



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“LA REORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIOS DE
LABORATORIOS DE ANÁLISIS DE PESTICIDAS DE LA EMPRESA
ANDES CONTROL ECUADOR S.A. LOCALIZADA EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL”**

AUTOR:

RICARDO GABRIEL BRITO DUMET

TUTORA:

EC. CLAUDIANA ROBALINO

MILAGRO, MARZO DE 2013

ECUADOR

CERTIFICADO DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mí calidad de Tutor del proyecto de investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de tesis de grado con el tema de “**La Reorganización del Sistema de Servicios de Laboratorios de Análisis de Pesticidas de la empresa Andes Control Ecuador S.A. localizada en la ciudad de Guayaquil**” presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por el Egresado:

Ricardo Gabriel Brito Dumet,
C.I. # 0906409057

TUTORA

.....

Econ. Claudiana Robalino

DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION

Yo, Egresado Ricardo Gabriel Brito Dumet, por medio de este documento entrego el proyecto, **“La Reorganización del Sistema de Servicios de Laboratorios de Análisis de Pesticidas de la empresa Andes Control Ecuador S.A. localizada en la ciudad de Guayaquil”** del cual me responsabilizo por ser el autor del mismo y tener la asesoría personal de la Economista, Claudiana Robalino.

Milagro, marzo de 2013

RICARDO GABRIEL BRITO DUMET,

C.C. # 0906409057

CERTIFICACION DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR, previo a la obtención del título de CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

A mi querida madre, que con tanto esfuerzo ha logrado guiarme por el camino del bien, sus interminables consejos a lo largo de mi vida de estudios y trabajo, han conseguido que llegue a esta etapa de obtener mi título profesional.

AGRADECIMIENTO

A los señores catedráticos de la Universidad Estatal de Milagro, que en el seminario supieron impartir sus conocimientos; A la Economista, Claudiana Robalino, tutora de este proyecto, quien ha sabido orientarme con su experiencia y apoyo para lograr culminar mi objetivo profesional.

CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Señor

Msc. Jaime Orozco Hernández

Rector Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer la entrega de la cesión de derechos de autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención de título de tercer nivel, cuyo tema fue **“La Reorganización del Sistema de Servicios de Laboratorios de Análisis de Pesticidas de la empresa Andes Control Ecuador S.A. localizada en la ciudad de Guayaquil”** y que corresponde a la unidad académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Marzo de 2013

RICARDO GABRIEL BRITO DUMET

C.C # 0906409057

INDICE

Pág.

1.1.1	Caratula.....	i
1.1.2	Certificado de aceptación del tutor	ii
1.1.3	Declaración de autoría de la investigación.....	iii
1.1.4	Certificación de la defensa	iv
1.1.5	Dedicatoria	v
1.1.6	Agradecimiento.....	vi
1.1.7	Cesión de derechos de autor	vii
1.1.8	Índice general.....	viii
1.1.9	Índice de cuadros y gráficos.....	ix
1.1.10	Índice de figuras	x
1.1.11	Resumen.....	xi
1.1.10	Abstract.....	xii
1.1.11	Introducción.....	1

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del problema.....	2
1.1.1	Problematización	2
1.1.2	Delimitación del Problema.....	4
1.1.3	Formulación del Problema.....	4
1.1.4	Sistematización del Problema	4
1.1.5	Determinación del Tema	5
1.2	Objetivos	5
1.2.1	Objetivo General de la Investigación.....	5
1.2.2	Objetivos Específicos de la Investigación.....	5
1.3	Justificación.....	6
1.3.1	Justificación de la investigación	6

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	10
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	11
2.1.3 Fundamentación científica.....	12
2.2 Marco legal.....	23
2.3 Marco Conceptual	60
2.4 Hipótesis y Variables	63
2.4.1 Hipótesis General.....	63
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	63
2.4.3 Declaración de Variables.....	64
2.4.4 Operacionalización de las variables	64

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo y diseño de la Investigación	67
3.2 La Población y la Muestra	71
3.2.1 Características de la Población	72
3.2.2 Delimitación de la población.....	72
3.2.3 Tipo de muestra.....	72
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	72
3.2.5 Proceso de selección	74
3.3 Los métodos y las técnicas	74
3.3.1 Métodos teóricos	75
3.3.2 Métodos empíricos	75
3.3.3 Técnicas e instrumentos.....	75
3.4 Propuesta de procesamiento estadístico de la información	76

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de la situación actual.....	77
4.2 Análisis comparativo, evolución tendencia y perspectivas	80
4.3 Resultados	91
4.4 Verificación de hipótesis.....	76

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema	100
5.2 Fundamentación.....	100
5.3 Justificación	107
5.4 Objetivos	107
5.4.1 Objetivos Generales de la Propuesta	108
5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta	108
5.5 Ubicación.....	108
5.6 Factibilidad	110
5.7 Descripción de la Propuesta.....	138
5.7.1 Actividades	138
5.7.2 Recursos y Análisis Financieros.....	174
5.7.3 Impacto.....	182
5.7.4 Cronograma	184
Conclusiones.....	185
Recomendaciones.....	186
Bibliografía	188
Lincografía.....	188
ANEXOS	189

INDICE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Operacionalización de las variables.....	64
Cuadro 2. Aumentar la eficiencia de los servicios	80
Cuadro 3. Oportuna recolección de las muestras.....	81
Cuadro 4. Indispensable persona capacitada.....	82
Cuadro 5. Itinerarios de las líneas aéreas	83
Cuadro 6. El control de los envíos al exterior	84
Cuadro 7. Minimizar el tiempo de proceso	85
Cuadro 8. Atraso en la entrega de resultados	86
Cuadro 9. Recolección y entrega a las empresas	87
Cuadro 10. Control en la finca para recolección de muestras	88
Cuadro 11. Tiempo adecuado para recibir los resultados	89
Cuadro 12. Importancia de recibir los resultados	90
Cuadro 13. ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA.....	120
Cuadro 14. FODA-DAFO.....	122
Cuadro 15. Procedimientos Administrativos	141
Cuadro 16. Procedimiento Operacional.....	142
Cuadro 17. Controles Evaluación del Riesgo Procedimientos Administrativos ..	143
Cuadro 18. Controles de Evaluación Procedimientos (Operacional).....	145
Cuadro 19. Evaluación del Sistema de Servicios	146
Cuadro 20. Análisis de Evaluación Riesgo.....	147
Cuadro 21. Proceso propuesto de la Sección Recursos Humanos	150
Cuadro 22. Proceso propuesto de la Sección Ventas	168
Cuadro 23. Análisis Financiero del Proyecto	170
Cuadro 24. Recursos Materiales	170
Cuadro 25. Recursos Tecnológicos.....	171
Cuadro 26. Recursos Financieros	171

Cuadro 27. Pérdidas ocurridas y ejecución del Proyecto	172
Cuadro 28. Análisis Costo - Beneficio	173
Cuadro 29. Capital de Inversión	174
Cuadro 30. Activos Fijos.....	174
Cuadro 31. Depreciación de Activos Fijos	175
Cuadro 32. Gastos Administrativos	175
Cuadro 33. Gastos Generales	176
Cuadro 34. Costos de Análisis	176
Cuadro 35. Presupuesto de Ingresos	177
Cuadro 36. Flujo de Efectivo	178
Cuadro 37. Estado de Resultados.....	179
Cuadro 38. Balance General	180
Cuadro 39. Índices Financieros	181
Cuadro 40. Cronograma de Actividades.....	184

INDICE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Operacionalización de las variables.....	64
Gráfico 2. Aumentar la eficiencia de los servicios	80
Gráfico 3. Oportuna recolección de las muestras.....	81
Cuadro 4. Indispensable persona capacitada.....	82
Cuadro 5. Itinerarios de las líneas aéreas	83
Cuadro 6. El control de los envíos al exterior	84
Cuadro 7. Minimizar el tiempo de proceso	85
Cuadro 8. Atraso en la entrega de resultados	86
Cuadro 9. Recolección y entrega a las empresas	87
Cuadro 10. Control en la finca para recolección de muestras	88
Cuadro 11. Tiempo adecuado para recibir los resultados	89
Cuadro 12. Importancia de recibir los resultados	90
Cuadro 13. Variable 1. Instalación de Laboratorios analíticos.....	91
Cuadro 14. Variable 2. Recolección Muestras de las Frutas.....	92
Cuadro 15. Variable 3. Itinerarios de Courier de las líneas aéreas	93
Cuadro 16. Variable 4. Retraso en los resultados	94
Cuadro 17. Variable 5. Mensajero con Vehículo	95
Cuadro 18. Variable 6. Perdidas de las Exportaciones.....	96
Cuadro 19. Modelo de organigrama estructural	112
Cuadro 20. Análisis de Evaluación Riesgo.....	147
Cuadro 21. Proceso propuesto de la Sección Recursos Humanos	150

INDICE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Frutas Tropicales.....	13
Figura 2. Hortalizas y frutas tropicales.....	13
Figura 3. Cromatógrafo.....	15
Figura 4. Cromatógrafo.....	15
Figura 5. Cromatógrafo.....	15
Figura 6. Estrategias y técnicas de análisis.....	16
Figura 7. Procedimiento de análisis.....	16
Figura 8. Protocolo de toma de muestra.....	16
Figura 9. Procedimiento de muestras.....	17
Figura 10. Análisis Químico de muestras.....	18
Figura 11. Solvencia Analítica.....	101
Figura 12. Croquis.....	109
Figura 13. Logotipo.....	110
Figura 14. Fuerzas de PORTER.....	125
Figura 15. Análisis Químico.....	126
Figura 16. La Acreditación Internacional.....	127
Figura 17. La Hoja de trabajo.....	128
Figura 18. La reducción de tamaño.....	129
Figura 19. La homogenizada.....	129
Figura 20. La muestra y contra muestra.....	130
Figura 21. Aplicación de reactivos.....	130
Figura 22. Extracto final.....	130
Figura 23. La lectura instrumental.....	131
Figura 24. La generación e ingreso del informe.....	131
Figura 25. La Página Web.....	132
Figura 26. Informe de Pesticida.....	132

