



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE  
PICHINCHA**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA**

**CARRERA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN PARA  
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, MICROS Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS**

**PLAN DE PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN PARA  
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, MICROS Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS**

**TEMA: PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE POSTPRODUCCIÓN  
EN ESPIROSAL CÍA. LTDA.**

**ESTUDIANTE: NOVOA CABASCANGO, DEISY GABRIELA**

**PROMOCIÓN: 1AEPSPM1**

**QUITO – ECUADOR**

**(MARZO - 2022)**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Deisy Gabriela Novoa Cabascango, portadora de la cedula de ciudadanía No. 100349633-6, estudiante del Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN PARA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS, son de mi absoluta responsabilidad.

Deisy Gabriela Novoa Cabascango

C.I. 100349633-6

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto Integrador, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

Certifico:

Que el Proyecto Integrador: **PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE POSTPRODUCCIÓN EN ESPIROSAL CIA. LTDA**, presentado por la estudiante Novoa Cabascango, Deisy Gabriela, de la Promoción 1 EPSPM1, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor Rector designe.

En la ciudad de Pedro Moncayo a los 22 días del mes de marzo 2022

Atentamente,

Mgt. Saúl Pérez A.

Cédula: 1713380432

## **DEDICATORIA**

El presente Proyecto Integrador lo dedico con mucho amor y esfuerzo a todas las personas que estuvieron a mi lado brindándome el apoyo y fuerza, para seguir adelante y no desmayar en el camino, quienes han estado presentes en todo lo que me he propuesto.

Especialmente dedico este trabajo de investigación a mis hijas y esposo quienes son mi pilar fundamental de superación y constancia, a mi madre quien con mucho cariño me ha inculcado, valores que han sido parte de mi vida profesional y con los cuales he podido llegar a la meta deseada.

A mis hermanos por estar presentes siempre en cada momento de mis logros, por ser mis amigos y consejeros en cada paso que doy, por brindarme el apoyo necesario y su compañía.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios principalmente, por brindarme salud para poder seguir culminando una meta más trazada en mi vida.

Agradezco a esta prestigiosa Institución a sus docentes y tutores quienes a través de ellos he logrado poder adquirir conocimientos y enseñanzas las cuales fueron de gran ayuda para mi superación profesional.

Agradezco a mi madre quien es la persona más importante de mi vida, quien me ha enseñado a no rendirme y culminar lo que me propongo en la vida, quien me brinda su apoyo incondicional.

Agradezco a mis hijas y esposo quienes me dieron las fuerzas necesarias quienes me apoyaron día tras día de desvelo para culminar mi carrera profesional.

Finalmente agradezco a mi tutor Ing. Pérez Saúl quien con su paciencia supo guiarme de la mejor manera para concluir este trabajo de investigación, y a todos los licenciados que en el transcurso de esta carrera supieron brindarme sus conocimientos y valores.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

TEMA.....	9
PROBLEMA.....	9
JUSTIFICACIÓN.....	9
OBJETIVOS .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos .....	10
1  MARCO REFERENCIAL.....	11
1.1  Marco Teórico.....	11
1.1.1  Comercio Internacional.....	11
1.1.2  Exportaciones .....	12
1.1.3  Documentos necesarios para la exportación de Flores. ....	13
1.1.4  Costos de producción.....	13
1.1.5  Materia prima .....	14
1.1.6  Mano de obra.....	16
1.1.7  Costos Indirectos de Fabricación (CIF) .....	17
1.1.8  Gestión De Procesos .....	18
1.1.9  Plan de mejora Continua .....	21
1.2  Marco Conceptual .....	22
1.3  Marco Legal.....	24
1.3.1  Ejes, Objetivos y Políticas para crear Oportunidades.....	24
1.3.2  Ley de régimen tributario interno (LRTI).....	24
1.3.3  Reglamento para la aplicación ley régimen tributario interno (RLRTI) .....	24
1.3.2.1. Obligación de llevar contabilidad .....	24
1.3.4  Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).....	25
1.3.5  Existencias NIC2 .....	25
1.3.6  Reglamento a la Ley de Registro Único de Contribuyentes, RUC .	25
CAPÍTULO II .....	27
2  MARCO METODOLÓGICO.....	27
2.1  Diseño de la investigación .....	27
Cuantitativo .....	27
Cualitativo .....	27
2.2  Tipo de investigación .....	27
2.3  Tipos de Métodos.....	28
2.3.1  Método Deductivo .....	28
2.3.2  Método Inductivo .....	28

2.3.3	Técnicas, instrumento de investigación .....	28
2.3.4	Instrumento de investigación .....	28
2.3.5	Población, fórmula, muestra .....	29
2.3.6	Recogida de información .....	30
2.3.7	Fuente de información .....	30
2.3.8	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	31
3	ANALISIS DE LA ENTREVISTA .....	41
4	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	42
5	MATRIZ ESTRATÉGICA.....	43
6	PROPUESTA.....	44
6.1	Descripción de la empresa .....	44
6.2	Descripción de los productos.....	44
6.3	Filosofía Corporativa.....	45
7	ORGANIGRAMA .....	46
8	Objetivo de la propuesta.....	47
9	Planes a implementar.....	48
10	Matriz de priorización de planes .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10.1	Descripción del plan: .....	50
10.2	Descripción del plan: .....	51
10.3	Descripción del plan: .....	52
10.4	Descripción del plan: .....	53
10.5	Descripción del plan: .....	54
10.6	Descripción del plan: .....	55
10.7	Descripción del plan: .....	56
10.8	Descripción del plan: .....	57
11	CUADRO PRESUPUESTAL .....	58
12	CONCLUSION .....	59
13	RECOMENDACIONES.....	60
14	ANEXOS.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Documentos para exportar Flores .....	13
Tabla 2 Matriz de priorización de planes.....	49
Tabla 3 Capacitaciones semestrales .....	57
Tabla 4 Cuadro presupuestal.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis de la entrevista .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Figura 2.....	50
Figura 3 Reestructuración eléctrica .....	51
Figura 4 Adquisición de vehículo .....	52
Figura 5 Adquisición de gavetas .....	53
Figura 6 Lira de clasificación.....	54
Figura 7 Cortadora de tallos.....	54
Figura 8 Insumos .....	55
Figura 9 Dotación de uniforme .....	56
Figura 10 Dotación de guantes.....	56



## **TEMA**

### **PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE POSTPRODUCCIÓN ESPIROSAL CÍA. LTDA.**

## **PROBLEMA**

¿Cómo se beneficiará la empresa de rosas Espirosal tras la aplicación de un plan de mejora para optimizar los recursos y ejecutar los procesos de forma adecuada, logrando así obtener productos de calidad posicionándose más hacia mercados internacionales?

## **JUSTIFICACIÓN**

El proyecto de investigación que se presenta a continuación se lo realiza con la finalidad de implementar un plan de mejora en la empresa de rosas Espirosal CIA LTDA, con el propósito de poder realizar estrategias que permitan a sus propietarios sentirse satisfechos por los procesos llevados a cabo, ya que esto va a permitir que la empresa logre un buen posicionamiento en el mercado internacional.

Esta investigación tiene una relevancia importante a nivel social, pues esta repercute de forma directa en el empleo que se genera en el sector, poniendo así dinamismo en la economía, logrando que las familias puedan tener estabilidad a nivel económico, alimentario y de salud. Así mismo, se podrá realizar una estrategia en los procesos que se llevan a cabo para que haya una mejora en la eficiencia y eficacia, lo que impulsa a la empresa aún más en el mercado, generando una alta calidad en los procesos que se llevan a cabo, dando como resultado productos de excelente calidad.

Finalmente, a través del plan de mejora, se podrá potencializar el incremento de clientes del extranjero, lo que va a permitir que se sientan motivados para realizar las exportaciones, para lo cual se van a abordar herramientas y metodologías que facilitan la mejora continua, incrementando la capacidad de producción.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Implementar un plan de mejora, en el manejo de procesos que se realiza en la postproducción para la exportación de rosas en la empresa Espirosal CIA LTDA, ubicada en Tabacundo – Cantón Pedro Moncayo.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente la elaboración de un plan de mejora para la empresa de rosas Espirosal CIA LTDA, para optimizar el manejo de los procesos de exportación.
- Desarrollar un estudio que mida el requerimiento de la empresa de rosas Espirosal CIA LTDA, mediante la herramienta de recopilación de información.
- Proponer estrategias de mejora, para los procesos de exportación de la empresa de rosas Espirosal CIA LTDA.

# CAPITULO I

## 1 MARCO REFERENCIAL

### 1.1 Marco Teórico

#### 1.1.1 Comercio Internacional

La exportación es la venta de productos en un país diferente, para (García , 2010) “El negocio de las exportaciones radica en el trueque mutuamente rentable de productos entre habitantes, empresas u organizaciones que residen en diferentes territorios”.

Se puede incluir la idea de que el negocio entre los territorios nació al principio por la necesidad de obtener productos que difícilmente se podrían crear localmente. Sin embargo, en la actualidad esta situación ha cambiado ya que las naciones de todo el mundo importan mercancías, bienes y servicios que ellas mismas podrían crear.

Por lo que es importante mencionar que las exportaciones no se limitan al estrecho entorno de cada país. Con el advenimiento del capitalismo se ha realizado el mercado y los negocios a nivel mundial. “El capitalismo nace como consecuencia de una circulación de mercancías extensamente hecha que rebasa los parámetros del Estado. De ahí que la iniciativa de países que son capitalistas va inexorablemente unida a la del negocio exterior” (Bergholz, 2016).

El negocio universal crea ganancias potenciales para los territorios que los practican, derivadas de que cada economía se especialice de forma completa o inconclusa, en eso que crea de forma más eficiente, permitiendo que cada territorio involucrado en el proceso logre entrar a una canasta de consumo que no se podía obtener únicamente con la producción local (Holguín Alcivar , 2010).

A continuación, se ejemplifica las razones principales por las que se debe comercializar en el exterior:

Una de las razones principales es la movilidad en la producción, según afirma (Holguín Alcivar , 2010) En los casos cuando los territorios transfieren equipo y personal especializado en otros territorios, tiene ventajas en los precios, ya que estos

son componentes de la calidad de esta, ya que los mismos se transforman en territorios exportadores.

Patentes de tecnología: Muchas de las veces los precios subjetivos a nivel tecnológico son extremadamente elevados, en relación al mercado local, por lo cual la probabilidad de obtener información de mercados externos es de suma importancia para mejorar la producción a nivel nacional.

Economía a gran escala: Si la producción en un país tiene grandes ventajas como efecto de la economía a escala, los precios van a ser menores que en la producción de otro territorio.

### **1.1.2 Exportaciones**

Las exportaciones son un procedimiento que se ha venido efectuando hace algún tiempo atrás, según afirma (Fondo Social Europeo, 2013) “Las exportaciones son transacciones comerciales, ya sea de bienes o servicios, los cuales se pretende y se busca dar uso en el consumo interno de un país”.

Sin embargo, es un procedimiento que tienen sus riesgos pues y es así como se han establecido mecanismos que sean de beneficio para el comprador y el vendedor, por lo cual es importante tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Situar un punto crítico de transferencia entre el vendedor y el comprador en el envío de mercancías, se toma en cuenta, riesgos de pérdida, robo, deterioro, etc. Lo que facilita que quien tome los riesgos pueda tomar medidas extraordinarias para estar seguro de la exportación.
- Indicar quien es el encargado de cerrar el contrato si el vendedor o el comprador.
- Repartir entre las partes interesadas los gastos logísticos y administrativos, en las diferentes etapas que hacen parte del proceso.
- Tener en cuenta del grupo de trabajo quien es el que está a cargo de las operaciones de manutención de la carga u descarga de la mercancía.
- Se debe establecer, responsabilidades que hacen referencia a las formalidades de la exportación del producto, el pago de impuestos y

aranceles en cada uno de los países, tanto del que importa, como del que exporta (Bastidas , 2020).

