americano de 14cm x 14 cm

Ruso de 23cm x 20cm

ENCAPUCHADO:

Todos los bonches una vez armados se los pone con capuchones plásticos micro perforados de acuerdo al largo de los tallos, sujetando con cinta adhesiva, previo al abrillantado del follaje que se lo realiza con el producto llamado life shine a 0,30cc/ lt de agua.

HIDRATACIÓN:

Ponemos los bonches en tinas con solución de.

Everflor 2cc/lt de agua para la flor americana.

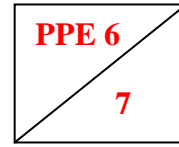
Crissal 2cc/lt de agua para la flor rusa.

EMPAQUE:

El empaque se lo realiza dependiendo el mercado si es para estados unidos se lo realiza en medidas los.

Americano

- Tabacos en 40 x14 ramos
- Tabacos en 50 x 12 ramos
- Tabacos en 60 x 10 ramos



Ruso

- Todos los tabacos de ruso se envía por 6 ramos desde 60cm hasta 90 cm

COORDINACIÓN DE EMBARQUES

Para esto se pasa una disponibilidad a la persona encargada de ventas, pasa los pedidos que realizan los clientes con el consignatario, la carguera, el país de destino y de algunos clientes el código.

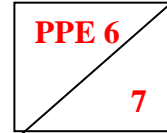
Ya con estos datos se procede a llamar a las cargueras, ahí se da el número de cajas que se envía, el número de orden del país a la que se dirige la carga y el referendo que nos da en la aduana. La carguera procede a darle los números de guías madre e hija en donde consta la aerolínea.

De ahí se realiza el parking list que es en donde están todos los datos del cliente, carguera guía madre guía hija aerolínea y desglosado cómo va la flor en tamaño, en variedad, de cuantos ramos están en cada tabaco.

MATERIAL QUE SE OCUPA EN EL EMPAQUE PARA EXPORTACIÓN

Una vez terminado el proceso de la flor se guarda está en el cuarto frio o cámara refrigerada hasta la venta de la misma.

La flor pasa en cámara si es que no se vende 7 días caso contrario se da de baja o sale como nacional.



COORDINADO GUÍAS SE PROCEDE AL EMPAQUE CON LOS SIGUIENTES MATERIALES.

Vinchas plásticas	4 x tb
Suncho plástico	2mts x tb
Cartón	1 tapa 1 fondo x tb
Papel	1 lamina xtb
Cinta adhesiva	1 mt x tb
Grapes	24 graphas x tb
Corbatines	2 x tb
Etiquetas	2 x tb
Etiquetas cesa	x tb

TRANSPORTE DE LA FLOR

Para la trasportación de flor se contrata un camión que es el encargado de entregar la flor en el aeropuerto en quito de acuerdo a las cargueras que se haya coordinado; el mismo que trasporta diariamente los pedidos desde la finca.

RECEPCIÓN DE CARGUERAS

Las cargueras se encargan de recibir los embarques en el aeropuerto por dicho trabajo coordinación y entrega de guías nos emiten una factura de servicios coordinación mensualmente.

LIQUIDACIÓN DE EXPORTACIÓN

Finalmente nos emiten una factura de trámites de exportación mensuales por trabajos relacionados a liquidaciones de embarques.

**AUDITORÍA DE CALIDAD
INFORME FINAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

**INFORME CONFIDENCIAL DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN
SOBRE EL CONTROL DE LA CALIDAD
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010**

Latacunga – Ecuador

CARTA A GERENCIA

Latacunga 18 de Junio del 2011

Ing. Esteban Proaño

GERENTE HIGHLAND PROFARM.

Como parte de nuestra Auditoría de Calidad HIGHLAND PROFARM, por el año terminado el 31 de diciembre de 2010, sobre la cual emitimos nuestra opinión en la primera sección de este informe, consideramos la estructura del control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos de Auditoría, en la extensión requerida por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Bajo estas normas, el objeto de dicha evaluación fue establecer un nivel de confianza en los procedimientos de control de la calidad y del proceso administrativo.

Nuestro estudio y evaluación del control interno, nos permitió además, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de Auditoría necesarios para expresar una opinión sobre el proceso administrativo de la empresa HIGHLAND PROFARM y no tenía por objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el control interno, pues fue realizada a base de pruebas selectivas de normas que se deben cumplir para obtener certificaciones, manuales de cultivo, poscosecha y la respectiva documentación sustentadora. Sin embargo esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a las operaciones de registro, proceso y los procedimientos administrativos, por lo que se detectó las siguientes novedades.

PROBLEMAS

- No se cuenta con instalaciones de dispensario médico para emergencias de los empleados.
- La Florícola no dispone de señalética visible para los distintos lugares y de

los departamentos.

- No existe cuidado con los recursos hídricos lo que puede desembocar enfermedades tanto para los empleados como para la producción.
- No cuenta con elementos metálicos adecuados para el almacenamiento, manejo y pesaje de químicos y para evitar posible derrames de químicos o contaminación.
- El personal de cultivo y bodega no utiliza correctamente el uniforme y no cumple con las políticas determinadas por la empresa.
- Existe desechos por espacios verdes de la Florícola lo que proyecta una mal imagen a los clientes.
- No existe un manual bien definido del proceso productivo para que se guíen los trabajadores.
- No se especifican el punto de corte ni las longitudes del tallo requeridas por los clientes y por destino de venta.
- No posee personal capacitado para la seguridad de la Florícola.

RECOMENDACIONES

- Se debe incrementar un dispensario médico ya que se encuentran establecida en la normativa Permiso de Funcionamiento de Salud.
- Verificar la utilización de indumentaria necesaria para evitar enfermedades tanto en la rosa como en los trabajadores.
- Proporcionar materiales metálicos como vitrinas y mesas para evitar posible contaminación de los diferentes agroquímicos.
- Se recomienda poner los desechos en los lugares específicos ya que da una mala impresión y contamina las áreas verdes.
- Modificar el manual de funciones con las especificaciones necesarias para realizar correctamente el trabajo en el campo.

- Se debe contratar personal capacitado para la seguridad de la Florícola.

Atentamente



Alencastro Vaca Elisa Daniela
GRUPO DE INVESTIGACIÓN



Malavé Drouet Laura Estefanía
GRUPO DE INVESTIGACIÓN

SÍNTESIS DE RESULTADOS

1. INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE CONTROL

DIRECCIÓN (Matriz)	Laigua de Maldonado
DIRECCIÓN REGIONAL	Sierra
DIRECCIÓN PROVINCIAL	Cotopaxi
CIUDAD	Latacunga

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer la eficiencia del cumplimiento de las normativas administrativa, operativas.

FECHA: Diciembre del 2010

2. ENTIDAD EXAMINADA

EMPRESA: HIGHLAND PROFARM S.A

DIRECCIÓN Y TELÉFONO: Laigua de Maldonado 032262-036

3. CLASE DE EXAMEN:

Auditoría de Calidad

4. SÍNTESIS DE LOS PRINCIPALES HALLAZGOS

HALLAZGOS	PÁGINA
No posee dispensario médico que están en las normativas	164
No dispones de personal de seguridad capacitado.	166
No existe cuidado es aguas residuales y subterráneas.	167

La bodega no cuenta con mobiliario adecuado a las actividades.	167
Presenta desechos en los lugares verdes que pueden contaminar el ambiente.	170
El personal de cultivo y bodega no utiliza correctamente el uniforme.	175
No existe un manual bien definido de producción.	176
No se especifican el punto de corte ni las longitudes	176

5. PERIODO EXAMINADO

Desde 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2010

6. EQUIPO INTEGRADO POR:

Grupo de investigación: Daniela Alencastro
Estefanía Malavé

Latacunga 18 de Junio del 2011



Alencastro Vaca Elisa Daniela
GRUPO DE INVESTIGACIÓN



Malavé Drouet Laura Estefanía
GRUPO DE INVESTIGACIÓN

3.3 Conclusiones

Al realizar la Auditoría de Calidad dirigida a los procesos administrativos de la empresa Highland Profarm se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se determinó en base a la investigación del proceso de control de calidad de la Empresa Highland Profarm un modelo para la aplicación de Auditoría de Calidad dirigida a los procesos administrativos, la cual se rige al cumplimiento de normas para la obtención de certificados de calidad a nivel internacional.
- Por medio del análisis de las políticas y manuales de funciones de la Empresa Highland Profarm determinamos que se encuentra en un nivel alto en todo lo concerniente a los procesos administrativos, mientras que presenta puntos débiles en cuanto a lo que representa seguridad laboral.
- En base a la realización de la Auditoría de Calidad dirigida a los procesos administrativos de la empresa Highland Profarm se obtuvo una herramienta útil para conocer los puntos en los que se deben poner mayor énfasis para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos.

3.4 Recomendaciones

- Se recomienda mantener y mejorar los estándares de calidad para obtener un producto de calidad y ser reconocidos a nivel nacional e internacional.
- Se recomienda que la Florícola realice un estudio de los puntos débiles en cuanto a seguridad laboral ya que la misma es obligatoria dentro de la normativa vigente, tanto en certificación FlorEcuador como en el código de trabajo.

- Se recomienda a la empresa Florícola realizar Auditoría de Calidad con mayor frecuencia, ya que la misma le permitirá cumplir con las normativas establecidas dentro de las certificaciones.

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

➤ Bibliografía Consultada

JOHN, I Willingham. El Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades del Estado, Argentina.2000. ISBN- 39 6 958.648.

MEIGS, Walter. 1981. Principios de Auditoría. Normas y Procedimientos de Auditoría y otras Publicaciones de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. 2001. Editorial Diana, México. ISBN 10-4-0238-790

VILAR BARRIO, José Francisco, La Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad, primera edición. Editorial ADS, 1997 ISBN 10-4-970 X.

http://books.google.com.ec/books?id=VtrA6aXOBIC&pg=PA38&dq=calidad%20de%20control%20calidad&hl=es&ei=S7_uTK_rFcP88Abw78WZDA&sa=X&oi=bookrelt&ct=bookhumbnail&resnum=3&ved=0CDEQ6wEwAg#v=onepage&q=evaluaci%20de%20control%20interno&f=true (12/11/10 a las 12: 45 pm.)