Figura 27. Certificado de análisis	133
Figura 28. Toma de decisiones	134
Figura 29. Mercado de destino	134
Figura 30. Supermercados	135
Figura 31. Toma de decisiones	134

RESUMEN

Ecuador, ha sido durante muchos años un país eminentemente agrícola, llegando a ser uno de los más grandes exportadores de frutas tropicales, entre ellos el banano, constituyéndose para la economía nacional uno de los mayores ingresos antes del descubrimiento del petróleo. Hoy los productores y exportadores de frutas y alimentos están sometidos cada día a mayores y más complejas exigencias como la norma ISO 17025-2005 que establece una serie de requisitos que deben cumplir las entidades que realicen ensayos y/o calibraciones, incluyendo el muestreo. Además abarca ensayos realizados por métodos normalizados, no normalizados y desarrollados por los laboratorios, para cumplir con los requisitos en los mercados de destino. Certificaciones y rigurosos análisis deben asegurar que los productos son seguros y saludables para los consumidores.. Alcanzar este estatus implica realizar acciones permanentes, encaminadas a cambiar el paradigma vinculado a la prestación de servicios agropecuarios cuya percepción por la ciudadanía tiene una valoración negativa y deficiente y cambiarlo por la prestación de un servicio eficiente, ágil, transparente que permita a la institución no sólo velar por la sanidad animal y vegetal e inocuidad de los alimentos al interior del país, sino que viabilice el ingreso de más productos e insumos a los mercados internacionales. El hecho que el Ecuador logre consolidarse como potencia alimentaria y exportadora en el concierto mundial se funda en los esfuerzos de cada uno de los actores que integran la red agropecuaria del país, es decir, desde el pequeño productor que trabaja en la tierra hasta quienes tenemos la responsabilidad de definir y administrar la política de sanidad agropecuaria en el país. Estas frases de impulso son transversales en el mundo entero, sin embargo, cada país o empresa inserta en una nación reacciona de manera diferente. Entonces, el país visto como un mercado para Andes Control Ecuador S.A. impulsa el negocio de análisis de pesticidas bajo su propia dinámica. La comprensión de la dinámica particular, es tarea de Andes Control Ecuador S.A., el numero de muestras, el precio, la competencia, el criterio de los clientes, el tipo de comoditas y sus riesgos.

ABSTRACT

Ecuador, has been for many years a predominantly agricultural country, becoming one of the largest exporters of tropical fruits, including bananas, the national economy becoming one of the biggest revenue before the discovery of oil. Today producers and exporters of fruits and foods are subjected every day to higher and more complex requirements such as ISO 17025-2005 which establishes a series of requirements for entities conducting tests and / or calibrations, including sampling. Also includes tests performed by standard methods, non-standard and developed by the laboratories to meet the requirements in target markets. Certifications and rigorous analysis must ensure that products are safe and healthy for consumers .. Achieving this status means permanent actions, aimed at changing the paradigm linked to agricultural services as perceived by the public has a negative and deficient and change for the provision of an efficient, responsive, transparent to allow the institution only ensure animal and plant health and food safety within the country, but that would facilitate the entry of more products and supplies to international markets. The fact that Ecuador achieved consolidated as food and export power on the world is based on the efforts of each of the actors who make up the country's agricultural network, ie, from the small producer who works on earth to whom we responsible for defining and managing agricultural health policy in the country. These phrases are transverse momentum in the world, however, each country or company inserted in a nation reacts differently. Then, the country seen as a market for control Andes Ecuador SA drives the business of analysis of pesticides under its own dynamics. The understanding of the particular dynamics, is the task of Andes Ecuador SA Control, the number of samples, pricing, competition, customer criteria, type of comoditas and risks.

INTRODUCCION

La agricultura como su nombre lo indica, hace referencia a la siembra, cultivo y cosecha de alimentos en condiciones controladas que se desarrollan en la naturaleza y son útiles para el sustento del hombre, siendo una de las actividades que más aporta en primer orden a la mitigación de la pobreza, a la seguridad alimentaria y al bienestar social, como de hecho sucede en muchos países que necesitan producir más proteínas para satisfacer las necesidades de una población que se encuentra en constante crecimiento, como lo son principalmente la India y China que es en donde más se cultiva la tierra y luego se expandió a los demás países como Medio Oriente, Europa, etc. hasta luego extenderse a países latinoamericanos.

La correlación que existe entre la crisis financiera y la crisis alimentaria, tomada como eje transversal para el análisis de la problemática socio económico a nivel mundial, nos hace posible percibir mejor las dificultades por las que atraviesa el período actual del modelo de desarrollo económico y social, sustentado en el mercado como único moderador de las relaciones de producción.

Una de estas argumentaciones es que pese a los extraordinarios avances en el campo científico y tecnológico, sus beneficios son para una pequeña fracción de la población que reside en las naciones más desarrolladas, mientras que la cuarta parte de la humanidad subsiste en condiciones de miseria y pobreza, el uso insensato de los recursos de la naturaleza, así como la cultura del consumismo desmedido, que promueve los países opulentos, están perjudicando paulatinamente el entorno ambiental y la calidad de vida de las personas, obstaculizando cada vez más el desarrollo. El presente proyecto está direccionado a la actividad agrícola, conservando el fundamento de la Constitución del Ecuador en lo que respecta a los derechos del buen vivir, la autosuficiencia alimentaria, haciendo énfasis a los pequeños, medianos y grandes agricultores en la diversificación de cultivos y la protección del medio ambiente, a propósito del impacto ambiental que ha sufrido la naturaleza en los últimos años.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización.

Las empresas exportadoras de frutas tropicales que se cultivan en las provincias del Guayas, El Oro y Los Ríos, requieren de una certificación de análisis y control de pesticidas, quienes son muy exigentes en este tipo de control de calidad.

El ente gubernamental “AGROCALIDAD” no cuenta con los laboratorios modernos para realizar los servicios analíticos altamente especializados, relacionados con la seguridad alimentaria y ambiental, a los sectores agrícola, agroalimentario, vitivinícola, olivícola, pecuario e industrial, tales como detección de residuos de pesticidas, por lo que la empresa Andes Control Ecuador S.A., envía las muestras de las frutas a otros países (Chile, Holanda, Alemania), los cuales poseen los laboratorios con tecnologías avanzadas para realizar todos los tipos de análisis y control de pesticidas en los alimentos.

La empresa Andes Control Ecuador S.A., tiene su sede principal en la ciudad de Santiago de Chile, a donde se envían las muestras de los alimentos, y a su vez si los análisis son más complejos, se reenvían a los países de Holanda o Alemania según el caso, de aquí parte la sucursal que tiene sus instalaciones en la ciudad de Guayaquil.

El personal que labora en el departamento operativo no es suficiente, para el proceso de envasado y empacado de las muestras de frutas, lo que ocasiona retrasos en los envíos a las agencias de correos en los días de itinerarios.

No se cuenta con un empleado para el servicio de mensajería con vehículo propio, para la recolección de las frutas de nuestros clientes, llevar las muestras empacadas a los correos o Courier internacionales, lo que incide en el retraso de la entrega de información a las empresas exportadoras de frutas tropicales, lo que ocasiona pérdidas.

La falta de un sistema que permita controlar el área administrativa y financiera de la sucursal, ocasiona pérdidas anuales en los ingresos provenientes de las exportadoras que confían en una atención sólida y eficiente.

Pronóstico.

La desorganización en el sistema de servicios de laboratorios de análisis de pesticidas ocasiona que se emplee mayor tiempo en las operaciones, para la obtención desde el exterior los resultados físicos de los análisis a la ciudad de Guayaquil, la demora está ocasionando problemas a las empresas exportadoras para el envío de las frutas al exterior, ya que muchas veces estas entidades pierden montos considerables de sus productos por el retraso de los resultados obtenidos en los informes emitidos por el laboratorio. La empresa actualmente mantiene un desarrollo sostenido, y si no se procede a aplicar un sistema que controle internamente a la empresa habrá efectos negativos, y si la gerencia no soluciona a tiempo los problemas que el caso atrae, la empresa obtendrá poco a poco un déficit en sus ganancias que se reflejan hoy en los estados financieros.

Control del Pronóstico.

La aplicación de un sistema de servicios en la sucursal de laboratorios de análisis de pesticidas, va a mejorar con rapidez la capacitación del personal para el procesamiento, envasado y empacado en el área operativa; la contratación de un

empleado con movilización propia, para recoger las muestras de las frutas en las zonas del agro, para ser enviado al país de Chile; La contratación de los Courier más rápidos, los cuales tienen horarios y días determinados para los envíos, y mejorar eficientemente el área operativa, administrativa y financiera de la sucursal, mediante la implementación de un manual que permita controlar eficientemente sus actividades económicas.

1.1.2 Delimitación del Problema.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Tarqui

Área: Servicios de análisis de laboratorios

Formulación del Problema.

¿De qué manera afecta a la sucursal de Laboratorio Analítico Andes Control S.A. la desorganización de procesos y procedimientos empleados en el área operativa, administrativa y financiera?

Sistematización del Problema.

- ¿A qué se debe el retraso en la entrega de los certificados a los exportadores?
- ¿Cómo influye la falta de recursos humanos y técnicos en el proceso de entrega de los resultados analíticos a los exportadores?
- ¿En qué incide el envío de muestras de las frutas a través de Courier en horarios y días determinados?
- ¿Qué ocasiona el limitado personal operativo que procesa el envasado y empacado de las muestras de frutas?

- ¿En qué contribuye la ausencia de un empleado con vehículo en el servicio de mensajería, para llevar las muestras a los Courier internacionales?

1.1.3 Determinación del Tema.

Desarrollo de un sistema para la entrega oportuna de los resultados analíticos de pesticidas a las empresas exportadoras de productos alimenticios en el Ecuador.