### 1.1.3 Documentos necesarios para la exportación de Flores.

Para que se realice de forma adecuada el proceso de exportación de flores es de suma importancia evidenciar el proceso de exportación, mediante la optimización de costos dentro del ámbito logístico, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1: Documentos para exportar Flores

<b>Documentos</b>	<b>Entidad</b>
<b>Declaración Aduanera de Exportación DAE</b>	SENAE
<b>Declaración Jurada de Origen.</b>	M P CEI PENTIDADES AUTORIZADAS
<b>Certificado de Origen</b>	M P CEI PENTIDADES AUTORIZADAS
<b>Certificado Fito Sanitario</b>	Agencia de Regulación y control Fito y Zoo Sanitario
<b>Factura Comercial</b>	Exportador
<b>Air Waybill</b>	Operador de Transporte
<b>Guía de remisión</b>	Exportador
<b>Lista de Empaque</b>	Exportador
<b>Certificado y Firma Digital</b>	Registro Civil

Fuente: (Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca , 2019)

### 1.1.4 Costos de producción

Según menciona Zapata (2012): la fabricación de un bien o de un servicio es obligatorio para poder adquirir a disposición el proceso de producción de los tres elementos que han sido vinculados entre sí.

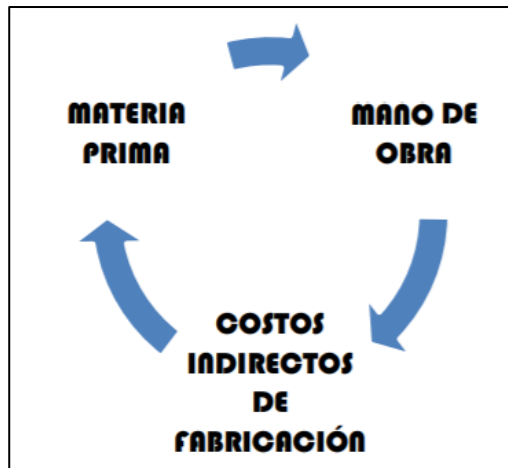


Figura 1: Elementos del costo de producción

### 1.1.5 Materia prima

Es el primer precio de producción, son los materiales que conforman el producto, para hacer el proceso beneficioso y constituye todos los bienes que se hallan en estado natural o hayan tenido una transformación.

Para la construcción de un producto es necesario materia prima, según afirma (Zapata, 2007) “Son todos esos recursos o materiales necesarios para la construcción de un producto nuevo. La Materia Prima es cuantificable, por lo que se puede decidir el costo del precio incurrido al crear un producto prestar un servicio.”

#### 1.1.5.1 Tratamiento de la Materia Prima

La Materia Prima el primordial factor del precio en la construcción de un producto, por lo cual se debería detectar qué tipo de materia prima se emplea en la construcción de un producto. (Zapata, 2017)

La materia prima puede ser Directa o Indirecta.

##### a) Materia prima Directa

Es toda aquella materia prima que se puede cuantificar y detectar en el producto culminado debido a que representa el primordial precio incurrido en la construcción de un producto. (Zapata, 2017)

Ejemplos de materia prima de la florícola

- Rosas
- Empaques
- Fertilizantes
- Productos agrícolas
- Insumos

## **b) Materia Prima Indirecta**

Según expresa (Zapata, 2007) “Son los materiales, insumos y demás que no tienen interacción directa con la producción. Es aquella que es usada en la preparación de un producto, sin embargo, no se puede detectar de forma fácil en el producto culminado. A esta materia prima se llama gasto de construcción al no ser cuantificable.”

- Transporte

### **1.1.5.2 Control de Materia Prima**

El control de materia prima se concentra más en el no desperdiciar. Para eludir esta clase de problemas se debería llevar un registro en donde se dé seguimiento de cada una de las materias primas existentes por medio de la implementación de inventarios. (Rayburn, 2019)

Al llevar un control de materia prima se puede detectar los niveles óptimos para la compra de materias primas requeridas en el proceso benéfico con el fin de llevar un debido control de los materiales en una organización productiva:

- a) Hacer una idealización de producción
- b) Compra de materia prima
- c) Inspección y recepción de los materiales
- d) Almacenamiento de materias primas
- e) Control de Inventarios
- f) Contabilización de la materia prima

El valor del control de la materia prima y materiales radica en que cada una de las adquisiciones llevadas a cabo son desembolsos de efectivo o de inversiones y por esta razón su guarda, defensa y contabilización que debería desarrollarse de forma cuidadosa al igual que ocurre con el control de fondos de la compañía, así evitar gastos innecesarios.(Huilcapi & Gallegos , 2019)

### **1.1.5.3 Planeación de la Producción**

En una organización se debería hacer una estrategia de producción con el objeto de establecer el volumen de materia prima solicitada para la producción, según menciona (Rayburn, 2020).” En las organizaciones de producción es muy

importante anticipar los componentes de mano de obra, materia prima, maquinaria y equipo, para seguir con el proceso de producción, entonces resulta primordial planear y organizar la producción.”

Esto permite establecer de forma anticipada las actividades que una organización pretende realizar y lo cual va a hacer para conseguirlo, para la florícola realizar una estrategia de trabajo le resultará correcto ya que ejecuta su tarea bajo pedido entonces esto le ayudará a no sobre abastecerse de productos innecesarios.

#### ***1.1.5.4 Adquisición o Compra de Materia Prima***

“La compra de los materiales se debería hacer en un momento anticipado y en las condiciones más favorables para la empresa y así habrá la posibilidad de cubrir la producción” (Rayburn, 2020).

Por lo que dentro de la postproducción de rosas se deberá considerar las fechas idóneas para la producción tanto en las temporadas bajas, como en las altas.

#### ***1.1.5.5 Inspección y Recepción de Materia Prima***

“Una vez hecha la compra de materia prima se realiza el proceso de verificación de esta, referente a lo solicitado, calidad del producto, costos y especificaciones establecidas en el pedido” (Rayburn, 2020).

#### ***1.1.5.6 Almacenamiento de Materia Prima***

El proceso de almacenamiento de productos fitosanitario se realiza con la mayor de las precauciones, según señala (Rayburn, 2002) “Este proceso consiste en el almacenamiento de las materias primas cuando fueron verificadas y que estas cumplan con cada una de las propiedades para la elaboración de los productos.”

### **1.1.6 Mano de obra**

Es el sueldo que se paga a los trabajadores que intervienen de forma directa en la elaboración del producto, según (Bravo, 2019, p.123) “Se conoce como mano de obra al esfuerzo físico o de la mente que se produce a lo largo del proceso de elaboración de un producto, y se paga por el trabajo del recurso humano mientras se hace las ocupaciones de producción.”

Lo cual es representando de esta forma, se cancela un precio de la mano de obra, el mismo que debería ser clasificado en mano de obra directa o indirecta.

#### ***1.1.6.1 Tratamiento de la mano de obra***

La Mano de Obra como segundo factor del precio de producción, representa el esfuerzo físico e intelectual que hace el componente humano para cambiar la Materia Prima en piezas concretas o artículos terminados.



La mano de obra se divide en:

- a) **Mano de Obra Directa:** “Son los salarios, prestaciones y obligaciones que den sitio de todos los trabajadores de la fábrica, cuya actividad se puede detectar y cuantificar plenamente con los productos terminados” (UNAM, 2018).
- b) **Mano de Obra Indirecta:** La mano de obra indirecta es consumida en las diversas superficies administrativas de la compañía y sirven de enorme apoyo a la producción y venta del producto. (Zapata, 2012)

### 1.1.7 Costos Indirectos de Fabricación (CIF)

Los costos indirectos de construcción son los bienes naturales, semielaborados de carácter complementario, como servicios particulares, servicios públicos y en general, además, otro insumo imprescindible para la terminación del producto final, representando un 25% del precio total de un producto aproximadamente. (Paredes, 2014, pág. 17)

Además, se define:

Costos son todos esos precios necesarios para la preparación de un producto o servicio, sin embargo, al incurrir en ellos, no son de forma sencilla. Para aplicarlos al precio de producción de cada unidad, se hace primordial hacer una repartición de los costos de los apartamentos de servicio, entre los centros productivos, en medio de las unidades elaboradas, usado para el impacto las bases de repartición que más se adapten a la naturaleza del gasto y a la lógica del proceso de producción (Vásquez, 2013, pág. 58).

Los costos indirectos de fabricación o CIF se entienden a todos los precios en los cuales una organización debería incurrir para la producción de un bien o servicio, además de la materia prima y la mano de obra.

Dichos precios se relacionan con el desempeño del taller por ende son rubros que no fueron considerados en los precios directos, se necesita detectar de forma correcta dichos precios pues influyen de forma directa en el precio real del bien o servicio.

Dentro de la florícola se consideran costos indirectos los siguientes rubros:

- Depreciación de herramienta
- Mantenimiento y reparación de maquinaria.
- Servicios Básicos.

### **1.1.8 Gestión De Procesos**

La gestión de procesos es una disciplina que hace referencia al ámbito empresarial, la misma está integrada por otras áreas que ayudan a mejorar los procesos, según cita (Damba, 2020) “La gestión de procesos está enfocada en la mejora continua de la organización a través de técnicas de negocios que están alineados con la estrategia de procesos dinámicos, por lo que debe existir agilidad, preparación lo cual permita hacer frente a los cambios del entorno”.

Lo cual ayuda a promover la excelencia, eficacia, estrategias, integración operacional y sustentabilidad que potencialice el rendimiento empresarial.

#### **1.1.8.1 BPM Enfoque de Gestión**

Es un enfoque de administración, el cual involucra muchísimo más que la adopción de tecnología para la automatización de los procesos de comercio, involucra alinear dichos procesos y los recursos empresariales con dicha táctica (Rodriguez & Alpuin , 2020).

E BPM no es solo una tecnología de tipo informática, si no también es una disciplina de administración empresarial, la cual se sustenta con técnicas, metodologías y herramientas que permiten detectar, diseñar, realizar, documentar, medir, monitorear y mantener el control de los procesos de negocios, sean dichos automatizados o no, con la finalidad de conseguir resultados consistentes y alineados con las metas estratégicas de la organización.

Como ya se ha expresado con anterioridad la implementación de BPM no involucra solamente un cambio de tecnología, sino que perjudica varios otros puntos de la organización. “En este sentido, el triunfo de la idea va a depender de que se tengan en cuenta cada una de las magnitudes fundamentales para la construcción de costo: táctica, procesos, tecnología e individuos” (Rodriguez & Alpuin , 2020).

El peligro es elevado y principalmente la exigencia de resultados en plazos cortos es profunda. Sin embargo, establecer los pilares primordiales sobre los cuales sustentar la idea de BPM es el paso inicial que habilita a cada una de las empresas a iniciar su proceso, alcanzando grandes beneficios (Rodriguez & Alpuin , 2020).

Es importante mencionar que (Deloitte, 2018), desarrollo un modelo que permite identificar de forma acertada el nivel de madurez en la que una organización se encuentra, la misma es una herramienta que permite el avance empresarial, así lo muestra la Figura 2.