<http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisiscalidadmatrizfoda>:(15/11/2010 a las 2;37 pm)

<http://www.proasetel.com/paginas/articulos/nalisisgestiondecalidad.htm>: (06/12/2010a las 11; 39 pm)

http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_calidad/vision_general_gestion_calidad/vision_general_gestion_calidad.php: (10/12/2010 a las 1:34 pm)

<http://www.gestiopolis.com/canales/controlcalidad/articulos/22/gesfra.htm>: (10/12/10 a las 3:48 pm)

www.manualcalidad=empresasflor.com: (12/12/10 a las 12:13 pm)

<http://www.espol.edu.ec/espol/docs/Audit.Calidad2003-2007 analisis.pdf>: (13/12/10 a las 3:57)

<Http://www.respondanet.com> Proyecto Responsabilidad y Anticorrupción en las AAA+de+control+calidad&hl=es&ei=S7evaluaci%C3%B3n%20de%20control:(13/2/10 a las 4:17)

➤ **Bibliografía Citada**

FERNÁNDEZ PIRLA, J.M., Conceptos Básicos de Economía, Primera Edición Editorial JesusLidon, Valencia. 1998 p.120 ISBN 10- 970 –X 79

GOXENS, Antonio, Manual Práctico de Contabilidad, edición Océano-Éxito, S.A, editorial Océano, España. 1995 p.3 ISBN 958-15-189

CAROT, Alonso, Control Estadístico de la Calidad, edición Servicio de Publicaciones, Valencia. 1998 p.8 ISBN 048-8-19-231-H

PALACIO, Joan Ramón, Creación y Dirección de PYMES, Edición Díaz de Santos S.A., Madrid. 1999 p.247 ISBN 790-26-o238

MANTILLA B, Samuel Alberto, Auditoria del Control Interno, primera edición, Editorial ECOE, Bogotá. 2005 p.11 ISBN 12-4-.648 X

COOPERS & LYBRAND, Los nuevos conceptos del Control Interno, Ediciones Díaz de Santos Juan Bravo 3-A 28006 Madrid. 1997 p.16 ISBN 790-45-O

MADARIAGA, Juan M^a, Manual Práctico de Auditoría, Ediciones DEUSTO 08034 Barcelona. 2004 p.13 ISBN 11-238-O-790

COUTO, Luis Lorenzo, Auditoría del Sistema APPCC, Ediciones Díaz de Santos
Juan Bravo 3-A 28006 Madrid. 2008 p.8 ISBN 10- 958- 23-048

PARSOWITH, Scott, Apuntes de Auditoria de Calidad, Ediciones Díaz de Santos
Juan Bravo 3-A 28006 Madrid 1999 p.5 ISBN 10-970-19

ANEXOS

ANEXO No. 2.1
TÍTULO: Ficha de Observación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INTRODUCCIÓN: La ficha de observación es una herramienta que nos permite obtener información directa precisa y clara para conocer las principales situaciones por las que atraviesa el sector Florícola.

OBJETIVO.- Utilizar la ficha de observación como herramienta de recolección de datos para a futuro realizar un análisis de los resultados obtenidos en las Florícolas del cantón Latacunga.

INSTRUCCIÓN.- Marcar con una x lo que se observa en la empresa a las siguientes preguntas con toda sinceridad y confianza, puesto que de ellas dependerá nuestro trabajo.

FICHA DE OBSERVACIÓN				No.
TEMA DE INVESTIGACIÓN				
NOMBRE DE LAS INVESTIGADORAS				
EMPRESA				
No	DETALLES	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIÓN
1	Posee adecuada infraestructura para realizar sus actividades.			
2	La materia que adquiere es de excelente calidad.			
3	Cuenta con tecnología para desarrollar las funciones.			
4	Existe buena aceptación del producto en los diferentes clientes.			
5	Adecuada ubicación geografía.			
6	Excelente servicio de transporte.			
7	Existe un sistema de control de la calidad en las diferentes áreas.			
8	Posee buena administración de los recursos.			
9	Se cuenta con segregación de funciones dentro de la empresa.			
10	Existen departamentos para cada actividad.			

11	Se cuenta con procesos eficientes y eficaces.			
12	Posee manuales de funciones y normativas determinadas.			
13	Se brinda un adecuado servicio al cliente.			
14	Existe un control de entrada y salida.			
15	Cada uno de los departamentos posee un directivo.			

ANEXO No. 2.2

TÍTULO: Entrevista Realizada a los Gerentes de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INTRODUCCIÓN: Entrevista dirigida a los gerentes con el propósito de obtener información valiosa que permita llegar a la realidad del sector floricultor.

OBJETIVO: Lograr que el modelo tenga relación con las funciones precisas de control y cuidado de la calidad.

INSTRUCCIONES: La respuesta debe ser clara, sincera y precisa, puesto que de ella dependerá nuestro trabajo.

ENCUESTA

1.- ¿Cree que los procesos de producción se encuentran bien identificados por todo el personal, para un control eficiente y eficaz?

2.- ¿Existe un Sistema de Control de la Calidad establecido en la empresa?

3.- ¿Cree que debe establecerse un calendario para realizar las verificaciones y por ende la obtención de la información necesaria?

4.- ¿Cree que la capacitación es imprescindible para una mejor comprensión en los procesos y un mejoramiento continuo de la calidad?

5.- ¿El Modelo de Auditoría de Calidad contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree que lo usaría?

6.- ¿Al tener una herramienta administrativa como el Modelo de Auditoría de Calidad, cree que las decisiones serán acertadas?

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Agradecemos la valiosa gentileza a la sinceridad en sus respuestas, quedamos muy reconocidas de usted.

ANEXO No. 2.3

TÍTULO: Entrevista Realizada a los Contadores de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INTRODUCCIÓN: Mediante la entrevista dirigida a los Contadores se podrá obtener información importante que permita llegar a la realidad del sector floricultor.

OBJETIVO: Lograr que el modelo tenga relación con las funciones precisas de control y cuidado de la calidad.

INSTRUCCIONES: La respuesta debe ser clara, sincera y confiable, puesto que de ella dependerá nuestro trabajo.

ENTREVISTA

1.- ¿Cree que los procesos de producción tienen un control eficiente y eficaz?

2.- ¿Existe un sistema de control de la calidad y con qué frecuencia se lo realiza en la empresa?

3.- ¿Con qué periodicidad se realiza Auditoría en la empresa semestral o anual?

4.- ¿Qué tipo de Auditoría sea efectuado dentro de la empresa?

5.- ¿Qué Auditoría piensa usted que le hace falta desarrollarla dentro de la empresa?

6.- ¿Qué piensa del Modelo de Auditoría de Calidad como una herramienta que contiene planes y programas de ejecución que permite controlar los procesos de calidad y productividad dentro de la empresa para que sean eficiente y eficaces y de esta manera alcanzar los objetivos trazados, cree que es necesario aplicarlo?

7.- ¿Cree que el Modelo de Auditoría de la Calidad proporcionará los elementos necesarios para una mejor organización del trabajo?

Agradecemos la valiosa gentileza a la sinceridad en sus respuestas, quedamos muy reconocidas de usted.

ANEXO No. 2.4

TÍTULO: Encuesta Realizada a los Operarios de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INTRODUCCIÓN: La siguiente encuesta está dirigida a los operarios que trabajan en las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

OBJETIVO: Establecer un criterio claro y preciso acerca de las diferentes funciones que prestan las Empresas Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

INSTRUCCIONES: Responda marcando una x a las siguientes preguntas con toda sinceridad y confianza puesto que de ellas dependerá nuestro trabajo.

ENCUESTA

8. ¿Cree que el sistema que utiliza la empresa para la recolección de rosas es el adecuado?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN	<input type="text"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------------	----------------------

9. ¿Cuenta con la información pertinente sobre el control de calidad que se debe tener para la producción?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN	<input type="text"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------------	----------------------

10. ¿Existe un control de calidad durante el proceso de producción?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN	<input type="text"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------------	----------------------

11. ¿Considera que el proceso de producción se realiza de una forma eficiente y eficaz?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN	<input type="text"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------------	----------------------

12. El trato que le da la empresa al trabajar es:

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

13. ¿Conoce qué tipo de manual de funciones utiliza la florícola para la elaboración de sus actividades?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN	<input type="text"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------------	----------------------

14. ¿Cree que un modelo de Auditoría de Calidad mejorara el desempeño de las actividades que realiza dentro de la Florícola?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN	<input type="text"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------------	----------------------

Agradecemos la valiosa gentileza a la sinceridad en sus respuestas, quedamos muy reconocidas de usted.

ANEXO No. 2.5

TÍTULO: Encuesta Realizada a los Clientes Nacionales de las Empresas Florícolas; Highland Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INTRODUCCIÓN: La siguiente encuesta está dirigida a los clientes que consumen los productos que ofrecen las Empresa Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

OBJETIVO: Establecer un criterio claro y preciso acerca de las diferentes funciones que prestan las Empresa Florícolas de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

INSTRUCCIONES: Responda marcando una x a las siguientes preguntas con toda sinceridad y confianza puesto que de ellas dependerá nuestro trabajo.

ENCUESTA

8. Cree que el servicio que ofrecen las Florícolas es:

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

9. ¿Con que frecuencia adquiere usted flores?

Diariamente	<input type="checkbox"/>
Semanalmente	<input type="checkbox"/>
Quincenalmente	<input type="checkbox"/>
Mensualmente	<input type="checkbox"/>

10. ¿Está satisfecho con la calidad de los productos que ofrecen las Florícolas?

SI		NO		OBSERVACIÓN	
----	--	----	--	-------------	--

11. ¿Cómo calificaría la atención al cliente en las empresas florícolas?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

12. ¿Ha recibido alguna mala experiencia en cuanto al servicio que prestan las florícolas?

SI		NO		OBSERVACIÓN	
----	--	----	--	-------------	--

13. ¿Para usted cual ha sido la situación más desagradable que ha tenido al visitar las Florícolas?

Demora en el servicio	<input type="checkbox"/>
Maltrato al cliente	<input type="checkbox"/>
Falta de aseo	<input type="checkbox"/>
Flores destruidas	<input type="checkbox"/>

14. Al escoger donde comprar flores usted se fija en:

Precio	<input type="checkbox"/>
Cantidad	<input type="checkbox"/>
Calidad	<input type="checkbox"/>
Las 3 anteriores	<input type="checkbox"/>

Agradecemos la valiosa gentileza a la sinceridad en sus respuestas, quedamos muy reconocidas de usted.

ANEXO No. 2.6

TÍTULO: Encuesta Realizada a los Proveedores de las Empresas Florícolas; High land Profarm, Rosely Flower, Mega Rosse, Top Rosse, Flores Toacaso y Platiniun



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INTRODUCCIÓN: La siguiente encuesta está dirigida a los proveedores que prestan sus servicios en las Empresa Florícolas dela Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

OBJETIVO: Establecer un criterio claro y preciso acerca de las diferentes funciones que prestan las Empresa Florícolas dela Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

INSTRUCCIONES: Responda marcando una x a las siguientes preguntas con toda sinceridad y confianza puesto que de ellas dependerá nuestro trabajo.

ENCUESTA

8. ¿Con que frecuencia adquieren las Florícolas sus productos?