1.2 OBJETIVOS.

1.2.1 Objetivo General de la Investigación.

Identificar cómo afecta a la sucursal de Laboratorio Analítico Andes Control S.A. la desorganización de procesos y procedimientos que no les permite mejorar el sistema de servicios que ofrecen a sus clientes.

Objetivos Específicos de la Investigación.

- Determinar qué exportadores reciben sus certificados de manera tardía, desde el momento que entregan las muestras de los alimentos y los distribuyen al Laboratorio Analítico Andes Control S.A.
- Analizar al personal que está capacitado para envasar y empacar muestras de frutas, para evitar atrasos en los envíos a las agencias de correos en los días de itinerarios en el proceso de entrega de los resultados analíticos a los exportadores.
- Establecer las causas que inciden en el retraso de la muestra por Courier al país de Chile, ocasionando retrasos en los resultados esperados por exportadores.
- Identificar como influye el limitado personal operativo en la optimización operativa de la sucursal del Laboratorio Analítico Andes Control S.A.
- Indicar la importancia que tiene el empleado con vehículo, en el traslado de muestras a los Courier internacionales, para evitar que los productos perezcan por

su pronta madurez, disminuyendo las pérdidas de las empresas exportadoras de frutas.

1.2 JUSTIFICACION

1.3.1 Justificación de la investigación.

Los productores y exportadores de alimentos están sometidos cada día a mayores y más complejas exigencias para cumplir con los requisitos en los mercados de destino. Certificaciones y rigurosos análisis deben asegurar que los productos son seguros y saludables para los consumidores a nivel internacional.

La medición de los residuos de pesticidas es clave en este proceso. Sobrepasar los límites permitidos es actualmente, una de las principales razones de rechazo de productos en los Estados Unidos, Europa y Asia, con negativas consecuencias económicas y de imagen.

La investigación realizada permite identificar la falta de personal capacitado que existe en la sucursal de Laboratorios Andes Control S.A., llevando consigo pérdidas económicas que afectan notablemente a su rentabilidad.

El tiempo que se tarda en recoger la muestra, influye en la eficiencia de la entidad,. Con un transporte deficiente ha perjudicado a los exportadores que han tenido pérdidas notables para la empresa.

Con el poco control operativo y administrativo que presenta la sucursal, se necesita aplicar un sistema de servicios que permitan mejorar la rentabilidad en un plazo considerable, porque se puede evaluar y medir los riesgos para dar una solución que haga sobresalir de manera positiva a la empresa.

Con la realización de la investigación planteada, se pretende contribuir a la salud mundial y la seguridad por ofrecer a nuestros clientes un servicio de alta calidad y de asesoramiento, mientras que la creación de oportunidades para nuestros empleados y la generación de valor sostenible para sus accionistas.

El trabajo me permite visualizar por medio de una investigación de campo, la forma como la sucursal mantiene su marcha, de los cuales se puede obtener resultados que permite realizar mejoras a la entidad en el área operativa y administrativa.

Los beneficiarios de los resultados que se pretenden obtener al final de esta investigación serán los exportadores, que son nuestros clientes potenciales, además se necesita que nuestra sucursal obtenga utilidades recuperables con la implementación de este sistema de servicios que estamos evaluando en el desarrollo de esta actividad.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Antecedentes Históricos.

Andes Control, es un laboratorio líder en servicios analíticos altamente especializados relacionados con la seguridad alimentaria y ambiental, con sede principal en Santiago de Chile, que desde 2001 atiende empresas y organizaciones relacionadas con la industria agroalimentaria en países de América del Sur y América Central.

La empresa “ANDES CONTROL ECUADOR S.A” nace de la idea de dos personas, en emprenderse como dueños de su propio negocio, quienes al unirse formaron una sociedad, con la principal actividad de servicios de laboratorios de análisis y controles de pesticidas en los productos agroalimentarios, a las empresas exportadoras de frutas tropicales y productos alimenticios en el Ecuador.¹

Es así que la compañía “ANDES CONTROL ECUADOR S.A”, fue constituida legalmente e inició sus actividades de servicios el veintitrés de marzo del 2007, presidido por sus dueños y socios los economistas Gladys Zambrano Grijalva, como “Gerente General” y José Miguel Valdés como “Presidente”, en esos momentos la empresa solo contaba con ellos como colaboradores del negocio, aunque después de

¹ www.Andescontrol.com

un corto tiempo la empresa decidió contratar a un contador y un asistente administrativo.²

La empresa está ubicada en Guayaquil, en la ciudadela Kennedy norte Edificio Sai Baba manzana 35 villa 6, con una infraestructura poco favorable para el departamento operativo, por lo que en ella se guardan frutas y productos agroalimenticios que se deterioran con facilidad, por el poco espacio del lugar, se es muy difícil hacer una buena labor operativa.

Gracias a las expectativas del gerente sobre el mercado de las empresas agro exportadoras, la compañía pudo inmiscuirse como proveedor de clientes potencialmente solventes, aplicando estrategias de negocios, consiguiendo exitosas rentabilidades a través de los servicios analíticos.

Es bien sabido que una empresa no se puede manejar con un solo personal, así que debido a la acumulación de papeles, contrató a un contador, quedándose la empresa con tres personas, un asistente administrativo que hace el proceso operativo de empaqueo de las muestras para el envío al exterior y la respectiva facturación de los servicios; Un gerente que hace las multifunciones de vendedor, bodeguero, despachador, chofer, comprador y administrador. La empresa constantemente ha requerido los servicios de vendedores comisionistas eventuales y servicios de mensajería con vehículo propio.

A razón de los niveles de servicios, la empresa actualmente se encuentra en la necesidad de contratar personal eventual, para reorganizar el sistema para la entrega oportuna de los certificados de análisis y control de pesticidas a las empresas exportadoras de productos alimenticios en el Ecuador.

Los horarios y días determinados para los envíos de las muestras de frutas a través de los Courierial exterior incide tanto en la ida como en el retorno tardío de los resultados

² www.Andescontrol.com

físicos de los análisis, del exterior a la ciudad de Guayaquil, lo que acarrea ciertos problemas, para la entrega oportuna de los resultados de los análisis de las frutas, a las empresas exportadoras.

“A medida que el tiempo transcurre se demuestra que, la reorganización del sistema merece una atención especial, lo que contribuiría reducir los días para la entrega oportuna de los resultados de los análisis de las frutas, a las empresas exportadoras.

Antecedentes Internacionales:

El grupo fue fundado en 1987, cuando Gilles Martin compró los derechos a la tecnología FINE-RMN de la Universidad de Nantes, una tecnología que había sido investigado y desarrollado por sus propios padres, que eran profesores en la universidad. Durante este período de puesta en marcha del FINE-RMN la patente fue registrada y aprobada en los EE.UU. y ampliada para aplicarse a una amplia gama de productos que la prueba del vino original, como jugos de fruta y otras bebidas no alcohólicas. La estrategia se formuló luego de desarrollar la oferta de la casa y para ampliar la gama de pruebas a los clientes.³

El enfoque de Eurofins durante este tiempo fue a comprar los laboratorios con la mejor tecnología única y conocimientos con la posibilidad de reconocimiento mundial. Además, el grupo se expandió a ocho nuevos países y creció para incluir a más de 50 sitios de laboratorio.

Posiciones de liderazgo se construyeron en los principales mercados (alimentario, farmacéutico y Medio Ambiente) y también los segmentos clave, tales como información sobre el genoma y las pruebas contaminantes. Esto a su vez permitió el acceso del grupo a los nuevos, de primer nivel a clientes en el farmacéutico y el sector

³ ARIZA DANILO, Buenaventura: “Una perspectiva para captar la inserción contable en la problemática medio ambiental”, En: *Revista legis del contador*, 2000, Pág. 185.

minorista. Este fue financiado en primer lugar con la salida a bolsa en París en 1997 y luego la cotización secundaria en Frankfurt en 2000.

Este período fue un momento en que Eurofins, necesario para desarrollar la infraestructura para apoyar el negocio tal como está redactado, sino también para que pueda operar de manera más eficiente.

Los sitios más grandes, más especializados y más productivos se han desarrollado y el Grupo fue capaz de conducir las mayores ventas y márgenes a través de economías de escala y otras medidas de ahorro de costes (alquiler, personal, material fungible).⁴

2.1.2 Antecedentes Referenciales.

Para contribuir al desarrollo sostenible de los recursos productivos en el Ecuador, implica realizar acciones permanentes, encaminadas a cambiar el paradigma vinculado a la prestación de servicios agropecuarios, la necesidad de cubrir los estándares de calidad en los servicios de análisis de laboratorios, objetivos principales de las empresas agro exportadoras.

En el año 2006 la compañía “ANDES CONTROL ECUADOR S.A”, inicia sus estudios de factibilidad en el mercado agropecuario ecuatoriano, principalmente por no existir servicios de laboratorios de análisis y controles de pesticidas en los productos agroalimentarios, a nivel nacional para las empresas exportadoras de frutas tropicales y productos alimenticios en el Ecuador.

La instalación de un laboratorio analítico con tecnología de última generación, apoyado por un equipo de expertos de primer nivel en el Ecuador, resultaría muy costoso, por el retorno de la inversión de capital en el tiempo de vida útil de los laboratorios, además

⁴ ARIZA DANILO, Buenaventura: “Una perspectiva para captar la inserción contable en la problemática medio ambiental”, En: *Revista legis del contador*, 2000, Pág. 185.

no sería posible, por cuanto la demanda del mercado nacional no llegaría a cubrir ni los costos de la amortización financiera.⁵

La trayectoria internacional empieza desde su matriz en la ciudad de Santiago de Chile, desarrollando la mejor herramienta para comparar la competencia analítica entre laboratorios internacionales como, Eurofins de los Estados Unidos, The Japan Food Chemical Research Foundation de Japón, DKKS de Alemania y FAPAS de Inglaterra, es la más prestigiosa de ellas, en la cual Andes Control participa destacada y sostenidamente en el tiempo. Presencia internacional, con oficinas en Ecuador, Perú, Argentina, Colombia, Costa Rica y República Dominicana, convenios en México y Uruguay, atendiendo prestigiosas y reconocidas empresas y organizaciones de las cadenas agroalimentarias de dichos países.