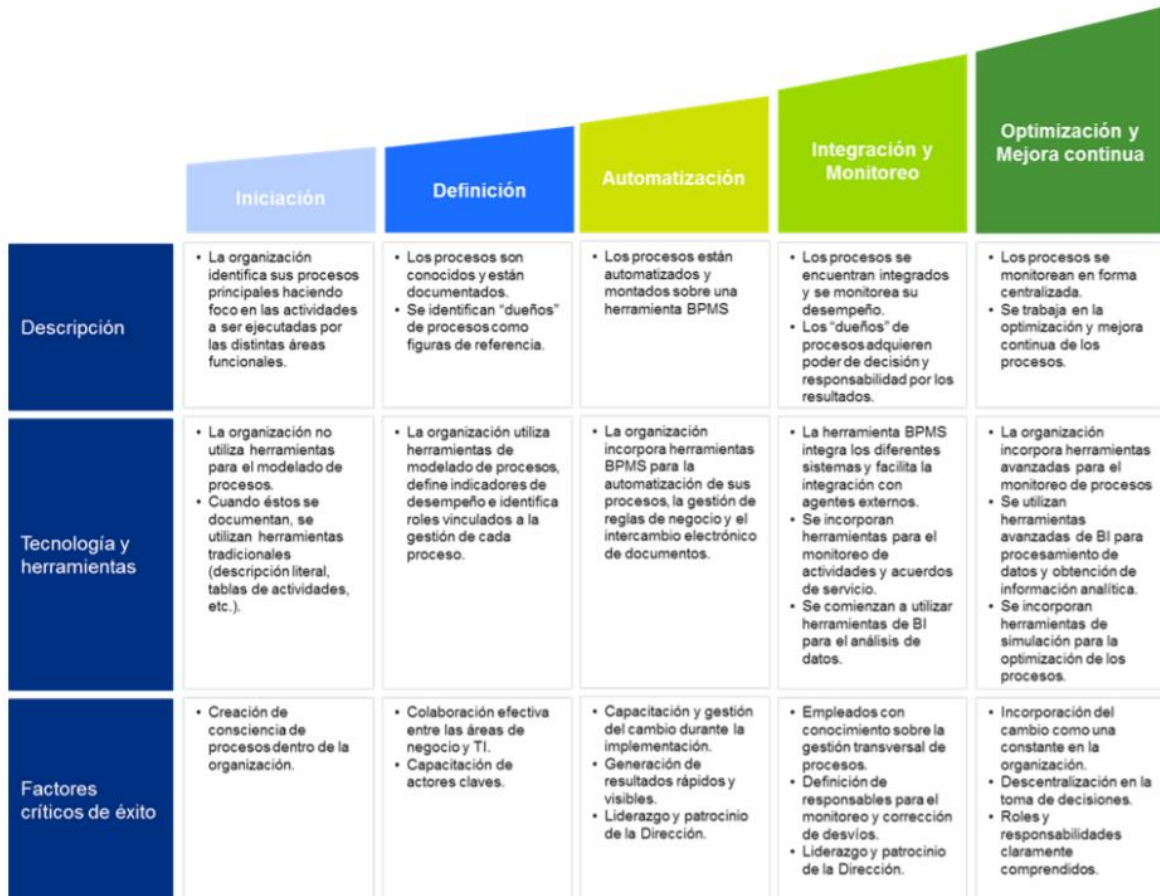


Figura 2: Modelo de Madurez en la adopción BPM

Adaptado de: (Rodriguez & Alpuin , 2020)

### 1.1.8.2 Fundamentos Principales de la Gestión por Procesos (BPM)

- Alineación de procesos con la estrategia empresarial para producir el resultado esperado.
- Que los procesos se enfoquen en la mejora continua, con un aporte del valor al cliente y con un aporte de valor al negocio.
- La Gestión de procesos se enfocará en los procesos y no en las funciones.

- Los colaboradores realizarán su trabajo, con un enfoque en los procesos, estableciendo un modelo de jerarquía flexible y dinámico (Deloitte, 2018).

### **1.1.8.3 Proceso**

El término Proceso nace del latín processus que significa: desarrollo. Un proceso es un grupo de ocupaciones de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por solicitar ciertos insumos (inputs: productos o servicios conseguidos de otros proveedores) y ocupaciones concretas que involucran añadir costo, para obtener ciertos resultados (outputs).

Se define al proceso como: “Una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un periodo de ocupaciones que se inicia y acaba con un comprador o un cliente interno” (Carrasco, B,2001, pg.11).

De esta forma, en procesos industriales, la iniciativa anterior se concreta en el acceso de materiales (materia prima), que termina en un producto culminado de más costo, usando máquinas, energía, recursos y mano de obra. En los procesos de tipo administrativo, además hay ocupaciones y se usan recursos (insumos), en especial la época de los individuos, que se transforman, agregándoles costo y generando prácticamente un servicio (Mallar , 2010)

#### 1.1.8.4 Elementos del proceso

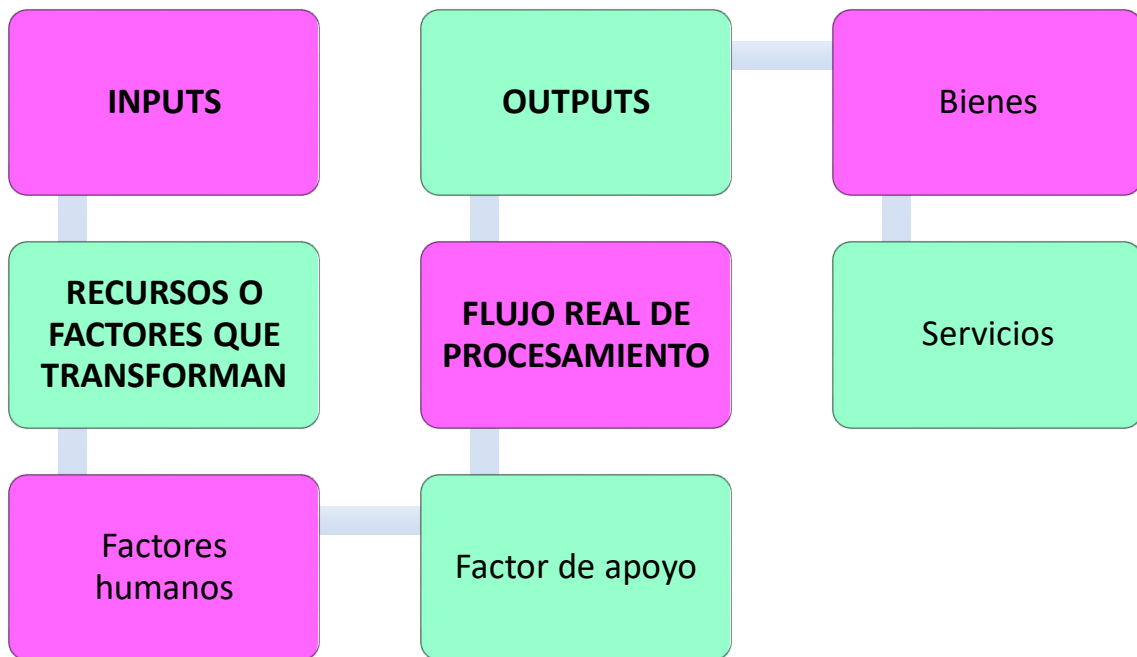


Figura 3: Elementos del proceso

#### 1.1.9 Plan de mejora Continua

Los procesos de mejora continua son elementales dentro de una organización ya que los mismos están enfocados en potencializar la calidad de los procesos que se llevan a cabo, sin embargo muchas empresas que realizan procesos de producción no invierten tanto en gestión de calidad debido a que creen que los procesos por si solos deben de mantenerse, muchas de las veces no se realizan una evaluación sobre el estado actual de los procesos, en cómo puede estar el ambiente laboral y como estas fallas pueden afectar en el rendimiento de los procesos.

Por lo cual es necesario la aplicación de medidas necesaria que estén enfocadas en el área de producción para el respectivo proceso de elaboración ramos de rosas a través de un plan de mejora que se enfoque en los siguientes puntos.

1. Planificación: Esta es la etapa inicial, donde deberán establecerse los objetivos de acuerdo con la medición de los indicadores de control, dentro de este proceso también se encuentra el identificar los problemas u obstáculos.
2. Hacer: Aplicar lo que se menciona dentro de la planificación, exhaustiva y sistemáticamente, aplicando las metodologías y estrategias necesarias para que el plan funcione.

3. Comprobar: Aquí se deberá verificar los resultados que se han dado a lo largo del proceso, a través de una evaluación cuantitativa de los mismos.
4. Ajustar: Este proceso se realiza cuando los resultados obtenidos no son los deseados o existen fallos que no estaban previstos. (ISOTools Excellence, 2015)
5. Recomendar un plan de manejo de residuos orgánicos.

## 1.2 Marco Conceptual

**Técnicas de negocios:** se define como procesos que se realizan con la finalidad de poder influir en el comportamiento de los demás.

**Exportación:** La exportación es la salida ya sea de bienes o servicios en un determinado territorio geográfico, los cuales tienen fines comerciales, para poder obtener ganancias o réditos económicos.

**Certificado Fito Sanitario:** Es un documento que se obtiene a través del proceso que se lleva a cabo para garantizar el acceso a mercados internacionales de plantas, productos vegetales y demás artículos reglamentados para certificar la calidad fitosanitaria, a través de la homologación de requisitos, para la mejora de los flujos comerciales.

**Flor:** Se denomina flor a una forma vegetal la cual tiene como función principal, llevar a cabo la reproducción sexual de la planta y generar las semillas que darán lugar a una nueva

**Procesos dinámicos:** Esta hace referencia al manejo de una empresa u organización, a través de la ejecución de planes de estructura organizacional.

**Plan de mejora continua:** Es un conjunto de estrategias de cambio que ayudan a mejorar el rendimiento de una organización, las cuales deberán estar enfocadas en mejorar el rendimiento operacional.

**Clima laboral:** Se le denomina clima laboral al ambiente que hace relación al desarrollo de los empleados de una empresa.

**Rendimiento empresarial:** Es un proceso mediante el cual las empresas puede lograr eficacia y eficiencia, a través de un conjunto de procesos de gestión.

**Gestión de procesos:** Es la forma de enfocar un trabajo, el cual persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización, a través de la identificación, selección, descripción y mejora continúa de los procesos.

**Alineación de procesos:** La alineación de procesos hace referencia al poder alcanzar, definir y poder controlar procesos que permitan realizar un enfoque un enfoque de la visión.

**Excelencia:** Hace referencia a la calidad total de la organización, a través de procesos de satisfacción de las necesidades del mercado, ser líderes a nivel empresarial del sector que se desarrollan, gestión y cumplimiento de objetivos, para a través de ello obtener un elevado rendimiento empresarial.

**Eficacia:** Se denomina así al nivel de consecución de las metas y de los objetivos, haciendo énfasis en la capacidad para lograr lo deseado.

**Eficiencia:** Se denomina a la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros obtenidos, a través de la aplicación de todos los medios posibles.

**Sustentabilidad:** Adoptar estrategias que faciliten la satisfacción de las necesidades empresariales y de sus interesados.

**Flujo de valor:** Conjunto de actividades que utilizan materia prima, para producir un producto o servicio.

**Flujo Continuo:** Son aquellos productos que son procesados y transportados pasando de una etapa a otra de forma directa.

**Manufactura:** Se denomina así al proceso de transformación de la materia prima, a través de un proceso industrial.

**Falla de procesos:** Estos se producen por la incomprensión, o mala interpretación de los procesos operacionales.

**Clientes:** Personas o entidades que compran bienes o servicios que una empresa ofrece.

### **1.3 Marco Legal**

El sector florícola tiene la obligatoriedad de acogerse a las leyes y convenios que regulan sus actividades, tanto dentro del ámbito comercial, como a nivel operativo, ya que de esto depende el proceso de comercialización a nivel internacional, los datos deberán realizarse en la aduana.

#### **1.3.1 Ejes, Objetivos y Políticas para crear Oportunidades**

##### **1.3.1.1 Eje Económico**

Objetivo 2: Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional.

#### **1.3.2 Ley de régimen tributario interno (LRTI)**

Este artículo se basa en una ley estricta a la que debemos regirnos ya que mediante este artículo se desempeñan una actividad económica facilitando los procesos de producción, (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), 2011, pág. 23)

#### **1.3.3 Reglamento para la aplicación ley régimen tributario interno (RLRTI)**

El reglamento se basa en la Ley de incentivos en la producción y prevención de un fraude fiscal. Por lo cual las reformas del Decreto 580 permanecen insertadas en este Reglamento.

##### **1.3.2.1. Obligación de llevar contabilidad**

- **Art. 37:** Todas las personas naturales o jurídicas permanecen forzada a llevar contabilidad y divulgar los impuestos con base a los resultados que arroje la misma. (USD \$. 300.000) dólares de USA, Este costo va a poder ser ampliado en el Reglamento a esta ley.
- **Art.38:** Las personas naturales y sucesiones indivisas que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen costos inferiores a los previstos en el artículo anterior, deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos
- **Art.40, registro de Compras y adquisiciones:** Este artículo se basa en registros de compra de bienes y servicios, y deberán estar



respaldados por los comprobantes de comercialización autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Comercialización y de Retención.

- **Art.43, Estados Financieros:** Las entidades financieras, así como las Instituciones del Estado que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las personas naturales o sociedades, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

#### 1.3.4 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Las reglas contables NIC se refieren al proceso de reforma contable iniciado hace unos años en la Alianza Europea para lograr que la información hecha por las comunidades comunitarias se rija por un exclusivo cuerpo humano normativo (NIC, 2016).