Diariamente	<input type="checkbox"/>
Semanalmente	<input type="checkbox"/>
Quincenalmente	<input type="checkbox"/>
Mensualmente	<input type="checkbox"/>

9. Ofrece crédito en las Florícolas.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN	<input type="text"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------------	----------------------

10. ¿Qué tipo de producto ofrece a las Florícolas?

Fertilizantes	<input type="checkbox"/>	Abono	<input type="checkbox"/>
Insecticidas	<input type="checkbox"/>	Rellenos	<input type="checkbox"/>
Fungicidas	<input type="checkbox"/>	Capuchones	<input type="checkbox"/>
Semillas	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

11. ¿Qué lapso de tiempo ofrece a las florícolas para el pago de sus productos?

Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>

12. Las Florícolas adquieren sus productos por:

Buena calidad	<input type="checkbox"/>	Crédito	<input type="checkbox"/>
Precio conveniente	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

13. Los precios de sus productos son:

Económicos	<input type="checkbox"/>
Negociables	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

14. ¿Los productos que ofrece en las florícolas son de prioridad para ellos?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------------	--------------------------

Agradecemos la valiosa gentileza a la sinceridad en sus respuestas, quedamos muy reconocidas de usted.

ANEXO N° 3.1

Título: Norma Técnica Ecuatoriana FlorEcuador



NORMA TÉCNICA ECUATORIANA FlorEcuador®

**Lineamientos y requerimientos con
orientación para su uso**

Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental

1. INTRODUCCIÓN

FlorEcuador® es la norma socio-ambiental de Expoflores, obligatoria y de autogestión, que busca alcanzar y demostrar su compromiso de responsabilidad social y ambiental con la sociedad en general. El objetivo de FlorEcuador® es promover el mejoramiento continuo en la gestión y el desempeño socio-ambiental, integrando el control de los impactos de sus actividades y productos sobre el medio ambiente a la gestión del bienestar social de las organizaciones; en respuesta a la creciente preocupación expresada por las partes interesadas en los temas de desarrollo humano, ambiental y sostenible.

Esta Norma de Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental, FlorEcuador® y la Guía para la implantación, permitirán evaluar la gestión y el desempeño de las organizaciones cumpliendo con los requisitos legales en el ámbito ambiental y laboral, y de su política.

Esta norma tiene como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión integrado con otros requisitos y facilitará a las organizaciones alcanzar sus metas ambientales, sociales y económicas, por tal razón ha sido desarrollada para ser compatible con la norma SA8000:1997, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:1999.

Esta Norma especifica los requisitos que pueden ser auditados objetivamente en un Sistema de Gestión Socio-Ambiental, y que le permita a una organización desarrollar e implementar una política, y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos y la información sobre los aspectos sociales y ambientales significativos. Es su intención que sea aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones del sector florícola ecuatoriano y para ajustarse a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales. El objetivo global de la Norma es apoyar la protección ambiental, la prevención de la contaminación y el bienestar social de las organizaciones. La Norma incluye aspectos de ley y buenas prácticas sociales y ambientales. Los requisitos sociales se refieren al cumplimiento de la legislación ecuatoriana en lo laboral e instrumentos internacionales y buenas prácticas administrativas del recurso humano que generen beneficio para la organización y bienestar en los trabajadores.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Socio-Ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos sociales y ambientales significativos. Se aplica a aquellos aspectos socio-ambientales donde la organización identifica que

puede controlar y aquel sobre los que la organización puede tener influencia. No establece criterios determinados de desempeño, ni precisa condiciones detalladas para el diseño de un sistema de administración.

Esta Norma es aplicable a cualquier organización del sector florícola ecuatoriano que desee:

- a) Establecer un Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental con el objeto de apoyar la protección ambiental, la prevención de la contaminación y el bienestar social de las organizaciones;
- b) Implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión Socio-Ambiental;
- c) Asegurarse por sí misma su conformidad con la política establecida en gestión y responsabilidad socio-ambiental;
- d) Demostrar tal conformidad a otros;
- e) Buscar certificación/registro de su Sistema Integral de Gestión Socio-Ambiental Flor Ecuador® por parte de una organización externa;
- f) Hacer una autodeterminación y declaración de conformidad con esta Norma.

Los requerimientos de esta Norma serán de aplicación nacional en el territorio ecuatoriano, su grado de incorporación depende de factores tales como la naturaleza de sus actividades y productos, la complejidad de sus operaciones, la localización donde actúa y las condiciones bajo las cuales opera.

3. NORMAS DE REFERENCIA

La organización deberá acatar la legislación nacional y cualquier otro derecho o jurisprudencia aplicable, y cumplirá con las obligaciones a las que la organización se someta voluntariamente y con lo establecido en la presente Norma. Siempre para resolución de conflictos se considerará aplicable la regulación más estricta.

La organización deberá respetar los principios establecidos en los siguientes instrumentos internacionales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.
- Convenios 29 y 105, sobre trabajos forzados y esclavitud, OIT.
- Convenios 100 y 111, sobre igual remuneración para trabajadoras y trabajadores, por trabajo del igual valor.
- Convenio 138, sobre la edad mínima de admisión al empleo.
- Convenio 182, sobre las peores formas de trabajo infantil.
- Convenio 155, Salud y seguridad en el trabajo.

- Convenio 159, rehabilitación vocacional y empleo de personas discapacitadas.
- Convenio de Róterdam, controla el comercio internacional de determinados productos químicos peligrosos.
- Convenio de Basilea, tratado ambiental global que regula estrictamente el movimiento transfronterizo de desechos peligrosos y estipula obligaciones a las Partes para asegurar el manejo ambientalmente racional y su disposición final.
- Convenio de Estocolmo, busca eliminar y reducir la producción, uso y vertido de los contaminantes orgánicos persistentes (COP).
- Protocolo de Montreal, controla la generación y uso de sustancias que agotan la capa de ozono.
- Código Internacional de Conducta para la distribución y utilización de plaguicidas, normas aceptadas mundialmente para el manejo de plaguicidas. (FAO)
- BS OHSAS 18002:1999, Guidelines for the implementation of OHSAS 18001.
- ISO 14001:2004, Sistemas de gestión ambiental- Requisitos con orientación para su uso.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Para los propósitos de esta Norma se aplican las siguientes definiciones:

4.1. Auditoría:

Examen sistemático para determinar si las actividades y los resultados relacionados con ellas son conformes con las disposiciones planificadas, y si éstas se implementan efectivamente y son aptas para cumplir la política y objetivos de la organización.

4.2. Organización:

Compañía, corporación, unidad de producción agrícola, firma, empresa, autoridad o institución, parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, públicas o privadas, que tienen sus propias funciones y administración.

NOTA: Para organizaciones con más de una unidad de producción agrícola, una unidad por sí sola puede definirse como una organización.

4.3. Compañía:

La totalidad de una organización o entidad de negocios, responsable de aplicar los requerimientos de la presente Norma, incluyendo todo el personal (v.gr. directores, ejecutivos, gerencia, supervisores y el resto del personal, tanto empleado directamente como contratado, como aquel que representa a la compañía de cualquier forma).

4.4. Proveedor:

Una entidad de negocios que suministra a la compañía bienes y /o servicios necesarios para, y utilizados en, la producción de los bienes y/o servicios de la compañía.

4.5. Subcontratista:

Una entidad de negocios dentro de la cadena de suministros que, de modo directo o indirecto, ofrece al proveedor bienes y/o servicios necesarios para, y utilizados en, la producción de los bienes y/o servicios del proveedor y/o de la compañía.

4.6. Desempeño socio-ambiental:

Resultados medibles del sistema de gestión, que hace una organización de sus aspectos ambientales y sociales, basados en la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental, FlorEcuador®.

4.7. Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental, FlorEcuador:

Parte del Sistema de Gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política socio-ambiental y gestionar sus aspectos sociales y ambientales.

4.8. Política socio-ambiental:

Intenciones, compromisos y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño socio-ambiental, expresados formalmente por la alta dirección.

4.9. Aspectos ambientales:

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueda interactuar con el ambiente.

4.10. Aspectos sociales:

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueda interactuar con el entorno humano y social.

4.11. Objetivos:

Propósitos que una organización fija para cumplir en términos de desempeño Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental.

4.12. Impacto ambiental:

Cualquier cambio en el ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

4.13. Ambiente:

Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

4.14. Acción correctiva:

Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

4.15. No conformidad:

Cualquier desviación respecto a la norma, prácticas, procedimientos, reglamentos de trabajo, desempeño esperado del Sistema Integrado de Gestión, entre otros, que puedan ser causa directa o indirecta de muerte, enfermedad, lesión, daño a la propiedad, impacto ambiental, al ambiente de trabajo o una combinación de estos.

4.16. Parte interesada:

Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño socio-ambiental de una organización.

4.17. Acción preventiva:

Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

4.18. Acción remedial:

Acción tomada para remediar una infracción de la presente Norma.

4.19. Acción correctora:

Acción tomada para prevenir la infracción de la Norma.

4.20. Niño:

Toda persona menor de 15 años de edad. Según la definición de los instrumentos internacionales usados en este texto, por niño/niña se entiende a toda persona menor de 18 años de edad (ver CDN y Convenio 182).

4.21. Adolescente trabajador:

Todo adolescente por encima de la edad de niño, según lo definido arriba, y por debajo de la edad de 18 años.

4.22. Trabajo infantil:

Cualquier trabajo realizado por niños y niñas por debajo de la edad mínima de admisión al empleo (15 años) y/o adolescentes de 15 años y más que no cumplen las condiciones establecidas en el marco legal, es decir:

- Jornada laboral máxima de 6 horas diarias y 5 días a la semana.
- Realizar actividades consideradas permitidas según el listado establecido en el marco de Foro Social Florícola.
- Registro de contrato en el Ministerio de Trabajo y Empleo, MTE.
- Afiliación al IESS.
- Todos los derechos laborales y sociales para cualquier trabajador.
- Garantizar su educación.

4.23. Trabajos forzados:

Todo trabajo o servicio exigido de cualquier persona bajo la amenaza de cualquier castigo y para el que dicha persona no se ha ofrecido voluntariamente.

4.24. Evaluación de riesgos:

Proceso general de estimar la magnitud de un riesgo y decidir si éste es tolerable o no.

4.25. Riesgo:

Combinación de la(s) probabilidad(es) con las consecuencia(s) de que ocurra un evento peligroso específico.

4.26. Riesgo tolerable:

Riesgo que se ha reducido a un nivel que la organización puede soportar respecto a sus obligaciones legales y su propia política de gestión socio-ambiental y al costo beneficiado de su operación.

4.27. Seguridad:

Condición de estar libre de un riesgo inaceptable.

4.28. Seguridad y salud ocupacional:

Condiciones y factores que inciden en el bienestar de los empleados, trabajadores temporales, personal contratista, visitantes y cualquier otra persona en el sitio de trabajo.