2.1.3 FUNDAMENTACION

Fundamentación científica.

Como parte de la estrategia de investigación y desarrollo, la empresa Andes Control Ecuador S.A. ofrece soluciones globales acordes a la dinámica de los mercados nacionales e internacionales y la legislación alimentaria, desarrollando herramientas técnicas y administrativas que permite a las empresas exportadoras de frutas, interpretar y contextualizar los resultados de análisis de pesticidas en laboratorios a las muestras de frutas tropicales, como el banano, mango, papaya, piñas, pitahaya, y agro alimentos como tomates, brócoli, algarrobo, espárragos, con base en las normas de inocuidad y de bioseguridad a nivel mundial.

Figura 1.- Frutas Tropicales

⁵ ARIZA DANILO, Buenaventura: "Una perspectiva para captar la inserción contable en la problemática medio ambiental", En: *Revista legis del contador*, 2000, Pág. 185.

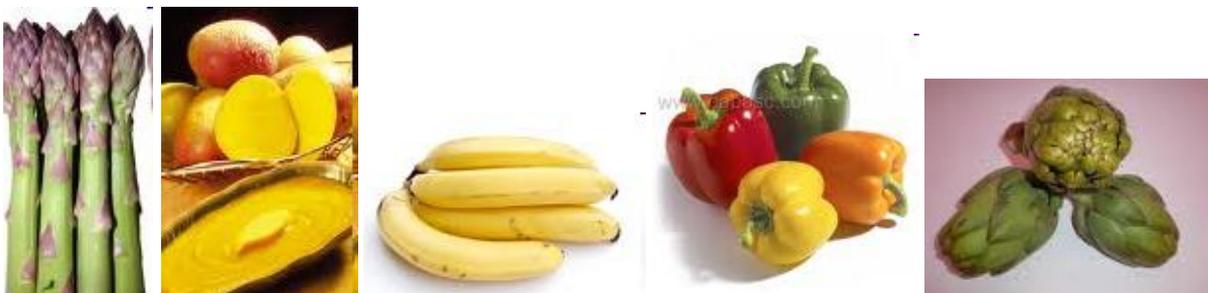
¿Que piden los principales mercados ahora?



Fuente: www.andescontrol.com

Agro alimentos.- Multiresiduos de pesticidas (más de 300 pesticidas) para frutas, hortalizas, jugos, pulpa de fruta, productos deshidratados y liofilizados. ⁶

Figura 2.- Hortalizas y frutas tropicales.



Fuente: www.andescontrol.com

Ditiocarbamatos.- Dioxinas Aditivos y conservantes (Ácido Sórbico, Ácido Benzoico, Sacarina y Ciclamato) Antibióticos (Cloranfenicol, Tetraciclinas, Nitrofuranos y Quinolonas). Micotoxinas (Aflatoxinas B1-B2-G1-G2, Aflatoxina M1, Ochratoxina A,

⁶ www.andescontrol.com

Patulina). Metales pesados y Minerales (As, Al, Fe, Mn, Ni, Zn, Cr, Cd, Na, Mg, Ca, K y otros) PCB's GMO's.⁷

Análisis en productos de origen pecuario y de la pesca.- Pesticidas Organoclorados (18 ingredientes activos) B-Andrenergicos, Cloranfenicol, Esteroides multiresiduos, Estilbenos, Zeranól, Nitrofuranos, Quinolonas, Agentes Antitiroideos, Amoxicilina, Metales pesados (Pb, Cd, Hg, As y otros).Sulfonamidas, Nitroimidazoles, Benzimidazoles, Antihelmínticos, Tetraciclinas.

En nuestra propuesta de reorganizar el sistema de entrega oportuna de los resultados analíticos, esta la factibilidad de instalar un laboratorio analítico moderno en el Ecuador, especializado en la seguridad alimenticia y ambiental, con tecnologías de punta, para realizar todos los tipos de análisis y control de pesticidas en los agro alimentos, esto como parte de la estrategia de investigación, y la seguridad de ofrecer a nuestros clientes la prestación de servicios y asesoramiento de alta calidad a nivel mundial.

Fundamentación Técnica.

La Tecnología de Punta en 5 cromatógrafos de gases con detector de masa e inyección PTV®, uno de ellos con detector de captura electrónica y otro con detector de ionización en llama. La avanzada configuración de los cromatógrafos de gases con que trabaja Andes Control, permite obtener una correcta reproducibilidad de cuantificación con altos niveles de sensibilidad. Esto permite lograr los mayores niveles de certeza analítica en el menor tiempo, que se traducen en análisis altamente confiables y oportunos.⁸

3 cromatógrafos líquidos, dos de ellos con detector masa-masa y uno con detector UV Los cromatógrafos líquidos de Andes Control, cuentan con una configuración de vanguardia que lo sitúan como un laboratorio de excelencia a nivel mundial en términos

⁷ www.andescontrol.com

⁸ IDEM

instrumentales. La técnica de espectrometría de masas de triple cuadrupolo es reconocida como una de las herramientas analíticas más avanzadas, confiables y robustas disponibles.

Figura 3.- Cromatógrafo



Figura 4.- Cromatógrafo



Figura 5.- Cromatógrafo

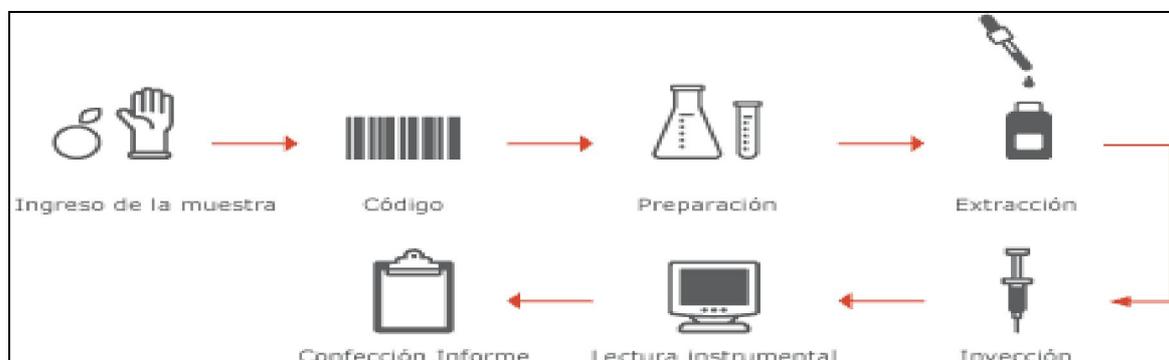
Fuente: www.andescontrol.com

Figura 6. Estrategias y técnicas de análisis.



Fuente: www.andescontrol.com

Figura 7. Procedimiento de análisis.



Fuente: www.andescontrol.com

Figura 8. Protocolo de toma de muestra para análisis de residuos de pesticidas en alimentos



Fuente: www.andescontrol.com

Un correcto muestreo es una operación difícil que exige gran cuidado, es necesario insistir en la necesidad de obtener una muestra representativa de lo contrario puede traer consigo error en los resultados finales, así que hemos usado como referencia la directiva 2002/63/ce de la comisión, para confeccionar nuestro protocolo de muestreo:⁹

- Toma de muestras elementales (Según protocolos)
- Muestreo en predio (Criterio técnico)

⁹ www.andescontrol.com

- Recajo y conservación de las muestras (Materiales a emplear)
- Preparación y envío de la muestra (materia prima fresca, procesada)
- Envío de muestras al laboratorio (planilla de identificación)

Figura 9. Procedimiento de muestras



Fuente: www.andescontrol.com

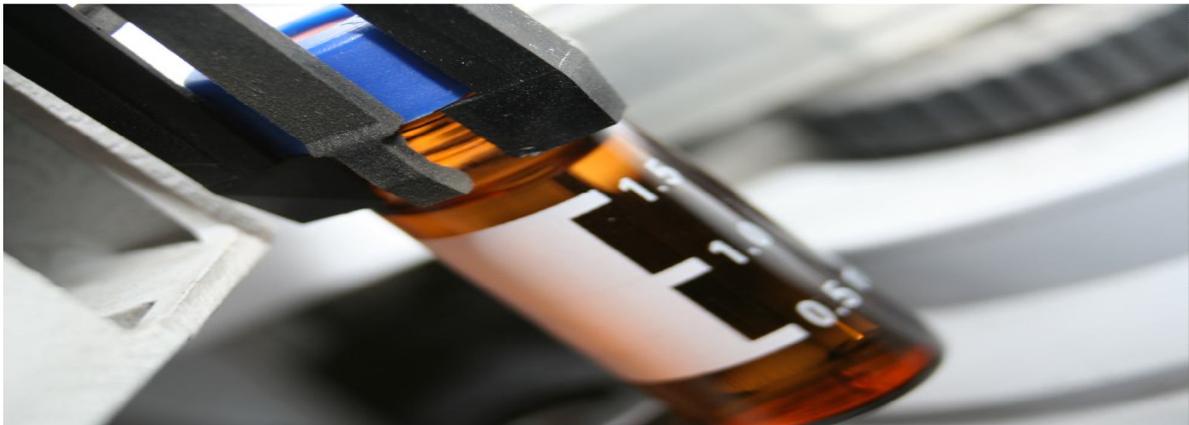
Análisis Químico de muestras

Es un ensayo o prueba que busca un analito (pesticida) en diversos tipos de muestras, esta búsqueda puede ser cualitativa y cuantitativa.

Cualitativo: la búsqueda se traduce en un resultado de detección positivo o negativo.