#### 1.3.5 Existencias NIC2

**Objetivo:** Es trabajar en el procedimiento contable de las existencias. Esta Regla suministra una guía práctica para la toma de decisión de los costes, al igual que, directrices sobre las fórmulas de coste que se aplican para atribuir costes a las existencias (NIC2, 2016).

**Alcance:** Las existencias que se hicieron alusión en el apartado se valoran por su costo neto realizable en ciertas etapas de la producción (NIC2, 2016).

**Finalidad de las existencias:** Trata de producir ganancias que proceden de las fluctuaciones en el costo o un margen comercial de una empresa. Sólo de los requerimientos de valoración establecidos en esta regla (NIC2, 2016).

#### 1.3.6 Reglamento a la Ley de Registro Único de Contribuyentes, RUC

**Art. 1.- De la Administración del Registro Único de Contribuyentes.**

- El Servicio de Rentas Internas, SRI, administrará el Registro Único de Contribuyentes, RUC, mediante los procesos de inscripción, actualización, suspensión y cancelación. (Reglamento a la Ley de Registro Único de Contribuyentes, 2006, pág. 2)

**Art. 2.- De los sujetos de inscripción.** – Es obligación de inscribirse por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes, conforme lo dispuesto en el Art. 3 y en los casos detallados en el Art. 10 de la Ley del Registro Único de Contribuyentes codificada. (Reglamento a la Ley de Registro Único de Contribuyentes, 2006, pág. 2)

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Diseño de la investigación

##### **Cuantitativo**

La presente investigación se desarrolló a través de la aplicación de un enfoque cuantitativo, el cual permitió obtener información estadística con relación a la implementación de un plan de mejora en los procesos de postproducción para la exportación de rosas de la empresa Espirosal Cia. Ltda. Ya que es necesario conocer de forma precisa, la extensión, el alcance y falencias de los procesos en el área de postproducción, tomando en cuenta que las rosas un producto delicado y que perece con facilidad, pues se deben establecer y analizar estrategias apropiadas, para que la mejora sea significativa y de gran relevancia para la organización.

##### **Cualitativo**

Dentro del ámbito cualitativo se realizó una encuesta al personal administrativo que es el departamento que se encarga de la gestión de proveer el material necesario para las exportaciones en la empresa florícola esto permitió valorar cuales son las principales amenazas y debilidades de la empresa ya que a través de ello se establecieron estrategias de mejora continua.

#### 2.2 Tipo de investigación

- **Investigación Aplicada**

Para el desarrollo de trabajo final de grado fue necesario utilizar una investigación aplicada ya que esta se relaciona de forma directa con los problemas que se suscitaron en la empresa en relación a los procesos que se realiza para la exportación de rosas, pues fue fundamental encontrar hallazgos que permitieron enlazar de forma adecuada la teoría y la practicidad en la ejecución del estudio que se planteó, tomando en cuenta que la mejora, se relaciona con varios ejes de la empresa que hacen una analogía con el área operacional, productiva, transporte y administrativa.

- **Investigación Descriptiva**

La utilización de una investigación descriptiva fue necesaria para poder encontrar herramientas metodológicas que ayuden a ordenar, dividir y cuantificar

información, ya que es necesario se realice una evaluación atinada sobre la ejecución de la mejora a nivel organizacional tomando en cuenta las fortalezas y debilidades de cada área.

## **2.3 Tipos de Métodos**

### **2.3.1 Método Deductivo**

Este método se utilizó partiendo de los datos generales sobre la implementación de un plan de mejora en el proceso de postproducción en la empresa Espirosal Cia. Ltda. Y a través de ello se tomó decisiones acertadas para la mejora continua, encontrando soluciones y estrategias que sean óptimas para la empresa y cada una de las áreas que hacen parte de esta.

### **2.3.2 Método Inductivo**

Este método se utilizó con la finalidad de conocer más de cerca cuales son las principales falencias que se suscitan en la empresa florícola Espirosal Cia. Ltda. Este proceso se lo realizará desde el ámbito operativo y administrativo para conocer si en esta área hay algún tipo de falencia específica.

### **2.3.3 Técnicas, instrumento de investigación**

#### **2.3.3.1 Técnicas**

- **Encuesta:** se aplicó encuestas al personal de postproducción de la empresa florícola, ya que este es un procedimiento, donde se pudo hacer la recopilación de información, mediante la aplicación de un cuestionario el cual ya fue previamente diseñado.
- **Entrevista:** Su contenido fue conformado por preguntas previamente elaboradas para reunir datos, a través de un dialogo que se estableció previamente, con la finalidad de conocer cuáles son los procesos que se llevan a cabo en la empresa antes de realizar la exportación de rosas.

#### **2.3.4 Instrumento de investigación**

El instrumento utilizado es el cuestionario, el mismo se enfatizó en la realización de 10 preguntas dicotómicas de opción múltiple para así conocer cuáles

son las principales falencias dentro del área organizacional y así se pueda implementar una mejora continua, así mismo se construyó una batería de preguntas que se enfocan en la aplicación de una entrevista a personas que se especializan dentro de la organización en el área de exportaciones.

### 2.3.5 Población, fórmula, muestra

La población está constituida por todos los empleados que hacen parte de la postproducción en la empresa Espirosal Cia. Ltda. Dando como total de la población un total de 20 personas entre hombre y mujeres, los cuales se ubican en el cantón Pedro Moncayo, Tabacundo.

La fórmula para el cálculo de la muestra se obtuvo del Autor Jorge Rosillo, publicado en su obra *Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión una visión integral para empresas manufactureras y de servicios*.

$$\frac{Z^2pqN}{E^2(N - 1) + pqZ^2}$$

- ❖ **N (Tamaño de la Población):** 20 empleados en la postproducción de la empresa Espirosal Cia. Ltda. Ubicada en Tabacundo en el cantón Pedro Moncayo
- ❖ **Z (Nivel de Confianza):** 95% que es igual a 1.96 el nivel de confianza a utilizar es alto para que arroje un buen porcentaje de seguridad.
- ❖ **P (probabilidad de éxito, o proporción esperada):** 50% que es igual a 0,5. Se utilizará este valor, ya que es la primera investigación para realizarse para la empresa “Espirosal Cia. Ltda.”.
- ❖ **Q (Probabilidad de fracaso):** 50% que es igual a 0,5. Es la diferencia del valor de P, y quiere decir que tan probable es que la investigación fracase.
- ❖ **E (Precisión o Nivel de Error o error muestral):** 8% que es igual a 0,08.

Aplicación de la fórmula para determinar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 20}{(0,08^2 \times (20 - 1) + 0,5 \times 0,5 \times 1,96^2)}$$

$$n = \frac{19,21}{1,08}$$

$$n = 18$$

Según la fórmula utilizada el total de la muestra es de 18 personas, sin embargo se aplicó al total de la población que son 21 personas con el fin de tener la respuesta del total.

### **2.3.6 Recogida de información**

El tamaño de la muestra de la empresa Espirosal Cia. Ltda. Es de 18 encuestas, es decir se van a aplicar encuestas a los colaboradores del área de postproducción de la florícola ubicada en Tabacundo en el cantón Pedro Moncayo, que es el lugar donde se encuentra ubicada la organización.

### **2.3.7 Fuente de información**

#### **2.3.7.1 Primarias**

Como fuentes primarias se tomaron en cuenta libros de las diferente plataformas digitales como Google académico, Ebsco, e.Libro, etc. Estas fuentes bibliográficas sirvieron como sustento teórico para la aplicación de conceptualización sobre los procesos de mejora organizacional

#### **2.3.7.2 Secundarias**

Se utilizó como fuentes secundarias de información a las diferentes páginas web que hacen relación a temas florícolas y de exportación para conocer de forma adecuada cual es el proceso y así poder sustentar la información recopilada de las fuentes primarias.

### 2.3.8 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

**Pregunta 1.** ¿Qué edad tiene usted?

**Tabla No. 1**

Edad de los encuestados

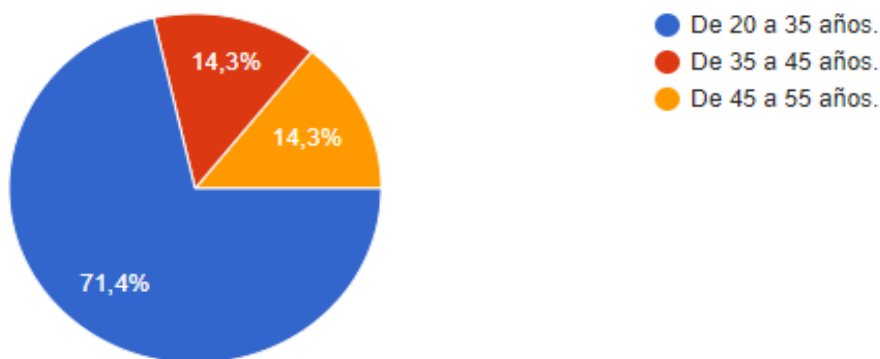
Edad	Frecuencia (f)	Porcentaje %
De 20 a 35 años	15	71.4%
De 35 a 45 años	3	14.3%
De 45 a 55 años	3	14.3%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 1**

Porcentajes de Edad de los encuestados



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 71.4% de los encuestados se encuentra dentro del rango de edad entre 20 a 35 años, mientras que el 14.3% de los encuestados tienen una edad de entre 35 a 45 años, y el resto es decir, el 14.3% restantes están en un rango de edad de 45 a 55 años.

**Pregunta 2.** ¿Ha recibido capacitaciones sobre los manejos de la maquinaria en los procesos de producción de rosas en la empresa Espirosal?

**Tabla No. 2**

Capacitación recibida por el personal

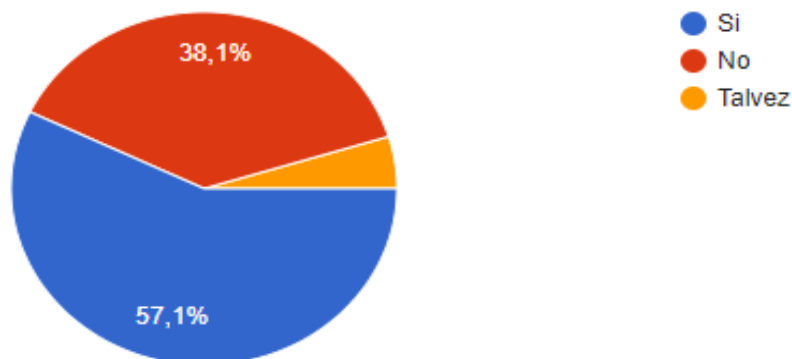
Edad	Frecuencia (f)	Porcentaje %
Si	12	57.1%
No	8	38.1%
Tal vez	1	4.8%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 2**

Porcentajes de Personal que menciona haber recibido capacitación



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 57.1% de los encuestados dice haber recibido capacitación sobre los manejos de la maquinaria en los procesos de producción, mientras que el 38.1% de los encuestados niega haber recibido cualquier tipo de capacitación, y el 4.8% restantes, no recuerda si la recibió o no en algún momento.



**Pregunta 3.** ¿Qué tiempo tiene laborando en el área de postproducción?

**Tabla No. 3**

Tiempo laborado en el área de postproducción

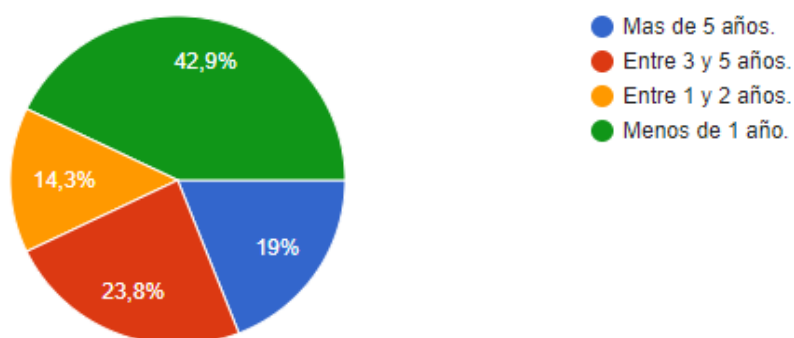
Tiempo	Frecuencia (f)	Porcentaje %
Menos de 1 año.	9	42,9%
Entre 1 y 2 años.	3	14,3%
Entre 3 y 5 años.	5	23,8%
Más de 5 años	4	19,0%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 3**

Porcentajes de tiempo laborado en el área de postproducción



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 42.9% de los encuestados ha trabajado en el área de post producción menos de 1 año, es decir que es personal recién contratado por el área, mientras que el 14.3% de los encuestados ha trabajado entre 1 – 2 años, el 23.8% de los encuestados trabaja ya entre 3 – 5 años, y el 19% restante, se encuentra en el área de producción hace 5 años o más.