4.29. Desecho sólido:

Con este término se denomina a cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido que se abandona, bota o rechaza después de haber sido consumido o usado en actividades agroindustriales, domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios e instituciones de salud.

4.30. UPA:

Unidad de Producción Agrícola.

4.31. MIP:

Manejo Integrado de Plagas.

4.32. Plaga:

Forma de vida vegetal, animal o agente patogénico potencialmente dañino a los cultivos o recursos almacenados

5. POLÍTICA SOCIO- AMBIENTAL

La alta dirección definirá la política de gestión socio-ambiental de la organización, tomando como base la política establecida por el Programa FlorEcuador®, donde especifique claramente los objetivos y las metas socio-ambientales, y su compromiso para el mejoramiento continuo y el desempeño en su responsabilidad socio-ambiental.

La política debe:

- a) Ser adecuada al tamaño, naturaleza y la magnitud de los aspectos sociales y ambientales de la organización;
- b) Incluir un compromiso para la prevención de la contaminación ambiental y la responsabilidad social;
- c) Incluir un compromiso para cumplir con la legislación social y ambiental vigente aplicable y con otros requisitos que haya suscrito la organización;
- d) Estar documentada, implementada y ser mantenida;
- e) Ser comunicada a todos los empleados, proveedores y contratistas, con la intención de que éstos sean conscientes de sus obligaciones individuales en materia de responsabilidad socio-ambiental;
- f) Estar disponible para las partes interesadas;
- g) Ser revisada periódicamente con el fin de asegurar que continúe siendo consistente y apropiada para la organización.

6. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN SOCIO-AMBIENTAL

La organización debe establecer, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión Socio-Ambiental de acuerdo con los requisitos de esta Norma nacional, y debe determinar cómo cumplirá estos requisitos. El alcance mínimo del Sistema de

Gestión de la organización es el cumplimiento de la presente Norma. La organización puede establecer para su Sistema de Gestión Socio-Ambiental un alcance superior al sistema socio-ambiental, pero debe cumplir como mínimo con los lineamientos del Programa Flor Ecuador®.

6.1 Aspectos legales

La organización debe tener acceso a los requisitos legales ambientales, laborales, sociales, locales o de cualquier otra índole relacionada a las actividades de la organización. La organización debe mantener esta información actualizada y determinará cómo se aplican estos requisitos a sus aspectos socio-ambientales. Comunicará la información pertinente sobre requisitos legales y de otra índole a sus empleados y otras partes interesadas.

6.2 Requisitos de Responsabilidad Social

6.2.1 Trabajo infantil

Criterios:

La organización no utilizará, ni apoyará el uso del trabajo infantil, según la definición realizada en esta Norma.

La organización debe establecer, documentar, mantener y comunicar de modo eficaz a todo su personal y a las partes interesadas, la política y los procedimientos para la mediación de los niños que se encuentren trabajando en situaciones bajo la denominación de trabajo infantil, y proporcionará la ayuda necesaria para permitir que dichos niños tengan acceso a la enseñanza y permanezcan escolarizados mientras sean niños, según la definición realizada en este documento.

La organización debe establecer, documentar, mantener y comunicar de modo eficaz a todo su personal y a las partes interesadas, la política y los procedimientos para promover la educación de los niños, según lo establecido en la Recomendación 146 de la OIT y de los adolescentes trabajadores sujetos a la legislación local de enseñanza obligatoria, o que se encuentran en la escuela.

6.2.2 Salud ocupacional y seguridad en el trabajo

Criterios:

La organización, teniendo en cuenta el conocimiento general existente sobre los riesgos derivados de sus actividades, en general, así como sobre cualquier otro riesgo específico a su naturaleza, debe establecer un entorno laboral seguro y saludable, y tomar medidas adecuadas para prevenir accidentes, lesiones y/o enfermedades ocasionadas durante la actividad laboral o asociadas a ella, mediante la limitación, hasta donde sea razonablemente práctico, de las causas de riesgo inherentes a dicho entorno laboral.

La organización debe nombrar un representante de la dirección de la compañía encargado de la salud y la seguridad industrial de todo el personal, quien adicionalmente a sus actividades normales y diarias, será responsable de la aplicación de las disposiciones sobre Salud y Seguridad en el Trabajo incluidas en la presente Norma.

6.2.3 Discriminación social, cultural y/o racial

Criterios:

La organización no debe efectuar, ni auspiciar, ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, o afiliación política, al contratar, compensar, entrenar, promocionar, despedir o jubilar a su personal.

6.2.4 Compensación salarial

Criterios:

La organización debe garantizar que los salarios pagados por un tiempo definido de trabajo cumplan la normativa legal mínima sectorial, de acuerdo a la Leyes Ecuatorianas y que el pago se realice en cheque, depósito bancario o en efectivo, de manera conveniente para los trabajadores.

La organización debe garantizar que la composición de los salarios y beneficios se detalle claramente y de forma habitual a los trabajadores.

6.2.5 Desarrollo humano y bienestar familiar

Criterio:

La organización debe establecer un programa institucional dirigido a fomentar el desarrollo familiar del empleado, a través de la salud y la seguridad social.

6.2.6 Administración de personal

Criterio:

La organización debe establecer, documentar y mantener un sistema de información de empleado, desde la etapa de reclutamiento y durante su desvinculación con la organización. El sistema de información deberá incluir exámenes médicos, pruebas de sangre y evaluación de riesgos ocupacionales.

6.3 Requisitos de Responsabilidad Ambiental y Buenas Prácticas Agrícolas

6.3.1 Paisajismo

Criterios:

La organización debe respetar y aplicar la normatividad ambiental territorial orientada a disminuir, controlar y mitigar el impacto ambiental visual, escénico y

paisajístico, ocasionado por la infraestructura de sus instalaciones.

La organización debe respetar y aplicar la normatividad ambiental dirigida a la protección de áreas de manejo especial, así como al CITES (Convention on International Trade Endangered Fauna and Flora Species).

Al no existir normatividad ambiental en su territorio, deberá adoptar un esquema de manejo paisajístico propio, adecuado a las condiciones eco sistémicas del lugar.

6.3.2 Uso seguro de agroquímicos y MIP (Manejo Integrado de Plagas)

Criterio:

La organización debe orientar y dirigir el Manejo Integrado de Plagas, combinando todas las estrategias de control disponibles, tales como controles físico o mecánico, etiológico, legal, biológico y químico, para disminuir la incidencia de plagas en los cultivos, el impacto en la salud humana y el ambiente, y el uso irracional de plaguicidas.

La organización debe garantizar el uso de prácticas que disminuyan el impacto en la salud humana y el ambiente durante los procesos de transporte, almacenamiento, dosificación, y cualquier otra actividad de manipulación de agroquímicos.

Los sistemas de manejo deberán promover e impulsar el desarrollo y la adopción de métodos no químicos para el manejo de plagas, y evitar el daño en el ambiente.

Se deberá también evitar el uso de plaguicidas químicos prohibidos por la Organización

Mundial de la Salud, que sean persistentes o cuyos derivados se mantengan biológicamente activos y se mantengan en la cadena alimenticia.

6.3.3 Manejo de aguas y riego

Criterio:

La organización debe desarrollar sus actividades promocionando un uso racional y responsable del recurso agua, para contribuir con la preservación de éste a largo plazo, y garantizar la disponibilidad para el sector florícola y otros usos consuntivos en el territorio ecuatoriano.

La organización debe aplicar las tecnologías y prácticas disponibles que le permitan prevenir la contaminación del recurso agua.

6.3.4 Manejo de suelos y fertilización

Criterio:

La organización debe realizar un conocimiento comprensivo de los suelos y de la aplicación de fertilizantes, con el objeto de reducir los costos de operación, promover

la conservación del recurso suelo, a través de un manejo sustentable y minimizar los riesgos de contaminación.

6.3.5 Manejo de desechos

Criterio:

La organización debe orientar el manejo adecuado de sus desechos sólidos domésticos, especiales y peligrosos, para evitar la contaminación, reduciendo su generación, reusando y/o reciclando los desechos, y cumpliendo con la normativa ambiental vigente.

7. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

7.1 Estructura y Responsabilidades

La dirección debe asegurar la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental.

Estos incluyen talento humano, competencias y destrezas especializadas, infraestructura de la organización y tecnología.

Las funciones, responsabilidades y la autoridad se deben definir, documentar y comunicar, para facilitar una gestión socio-ambiental eficaz.

La persona designada por la alta dirección de la organización, adicionalmente a sus actividades normales y diarias, debe tener una responsabilidad y autoridad definidas para:

- a) Asegurar que los requisitos del Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental se establezcan, implementen y mantengan de acuerdo con los requisitos de esta Norma;
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental para su revisión, incluyendo las recomendaciones para su mejora.

7.2 Concienciación, entrenamiento y competencias

El personal debe ser competente para realizar las tareas que puedan tener impacto Socio-ambiental en el sitio de trabajo. La competencia se debe definir en términos de la educación, formación, habilidades y/o experiencia apropiadas.

La organización debe establecer y mantener procedimientos para asegurar que los empleados que trabajan en cada una de las funciones y niveles pertinentes tengan conocimiento de:

- a) La importancia de la conformidad con la política y procedimientos de responsabilidad socio-ambiental y con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental, FlorEcuador®;
- b) Los aspectos sociales y ambientales significativos, los impactos reales o potenciales asociados con su trabajo y los beneficios socio-ambientales de un mejor desempeño personal;
- c) Sus funciones y responsabilidades para lograr la conformidad con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental;
- d) Las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos operativos especificados.

7.3 Comunicación y consulta

En relación con sus aspectos socio-ambientales y su Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización;
- b) Recibir, documentar y responder a las comunicaciones de las partes interesadas externas.

La organización debe decidir si comunica o no externamente información acerca de sus aspectos socio-ambientales significativos y debe documentar su decisión. Si la decisión es comunicarla, la organización debe establecer e implementar uno o varios métodos para realizar esta comunicación externa.

7.4 Documentación

La organización debe establecer y mantener información en un medio adecuado, el cual puede ser magnético o impreso, que:

- a) Describa los elementos y requisitos clave del sistema de gestión y la interacción entre ellos;
- b) Proporcione orientación hacia la documentación relacionada.

7.5 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debe establecer y mantener planes y procedimientos para identificar el potencial de y la respuesta a accidentes y situaciones de emergencia identificados por el Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental, FlorEcuador®.

La organización también debe realizar pruebas periódicas de tales procedimientos, cuando sea práctico.

8. VERIFICACIÓN

8.1 Medición y seguimiento del desempeño

La organización debe hacer el seguimiento y medir regularmente el desempeño de su gestión socio-ambiental. Estos procedimientos deben tener en cuenta lo siguiente:

- Medición y seguimiento a la conformidad con el Programa de Gestión Socio-Ambiental, criterios operacionales, legislación ambiental aplicable y requisitos reglamentarios;
- Registro de datos y resultados de seguimiento y medición, para facilitar el análisis subsiguiente de acciones correctivas y preventivas.