Cuantitativo: en este caso el resultado positivo debe ser acompañado por la cantidad encontrada.

Figura10. Análisis Químico de muestras



Fuente: www.andescontrol.com

Fundamentación Empresarial:

Definición de Empresa

Aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

Según la actividad

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

Empresas del sector primario.- Constituido por las actividades económicas relacionadas con la transformación de los recursos naturales en productos primarios no elaborados. Comúnmente, los productos primarios son utilizados como materia prima en las creaciones industriales.¹⁰

Empresas del sector secundario.- Es el conjunto de actividades que involucran la transformación de alimentos y materias primas a través de los múltiples procesos productivos. Habitualmente se incluyen en este sector: siderurgia, las industrias

¹⁰ www.andescontrol.com

mecánicas, la química, la textil, la producción de bienes de consumo, el hardware informático, etc.

Empresas del sector terciario.- Es el sector económico que abarca todas aquellas actividades económicas que no producen bienes materiales de manera directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población, a diferencia de los anteriores bienes que son tangibles, este sector terciario corresponde a los bienes intangibles. Se entiende entonces bajo este concepto elemental a aquellos sectores como comercio, transportes, comunicaciones, finanzas, turismo, hostelería, cultura, espectáculos, la administración pública y los denominados servicios públicos, los preste el Estado o la iniciativa privada (sanidad, educación, atención a la dependencia), etc.¹¹

Una clasificación alternativa es:

Industriales.- 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 empresas pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.

Manufactureras.- Convierten la materia prima en productos terminados, y pueden ser de consumo final. Ejemplo: prendas de vestir, muebles, alimentos, aparatos eléctricos, etc. Y de producción. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.

Comerciales.- Son intermediarias entre fabricante y comprador; su función principal es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

Mayoristas: Venden a gran escala.

Minoristas: Venden al por menor.

¹¹ www.andescontrol.com

Comisionistas: Venden de lo que no es suyo, dan a consignación.

Servicios.- Son aquellos que ofrecen 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 el origen del capital ¹²

Empresa privada: Si el capital está en manos de accionistas particulares.

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.

Según la forma jurídica

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 de la aportación para su constitución. Es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar. ¹³

Empresas societarias: constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están:

¹² www.andescontrol.com

¹³ IDEM

La sociedad anónima

La sociedad colectiva

La sociedad comanditaria

La sociedad de responsabilidad limitada y

La sociedad por acciones simplificada SAS.

Según su tamaño

No hay acuerdo entre los economistas de establecer, qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe una razón única para calcular el tamaño de la empresa.

Los principales indicadores son:

El volumen de ventas

El capital propio

El número de trabajadores.

Beneficios, etc.

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

Micro empresa: si tiene 10 o menos trabajadores.

Pequeña empresa: si posee un número entre 11 y 49 trabajadores.

Mediana empresa: si cuenta con un número de entre 50 y 250 trabajadores.

Gran empresa: si goza de más de 250 trabajadores.

El presente trabajo se desarrollará bajo la figura de una sociedad anónima que tiene por característica conformarse con un mínimo de dos y un máximo de quince socios.

Esta empresa responderá únicamente por las obligaciones sociales, ya sean créditos a largo plazo que se requieran para la reorganización del sistema de Servicios de Laboratorios de Análisis de Pesticidas de la empresa Andes Control Ecuador S.A.

También se emitirán títulos de créditos para los tenedores de deuda que buscan un interés fijo.¹⁴

El monto requerido para inversión inicial y capital de trabajo depende del tamaño del proyecto, en general podría ser entre \$ 10.000 a \$ 20.000 mil dólares.

Como fuentes de financiamiento podríamos citar al Banco de Fomento BNF ó la Corporación Financiera Ecuatoriana CFN.

La norma ISO 17025-2005

La norma ISO 17025-2005 establece una serie de requisitos que deben cumplir las entidades que realicen ensayos y/o calibraciones, incluyendo el muestreo. Abarca ensayos realizados por métodos normalizados, no normalizados y desarrollados por los laboratorios.

Aplica a todos los laboratorios que realicen ensayos, bien para otras organizaciones o particulares o bien para su propia organización, es decir cuando por ejemplo una empresa de producción de lácteos cuenta con su propio laboratorio.

La norma es aplicable a todos los laboratorios, con independencia del número de empleados o del ámbito de las actividades de ensayo y/o calibración.

Según las actividades desarrolladas por el laboratorio les aplicará o no todos los puntos de la norma, por ejemplo puede excluir en ocasiones el requisito de diseño. Conviene destacar que el cumplimiento de la ISO 17025 implica el cumplimiento de la ISO 9001, ya que como se verá más adelante son múltiples los requisitos que ambas normas tienen en común.

Por otro lado una de las principales diferencias entre la ISO 9001 y la ISO 17025 es

¹⁴ www.andescontrol.com

que en realidad los laboratorios con esta norma no se certifican sino que se acreditan. Es decir se convierten en laboratorios acreditados, y el organismo responsable de esta acreditación es ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

La acreditación es un peldaño más en la calidad que la certificación. Las auditorías de acreditación son más exigentes que las de certificación y además el ENAC es un organismo público, mientras que las certificadoras son entidades privadas.¹⁵

La ISO 17025 se divide en dos tipos de requisitos:

- Requisitos de gestión: Relacionados con la gestión de la calidad del laboratorio. Requisitos muy similares a la ISO 9000.
- Requisitos técnicos: Relacionados con aspectos de influencia directa sobre el resultado de las actividades de ensayo y calibración del laboratorio.

Requisitos de Gestión de la ISO 17025

Estos requisitos establecen las condiciones de gestión del sistema de calidad que un laboratorio de ensayo y calibración debe tener para asegurar su competencia técnica. Un resumen de algunos aspectos de los requisitos de gestión recogidos en esta norma son:

Organización

- Debe cumplir con los requisitos legales.
- Debe realizar sus actividades de ensayo y calibración, de acuerdo a esta norma internacional.
- Abarca la gestión del laboratorio en todo tipo de instalaciones en las que desarrolle sus servicios.

¹⁵ www.agrocalidad.gob.ec

- Deben identificarse las responsabilidades del personal clave, para evitar conflictos, especialmente cuando el laboratorio pertenezca a una organización cuyas principales actividades sean diferentes al ensayo y calibración, es decir cuando el laboratorio es una actividad de apoyo al seguimiento y medición de los procesos e la empresa.
- Se debe disponer del personal directivo y técnico competente para desempeñar sus funciones y responsabilidades frente al sistema de calidad.
- Disponer de políticas y procedimientos.
- Especial atención a la protección de datos y confidencialidad.
- Designación de un responsable de calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad

- El laboratorio debe contar con un Sistema de Calidad correctamente implantado apropiado a sus actividades.
- Debe contar con política, procedimientos, programas e instrucciones documentadas para garantizar el adecuado cumplimiento de los requisitos de calidad.
- Debe existir un manual de calidad.
- Es fundamental el compromiso de la dirección con las buenas prácticas profesionales.
- Deben establecerse objetivos de calidad.
- Implicación de todo el personal con el sistema de gestión implantado.¹⁶

Control de documentos

Deben existir procedimientos para controlar los documentos del sistema de gestión de

¹⁶ www.agrocalidad.gob.ec

la calidad, tanto los internos como los externos, así como los conservados en soporte informático.

La actualización y distribución de los documentos que conforman el sistema de calidad es fundamental para garantizar que el sistema está en vigor y que todo el personal actúa de acuerdo a lo que está aprobado.

Deben mantenerse controlados los documentos obsoletos para que no puedan ser empleados por el personal de la organización.

Es fundamental modificar los procedimientos a medida que se producen cambios en la organización, legislación o se introducen mejoras que conllevan la modificación de algunos documentos relativos al sistema de gestión.¹⁷

Revisión de solicitudes, ofertas y contratos

El laboratorio debe establecer procedimientos para la revisión de solicitudes, ofertas, contratos con los clientes, para asegurar que los requisitos son revisados y entendidos por ambas partes, antes de ofrecer cualquier servicio y se reconoce la capacidad del laboratorio para desarrollar ese encargo.

Entre los requisitos a revisar se incluyen los métodos de ensayo, garantizándose que es un método capaz de cubrir las expectativas del cliente.

Subcontrataciones de ensayos y calibraciones.

Cuando por motivos temporales o imprevistos como por motivos permanentes, un laboratorio subcontrata los servicios de otro laboratorio debe asegurarse que el laboratorio subcontratado es competente para desempeñar los encargos solicitados.

¹⁷ www.agrocalidad.gob.ec

No se debe olvidar que en estos casos un laboratorio trabaja en nombre de otro y eso el cliente lo desconoce.

Compra de servicios y suministros

El laboratorio debe disponer de un procedimiento para la selección y evaluación de proveedores y subcontratistas en base a la calidad de sus productos o servicios, de tal modo que sólo aquellos que aseguren un cumplimiento de los requisitos establecidos sean designados como proveedores o subcontratistas de la entidad.

Se debe establecer el modo de organizar las compras y las operaciones de recepción de los pedidos solicitados, para asegurar que aquello que es solicitado se recibe en condiciones óptimas para ser empleado en las actividades del laboratorio.¹⁸

Servicio al cliente

Debe asegurarse la cooperación entre el laboratorio y sus clientes o representantes, para aclarar todas aquellas cuestiones que estos tengan a bien.

El laboratorio debe en todo momento garantizar la confidencialidad de los datos de un cliente frente a otros.

Para garantizar esta comunicación deben existir unos canales adecuados.

Reclamaciones.

El laboratorio debe contar con una metodología para atender y responder a las reclamaciones recibidas de sus clientes.

Las reclamaciones recibidas deben ser objeto de análisis y se tomarán todas las

¹⁸ www.agrocalidad.gob.ec

medidas oportunas para que no vuelvan a suceder.