**Pregunta 4.** ¿Cada cuánto tiempo cree usted que debe recibir capacitaciones para un buen manejo de los procesos de producción de rosas?

**Tabla No. 4**

Tiempo promedio para recepción de capacitaciones

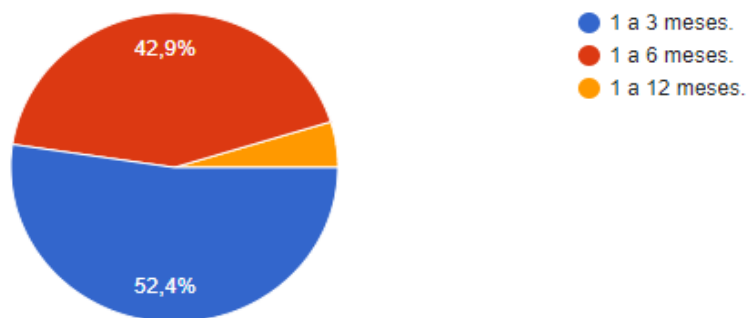
Tiempo	Frecuencia (f)	Porcentaje %
1 a 3 meses	11	52,4%
3 a 6 meses	9	42,9%
1 a 12 meses	1	4,8%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 4**

Porcentajes de promedio de tiempo para recibir capacitaciones



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 52.4% de los encuestados menciona que sería importante recibir capacitaciones en un tiempo de 1 a 3 meses, mientras que el 42.9% menciona que sería importante recibir capacitaciones en un tiempo de 3 a 6 meses, y por último, el 4.8% restante, menciona que sería importante recibir capacitaciones cada periodo de 1 a 12 meses.

**Pregunta 5.** ¿Está usted de acuerdo en que se implemente, un plan de mejora para los procesos diarios en el área de postproducción?

**Tabla No. 5**

Opinión de los encuestados sobre implementación de plan de mejora.

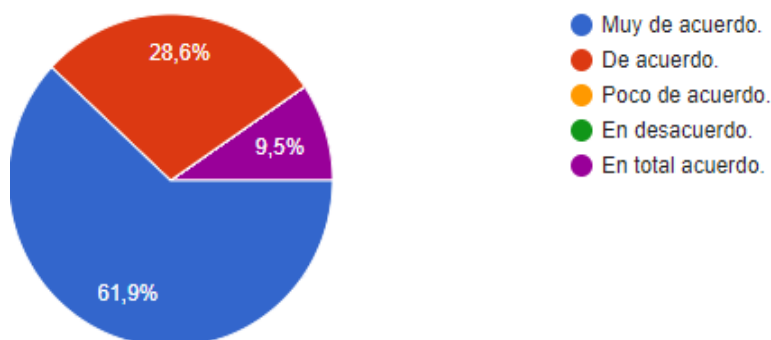
Opinión	Frecuencia (f)	Porcentaje %
En desacuerdo	0	0%
Poco acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	28,6%
Muy de acuerdo	13	61,9%
En total acuerdo	2	9,5%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 5**

Porcentajes de opinión sobre implementación de plan de mejora.



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 61.9% de los encuestados está muy de acuerdo en que se implemente un plan de mejora para los procesos diarios de la postproducción, mientras que el 28.6% está de acuerdo en que se implemente el plan de mejora, y por último, el 9.5% restante, menciona que está en total acuerdo para la implementación del plan de mejora; es importante mencionar que ninguno de los encuestados opinó no estar de acuerdo o en poco acuerdo con la implementación del plan de mejora.

**Pregunta 6.** ¿Cuántos procesos dentro de la postproducción cree usted que necesitan mejorar?

**Tabla No. 6**

Procesos a mejorar dentro de área de postproducción

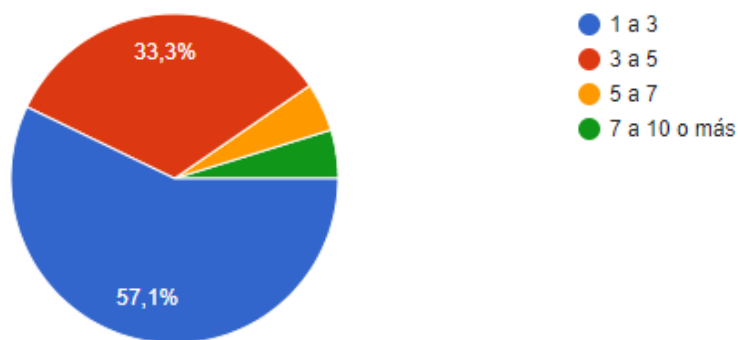
No. Procesos	Frecuencia (f)	Porcentaje %
1 a 3	12	57.1%
3 a 5	7	33.3%
5 a 7	1	4,8%
7 a 10 o más	1	4,8%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 6**

Porcentajes de número de procesos a mejorar en postproducción



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 57.1% de los encuestados piensa que es importante corregir alrededor de 1 a 3 procesos en el área de postproducción, mientras que el 33.3% piensa que es importante mejorar alrededor de 3 a 5 procesos, el otro 4.8% menciona que se deberían corregir de 5 a 7 procesos en la misma área, y por último, el 4.8% cree que es importante corregir alrededor de 7 a 10 o más procesos.

**Pregunta 7.** ¿En qué porcentaje cree usted que un plan de mejora para los procesos puede incrementar el éxito del producto?

**Tabla No. 7**

Opinión de los encuestados sobre el éxito del plan de mejora

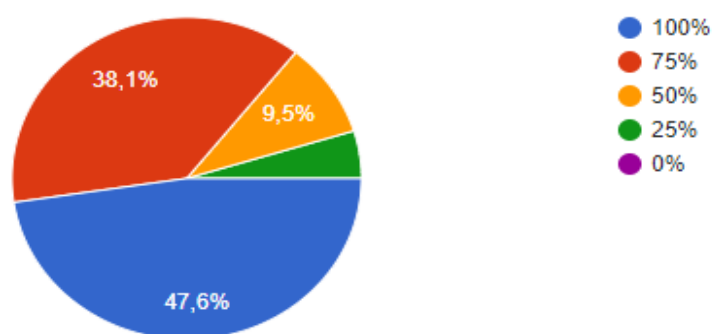
Porcentaje	Frecuencia (f)	Porcentaje %
0%	0	0,0%
25%	1	4,8%
50%	2	9,5%
75%	8	38,1%
100%	10	47,6%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 7**

Porcentajes de opinión sobre éxito del plan de mejora



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 47.6% de los encuestados cree que los planes de mejora en los procesos incrementarán el éxito del producto en un 100%, mientras que el 38.1% piensa que la mejora de procesos proyectarán al producto en un 75%, el otro 9.5% menciona que la mejora de procesos traerán el éxito del producto a un 50%, y por último, el 4.8% cree que el producto mejorará en un 25% a causa de las mejoras; es importante mencionar que ninguno de los encuestados respondió que mejoraría en un 0%.

**Pregunta 8.** ¿Cree usted que la implementación de un plan de mejora en los procesos puede mejorar la calidad del producto a exportar?

**Tabla No. 8**

Opinión de los encuestados sobre la mejora de la calidad del producto

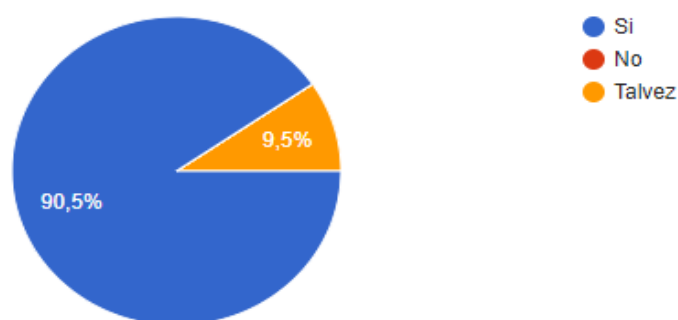
Opinión	Frecuencia (f)	Porcentaje %
Si	19	90,5%
Tal vez	2	9,5%
No	0	0,0%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 8**

Porcentajes de opinión sobre mejora de la calidad del producto



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 90.5% de los encuestados cree que los planes de mejora en los procesos incrementarán la calidad del producto a exportar, mientras que el 9.5% piensa que los planes de mejora quizás podrían incrementar la calidad del producto a exportar; ningún encuestado respondió negativamente.

**Pregunta 9.** ¿Qué tipo de maquinaria cree usted que debe ser reemplazada para la mejora de los procesos en la postproducción?

**Tabla No. 9**

Opinión de encuestados sobre el tipo de maquinaria a reemplazar

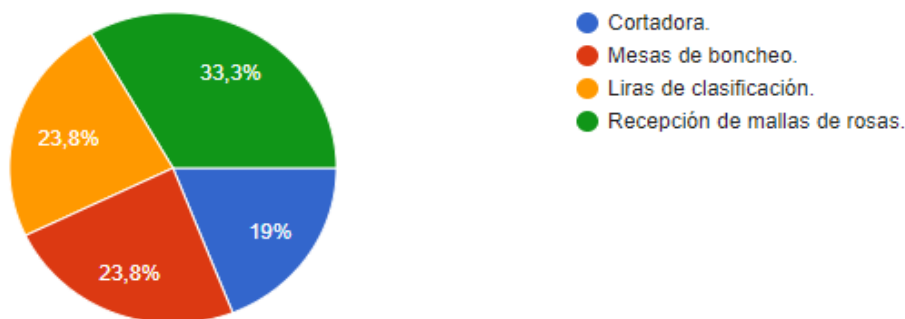
Tipo de maquinaria	Frecuencia (f)	Porcentaje %
Mesas de boncheo.	5	23,8%
Recepción de mallas de rosas.	7	33,3%
Liras de clasificación.	5	23,8%
Cortadora.	4	19%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 9**

Porcentajes de opinión sobre tipo de maquinaria a cambiar



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 33.3% de los encuestados menciona que la maquinaria a reemplazar es la recepción de mallas de rosas para mejorar los procesos de postproducción, el 23.8% menciona que las mesas de boncheo son la maquinaria más recomendable a reemplazar, el 23.8% adicional menciona que las liras de clasificación son la maquinaria a reemplazar, y por último, el 19% menciona que la cortadora es la maquinaria a reemplazar para mejorar los procesos de postproducción.

**Pregunta 10.** ¿Cada que tiempo cree usted que la empresa debe dar seguimiento y mejora a los procesos de postproducción?

**Tabla No. 10**

Tiempo para ejecución de seguimiento en la mejora de los procesos

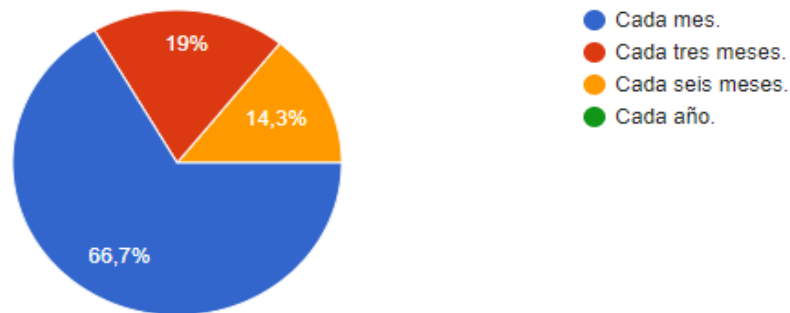
Tiempo	Frecuencia (f)	Porcentaje %
Cada mes	14	66,7%
Cada tres meses	4	19,0%
Cada seis meses	3	14,3%
Cada año	0	0%
Total	21	100%

Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Gráfico No. 10**

Porcentajes de opinión sobre el tiempo de seguimiento en procesos



Elaborado por: Novoa.D. (2022)

Fuente: Investigación propia

**Interpretación:** De un total de 21 encuestados: el 66.7% opina que el seguimiento de los procesos de mejora en el área de postproducción debe darse de forma mensual, mientras que el 19% de los encuestados opina que este seguimiento debe darse de forma trimestral, y por último el 14.3% de los encuestados opina que el seguimiento debe ser semestral; ninguno de los encuestados opinó que debía ser de forma anual.