8.2 Evaluación del cumplimiento legal

La organización debe demostrar que evalúa periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables. La organización debe evaluar el cumplimiento con otros requisitos que suscriba.

8.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

La organización debe establecer un plan de acción para gestionar las no conformidades que incluya acciones correctivas y acciones preventivas con el fin de:

- Identificar y corregir las no conformidades y tomar las acciones para mitigar sus impactos socio-ambientales;
- Investigar las no conformidades, determinando sus causas y tomando las acciones con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir;
- Evaluar la necesidad de acciones para prevenir las no conformidades y la implementación de las acciones apropiadas;
- Registrar los resultados de las acciones preventivas y acciones correctivas tomadas; y
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas y las acciones correctivas tomadas.

8.4 Administración de registros

La organización debe establecer y mantener los registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad de los requisitos de la Norma Nacional de Gestión Socio-Ambiental FlorEcuador®, para demostrar los resultados alcanzados.

8.5 Auditoría

La organización debe establecer y mantener un programa y procedimientos para realizar auditorías periódicas al Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental, con el fin de:

- a) Determinar si el Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental:
 - 1. Es conforme con las disposiciones planificadas para la gestión socio-ambiental, incluidos los requisitos de esta Norma;
 - 2. Ha sido implementado y mantenido en forma apropiada;
 - 3. Es efectivo en cumplir la política y objetivos de la organización.
- b) Revisar los resultados de auditorías desarrolladas por FlorEcuador®;
- c) Suministrar información a la gerencia sobre los resultados de las auditorías.

Las auditorías deben ser ejecutadas por personal independiente de quienes tienen responsabilidad directa en la actividad que se está auditando.

9. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe revisar el Sistema Integrado de Gestión Socio-Ambiental de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión Socio-Ambiental, incluyendo la política socio-ambiental, los objetivos y las metas socio-ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.

Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección deben incluir:

- a) Los resultados de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba;
- b) Las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas;
- c) El desempeño social y ambiental de la organización;
- d) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- e) El estado de las acciones correctivas y preventivas;
- f) El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección;
- g) Los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos socio-ambientales; y
- h) Las recomendaciones para la mejora continua.

ANEXO N° 3.2

TÍTULO:Contrato de trabajo

09 JUL 2010

6517

CONTRATO DE TRABAJO 09 JUL 2010

Conste por el presente instrumento, EL CONTRATO DE TRABAJO, que celebra por una parte HIGHLAND PROFARM representada por el Ing. ESTEBAN GONZALO PROAÑO CABEZAS en calidad de Representante Legal, que en adelante se denominará el Empleador; y por otra parte el (a) señor (a) CHIMBA GALLO FERNANDO PAUL con CC. 050807103-7, por sus propios derechos, legalmente capaz, y en calidad de EMPLEADO, quien en forma libre y voluntaria celebran el presente contrato al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERO: OBJETIVO

El Ing. Esteban Gonzalo Proaño Cabezas, contrata los servicios lícitos y personales de el (a) señor (a) Chimba Gallo Fernando Paul quien desempeñará las funciones de TRABAJADOR AGRICOLA y las demás que sean afines a la naturaleza de sus funciones que le encomienden, a cuyo propósito el Empleado deja expresa constancia de su aceptación y consentimiento, respecto del objeto de este contrato.

SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL EMPLEADO

Además de las previstas en la ley y el Código de Trabajo, el Contratado, entre otras, tendrá las siguientes:

- a) Cumplir y someterse a las normas, procedimientos, reglamentos y disposiciones vigentes en HIGHLAND PROFARM y a las que adelante expidieren;
- b) Cuidar y mantener en debida forma los bienes del empleador que estuvieren a su cargo en razón de sus funciones. En caso de pérdida o daños imputables al Contratado, los valores correspondientes serán deducidos de sus haberes, previa comprobación;
- c) Cumplir sus funciones con discreción, comprometiéndose a no divulgar, en ninguna forma, las informaciones de HIGHLAND PROFARM, a las cuales inviere acceso, en razón de su trabajo. La violación de lo aquí estipulado será causa suficiente para concluir este contrato.

TERCERA: REMUNERACION

Por los servicios que preste el (a) señor (a) CHIMBA GALLO FERNANDO PAUL a la Finca HIGHLAND PROFARM le pagará una remuneración mensual de USD 240.00 (DOSCIENTOS CUARENTA 00/100 DOLARES), y las demás prestaciones establecidas en la ley.

CUARTA: LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO

El lugar de trabajo está constituido en la finca HIGHLAND PROFARM, ubicada en la parroquia Aláquez, cantón Latacunga, provincia de Cotacachi.

09 JUL 2010

657

CONTRATO DE TRABAJO


El empleado cumplirá la jornada ordinaria obligatoria de 40 horas semanales, distribuidas según el horario vigente por el empleador.

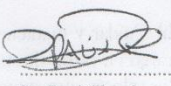
QUINTA: PLAZO

El presente contrato rige a partir del 01 de Mayo del 2010, tendrá la duración de un año. Sin embargo los primeros noventa días serán considerados a PRUEBA, pudiendo en este lapso, cualquiera de las partes dar por terminado libremente el contrato sin lugar a ningún tipo de indemnización.

Transcurrido el periodo de prueba, sin que las relaciones laborales hubieren terminado, estas continuarán por el periodo que falta para completar el año, entendiéndose, en tal caso, que el contrato es a Plazo Fijo. Terminada esta prórroga se convertirá en Contrato Indefinido.

Para constancia firman este documento al 01 de Mayo del dos mil diez.


 Ing. Esteban Proaño C.
 CC. 171548199-8
 GERENTE GENERAL


 Sr. Paul Chimba
 CC. 050307103-7
 EL EMPLEADO



REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACION Y CEDULACION

CECILLA DE CIUDADANIA N°: 050307103-7

CHIMBA GALLO FERNANDO PAUL
COTOPAXI/LATACLUNGA/LA MATRIZ

21 FEBRERO 1990

FECHA DE REG. CIV. 00E 00E1 004E1 M

COTOPAXI/ LATACLUNGA
LA MATRIZ 1990



REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACION Y CEDULACION

EDUATORIANA***** V4444V4444

SOLTERO ESTUDIANTE

SECUNDARIA

CARLOS FERNANDO CHIMBA
MARIA DEL CARMEN GALLO

LATACLUNGA 03/04/2008
03/04/2008

REN 0295416
Cip



REPUBLICA DEL ECUADOR
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
CERTIFICADO DE VOTACION
ELECCIONES GENERALES 14 JUNIO-2009

048-0003 0503071037
NUMERO CEDULA

CHIMBA GALLO FERNANDO PAUL

COTOPAXI LATACLUNGA
PROVINCIA CANTON
ALAGUEZ ZONA
PARROQUIA



Presidente de la Junta

Operario	12	25	12	43
Climas	2	2	4	8
Reclutas	13	4	3	20
Ciudad	18	18	17	53
Extranjeros	21	21	21	63
Proveedores	21	21	21	63
TOTAL	21	21	21	63

De la investigación efectuada a las personas que existen en la zona de la muestra se determinó que existen 449 personas del área operativa para lo cual se efectuó el cálculo de la muestra.

La fórmula a ser aplicada será la siguiente:

ANEXO N° 3.3

TÍTULO: Ficha general del trabajador

HIGHLAND PROFARM

Laigua de Maldonado - Aláquez
Latacunga - Cotopaxi
Ecuador
RUC: 1715481998001
Telf. 032-262036


FICHA GENERAL DE TRABAJADORES

Nombres y Apellidos:	C.I. N°
JUAN JOSÉ GONZÁLEZ CARRERA	05119744-6
Dirección domiciliaria:	Teléfono:
Edad:	Fecha de nacimiento:
36 años	06 de febrero - 1995
Estado Civil:	Nombre cónyuge o conviviente:
SOLTERO	
N° hijos	Nombres:
Estudios Académico:	Referencias personales:
ninguna	
Fecha ingreso Empresa:	Cargo:
01 - febrero - 2009	TRABAJADOR AGRICOLA
Tipo de Sangre:	Enfermedades comunes o terminales:
Referencias familiares:	Persona comunicar caso de emergencia:
Firma trabajador:	Firma: Autorizado RR.HH.

ANEXO N° 3.4

TÍTULO: Planilla de afiliados al IESS

Página 1 de 2



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PLANILLA NORMAL DE APORTES

Cabecera de la planilla

Periodo de Pago	Fecha Max. de Pago
Desde: 2010-03-01 Hasta: 2010-03-31	2010-04-15

Nombre o Razón Social de la Empresa	N° RUC	
PROANO CABEZAS ESTEBAN GONZALO -	1715481998001 - 0001	
Dirección Centro Adm. de la Empresa	Sector Municipal	Teléfono
LAYGUA DE MALDONADO PRINCIPAL S/N	null	032722376
Apellidos y Nombres del representante legal Pagados o Habilitado		
PROANO CABEZAS ESTEBAN GONZALO		
Esta planilla es pagada con:		
Fondos propios		

Detalle de la planilla

N°	Cédula	Nombre	Sueldo	Días	% Aporte Normal	Valor Aporte	% Aporte Adic.	Valor Aporte Adic.	% Ces. Adic.	Valor Ad
1	0502402160	GUANOLUISA GUANOLUISA WILLIAM MARCELO	\$240.00	30	17.5	\$42.00	0	\$0.00	0	\$0.00
2	0503128211	LASLUISA CHUQUI VICTOR HUGO	\$240.00	30	17.5	\$42.00	0	\$0.00	0	\$0.00
SUBTOTAL			\$480.00			\$84.00		\$0.00		\$0.00
IECE 0.5%						\$0.00				
SECAP 0.5%						\$0.00				

N°	Cédula	Nombre	Sueldo	Días	% Aporte Normal	Valor Aporte	% Aporte Adic.	Valor Aporte Adic.	% Ces. Adic.	Valor Ad
3	0503885805	CAISATIPAN GUANOLUISA BLANCA ROCIO	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.00
4	0501684302	CHICAIZA TOAPANTA MARIA HILDA MERCEDES	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.00
5	0502434723	CHIMBA CALLO MAYRA ALEXANDRA	\$275.00	30	20.5	\$56.37	0	\$0.00	0	\$0.00
6	050180419	CUEVA CORRALES ROGER VADIN	\$700.00	30	20.5	\$143.50	0	\$0.00	0	\$0.00
7	0501896082	CULQUI CALVOPINA BLANCA YOLANDA	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.00
8	0501197446	GUANOLUISA CALUPINA JUAN LUIS	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.00
9	0502143886	HEREDIA CATOTA GALO PATRICIO	\$280.00	30	20.5	\$57.40	0	\$0.00	0	\$0.00
10	0502714369	MARTINEZ SCRIBLLO FABRICIO XAVIER	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.00
11	0502123597	PANCHI TAPIA MONICA PATRICIA	\$300.00	30	20.5	\$61.50	0	\$0.00	0	\$0.00
12	0500506970	PROANO BELTRAN GONZALO ENRIQUE	\$300.00	30	20.5	\$61.50	0	\$0.00	0	\$0.00