Control de trabajos de ensayo y calibraciones no conformes

Este requisito se refiere a la necesidad de contar con una metodología para detectar, tratar y resolver las incidencias que se pueda producir en el desarrollo normal de las actividades del laboratorio.

Deben adoptarse medidas correctivas cuando las incidencias/no conformidades dejan de ser puntuales o cuando el grado de importancia se considera relevante. Deben existir responsables en para poner en práctica las soluciones.¹⁹

Acciones correctivas.

Las acciones correctivas se tomarán ante no conformidades que se repitan e irán encaminadas a atacar a la causa común de varias no conformidades con la finalidad de que no se vuelvan a repetir.

Marcado CE y Laboratorio de ensayo y calibración. ISO 17025

El marcado CE sobre un producto indica que éste cumple con todos los requisitos esenciales que son de aplicación en virtud de las directivas comunitarias que le son de aplicación. Es totalmente indispensable que todo producto comercializado o puesto en servicio posea el correspondiente marcado CE. Esto no implica que todo producto deba llevar el marcado CE, ya que sólo es obligatorio que lo posean únicamente aquellos productos que estén regulados por directivas

¹⁹ www.agrocalidad.gob.ec

comunitarias de mercado CE.

El mercado CE lo debe poner siempre el fabricante o su representante legal autorizado, ya que éste es principal responsable de la comercialización o puesta en servicio del producto y de la garantía de su seguridad. En los links interesantes empresas sobre calibraciones y laboratorios de ensayos. En el año 1985 la Comisión Europea adoptó la Resolución conocida como Nuevo Enfoque, la cual establece que:

Las Directivas comunitarias no deben armonizar más que los requisitos esenciales de seguridad y de salud (u otros de interés colectivo) que deben satisfacer los productos abarcados por la misma para tener acceso al mercado europeo, debiendo hacer uso del principio de referencia a normas armonizadas para el resto de especificaciones técnicas.²⁰

Las especificaciones técnicas (normas armonizadas) necesarias o recomendables para asegurar el cumplimiento de los requisitos esenciales establecidos en las Directivas deberán ser elaboradas por los Organismos Europeos de Normalización. Las normas armonizadas deberán conservar su carácter voluntario. Los estados miembros deben acordar la libre circulación de los productos.

Requisitos técnicos: ISO 17025 Los requisitos técnicos se dirigen a aquellos factores, que en el caso de un laboratorio, contribuyen a la exactitud, fiabilidad y validez de los ensayos y calibraciones que realiza. Estos factores son:

Factor humano.

²⁰ www.agrocalidad.gob.ec

Locales y condiciones ambientales.

Métodos de ensayo y calibración y validación de métodos.

Equipos.

Trazabilidad de las medidas.

Muestreos.

Manipulación de las muestras de ensayos y calibraciones.

Personal.

Se debe contar con personal competente para el manejo de determinados equipos, realización de ensayos y/o calibraciones, evaluación de resultados, aprobación de informes y certificados de ensayo y de calibración.

Se deben plantear objetivos en educación y programarse la formación en función de las necesidades detectadas.

Plantear los diferentes puestos de trabajo y las funciones y responsabilidades para cada uno de ellos.²¹

Locales y condiciones ambientales.

Las instalaciones donde se realicen los ensayos y/o calibraciones, incluidas las condiciones ambientales, luz y fuentes de energía, deben permitir realizarlos de un modo adecuado.

Se deben adoptar medidas de mantenimiento y conservación del laboratorio y en

²¹ www.agrocalidad.gob.ec

caso necesario se elaborarán procedimientos para tal efecto.

Métodos de ensayo y calibración y validación de los métodos.

Se deben emplear los métodos y los procedimientos más indicados para cada ensayo y/o calibración. Se debe garantizar el muestreo, la manipulación, el transporte, la preparación, y todas aquellas fases que conformen la operación de ensayo o calibración precisa.

Se debe ser riguroso en la selección de método cuando el cliente no lo especifique, se seleccionarán métodos publicados en normas internacionales, nacionales, o en revistas o por fabricantes de prestigio.

Los métodos empleados han debido ser previamente validados.

El cliente debe ser informado del método a elegir.

La incorporación de métodos de ensayos y calibración desarrollados por el laboratorio para su propio uso debe ser de un modo planificado y contar con personal debidamente calificado y provisto con los recursos adecuados.

En caso de emplear métodos no normalizados, deben ser acordados con el cliente incluyendo unas especificaciones y la finalidad del mismo.

En todo caso el método desarrollado debe haber sido validado convenientemente antes de su uso.²²

La validación consiste en la confirmación mediante examen y la demostración de evidencias objetivas que demuestren el cumplimiento de ciertos requisitos para el

²² www.agrocalidad.gob.ec

uso específico previsto. Es decir es comprobar que una actividad es apta para el fin hacia el que va orientada, en este caso un método que debe ser por ello validado.

Un laboratorio que realiza sus propias calibraciones y/o ensayos, debe contar con un procedimiento para estimar la incertidumbre de la medida para todas las calibraciones y tipos de calibraciones.

En caso de emplear, como suele ser habitual, equipos informáticos o automatizados para la obtención y procesamiento de datos en los ensayos y/o calibraciones, han de asegurarse que:

El software empleado estará documentado y será validado para su uso.

Debe asegurarse la protección de datos.

Mantenimiento de los ordenadores y equipos automatizados.

Equipos

El laboratorio debe contar con todos los equipos y medios necesarios para la adecuada realización de los ensayos y/o calibraciones.

En caso de subcontratar equipos debe asegurarse por otros medios los adecuados mantenimientos y estado de los mismos.

Deben desarrollarse programas de calibración para valores claves sobre los instrumentos cuyo efecto sea significativo en el desarrollo de las actividades.

Trazabilidad de las medidas.

El laboratorio contará con un programa y procedimiento para la calibración de sus

propios equipos, tanto para los que emplea en calibración como los de ensayo.

Se debe desarrollar un procedimiento para la calibración de patrones de referencia.

Muestreo.

Se elaborará un plan de muestreo y un procedimiento que debe estar disponible en el lugar donde se desarrolle el muestreo.

Los planes de muestreo deben basarse en métodos estadísticos apropiados. Debe asegurarse la validez de los resultados.²³

Manipulación de objetos de ensayo y calibración.

Se dispondrá de una metodología para identificar los objetos de ensayo y/o calibración. La identificación debe permanecer a lo largo del tiempo que exista el laboratorio. La identificación debe ser unívoca, de tal forma que nunca se confundan objetos ni tanto físicamente como cuando se haga referencia a ellos en registros u otros documentos.

Aseguramiento de la calidad de los resultados de los ensayos y calibraciones.

El laboratorio dispondrá de un procedimiento de control de calidad para corroborar la validez de los ensayos y/o calibraciones realizados.

Los resultados obtenidos deberán registrarse y a través de un análisis de los

²³ www.agrocalidad.gob.ec

mismos pueden detectarse tendencias, para ello en la medida de lo posible se emplearán técnicas estadísticas.

Informes de los resultados.

Se deben emitir informes de los ensayos y de los certificados de calibración.

Los resultados deben notificarse y contener toda la información requerida por los clientes y necesaria para la interpretación de los resultados del ensayo y/o calibración requerido, con el método empleado.

Los informes de ensayo/certificados de calibración deben contener:

Un título, nombre y dirección del laboratorio.

Identificación única del informe de ensayo o el certificado de calibración.

Nombre y dirección del cliente.

Identificación del método utilizado.

Descripción, estado e identificación, sin confusión del objeto u objetos sometidos a ensayo/calibración.

Fecha de la recepción del objeto a calibrar y la fecha de realización de cada ensayo.

Referencia al plan de muestreo y a los procedimientos utilizados por el laboratorio.

Resultados del ensayo o de la calibración, junto con las unidades de medida, cuando proceda.

Nombre (s), cargo (s) y firma (s) o identificación equivalente de la (s) persona (s) autorizada el informe de ensayo o el certificado de calibración.

Regulación Fitosanitaria

Promueve y regula la sanidad en los vegetales, evitando con esto el ingreso o dispersión de plagas que afecten los productos del campo mexicano, tiene una actividad central en la elaboración de las disposiciones fitosanitarias mexicanas e internacionales. Entre otras lleva a cabo las funciones siguientes: Establecer, revisar y actualizar Normas Oficiales para la importación y movilización nacional de productos vegetales, cuarentenas exteriores y prestación deservicios. Establecer Planes de Trabajo Bilaterales o Acuerdos Fitosanitarios con países interesados en el intercambio de mercancías. Participar en la armonización internacional de la regulación fitosanitaria en foros como la Convención Internacional de Protección Fitosanitaria (IPPC) de la FAO. Participar en la elaboración de los Acuerdos de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias de los TLC.

Participar en la elaboración de normas fitosanitarias regionales dentro de la Organización Norteamericana de Protección para las Plantas (NAPPO) y la Organización Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (OIRSA). Vigilar el cumplimiento de requisitos fitosanitarios para la importación, exportación y movilización nacional de productos vegetales.

Promover y vigilar la aplicación de procedimientos físicos, químicos o de

cualquier otra índole, capaces de inducir esterilidad, mortalidad y la eliminación de plagas. Establecer los procedimientos fitosanitarios para la certificación de los productos vegetales de exportación y los requisitos fitosanitarios para la movilización.

Emitir disposiciones para la correcta aplicación de la Normatividad Fitosanitaria en puertos, aeropuertos, fronteras, PVI, empresas y personas aprobadas que prestan servicios fitosanitarios. Notificar al país exportador o a las entidades federativas en México, las detecciones de plagas cuarentenarias en los productos vegetales y dictar las medidas correctivas del caso.²⁴

Organismos Internacionales

La Ley Federal de Sanidad Vegetal en su artículo 7, fracción IV propone la formulación o la adhesión a los tratados internacionales que en materia de sanidad vegetal sean de interés para el país, y suscribir los acuerdos interinstitucionales que sean necesarios para lograr la armonización internacional de las medidas fitosanitarias.