### 3 ANALISIS DE LA ENTREVISTA

**Tabla 2**

*Análisis de la entrevista*

PREGUNTAS	POSITIVO	NEGATIVO
1) ¿Cree usted que un plan de mejora en los procesos de postproducción dinamiza la economía de su empresa?	X	
2) ¿Su empresa se encuentra preparada para invertir en un plan de mejora en maquinaria, capacitaciones, herramientas en el área de postproducción?	X	
3) ¿Cuáles son los países a los que más exporta la empresa de rosas Espirosal?	X	
4) ¿Cuáles son las necesidades de cambio o renovación dentro de un plan de mejora en los procesos de la postproducción?	X	
5) ¿La implementación de un plan de mejora, en los procesos de la postproducción, como ayudaría para incrementar más la exportación de rosas de su empresa?	X	

#### 4 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

A continuación se realiza el análisis FODA de la empresa de rosas Espirosal Cía. Ltda.

##### FORTALEZAS

- \*Enfoque sustentable
- \*Satisfacer al cliente
- \*Ventas de calidad
- \*Empresa confiable

##### DEBILIDADES

- \*Falta de comunicación
- \*Mayores inversiones
- \*Falta de coordinación
- \*Rechazo de los clientes

##### OPORTUNIDADES

- \*Mercados nacionales
- \*Mercados internacionales
- \*Buena relación con clientes
- \*Oportunidades de trabajo

##### AMENAZAS

- \*Clima
- \*Competencia
- \*Personal
- \*Aumento de costos insumos

## 5 MATRIZ ESTRATÉGICA

A continuación se presenta la matriz foda de la empresa Espirosal Cía. Ltda.



## CAPITULO III

### 6 PROPUESTA

#### 6.1 Descripción de la empresa

Espirosal Cía. Ltda. Es una empresa dedicada a la producción y exportación de rosas frescas, con más 20 años de existencia está ubicada en el Barrio La Quinta, calle Pacifico Proaño s/n en la ciudad de Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo, Ecuador, con RUC 0591715003001.

### DIRECTIVOS

Sr. Carlos Luis Espinosa R.	Gerente General / Rep. Legal
Ing. Gabriela Espinosa A.	Gerente de Campo
Sr. Juan Carlos Vaca S.	Comercio Exterior
Sra. Ma. Augusta Espinosa A.	Administración y RRHH
Sra. Gabriela Novoa	Asistente Administrativa

#### 6.2 Descripción de los productos

La empresa Espirosal CIA. Ltda. Trabaja netamente en la producción y exportación de rosas frescas con una cantidad excelente en variedades que son exportadas a diferentes mercados internacionales, donde sus clientes están muy satisfechos con la calidad del producto.

Las rosas tienen un gran proceso de desarrollo en el área de cultivo, pero es el área de la postproducción donde realizan el importante y arduo trabajo de preparar el producto final, tiene varios procesos como lo son:

- Poscosecha
- Recepción
- Clasificación y emboncheo
- Control y empaque

### **6.3 Filosofía Corporativa**

#### **Visión**

Está centrada en producir y exportar rosas frescas que cumplan con los altos estándares de calidad, brindar un excelente servicio a los clientes y así cumplir con las necesidades de los mercados internacionales.

Mejorar las políticas de la empresa para que los colaboradores tengan un mejor ambiente laboral.

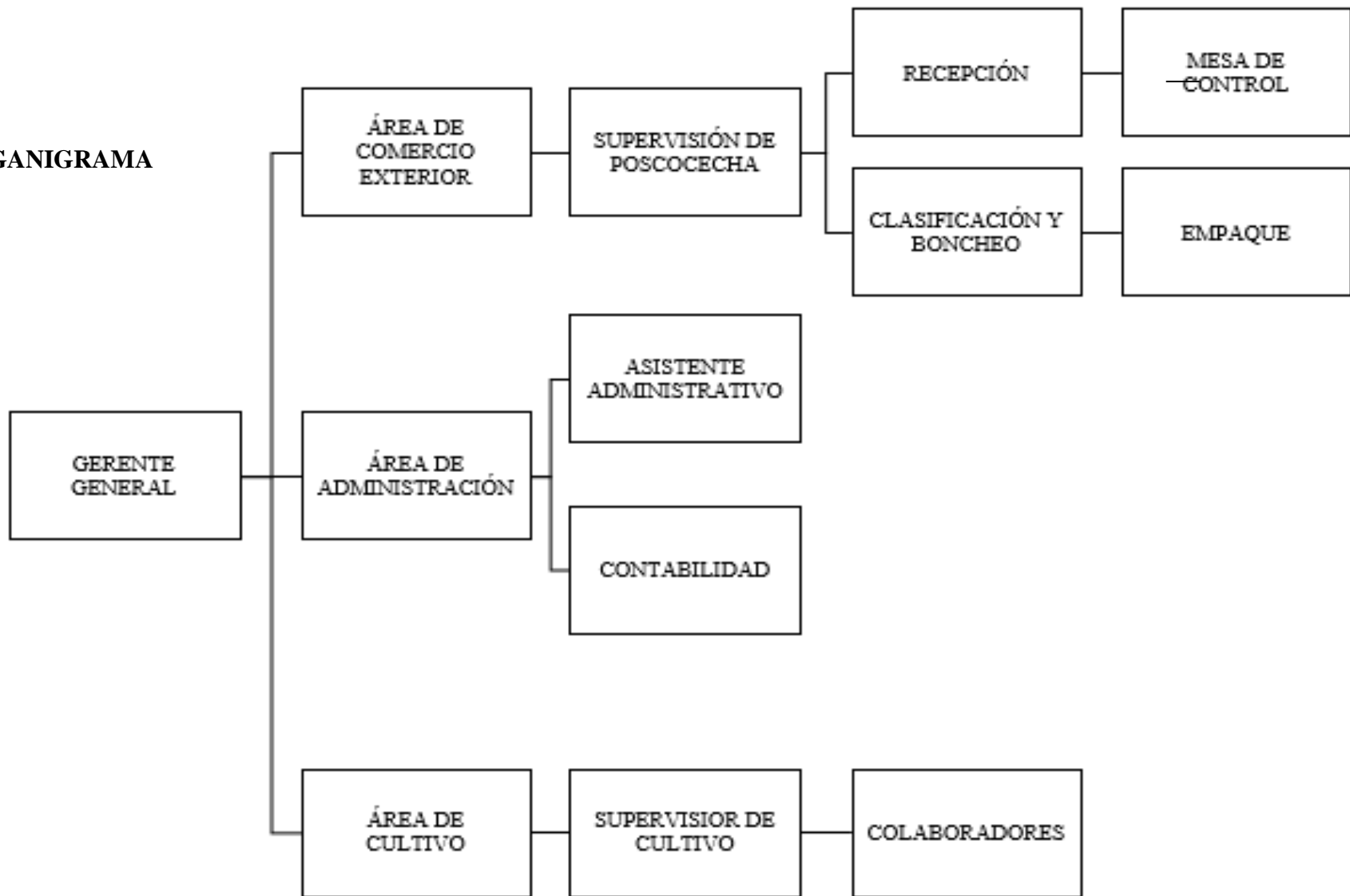
#### **Misión**

Ser una de las mejores empresas florícolas en el país, reconocida y confiable en los mercados nacionales e internacionales por su excelente calidad de rosas y su alto énfasis en la satisfacción de los clientes.

#### **Valores**

Los valores en la empresa Espirosal Cía. Ltda. Desde el inicio siempre fueron totalmente claros la responsabilidad, puntualidad, honestidad, respeto y compromiso con el pasar del tiempo todo ha sido fortalecido en todos sus ámbitos.

7 ORGANIGRAMA



## **8 Objetivo de la propuesta**

Implementar un plan de mejora en los procesos de la postproducción que permita identificar las causas que provocan las debilidades detectadas en cada proceso a realizar.

Identificar las acciones de mejora a aplicar una vez analizada su viabilidad y así establecer prioridades en las líneas de actuación dentro de la postproducción en cada proceso.

## **9 Planes a implementar**

La empresa Espirosal Cia. Ltda. Analizado las áreas de la posproducción y a tomado la resolución de invertir y mejorar algunos implementos que son de suma importancia en los procesos a realizar.

- ❖ Adecuación de la infraestructura en la posproducción
- ❖ Reestructurar instalaciones eléctricas en el área de empaque
- ❖ Adquisición de un vehículo de carga para transportar la flor.
- ❖ Adquisición de gavetas grandes para la recepción de flor
- ❖ Adquisición de equipos y herramientas nuevas
- ❖ Incrementar el inventario de insumos
- ❖ Dotar al personal de implementos de seguridad
- ❖ Capacitaciones al personal



## 10 Matriz de priorización de planes

Nº	PLAN DE ACCIÒN	ÀREA			CRONOGRAMA	
		RECEPCIÒN	POSPRODUCCIÒN	EMPAQUE	F. INICIO	F.FIN
1	Adecuación de la infraestructura en la postproducción		X		01/03/2022	05/04/2022
2	Reestructurar instalaciones eléctricas en el área de empaque			X	21/03/2022	23/03/2022
3	Adquisición de un vehículo de carga para transportar la flor	X			01/04/2022	30/04/2022
4	Adquisición de gavetas grandes para almacenamiento de mallas de flor		X		15/03/4/2022	26/04/2022
5	Adquisición de equipos y herramientas nuevas		X		01/06/2022	30/06/2022
6	Incrementar el inventarios de insumos		X		01/08/2022	31/08/2022
7	Dotar al personal de implementos de seguridad	X	X	X	01/04/2022	01/06/2022
8	Capacitación al personal	X	X	X	01/03/2022	31/03/2022

## 10.1 Descripción del plan:

**Nombre del primer plan** (Adecuación de la infraestructura en la posproducción)

El adecuar la infraestructura del área de postproducción sería el primer paso muy importante en el plan de mejora, ya que con eso lograríamos más elegancia al momento de visitas de los clientes y así estarán satisfechos y seguros que el ambiente laboral es muy excelente desde lo más importante en el empresa.

**Estrategia:** Inversión para la remodelación de la toda la infraestructura.

**Objetivo:** Mejorar significativamente la presentación de la empresa.

**Indicador:** N° de infraestructuras remodeladas 1

**Responsable:** Encargado financiero

**Denominación de la infraestructura:** Paredes fallas y pintura, cambio de techos, ventanas.

### Figura 1

#### *Infraestructura*



**Presupuesto:** \$10.000

## 10.2 Descripción del plan:

**Nombre del primer plan** (Reestructurar instalaciones eléctricas en el área de empaque)

La reestructuración de las instalaciones eléctricas permitirá obtener mayor enfoque en el trabajo de empaque, las herramientas trabajaran al cien por ciento esto hará que el trabajo sea más productivo y eficaz.

**Estrategia:** Inversión en una buena instalación eléctrica.

**Objetivo:** Implementar un mejor cableado para que así el área de empaque tenga la suficiente claridad y las maquinas estén en buen estado así puedan tener un buen ambiente laboral.

**Indicador:** N° de instalaciones eléctricas 4

**Responsable:** Encargado financiero

**Denominación instalaciones eléctricas:** Cableado de instalación eléctrica, cunetas de cables, toma corrientes, boquillas.

**Figura 2**  
*Reestructuración eléctrica*



**Presupuesto:** \$300.00

### 10.3 Descripción del plan:

**Nombre del primer plan** (Adquisición de un vehículo de carga para transportar la flor)

La adquisición de éste vehículo permitirá obtener mayor disponibilidad de entregas de flor en la recepción, con mejor calidad y volumen.