<http://hl4.iesg.gov.ec/rec/PrjRecEmiPlaJSPhtml/ksreem0260d.jsp?codsuc=0001&rucemp...> 26/04/2010

13	1711481998	PROANO CABEZAS ESTEBAN GONZALO	\$700.00	30	20.5	\$143.50	0	\$0.00	0	\$0.
14	1710610708	RAZA GUERRERO TANIA ELIZABETH	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.
15	0503350087	REISANCHO GUANOLUISA LILIANA JAQUELINE	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.
16	0501873988	SILVA ORTEGA EDGAR FABIAN	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.
17	0502667793	TACURI ABATA HENRY MAURICIO	\$250.00	30	20.5	\$51.28	0	\$0.00	0	\$0.
18	0503322158	TAIPE VILLEGAS MARIELA NOEMI	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.
19	1712200094	TIGSE VIVANCO GRACIELA NICOLASA	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.
20	0502904576	TOACUIZA VELASCO MONICA JEANETH	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.
21	0501037842	VELASCO ALMACHI LICENIA MACLOVIA	\$240.00	30	20.5	\$49.20	0	\$0.00	0	\$0.
SUBTOTAL			\$6,185.00			\$1,267.93	\$0.00			\$0.
IECE 0 %						\$30.93				
SECAP 0 %						\$30.93				

Total Afiliados	Descripción	Sueldo	Valor Aporte	Valor Aporte Adic.	Valor Ces. Adic.	Valor IECE	Valor SE
21	TOTAL	\$6,665.00	\$1,351.93	\$0.00	\$0.00	\$30.93	\$30.93

Resumen de la planilla por Relación de Trabajo

Relación de Trabajo	Total Valor Sueldo	Total Aporte Normal	Total Aporte Adicional	Total Cesantía Adicional	Total IECE	Total SECA
17.50% ADMINISTRADOR, DUEÑO DE EMPRESA PROFESIONAL EN LIBRE EJERC	\$480.00	\$84.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
CODIGO DEL TRABAJO - CT	\$6,185.00	\$1,267.93	\$0.00	\$0.00	\$30.93	\$30.93
TOTAL	\$6,665.00	\$1,351.93	\$0.00	\$0.00	\$30.93	\$30.93
TOTAL A PAGAR				\$1,413.79		

Imprimir

Cerrar


Recuerde que esta planilla impresa no constituye justificación de pago, únicamente el comprobante en estado cancelado es el documento probatorio de su cumplimiento ante el IESS.

NOTA: Señor Empleador evite la RESPONSABILIDAD PATRONAL, que es una sanción económica por haber incurrido en el pago extemporáneo de aportes de sus trabajadores y que se concreta cuando se hacen efectivas las prestaciones de invalidez, vejez, muerte, riesgos del trabajo, cesantía y seguro de enfermedad individual y familiar de los afiliados registrados, así como, de los no declarados en el IESS.

ANEXO N° 3.5

TÍTULO: Pago puntual de beneficios

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL <http://h13.iesg.gov.ec/emp/ksempm0900.jsp?asset=b&asopt=EP&I>

 **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

PROANO CABEZAS ESTEBAN GONZALO
PROAÑO CABEZAS ESTEBAN GONZALO

Noviembre 8 del 2010 07:46

AVISO DE ENTRADA			
Número de la novedad	9216860	Fecha de reporte:	2010-11-08
Empleador:	PROANO CABEZAS ESTEBAN GONZALO		
Ruc:	1715481998001		
Sucursal:	HIGHLAND PROFARM		0001
afiliado:		PUNINA PUAGO SEGUNDO CELESTINO	
Cédula:	0501346019		
Dirección:	Alaquez		
Fecha de entrada:	2010-11-01		
Fecha de registro:	2010-11-01		
Relación de trabajo:	06: CODIGO DEL TRABAJO - CT		
Actividad Sectorial:	010900001 : TRABAJADOR FLORICULTOR: PREPARACION DE CAMAS, SIEMBRA, PROCESO DE CULTIVO, CONTROL FITOSANITARIO, COSECHA Y EMPAQUE.		
Actividad:	TRABAJADOR FLORICULTOR: PREPARACION DE CAMAS, SIEMBRA, PROCESO D		
Sueldo:	240		
Aportación Normal:	20.5 %		
R : 3 : 06			
Firma del afiliado			
Firma del Representante Legal			

Imprimir Cerrar

de 1 08/11/2010

ANEXO N° 3.6

TÍTULO: Pago de decimo tercio, decimo cuarto y utilidades

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO

N° 486713

DTR (A) VALOR

INFORME EMPRESARIAL SOBRE LA DECIMATERCERA REMUNERACION

COPIA

Periodo Reportado: del _____ al _____ deli: _____

N° de R.U.C.	Provincia	Parroquia
ACTIVIDAD ECONOMICA	CANTÓN	PARROQUIA
Urb. TIGRES	LA TRINIDAD	TIGRES

1.- DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO O EMPRESA:

Nombre o razón social: COMERCIALIZADORA ESTERIL GUAYAMA

Dirección: AV. LAS AMERICAS, CALLE PASADIZO

Intervención: _____

2.- EMPLEO POR CATEGORIAS:

CATEGORIA FUNCIONAL	NACIONALES		EXTRANJEROS	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
LEADOS	22	11		
EROS				
INDICES				
LADOS				
DORSERVICIO MISTICO				
AL				

3.- TOTAL GANADO DURANTE EL PERIODO DEL mes de Diciembre del 2010

HOMBRES	USD
MUJERES	USD
TOTAL DECIMATERCERA REMUNERACION PAGADA	USD
HOMBRES	USD
MUJERES	USD

4.- TOTAL GANADO DURANTE EL PERIODO DEL mes de Diciembre del 2010

HOMBRES	USD
MUJERES	USD

Intervención: _____



**INSTRUCTIVO PARA EL PAGO Y PRESENTACION DEL INFORME
EMPRESARIAL SOBRE LA DECIMATERCERA REMUNERACION**

Sírvase llenar detalladamente y completamente este formulario.
La información contenida en este es de exclusiva responsabilidad del empleador.
No se acepta especificaciones genéricas (Ocupación).
No se aceptará borrones, enmendaduras o tachones.

ANEXOS.-

- Persona Jurídica: copias simples del Nombramiento del Representante Legal de la Empresa.
- Personas naturales: copia simple del Registro Único de Contribuyentes.
- Instituciones de carácter social: copia simple del RUC y registro de Directiva.
- Anexar copia de Cédula y Papeleta de Votación de la persona que realiza el trámite.

Estos documentos deben constar registrados en los organismos correspondientes y cubrir el período a legalizar.

BASE LEGAL

CODIGO DE TRABAJO:

"Art. 111. - Derecho a la décimatercera remuneración o bono navideño. - Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen, hasta el veinticuatro de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario.

La remuneración a que se refiere el inciso anterior se calculará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 95 de este Código".

"Art. 95. - Sueldo o salario y retribución accesoria. - Para el pago de indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibiere por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando lo asume el empleador, o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio.

Se exceptúan el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la décimatercera, décimocuarta remuneraciones, décimoquinto y décimosexto sueldos, componentes salariales en proceso de incorporación a las remuneraciones, y el beneficio que representan los servicios de orden social".

"Art. 308.- Mandatario o empleado.- Cuando una persona tenga poder general para representar y obligar a la empresa, será mandatario y no empleado, y sus relaciones con el mandante se reglarán por el derecho común.

Más si el mandato se refiere únicamente al régimen interno de la empresa, el mandatario será considerado como empleado".

"Art. 628. - Caso de violación de las normas del Código del Trabajo. - Las violaciones de las normas de este Código, serán sancionadas en la forma prescrita en los artículos pertinentes y, cuando no se haya fijado sanción especial, el Director Regional de Trabajo podrá imponer multas de hasta doscientos dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 95 del Código de la Niñez y Adolescencia.

Los Jueces y los Inspectores del Trabajo podrán imponer multas hasta de doscientos dólares de los Estados Unidos de América.

Para la aplicación de las multas, se tomarán en cuenta las circunstancias y la gravedad de la infracción, así como la capacidad económica del transgresor".

Para el Servicio Doméstico, la aplicación para este derecho constituye al igual que para el trabajador, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario.

Sobre ciudadanos extranjeros.- De conformidad al Código de Trabajo y Ley de Extranjería, para la contratación de ciudadanos extranjeros se deberá obtener autorización laboral otorgada por el Ministerio de Trabajo y Empleo y la Visa Laboral respectiva.

PLAZO PARA EL PAGO Y PRESENTACION DEL FORMULARIO:

DECIMATERCERA REMUNERACION: Se paga hasta el 24 de diciembre y se presenta hasta el 8 de enero del año siguiente.

JURISDICCION.- Sede en cada provincia:

Direcciones Regionales del Trabajo y Mediación Laboral: Quito y Guayaquil; Direcciones Regionales del Trabajo, Mediación Laboral, Empleo y Recursos Humanos: Cuenca y Ambato.

Inspecciones: Esmeraldas - Esmeraldas; Manabí - Portoviejo - Chone y Manta; El Oro - Machala; Los Ríos - Babahoyo y Quevedo; Galápagos - Puerto Baquerizo; Carchi - Tulcán; Imbabura - Ibarra; Pichincha - Cavambe - Ouito; Santo Domingo de los Tsáchilas

DTR (B)

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO



COPIA DTR (B) 436713



INFORMACION INDIVIDUAL SOBRE EL PAGO DE LA DECIMATERCERA REMUNERACION

No.	NOMBRES	OCUPACION	SEXO		TIEMPO TRABAJADO PERIODO	TOTAL GANADO	VALOR PAGADO POR DECIMATERCERA REMUNERACION	FIRMA O HUELLA DIGITAL DEL TRABAJADOR
			H. 0	M. 1				
1	Coyos Toarante Manuel Fernando	Tub. Agric.	X		3	294,19	24,52	
2	Chiriqui Tacuani Huan, Hilda M.	Tub. Agric.		X	12	2553,00	238,17	
3	Chiribe Gallo Fernando Paul	Tub. Agric.	X		7	1680,00	140,00	
4	Chiribe Gallo Hoyer, Hyster	Tub. Agric.		X	12	3300,00	275,00	
5	Culqui Celsoyana Dora Jolita	Tub. Agric.		X	12	2858,00	238,17	
6	Guanchuro Celsoyana Juan Luis	Tub. Agric.	X		12	2858,00	238,17	
7	Guanchuro Guanchuro Guillermo	Tub. Agric.	X		9	2100,00	180,00	
8	Merena Caceres Gino Pineda	Tub. Agric.	X		4	1190,00	93,33	
9	Pachar Tania Lucia Pineda	Vendeda		X	12	3600,00	300,00	
10	Pedro Caceres Esteban Guzman	General	X		12	8400,00	700,00	
11	Pedro Devaldi Carlos Enrique	General	X		11	8600,00	733,33	
12	Pujana Ponce Segundo Cesar	Tub. Agric.	X		1	240,00	24,00	

TOTALIZAR COLUMNA VALOR PAGADO POR DECIMATERCERA REMUNERACION

REGISTRACION DE PARTICIPACION EN COLEGIO DE TRABAJADORES



República del Ecuador

INSTRUCTIVO PARA EL PAGO Y PRESENTACION DEL INFORME EMPRESARIAL SOBRE LA DECIMACUARTA REMUNERACION

Sírvase llenar detalladamente y completamente este formulario.
La información contenida en este es de exclusiva responsabilidad del empleador.
No se acepta especificaciones genéricas (Ocupación).
No se aceptará borrones, enmendaduras o tachones.