México mantiene relaciones sólidas con diversos Organismos Internacionales de Protección Fitosanitaria, entre los que destacan:
La Organización Mundial del Comercio (OMC)
La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO)
La Convención Internacional de Protección Fitosanitaria (CIPF)
Dentro de las Organizaciones Regionales de Protección Fitosanitaria que coordinan a nivel regional las actividades y los objetivos de la Convención y a las cuales pertenece nuestro país, son:

²⁴ www.agrocalidad.gob.ec

La Organización Norteamericana de Protección a las Plantas (NAPPO)
El Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (OIRSA)

Fundamentación Económica.

La agricultura es una actividad que genera directamente empleo a los estratos económicos bajos mitigando así la pobreza y la desnutrición.

La agricultura tiene un potencial muy alto para la producción de alimento, por lo que es indispensable que los gobiernos y la industria comprendan que hay que invertir en las investigaciones necesarias para poder diseñar las tecnologías que permitan el cultivo a nivel comercial, y así se pueda colaborar a la solución del problema de llevar alimento nutritivo y barato a la población mundial.²⁵

La segunda crisis económica mundial que ocurrió en el año 2008, la desigualdad económica se arraigo mucho más y así la escasez de alimento se ha apoderado de los países en desarrollo. El nivel de consumo de los países desarrollados que se presenta en un nivel muy alto es ecológicamente insostenible. El planeta ya no puede sostener la depredación que se genera al querer mantener los estándares de vida en los países del primer mundo.

Los Estados Unidos de Norte América, consume el 30 por ciento de los recursos totales del planeta, tomando en cuenta que posee solo el 5 por ciento de la población mundial. A esta crisis económica habría que agregarle un factor fundamental como lo es el calentamiento global, que cada vez se acentúa mas, tornándose así en una crisis ambiental al tiempo que el planeta entero se esfuerza por recuperarse de alguna forma de la recesión económica, la inflación y el hambre y desnutrición real de la población mundial. Es por ello que se debe hacer énfasis en el aprovechamiento de los recursos

²⁵ www.produccion-animal.com

naturales (sin destruirlos) para poder alcanzar un desarrollo productivo sostenible que permita mejorar los niveles de vida.²⁶

En el 2008 el suministro de pescado logró un pico muy alto en todo el registro histórico lo cual deja a la vista las ventajas de esta actividad ya que representa a los pescadores y sus familias o comunas una fuente crucial de ingresos y beneficios en el ámbito nutricional, pues es una fuente de proteína animal de calidad especialmente a mujeres embarazadas y niños de corta edad, además que el empleo que genera este sector de la economía es más alto que lo que provee la agricultura tradicional.

Cuando los campesinos en pequeña escala combinan agricultura y acuicultura mejoran también su alimentación, aumentan sus ingresos y son más capaces de resistir a los imprevistos. Los peligros para la producción disminuyen, la sostenibilidad de la agricultura crece y en general se potencia el desarrollo agrícola.²⁷

2.2 MARCO LEGAL

La empresa andes Control Ecuador S. A. ANCOESA, se ha constituido en esta ciudad de Guayaquil, para ejercer la actividad de prestación de servicios analíticos, para las empresas exportadoras de frutas tropicales y de agroalimentos, bajo la Constitución de la República del Ecuador y el Control de la Superintendencia de Compañías:

Constitución de la República del Ecuador ²⁸

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

²⁶ www.produccion-animal.com

²⁷ IDEM

²⁸ www.unl.edu.ec

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.

El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

Ambiente sano

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

Soberanía alimentaria²⁹

Art. 281.- La soberanía alimentaria constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiados, de forma permanente. Para ello, será responsabilidad del Estado:

1. Impulsar la producción, transformación agroalimentaria y pesquera, de las pequeñas y medianas unidades de producción, comunitarias y de la economía social y solidaria.
2. Adoptar políticas fiscales, tributarias y arancelarias que protejan al sector agroalimentario y pesquero nacional, para evitar la dependencia de importaciones de alimentos.
3. Fortalecer la diversificación y la introducción de tecnologías ecológicas y orgánicas en la producción agropecuaria.
4. Promover políticas redistributivas que permitan el acceso del campesinado a la tierra, al agua y otros recursos productivos.
5. Establecer mecanismos preferenciales de financiamiento para los pequeños y medianos productores y productoras, facilitándoles la adquisición de medios de producción.
6. Promover la preservación y recuperación de la agro biodiversidad y de los saberes ancestrales vinculados a ella; así como el uso, la conservación e intercambio libre de semillas.
7. Precautelar que los animales destinados a la alimentación humana estén sanos y sean criados en un entorno saludable.

²⁹ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

8. Asegurar el desarrollo de la investigación científica y de la innovación tecnológica apropiada para garantizar la soberanía alimentaria.

9. Regular bajo normas de bioseguridad el uso y desarrollo de biotecnología, así como su experimentación, uso y comercialización.

10. Fortalecer el desarrollo de organizaciones y redes de productores y consumidores, así como la de comercialización y distribución de alimentos que promueva la equidad entre espacios rurales y urbanos.

11. Generar sistemas justos y solidarios de distribución y comercialización de alimentos. Impedir prácticas monopólicas y cualquier tipo de especulación con productos alimenticios.

12. Dotar de alimentos a las poblaciones víctimas de desastres naturales ontrópicos que pongan en riesgo el acceso a la alimentación. Los alimentos recibidos de ayuda internacional no deberán afectar la salud ni el futuro de la producción de alimentos producidos localmente.

13. Prevenir y proteger a la población del consumo de alimentos contaminados o que pongan en riesgo su salud o que la ciencia tenga incertidumbre sobre sus efectos.

14. Adquirir alimentos y materias primas para programas sociales y alimenticios, prioritariamente a redes asociativas de pequeños productores y productoras.

Art. 282.- El Estado normará el uso y acceso a la tierra que deberá cumplir la función social y ambiental. Un fondo nacional de tierra, establecido por ley, regulará el acceso equitativo de campesinos y campesinas a la tierra.³⁰

Se prohíbe el latifundio y la concentración de la tierra, así como el acaparamiento o privatización del agua y sus fuentes.

³⁰ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

El Estado regulará el uso y manejo del agua de riego para la producción de alimentos, bajo los principios de equidad, eficiencia y sostenibilidad ambiental.

Formas de organización de la producción y su gestión.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Superintendencia de Compañías, Sección VI de las compañías anónimas.

Concepto, características, nombre y domicilio:

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que

pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determine la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar. Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima, no podrán usar en anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima. Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445. La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Salud para la recaudación correspondiente.

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados.³¹

DE LA FUNDACION DE LA COMPAÑIA

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo.

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo menos para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero. Las compañías anónimas en que participen instituciones de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública podrán constituirse o subsistir con uno o más accionistas. La Superintendencia

³¹ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

de Compañías, para aprobar la constitución de una compañía, comprobará la suscripción de las acciones por parte de los socios que no hayan concurrido al otorgamiento de la escritura pública. El certificado bancario de depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución.³²

Art. 148.- La compañía puede constituirse en un solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Art. 149.- Serán fundadores, en el caso de constitución simultánea, las personas que suscriban acciones y otorguen la escritura de constitución; serán promotores, en el caso de constitución sucesiva, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción.

Art. 150.- La escritura de fundación contendrá:

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. Su denominación y duración;³³
5. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
7. El domicilio de la compañía;

³² www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

³³ IDEM

8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
10. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los Funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
11. Las normas de reparto de utilidades;
12. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
13. La forma de proceder a la designación de liquidadores.³⁴

Art. 151.- Otorgada la escritura de constitución de la compañía, se presentará al Superintendente de Compañías tres copias notariales solicitándole, con firma de abogado, la aprobación de la constitución. La Superintendencia la aprobará, si se hubieren cumplido todos los requisitos legales y dispondrá su inscripción en el Registro Mercantil y la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura y de la razón de su aprobación. La resolución en que se niegue la aprobación para la constitución de una compañía anónima debe ser motivada y de ella se podrá recurrir ante el respectivo Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, al cual el Superintendente remitirá los antecedentes para que resuelva en definitiva.³⁵

Art. 152.- El extracto de la escritura será elaborado por la Superintendencia de Compañías y contendrá los datos que se establezcan en el reglamento que formulará para el efecto.

Art. 153.- Para la constitución de la compañía anónima por suscripción pública, sus promotores elevarán a escritura pública el convenio de llevar adelante la promoción y el estatuto que ha de regir la compañía a constituirse. La escritura contendrá, además

³⁴ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

³⁵ IDEM

- a) El nombre, apellido, nacionalidad y domicilio de los promotores;
- b) La denominación, objeto y capital social;
- c) Los derechos y ventajas particulares reservados a los promotores;
- d) El número de acciones en que el capital estuviere dividido, la clase y el valor nominal de cada acción, su categoría y series;
- e) El plazo y condición de suscripción de las acciones;
- f) El nombre de la institución bancaria o financiera depositaria de las cantidades a pagarse en concepto de la suscripción;
- g) El plazo dentro del cual se otorgará la escritura de fundación; y,
- h) El domicilio de la compañía.

Art. 154.- Los suscriptores no podrán modificar el estatuto ni las condiciones de promoción antes de la autorización de la escritura definitiva.

Art. 155.- La escritura pública que contenga el convenio de promoción y el estatuto que ha de regir la compañía a constituirse, serán aprobados por la Superintendencia de Compañías, inscritos y publicados en la forma determinada en los Arts. 151 y 152 de esta Ley.

Art. 156.- Suscrito el capital social, un notario dará fe del hecho firmando en el duplicado de los boletines de suscripción. Los promotores convocarán por la prensa, con no menos de ocho ni más de quince días de anticipación, a la junta general constitutiva, una vez transcurrido el plazo para el pago de la parte de las acciones que debe ser cubierto para la constitución de la compañía.