**Estrategia:** Inversión en un vehículo para mejorar el servicio de recepción de flor

**Objetivo:** Mejorar significativamente la llegada y entrega de flor al área de recepción

**Indicador:** N° de vehículos comprados 1

**Responsable:** Encargado financiero

**Denominación del vehículo:** Mazda BT-50, una sola cabina, año 2009, a diésel.

**Figura 3**  
*Adquisición de vehículo*



**Presupuesto:** \$16.000

#### **10.4 Descripción del plan:**

**Nombre del primer plan** (Adquisición de gavetas grandes para la recepción de flor)

La adquisición de gavetas grandes ayudara muchos con la capacidad del espacio ya que es necesario para la recepción de mallas de flor. Esto ayuda no solo con la cantidad sino también para que la flor no se maltrátate y por ende sirve más para el proceso.

**Estrategia:** Inversión en una cantidad analizada de gavetas grandes

**Objetivo:** Mejorar la recepción de mallas de flor

**Indicador:** N° de gavetas grandes 10

**Responsable:** Encargado financiero

**Denominación de las tinas grandes:** gavetas cerradas medidas 1.00m de ancho x 1.90 de largo color plomo.

**Figura 4**  
*Adquisición de gavetas*



**Presupuesto:** \$300.00

## 10.5 Descripción del plan:

**Nombre del primer plan** (Adquisición de equipos y herramientas nuevas)

La adquisición de equipos y herramientas nuevas influye mucho en el área de la posproducción, ya que con ello se podrá trabajar de la mejor manera para obtener un buen producto con excelente calidad.

**Estrategia:** Inversión en equipos y herramientas

**Objetivo:** Mejorar el proceso de la producción de rosas para una mejor presentación

**Indicador:** N° de equipos comprados 2

**Responsable:** Encargado financiero

**Denominación los equipos y herramientas:** cortadora de tallos, liras de clasificación.

**Figura 6**  
*Cortadora de tallos*



**Figura 5**  
*Lira de clasificación*



**Presupuesto:** \$15.000

## 10.6 Descripción del plan:

**Nombre del primer plan** (Incrementar el inventario de insumos)

La adquisición de proveerse de insumos en el área de posproducción de rosas es muy importante, ya que los insumos son indispensables en el labor diario, por ende es necesario llevar un inventario de los insumos necesarios.

**Estrategia:** Inversión en insumos necesarios

**Objetivo:** Proveerse de insumos necesarios para que no tener dificultades y estén listo para el proceso de la posproducción

**Indicador:** N° de insumos comprados 10

**Responsable:** Encargado financiero

**Denominación de los insumos:** capuchón, grapas, ligas, papel periódico, cinta, zuncho, hebilla, lámina.

**Figura 7**  
*Insumos*



**Presupuesto:** \$10.000

## 10.7 Descripción del plan:

**Nombre del primer plan** (Dotar al personal de implementos de seguridad)

La adquisición de implementos de seguridad para los colaboradores ayuda en la integridad de cada uno de ellos.

**Estrategia:** Inversión en implementos de seguridad para todo el personal

**Objetivo:** Dotar a todo el personal de implementos de seguridad para un buen ambiente laboral

**Indicador:** N° de implementos de seguridad comprados 2

**Responsable:** Encargado financiero

**Denominación del implemento de seguridad:** Guantes master L300, vestimenta buzos azul Marín, pantalón pijama azul.

**Figura 8**  
*Dotación de uniforme*



**Figura 9**  
*Dotación de guantes*



**Presupuesto:** \$500.00



## 10.8 Descripción del plan:

**Nombre del primer plan** (Capacitaciones al personal)

La adquisición de personas especializadas en el tema de capacitaciones y charlas, sobre trabajo a realizar, charlas emotivas y de seguridad e higiene son fundamentales para la empresa, así sus colaboradores estarán en un ambiente laboral satisfecho.

**Estrategia:** Inversión en capacitaciones para el personal

**Objetivo:** Mejorar el ritmo y buen desempeño de los colaboradores en la empresa.

**Indicador:** N° de capacitaciones cada 6 mes 2

**Responsable:** Encargado financiero

**Denominación de capacitaciones:** Enfermedades de las rosas, motivación personal, seguridad ocupacional.

*Tabla 3*  
*Capacitaciones semestrales*

TEMA	MESES					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
TRIPS Y ACAROS BUEN MANEJO DE MONITOREO	X				X	
ESTABILIDAD EMOCIONAL			X			X
ALCOLISMO Y DROGAS		X			X	
SEGURIDAD EL USO ADECUADO DE MAQUINARIA		X		X		X

**Presupuesto:** \$300.00

## 11 CUADRO PRESUPUESTAL

**Tabla 4**  
*Cuadro presupuestal*

<b>N°</b>	<b>PLAN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
<b>1</b>	Adecuación de la infraestructura en la posproducción	<b>G.F.</b>	<b>\$10.000.00</b>
<b>2</b>	Reestructura instalaciones eléctricas en el área de empaque	<b>G.F.</b>	<b>\$300.00</b>
<b>3</b>	Adquisición de un vehículo de carga para transportar la flor	<b>G.F.</b>	<b>\$16.000.00</b>
<b>4</b>	Adquisición de gavetas grandes para la recepción de flor	<b>G.F.</b>	<b>\$300.00</b>
<b>5</b>	Adquisición de equipos y herramientas nuevas	<b>G.F.</b>	<b>\$15.000.00</b>
<b>6</b>	Incrementar el inventario de insumos	<b>G.F.</b>	<b>\$10.000.00</b>
<b>7</b>	Dotar al personal de implementos de seguridad	<b>G.F.</b>	<b>\$500.00</b>
<b>8</b>	Capacitaciones al personal	<b>G.F.</b>	<b>\$300.00</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>\$52.400.00</b>

## 12 CONCLUSIÓN

Dentro de la gestión administrativa se encontró fallos en meses anteriores en la organización de los temas para las áreas operativas, por lo cual se analizó y se dio estrategias para una mejor organización en todas las áreas.

Se identificó plenamente el proceso a mejorar mediante un análisis e investigación, en coordinación con el supervisor del área de posproducción se logró tener una mejor visión de todas las actividades que lo conformaban de esa manera se dio las diversas, opciones que se lo trabajara, mediante el plan de mejora presentado llevarlos a cabo.

En base a las falencias encontradas y analizadas se realizó el diseño del plan de mejora, este plan incluye las actividades detalladas para cada proceso de la posproducción de la empresa que servirá para alcanzar los objetivos planteados, los instrumentos o herramientas que serán necesarias, los recursos que se necesitaran para su implementación.

Se logró demostrar teóricamente que la implementación del plan de mejora es beneficioso y factible para lograr así un buen manejo de procesos y de la misma manera mejorar significativamente calidad del producto en la empresa.

### **13 RECOMENDACIONES**

Se recomienda realizar el seguimiento por parte del área administrativa y financiera, del correcto funcionamiento de cada uno de los procesos, para de esta forma garantizar un enfoque de calidad en el producto.

Se debería realizar estrategias claras y precisas con empresas privadas para proporcionar una constante capacitación al personal que labora en el área de la postproducción de esta forma mantener capacitados al personal acorde a sus habilidades.

Realizar reuniones periódicas en cada área de la postproducción, para así recibir propuestas de mejoras y el control de cada uno de procesos.

## BIBLIOGRAFÍA

Actualidad Empresa. (28 de Noviembre de 2013). <http://actualidadempresa.com/>.

Obtenido de <http://actualidadempresa.com/>:

<http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

Agencia de Regulación y Control fito y zoosanitario . (2018).

<https://www.agrocalidad.gob.ec/>. Obtenido de

<https://www.agrocalidad.gob.ec/direccion-de-certificacion-fitosanitaria/>

Art.37. (2019). *Reglamento para la aplicación Ley de Régimen*.

ASBA, E. F. (2019). *Educación Financiera* . Obtenido de [www.asba-supervision.org](http://www.asba-supervision.org):

<https://www.asba-supervision.org/PEF/inversion/que-es-la-inversion.shtml>

Bastidas , M. T. (Julio de 2020). *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*.

Obtenido de [repositorio.uasb.edu.ec](http://repositorio.uasb.edu.ec):

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7447/1/T3243-MAE-Bastidas-Analisis.pdf>

Bergholz, S. P. (Mayo de 2016). [www.medwave.cl](http://www.medwave.cl). Obtenido de [www.medwave.cl](http://www.medwave.cl):

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>

Bravo, M. (2019). *Contabilidad de Costos*. Quito: Nuevo Día.

Chanamé, O. (2008). *Comentarios de la Constitución* . Lima : Juristas Editores .

Contabilidad, C. d. (3 de Abril de 2018). *El primer portal en español de las Normas Internacionales de Información Financiera*. Obtenido de

<https://www.nicniif.org/home/novedades/el-consejo-de-normas-internacionales-de-contabilidad-iasbr-emite-una-version-revisada-del-marco-conceptual.html>

Damba, A. (11 de Mayo de 2020). *Decide* . Obtenido de [decidesoluciones.es](http://decidesoluciones.es):

<https://decidesoluciones.es/gestion-por-procesos-de-negocio-bpm/>

Definición Mx., (14 de Abril de 2017). Obtenido de <https://definicion.mx/flor/>

DEUSTO FORMACIÓN . (18 de Marzo de 2014). *www.deustoformacion.com*.

Obtenido de *www.deustoformacion.com*:

[https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-gestion-rendimiento-](https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-gestion-rendimiento-empresarial#:~:text=El%20Enterprise%20Performance%20Management%20(EPM,delante%20de%20su%20competencia%20directa)

[empresarial#:~:text=El% 20Enterprise% 20Performance% 20Management% 20\(E PM,delante% 20de% 20su% 20competencia% 20directa.](https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-gestion-rendimiento-empresarial#:~:text=El%20Enterprise%20Performance%20Management%20(EPM,delante%20de%20su%20competencia%20directa)

Educación Navarra . (2018). *www.educacion.navarra.es*. Obtenido de

*www.educacion.navarra.es*:

[https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que% 20es\\_un\\_plan \\_de\\_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04](https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04)

Flores, J. (10 de Julio de 2018). *Derecho Ecuador* . Obtenido de *Derechoecuador.com* :

<https://derechoecuador.com/microempresa/>

Fondo Social Europeo. (2013). *Fondo Social Europeo dentro del Programa Operativo*

*Lucha contra la Discriminación* . Obtenido de chrome-

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https% 3A% 2F% 2Fwww.accioncontraelhambre.org% 2Fsites% 2Fdefault% 2Ffiles% 2Fdocum ents% 2Fu.d.9\\_exportacion\\_importacion.pdf&clen=759794&chunk=true](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.accioncontraelhambre.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fdocuments%2Fu.d.9_exportacion_importacion.pdf&clen=759794&chunk=true)

Galan, M. (2011). *fasedinamicadelprocesoadministrativo*. Obtenido de

*fasedinamicadelprocesoadministrativo*:

[http://fasedinamicadelprocesoadministrativo.blogspot.com/2011/01/fase- dinamica-del-proceso.html](http://fasedinamicadelprocesoadministrativo.blogspot.com/2011/01/fase-dinamica-del-proceso.html)

García , B. J. (18 de Mayo de 2010). *Empresas y empresarios* . Obtenido de chrome-

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https% 3A% 2F% 2Fwww.uaeh.edu.mx% 2Finvestigacion% 2Ficea% 2FLI\\_EcoReg% 2FBlanca \\_Garcia% 2Fexportacion.pdf&clen=510715&chunk=true](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.uaeh.edu.mx%2Finvestigacion%2Ficea%2FLI_EcoReg%2FBlanca_Garcia%2Fexportacion.pdf&clen=510715&chunk=true)

García Marrero, R. (1989). Elementos de contabilidad y costos para ingenieros. Ciudad

de La Habana. En R. Gárciga Marrero. Editorial Pueblo y Educación. Obtenido de Editorial Pueblo y Educación.