ANEXOS.-

- Copia simple del RUC y nombramiento del Representante Legal que cubra el periodo reportado.
- Personas Naturales Copia simple del Registro Unico de Contribuyentes.
- Instituciones de carácter social: copia simple del RUC y Registro de Directiva.
- Copia simple del Permiso de Funcionamiento para empresas de servicios complementarios actualizado y registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Anexar copia de cédula y papeleta de votación de la persona que realiza el trámite.

Estos documentos deben constar registrados en los organismos correspondientes y cubrir el periodo a legalizar.

BASE LEGAL

CODIGO DE TRABAJO:

"Art. 113.- **Derecho a la décimacuarta remuneración.**- Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación anual equivalente a una remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general y una remuneración básica mínima unificada de los trabajadores del servicio doméstico, respectivamente, vigentes a la fecha de pago, que será pagada hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa en Insular, y hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Amazónica. Para el pago de esta bonificación se observará el régimen escolar adoptado en cada una de las circunscripciones territoriales.

La bonificación a la que se refiere el inciso anterior se pagará también a los jubilados por sus empleadores, a los jubilados del IESS, pensionistas del Seguro Militar y de la Policía Nacional.

Si un trabajador, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la décimacuarta remuneración al momento del retiro o separación".

"Art. 308.- **Mandatario o empleado.**- Cuando una persona tenga poder general para representar y obligar a la empresa, será mandatario y no empleado, y sus relaciones con el mandante se reglarán por el derecho común.

Más si el mandato se refiere únicamente al régimen interno de la empresa, el mandatario será considerado como empleado".

"Art. 628.- **Caso de violación de las normas del Código del Trabajo.**- Las violaciones de las normas de este Código, serán sancionadas en la forma prescrita en los artículos pertinentes y, cuando no se haya fijado sanción especial, el Director Regional del Trabajo podrá imponer multas de hasta doscientos dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 95 del Código de la Niñez y Adolescencia.

Los jueces y los inspectores del trabajo podrán imponer multas hasta de cincuenta dólares de los Estados Unidos de América.

Para la aplicación de las multas, se tomarán en cuenta las circunstancias y la gravedad de la infracción, así como la capacidad económica del transgresor".

De los Trabajadores del Servicio Doméstico, en las fechas correspondientes al pago de la décimacuarta remuneración para la Sierra y Oriente y para la Costa y Región Insular, se debe pagar por este concepto el valor equivalente a un salario básico unificado vigente de esta categoría ocupacional.

Sobre ciudadanos extranjeros.- De conformidad al Código de Trabajo y Ley de Extranjería, para la contratación de ciudadanos extranjeros se deberá obtener autorización laboral otorgada por el Ministerio de Trabajo y Empleo y la Visa Laboral respectiva.

PLAZO DE PRESENTACION DE FORMULARIO

DECIMACUARTA REMUNERACION: El plazo de presentación del formulario en el Ministerio de Trabajo y Empleo será 15 días posteriores a la fecha de pago; para las Regiones de Costa e Insular y para las Regiones de la Sierra y Amazónica.

JURISDICCION.- Sede en cada provincia:

Direcciones Regionales del Trabajo y Mediación Laboral: Quito y Guayaquil; **Direcciones Regionales del Trabajo, Mediación Laboral, Empleo y Recursos Humanos:** Cuenca y Ambato.

Inspecciones: Esmeraldas - Esmeraldas - Manabí - Portoviejo - Chone y Maná - El Oro - Machala - Los Ríos - Bahabuyo y Quevedo.



República del Ecuador

INFORMACION INDIVIDUAL SOBRE EL PAGO DE LA DECIMACUARTA REMUNERACION

COPIA
DCR (B)
N° 0500836

No.	NOMBRES	OCUPACION	SEXO		TIEMPO TRABAJADO PERIODO	VALOR PAGADO POR DECIMACUARTA REMUNERACION	FIRMA O HUELLA DIGITAL DEL TRABAJADOR
			H. 0	M. 1			
1	CARRERA TECNOLÓGICA PARA NIÑOS	Tecnólogo de Niños		X	12 MESES	240,00	[Firma]
2	CARRERA ESPECIALIZADA	Tecnólogo de Niños	X		1 MES	20,00	[Firma]
3	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños	X		3 MESES	60,00	[Firma]
4	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños		X	12 MESES	240,00	[Firma]
5	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños		X	12 MESES	240,00	[Firma]
6	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños	X		1 MES	20,00	[Firma]
7	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños	X		12 MESES	240,00	[Firma]
8	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños	X		5 MESES	100,00	[Firma]
9	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños	X		12 MESES	240,00	[Firma]
10	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños		X	12 MESES	240,00	[Firma]
11	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños	X		8 MESES	160,00	[Firma]
12	CARRERA CIENCIAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	Tecnólogo de Niños	X		12 MESES	240,00	[Firma]

TOTALIZAR COLUMNA VALOR PAGADO POR DECIMACUARTA REMUNERACION



DCR (B)

FORMACION INDIVIDUAL SOBRE EL PAGO DE DECIMACUARTA REMUNERACION

No.	NOMBRES	OCUPACION	SEXO		TIEMPO TRABAJADO PERIODO	VALOR PAGADO POR DECIMACUARTA REMUNERACION	FIRMA O HUELLA DIGITAL DEL TRABAJADOR
			H. 0	M. 1			
12	FEDERICO GONZALEZ, ALONSO J.	Trabajador Personal		X	12 MESES	240,00	[Signature]
14	SARA CRISTINA ESCOBAR T. H.	Trabajador Personal	X		6 MESES	120,00	[Signature]
15	TYNE VILLALBA, MARCELA	Trabajador Personal		X	9 MESES	180,00	[Signature]
16	THIAGO VILLALBA, GONZALO	Trabajador Personal		X	12 MESES	240,00	GAHETIA-TIYSE
17	LUIS ALBERTO MARTIN J. M.	Trabajador Personal		X	12 MESES	240,00	[Signature]
18	ALONSO FERRER, ALONSO	Trabajador Personal		X	11 MESES	220,00	[Signature]
19	ALONSO FERRER, ALONSO	Trabajador Personal		X	2 MESES	40,00	[Signature]
TOTALIZAR COLUMNA VALOR PAGADO POR DECIMACUARTA REMUNERACION						3820,00	

FORMACION INDIVIDUAL SOBRE EL PAGO DE DECIMACUARTA REMUNERACION

ANEXO N° 3.7

TÍTULO: Reglamento autorizado por el Ministerio de Relaciones Laborales



Ambato - Ecuador
• Juan B. Vela 0865 y Castillo
Edificio LOGOS, 4to Piso
03-2421812

N° 069-2011-DRTA

Que el Proyecto de Reforma al Reglamento Interno de Trabajo de **HIGHLANDPROFARM CÍA. LTDA.**, ubicada en la calle Laygua de Maldonado s/n y Lasso, Parroquia Alaqués, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, fue presentado para su aprobación por el Ing. Esteban Gonzalo Proaño Cabezas, representante legal de **HIGHLANDPROFARM CÍA. LTDA.**, Reglamento que cumple con todos los requisitos de Ley, y;

En USO de la facultad establecida en el artículo 64, del Código de Trabajo:

ACUERDA

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de **HIGHLANDPROFARM CÍA. LTDA.**, con domicilio en el Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

Art. 2.- Aprobar el CAPÍTULO VII, JORNADAS DE TRABAJO, Art. 16 de dicho reglamento.


Art. 3.- Quedan incorporadas al Reglamento Interno de **HIGHLANDPROFARM CÍA. LTDA.**, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, las que prevalecerán en todo caso, así como las disposiciones del Contrato Colectivo, si lo hubiere.

Art. 4.- El presente Acuerdo de aprobación será parte integrante del Reglamento Interno de Trabajo, por lo que deberá publicarse junto a él.

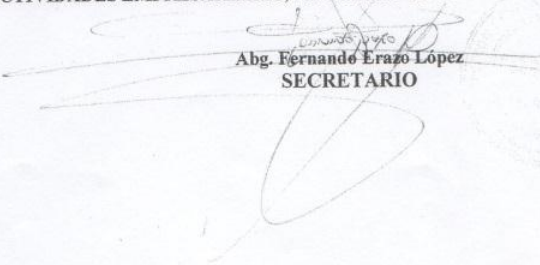
Art. 5.- REGÍSTRESE.

COMUNÍQUESE

Ambato, 13 de Abril del 2011


Dr. Ricardo Vaquero Villamar
DIRECTOR REGIONAL DEL TRABAJO AMBATO

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE AMBATO.- Ambato, a los trece días del mes de Marzo del dos mil once.- **CERTIFICO:** Que el Reglamento Interno de Trabajo de **CÉSAR HIGHLANDPROFARM CÍA. LTDA.**, ubicada en la calle Laygua de Maldonado s/n y Lasso, Parroquia Alaqués, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, aprobado mediante Acuerdo N° 069-2011-DRTA, de esta fecha, sin modificación alguna, fue inscrito en el Registro correspondiente a: **K: ACTIVIDADES EMPRESARIALES: K7499; OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES**, con el número 069-001.


Abg. Fernando Erazo López
SECRETARIO

ANEXO N° 3.8

TÍTULO: Liquidación o acta de finiquito.

Acta de finiquito

Ministerio
de Relaciones
Laborales

ACTA DE FINIQUITO

En LATACUNGA, Lunes 10 de Enero de 2011, ante el suscrito Inspector del Trabajo, comparecen la compañía o empleador PROAÑO CABEZAS ESTEBAN GONZALO, por medio de su representante legal el (la) señor(a) PROAÑO CABEZAS ESTEBAN GONZALO, en su calidad de empleador(a), por una parte y, por otra parte el (la) señor(a) FABRICIO XAVIER MARTINEZ GORDILLO, en su calidad de trabajador(a), a fin de suscribir la presente Acta de Finiquito, contenida dentro de los siguientes términos:

PRIMERO.- Con fecha Domingo 1 de Marzo de 2009, la compañía o empleador PROAÑO CABEZAS ESTEBAN GONZALO y el (la) señor(a) FABRICIO XAVIER MARTINEZ GORDILLO, celebraron un contrato de trabajo mediante el cual el (la) trabajador(a), se comprometía a prestar sus servicios en calidad de TRABAJADOR AGRICOLA en las instalaciones de esta empresa o empleador. Dichos servicios los prestó hasta el Lunes 11 de Octubre de 2010, fecha en que concluyen la relación por acuerdo de las partes. (Renuncia).

SEGUNDO.- Con estos antecedentes, el(la) empleador(a), procede a liquidar en forma pormenorizada todos y cada uno de los haberes a que tiene derecho el (la) Trabajador (a), de la siguiente manera:

<u>LIQUIDACIÓN DE HABERES</u>	
INGRESOS	
Sueldo Octubre 2010	\$ 85,16
Horas suplementarias Octubre 2010	\$ 0,00
Horas extraordinarias Octubre 2010	\$ 0,00
Décima tercera remuneración:	\$ 198,78
Décima cuarta remuneración:	\$ 47,33
Vacaciones no gozadas del último periodo:	\$ 73,68
Total Ingresos:	\$ 404,95
DESCUENTOS	
Valor calculado que debe aportar al IESS (9.35%):	\$ 7,96
Total Descuentos:	\$ 7,96
TOTAL A RECIBIR:	\$396.99



EX - EMPLEADOR
PROAÑO CABEZAS ESTEBAN GONZALO

INSPECTOR PROVINCIAL DEL
TRABAJO

EX - TRABAJADOR
FABRICIO XAVIER MARTINEZ GORDILLO

ANEXO N° 3.9

TÍTULO: Registro de vacaciones.





HIGHLAND PROFARM

ASUNTO: VACACIONES

FECHA: Laigua, 10 de enero de 2011

Yo, Esteban Proaño autorizo a la Sra. Maria Hilda Mercedes Chicaiza Toapanta con CC. # 0501664262, trabajadora de la sección de Cultivo para que haga uso de sus vacaciones correspondientes al año 2010 desde el día lunes 10 hasta el 17 de Enero del 2011; debiendo incorporarse a sus labores el día Martes 18 de Enero del presente año.


Ing. Esteban Proaño
GERENTE


Sra. Mercedes Chicaiza
CC. 050166426-2

ANEXO N° 3.10

TÍTULO: Personal discapacitado.

EL PORTADOR DEL PRESENTE CARNÉ TIENE ACCESO A LOS DERECHOS Y BENEFICIOS DETERMINADOS POR LA LEY 180 SOBRE DISCAPACIDADES.

EN CASO DE EMERGENCIA COMUNICARSE CON:
GUANOLUISA CALUPIÑA MARÍA ELSA
LAIGUA DE MALDONADO
719353
Provincia de Carnetización:
COTOPAXI
30-Nov-2009
N° 038849

REPÚBLICA DEL ECUADOR
CARNÉ DE DISCAPACIDAD
CORPORACIÓN NACIONAL DE DISCAPACITADOS

GUANOLUISA CALUPIÑA
JUAN LUIS
CEDULA N°: 050119744-6
REGISTRO N°: 96994
TIPO DE DISCAPACIDAD: INTELECTUAL
PORCENTAJE DE DISCAPACIDAD: 36%

COTOPAXI

CIUDADANO/A N° 050119744-6
GUANOLUISA CALUPIÑA JUAN LUIS
COTOPAXI LATAQUUNDA PARROQUIA
06 DICIEMBRE 1952
06:00 - 05:00 PM
COTOPAXI
LA MATRIZ

ECUATORIANA***** R24431344E
SOLTERO JORNALERO
JUAN GUANOLUISA
ZOTILA CALUPIÑA
LATAQUUNDA 13/11/2006
REN 0234785

REPÚBLICA DEL ECUADOR
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
CERTIFICADO DE VOTACION
REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 07/05/2011

146-0003 NÚMERO
0501197446 CEDULA

JUANOLUISA CALUPIÑA JUAN LUIS

COTOPAXI LATAQUUNDA
PROVINCIA CANTON
LAIGUA PARROQUIA ZONA

1. PRESIDENTA (S) DE LA JUNTA

06 NOV 2006 10:33

CONTRATO DE TRABAJO

Conste por el presente instrumento, EL CONTRATO DE TRABAJO, que celebra por una parte HIGHLAND PROFARM representada por el lug. ESTEBAN GONZALO PROAÑO CABEZAS en calidad de Representante Legal, que en adelante se denominará el Empleador; y por otra parte el (a) señor (a) GUANOLUISA CALUPIÑA JUAN LUIS con CC. 050119744-6, por sus propios derechos, legalmente capaz, y en calidad de EMPLEADO, quien en forma libre y voluntaria celebra el presente contrato al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERO: OBJETIVO

El lug. Esteban Gonzalo Proaño Cabezas, contrata los servicios fijos y personales de el (a) señor (a) Guanoluisa Calupiña Juan Luis quien desempeñará las funciones de TRABAJADOR AGRICOLA y las demás que sean afines a la naturaleza de sus funciones que le encomienden, a cuyo propósito el Empleado deja expresa constancia de su aceptación y consentimiento, respecto del objeto de este contrato.

SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL EMPLEADO

Además de las previstas en la ley y el Código de Trabajo, el Contratado, entre otras, tendrá las siguientes:

- a) Cumplir y someterse a las normas, procedimientos, reglamentos y disposiciones vigentes en HIGHLAND PROFARM y a las que adelante expidieren;
- b) Cuidar y mantener en debida forma los bienes del empleador que estuvieren a su cargo en razón de sus funciones. En caso de pérdida o daños imputables al Contratado, los valores correspondientes serán deducidos de sus haberes, previa comprobación;
- c) Cumplir sus funciones con discreción, comprometiéndose a no divulgar, en ninguna forma, las informaciones de HIGHLAND PROFARM, a las cualesuviere acceso, en razón de su trabajo. La violación de lo aquí estipulado será causa suficiente para concluir este contrato.

TERCERA: REMUNERACION

Por los servicios que preste el (a) señor (a) GUANOLUISA CALUPIÑA JUAN LUIS a la Finca HIGHLAND PROFARM le pagará una remuneración mensual de USD 218.00 (DOCENTOS DIEZ Y OCHO 00/100 DOLARES), y las demás prestaciones establecidas en la ley.

En lo relativo al pago de jornales suplementarias y extraordinarias que llegase a cumplir, las partes se someten a lo previsto en el código de trabajo. De la remuneración convenida, se reducirán los conceptos relativos a aportes personales IESS e impuestos a la renta, en caso de que así proceda conforme a la ley, requiriéndose para cualquier otro descuento la autorización del Empleado, salvo el caso previsto en el literal b) de la cláusula anterior.

06 NOV 2009

CUARTA: LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO

El lugar de trabajo está constituido en la finca **HIGHLAND PROFARM**, ubicada en la parroquia Aláquez, cantón Latacunga, provincia de Cotacachi.
El empleado cumplirá la jornada ordinaria obligatoria de 40 horas semanales, distribuidas según el horario vigente por el empleador.

QUINTA: PLAZO

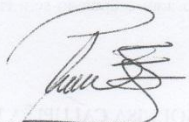
El presente contrato rige a partir del 01 de noviembre del 2009, tendrá la duración de un año. Sin embargo los primeros noventa días serán considerados a **PRUEBA**, pudiendo en este lapso, cualquiera de las partes dar por terminado libremente el contrato sin lugar a ningún tipo de indemnización.

Transcurrido el período de prueba, sin que las relaciones laborales hubieren terminado, estas continuarán por el período que falta para completar el año, entendiéndose, en tal caso, que el contrato es a Plazo Fijo. Terminada esta prórroga se convertirá en Contrato Indefinido.


SEXTA: JUSTIFICACION Y COMPETENCIA

En todo lo previsto en este instrumento las partes se remiten al Código de Trabajo. Para el caso de controversias señalada domicilio en Latacunga, se someten a los jueces competentes de esta jurisdicción y al trámite de juicio oral.

Para constancia firman este documento al 01 de noviembre del dos mil nueve, en tres ejemplares de igual texto y valor, que se registrará ante uno de los Inspectores de Trabajo en el plazo previsto en el Art. 20 del Código del Trabajo.


.....
Ing. Esteban Proaño C.
GERENTE GENERAL




.....
Sr. Juan Guanohusa
CC. 050119744-6
EL EMPLEADO



(114)

CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte **HIGHLAND PROFARM CIA. LTDA.**, a través de su representante legal, **Ing. Esteban Gonzalo Proaño Cabezas**; en su calidad de **EMPLEADOR** y por otra parte el señor **Juan Luis Guanoluiza Calvopiña** portador de la cédula de ciudadanía # 0501197446 en su calidad de **TRABAJADOR**. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de Latacunga y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a **PLAZO INDEFINIDO** con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

El **EMPLEADOR** y **TRABAJADOR** en adelante se los denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO:

El **EMPLEADOR** para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un Trabajador Agrícola, revisados los antecedentes del(de la) señor(a)(ita) **Juan Luis Guanoluiza Calvopiña**, éste(a) declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, el **EMPLEADOR** y el **TRABAJADOR** (a) proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

El **TRABAJADOR** (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo de Lunes a Viernes de 07H00 a 12H30 y de 13H00 a 16H30. Así mismo, las Partes podrán convenir que el **TRABAJADOR** labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita del **EMPLEADOR**, por lo tanto se estará a lo dispuesto en el Art. 55 del Código de Trabajo y Arts. 16, 17, 18 y 19 del Reglamento Interno de Trabajo de la empresa legalmente aprobado por la Dirección Regional del Ministerio de Relaciones Laborales.

TERCERA.- REMUNERACIÓN.-

El **EMPLEADOR** pagará al **TRABAJADOR** (a) por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de **DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 292,00)**.

El **EMPLEADOR** reconocerá también al **TRABAJADOR** las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

CUARTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

Con los antecedentes expuestos y con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 19 y siguientes del Código de Trabajo, las partes libre y voluntariamente aceptan celebrar este contrato de trabajo de carácter indefinido, reconociendo las partes que el inicio de la relación laboral es el 01 de Noviembre del año 2009, sujetándose a lo dispuesto en el Art. 171 del Código del Trabajo.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