Gobierno Municipal del Cantón Pedro Moncayo. (2011). *Plan Estratégico de*

*Desarrollo*. Obtenido de chrome-

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http% 3A% 2](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2)

F%2Fwww.pedromoncayo.gob.ec%2Fdocumentos%2FOrd2019%2Fs1%2520plan%2520estrategico%2520desarrollo%2520CPM%25202011-2020.pdf&clen=3527392&chunk=true

Gonzalez , R. (Julio de 2015). *Estudio Financiero para determinar la factibilidad de la empresa de Flores de la Victoria* . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10446/1/UPS-GT001510.pdf>

Holguín Alcivar , M. A. (2010). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador* . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2F repositorio.puce.edu.ec%2Fbitstream%2Fhandle%2F22000%2F5431%2FT-PUCE-5659.pdf&clen=1131034

Huilcapi , S., & Gallegos , D. (2019). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. *Revista Espacios*, 11-15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>

Iglesias Gómez , A. (27 de Enero de 2012). *Escuela de Organización Industrial* . Obtenido de [www.eoi.es/](http://www.eoi.es/): <https://www.eoi.es/blogs/albertoiglesias/2012/01/27/las-tecnicas-de-negociacion/>

Instituto LEAN . (2019). *institutolean.cl*. Obtenido de [institutolean.cl](http://institutolean.cl): <https://institutolean.cl/nuevo/lean>

IONOS. (03 de Abril de 2019). *www.ionos.es*. Obtenido de [www.ionos.es](http://www.ionos.es): <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/plan-de-inversion/>

ISOTools Excellence. (07 de Mayo de 2015). *www.isotools.org*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/#:~:text=La%20mejora%20continua%20es%20un,resultados%20eficientes%20y%20de%20calidad.>

Kantis, H., & Koenig , P. (2004). *Desarrollo Emprendedor América Latina y la experiencia Internacional* . Whasington : DC: BID.

Latorre, C. (Julio de 2014). *PLAN DE EMPRESA PARA EXPANSION DE NEGOCIO DE UNA EMPRESA DE DISTRIBUCION DE BEBIDAS*. (U. P. V, Ed.)

- Obtenido de  
[https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/44196/TFC%202014%20ADE%20UPV%2024\\_7\\_2014.pdf?sequence=1](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/44196/TFC%202014%20ADE%20UPV%2024_7_2014.pdf?sequence=1)
- Lean Sherpa. (2020). *leansherpa.es*. Obtenido de leansherpa.es:  
<https://leansherpa.es/vsm-mapa-de-flujo-de-valor/>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS). (10 de mayo de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Registro Oficial 444*. Ecuador: Presidencia de la República.
- Mallar , M. Á. (2010). Gestión de procesos un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca . (2019). *Protocolo técnico para la exportación de Flores* . Obtenido de Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca : chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Flogistica.produccion.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F05%2FPTLS-Flores\_2019\_compressed.pdf&clen=4227783&chunk=true
- NIC. (2016). *Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2009). Norma Internacional de Información Financiera (NIIF), para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES)/ Sección 3, Sección 5, Sección 10, Sección 13, Sección 17, Sección 20, Sección 22, Sección 28, Secc.*
- NIC2. (2016). *Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2009). Norma Internacional de Información Financiera (NIIF), para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES)/ Sección 3, Sección 5, Sección 10, Sección 13, Sección 17, Sección 20, Sección 22, Sección 28, Secc.*
- Orozco, A. (9 de Enero de 2018). *SlideShare* . Obtenido de es.slideshare.net:  
<https://es.slideshare.net/Anaorozcoalonso/qu-es-la-comida-rpida>
- Paredes, P. (2014). *Contabilidad de Costos*. Ambato.



- Question Pro. (2019). *www.questionpro.com/*. Obtenido de *www.questionpro.com/*:  
<https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html#:~:text=Siguiendo%20esta%20l%C3%B3gica%20mientras%20que,aplicar%20encuestas%20para%20empleados%20que>
- Quiroa, M. (2018). *economipedia.com*. Obtenido de *economipedia.com*:  
<https://economipedia.com/definiciones/cliente.html#:~:text=Un%20cliente%20es%20una%20persona,que%20lo%20utilice%20otra%20persona.>
- Quiroa, M. (2019). *economipedia.com*. Obtenido de *Economipedia*:  
<https://economipedia.com/definiciones/mercado.html>
- Quiroa, M. (2021). *Economipedia*. Obtenido de *economipedia.com*:  
<https://economipedia.com/definiciones/producto-marketing.html>
- Rayburn, L. (2002). *Contabilidad Analítica y de Costos I: Enciclopedia de la Contabilidad*. España: Océano Centru.
- Rayburn, L. (2019). *Contabilidad y Administración de Costos*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Rayburn, L. (2020). *Contabilidad Analítica y de Costos I: Enciclopedia de la Contabilidad*. España: Océano Centru.
- Rdstation. (2019). <https://www.rdstation.com/es/ventas/>. Obtenido de <https://www.rdstation.com/es/ventas/>
- Reglamento a la Ley de Registro Único de Contribuyentes. (29 de Diciembre de 2006). *Reglamento a la Ley de Registro Único de Contribuyentes (RUC) - Registro Oficial Suplemento 398*. Quito: Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Tributaria. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/d62acc34-1e34-40cf-ab42-ba80ca91eac6/REGLAMENTO+A+LA+LEY+DE+REGISTRO+UNICO+DE+CONTRIBUYENTES%2C+RUC.pdf>.
- Reyes Cruz , J. L. (Diciembre de 2019). *Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo* . Obtenido de [uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Proyectos\\_de\\_Inversion.pdf](http://uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Proyectos_de_Inversion.pdf)

- Rodriguez , I., & Alpuin , D. (2020). *www2.deloitte.com*. Obtenido de [www2.deloitte.com:  
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf)
- RSE, R. S. (2017). *www.responsabilidadsocial.net*. Obtenido de [www.responsabilidadsocial.net:  
https://www.responsabilidadsocial.net/sustentabilidad-empresarial-realmente-existe/](https://www.responsabilidadsocial.net/sustentabilidad-empresarial-realmente-existe/)
- Sanchez, J. (17 de Julio de 2018). *economipedia.com*. Obtenido de [economipedia.com:  
https://economipedia.com/definiciones/manufactura.html](https://economipedia.com/definiciones/manufactura.html)
- Seco, M. (26 de Septiembre de 2017). *www.emprendepyme.net*. Obtenido de [www.emprendepyme.net:  
https://www.emprendepyme.net/que-es-un-plan-de-inversion.html](https://www.emprendepyme.net/que-es-un-plan-de-inversion.html)
- Sevilla Arias , A. (2020). *Economipedia*. Obtenido de [economipedia.com:  
https://economipedia.com/definiciones/precio.html#:~:text=El%20precio%20es%20la%20cantidad,por%20los%20compradores%20y%20vendedores.](https://economipedia.com/definiciones/precio.html#:~:text=El%20precio%20es%20la%20cantidad,por%20los%20compradores%20y%20vendedores.)
- UNAM. (28 de Agosto de 2018). *Contabilidad de Costos*. Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx/~materiafc/CCostos.html>
- Vásconez, J. (2013). *Costos de producción por procesos*. México, Mexico: Mc Graw-Hill.
- Zapata, P. (2007). *Contabilidad de Costos: Herramienta para la toma de decisiones*. Alfaomega.
- Zapata, P. (2012). *Contabilidad de Costos*. Colombia: D'VINNI.
- Zapata, P. (2017). *Contabilidad de Costos: Herramienta para la toma de decisiones*. Alfaomega.

## 14 ANEXOS

### ENCUESTA

**Objetivo:** Medir las relaciones entre las variables operacionales y administrativas dentro de la empresa florícola Espirosal Cia. Ltda. Mediante la aplicación de encuestas, para la aplicación de un plan de mejora continua en los procesos para el área de postproducción.

Aplicación al personal que lleva a cabo la producción de rosas.

1. ¿Qué edad tiene usted?
  - De 20 a 35 años
  - De 35 a 45 años
  - De 45 a 55 años
2. ¿Ha recibido capacitaciones sobre los manejos de la maquinaria en los procesos de producción de rosas en la empresa Espirosal?
  - Sí
  - No
  - Talvez
3. ¿Qué tiempo tiene laborando en el área de postproducción?
  - Más de 5 años
  - Entre 3 y 5 años
  - Entre 1 y 2 años
  - Menos de un año
4. ¿Cada cuánto tiempo cree usted que debe recibir capacitaciones para un buen manejo de los procesos de producción de rosas?
  - 1 a 3 meses.
  - 1 a 6 meses.
  - 1 a 12 meses.
5. ¿Está usted de acuerdo que se implemente un plan de mejora para los procesos diarios en el área de postproducción?
  - Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Poco de acuerdo
  - En desacuerdo

- En total desacuerdo
6. ¿Cuántos procesos dentro de la postproducción cree usted que necesitan mejorar?
- 1 a 3
  - 3 a 5
  - 5 a 7
  - 7 a 10 o más
7. ¿En qué porcentaje cree usted que un plan de mejora para los procesos puede mejorar el producto?
- 100%
  - 75%
  - 50%
  - 25%
  - 0%
8. ¿Cree usted que la implementación de un plan de mejora en los procesos puede mejorar la calidad del producto a exportar?
- Si
  - No
  - Talvez
9. ¿Qué tipo de maquinaria cree usted que debe ser remplazado para la mejora de los procesos en la postproducción de rosas?
- Cortadora
  - Mesas de boncheo
  - Liras de clasificación
  - Recepción de mallas de rosas
10. ¿Cada que tiempo cree usted que la empresa debe dar seguimiento y mejora a los procesos de postproducción de rosas?
- Cada Mes
  - Cada tres meses
  - Cada seis meses
  - Cada año

## Batería de Preguntas

Buenos días mi nombre es Deisy Novoa, soy estudiante del ITSHCPP el objetivo de esta entrevista se realiza con la finalidad de conocer sobre cuáles son las estrategias que la empresa Espirosal Cía. Ltda. Puede implementar para obtener una mejora continua y a la vez una buena calidad del producto para su exportación.

- 1) ¿Cree usted que un plan de mejora en los procesos de postproducción dinamiza la economía de su empresa?

.....  
.....

- 2) ¿Su empresa se encuentra preparada para invertir en un plan de mejora en maquinaria, capacitaciones, herramientas en el área de postproducción?

.....  
.....

- 3) ¿Cuáles son los países a los que más exporta la empresa de rosas Espirosal?

.....  
.....

- 4) ¿Cuáles son las necesidades de cambio o renovación dentro de un plan de mejora en los procesos de la postproducción?

.....  
.....

- 5) ¿La implementación de un plan de mejora en los procesos de la postproducción, como ayudaría para incrementar más la exportación de rosas de su empresa?

.....  
.....






# Resultado del análisis


Archivo: Novoa Cabascango Deisy Gabriela 1aeps1\_Diego Andrade.pdf

## Estadísticas

**Sospechosas en Internet: 2,91%**

Porcentaje del texto con expresiones en internet 

**Sospechas confirmadas: 2,21%**

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas 

**Texto analizado: 65,01%**

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

**Éxito del análisis: 100%**

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

## Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
<a href="https://es.slideshare.net/wifi125/nic-para-pymes">https://es.slideshare.net/wifi125/nic-para-pymes</a>	8	8,55 %
<a href="https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/es_ec/topics/tax/ey-tax-alert-13-ley-simplificacion-tributaria-ruc-2020.pdf?download">https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/es_ec/topics/tax/ey-tax-alert-13-ley-simplificacion-tributaria-ruc-2020.pdf?download</a>	8	5,32 %
<a href="https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/3b7bb0fc-e6b1-4a99-b720-c60c60eb9557/r%20LEY%20RUC.pdf">https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/3b7bb0fc-e6b1-4a99-b720-c60c60eb9557/r%20LEY%20RUC.pdf</a>	5	6,47 %
<a href="https://es.scribd.com/document/461337031/1534450179-8780-pdf">https://es.scribd.com/document/461337031/1534450179-8780-pdf</a>	4	1,16 %
<a href="https://www.audifirm.com/uploads/documento/2.1%20REGLAMENTO%20A%20LA%20LEY%20DE%20REGISTRO%20UNICO%20DE%20CONTRIBUYENTES%20RUC.pdf">https://www.audifirm.com/uploads/documento/2.1%20REGLAMENTO%20A%20LA%20LEY%20DE%20REGISTRO%20UNICO%20DE%20CONTRIBUYENTES%20RUC.pdf</a>	3	6,14 %
<a href="https://www2.congreso.gob.pe:443/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4658562CA1EB2EB305257B51006C233E/\$FILE/LEY_R%C3%89GIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO_ECUADOR.pdf">https://www2.congreso.gob.pe:443/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4658562CA1EB2EB305257B51006C233E/\$FILE/LEY_R%C3%89GIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO_ECUADOR.pdf</a>	3	6,75 %