Dicha junta general se ocupará de:

- a) Comprobar el depósito bancario de las partes pagadas del capital suscrito;

- b) Examinar y, en su caso, comprobar el avalúo de los bienes distintos del numerario que uno o más socios se hubieren obligado a aportar. Los suscriptores no tendrán derecho a votar con relación a sus respectivas aportaciones en especie;
- c) Deliberar acerca de los derechos y ventajas reservados a los promotores;
- d) Acordar el nombramiento de los administradores si conforme al contrato de promoción deben ser designados en el acto constitutivo; y,
- e) Designar las personas que deberán otorgar la escritura de constitución definitiva de la compañía.

Art. 157.- En las juntas generales para la constitución de la compañía cada suscriptor tendrá derecho a tantos votos como acciones hayan de corresponderle con arreglo a su aportación. Los acuerdos se tomarán por una mayoría integrada, por lo menos, por la cuarta parte de los suscriptores concurrentes a la junta, que representen como mínimo la cuarta parte del capital suscrito.³⁶

Art. 158.- Dentro de los treinta días posteriores a la reunión de la junta general, las personas que hayan sido designadas otorgarán la escritura pública de constitución conforme a lo dispuesto en el Art. 150. Si dentro del término indicado no se celebrare la escritura de constitución, una nueva junta general designará las personas que deban otorgarla, así mismo dentro del término referido en el inciso anterior y, si dentro de este nuevo término no se celebrare dicha escritura, las personas designadas para el efecto serán sancionadas por la Superintendencia de Compañías, a solicitud de parte interesada, con una pena igual al máximo del interés convencional señalado por la Ley, computado sobre el valor del capital social y durante todo el tiempo en que hubiere permanecido omiso en el cumplimiento de su obligación; al reintegro inmediato del dinero recibido y al pago de daños y perjuicios.³⁷

³⁶ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

³⁷ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

Art. 159.- Es nula la compañía y no produce efecto ni aún entre los asociados si se hubiere infringido en su constitución cualquiera de las prescripciones de los Arts. 147, 151 y 162. En el caso de constitución por suscripción pública también producirá nulidad la inobservancia de cualquiera de las disposiciones de los Arts. 153, 155 y 156. Los asociados no podrán oponer esta nulidad a terceros.

DEL CAPITAL Y DE LAS ACCIONES

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías.

Todo aumento de capital autorizado será resuelto por la junta general de accionistas y, luego de cumplidas las formalidades pertinentes, se inscribirá en el registro mercantil correspondiente. Una vez que la escritura pública de aumento de capital autorizado se halle inscrita en el registro mercantil, los aumentos de capital suscrito y pagado hasta completar el capital autorizado no causarán impuestos ni derechos de inscripción, ni requerirán ningún tipo de autorización o trámite por parte de la Superintendencia de Compañías, sin que se requiera el cumplimiento de las formalidades establecidas en el artículo 33 de esta Ley, hecho que en todo caso deberá ser informado a la Superintendencia de Compañías.

Art. 161.- Para la constitución del capital suscrito las aportaciones pueden ser en dinero o no, y en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles. No se puede aportar cosa mueble o inmueble que no corresponda al género de comercio de la compañía.

Art. 162.- En los casos en que la aportación no fuere en numerario, en la escritura se hará constar el bien en que consista tal aportación, su valor y la transferencia de dominio que del mismo se haga a la compañía, así como las acciones a cambio de las

especies aportadas. Los bienes aportados serán valuados y los informes, debidamente fundamentados, se incorporarán al contrato. En la constitución sucesiva los avalúos serán hechos por peritos designados por los promotores. Cuando se decida aceptar aportes en especie será indispensable contar con la mayoría de accionistas. En la constitución simultánea las especies aportadas serán valuadas por los fundadores o por peritos por ellos designados. Los fundadores responderán solidariamente frente a la compañía y con relación a terceros por el valor asignado a las especies aportadas. En la designación de los peritos y en la aprobación de los avalúos no podrán tomar parte los aportantes. Las disposiciones de este artículo, relativas a la verificación del aporte que no consista en numerario, no son aplicables cuando la compañía está formada sólo por los propietarios de ese aporte.³⁸

Art. 163.- Los suscriptores harán sus aportes en dinero, mediante depósito en cuenta especial, a nombre de la compañía en promoción, bajo la designación especial de "Cuenta de Integración de Capital", la que será abierta en los bancos u otras instituciones de crédito determinadas por los promotores en la escritura correspondiente. Constituida la compañía, el banco depositario entregará el capital así integrado a los administradores que fueren designados. Si la total integración se hiciera una vez constituida definitivamente la compañía, la entrega la harán los socios suscriptores directamente a la misma.

Art. 164.- La compañía no podrá emitir acciones por un precio inferior a su valor nominal ni por un monto que exceda del capital aportado. La emisión que viole esta norma será nula.

Art. 165.- El contrato de formación de la compañía determinará la forma de emisión y suscripción de las acciones. La suscripción de acciones es un contrato por el que el suscriptor se compromete para con la compañía a pagar un aporte y ser miembro de la misma, sujetándose a las normas del estatuto y reglamentos, y aquella a realizar todos los actos necesarios para la constitución definitiva de la compañía, a reconocerle

³⁸ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

la calidad de accionista y a entregarle el título correspondiente a cada acción suscrita. Este contrato se perfecciona por el hecho de la suscripción por parte del suscriptor, sin que pueda sujetarse a condición o modalidad que, de existir se tendrán por no escritas.³⁹

Art. 166.- La suscripción se hará constar en boletines extendidos por duplicado, que contendrán:

1. El nombre de la compañía para cuyo capital se hace la suscripción;
2. El número de registro del contrato social;
3. El nombre, apellido, estado civil y domicilio del suscriptor;
4. El número de acciones que suscribe, su clase y su valor;

La suma pagada a la fecha de suscripción, forma y términos en que serán solucionados los dividendos para integrar el valor de la acción;

La determinación de los bienes en el caso de que la acción haya de pagarse con éstos y no con numerario;

La declaración expresa de que el suscriptor conoce los estatutos y los acepta; y,

La fecha de suscripción y la firma del suscriptor y del gerente o promotor autorizado.

Art. 167.- Los promotores y fundadores, así como los administradores de la compañía, están obligados a canjear al suscriptor el certificado de depósito bancario con un certificado provisional por las cantidades que fueren pagadas a cuenta de las acciones suscritas, certificados o resguardos que podrán amparar una o varias acciones. Estos certificados provisionales o resguardos expresarán:

1. El nombre y apellido, nacionalidad y domicilio del suscriptor;
2. La fecha del contrato social y el nombre de la compañía;

³⁹ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

3. El valor pagado y el número de acciones suscritas; y,

4. La indicación, en forma ostensible, de "provisionales".

Estos certificados podrán ser inscritos y negociados en las bolsas de valores del país, para lo cual deberá claramente expresar el capital suscrito que represente y el plazo para su pago, el cual en todo caso no podrá exceder de dos años contados desde su emisión. Para los certificados que se negocien en bolsa, no se aplicará lo dispuesto en la segunda frase del artículo 218 de esta Ley.⁴⁰

Art. 168.- Las acciones serán nominativas. La compañía no puede emitir títulos definitivos de las acciones que no están totalmente pagadas. Las acciones cuyo valor ha sido totalmente pagado se llaman liberadas.

Art. 169.- Es nula la emisión de certificados de acciones o de acciones que no representen un efectivo aporte patrimonial o que se hubieren hecho antes de la inscripción del contrato de compañía.

Art. 170.- Las acciones pueden ser ordinarias o preferidas, según lo establezca el estatuto. Las acciones ordinarias confieren todos los derechos fundamentales que en la ley se reconoce a los accionistas. Las acciones preferidas no tendrán derecho a voto, pero podrán conferir derechos especiales en cuanto al pago de dividendos y en la liquidación de la compañía. Será nula toda preferencia que tienda al pago de intereses o dividendos fijos, a excepción de dividendos acumulativos.

Art. 171.- El monto de las acciones preferidas no podrá exceder del cincuenta por ciento del capital suscrito de la compañía.

Art. 172.- Es prohibido a la compañía constituir o aumentar el capital mediante aportaciones recíprocas en acciones de propia emisión, aún cuando lo hagan por interpuesta persona.

⁴⁰ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

Art. 173.- Los títulos correspondientes a las acciones suscritas en el acto de constitución de la compañía, serán expedidos dentro de los sesenta días siguientes a la inscripción del contrato en el Registro Mercantil. En la constitución sucesiva de una compañía, los títulos se expedirán dentro de los ciento ochenta días siguientes a la inscripción en el Registro Mercantil de la escritura de constitución definitiva. Antes de obtener la aprobación definitiva de la Superintendencia de Compañías para la constitución de la compañía, solamente se otorgará certificados provisionales esos resguardos. Los títulos de acción conferidos antes de la inscripción de la escritura de constitución o del contrato en que se aumente el capital son nulos.

Art. 174.- Si en el acto constitutivo no se hubiere reglamentado la emisión de acciones, lo hará la junta general de accionistas o el órgano competente. En todo caso, el reglamento expresará: el número y clase de acciones que se emitan; el precio de cada acción; la forma y plazo en que debe cubrirse el valor de las acciones y las demás estipulaciones que se estimaren necesarias. Si el pago se hiciera a plazos, se pagará por lo menos la cuarta parte del valor de la acción al momento de suscribirla. Si el aporte fuere en bienes que no consistan en dinero, se estará, en cuanto a la entrega, a lo estipulado en el contrato social.⁴¹

Art. 175.- Siempre que se haya pagado el cincuenta por ciento, por lo menos, del capital inicial o del aumento anterior, la compañía podrá acordar un aumento del capital social. Los accionistas que estuvieren en mora del pago de la suscripción anterior no podrán ejercer el derecho preferente previsto en el Art. 181, mientras no hayan pagado lo que estuvieren adeudando por tal concepto. Nota: Incluida Fe de Erratas, publicada en Registro Oficial No. 326 de 25 de noviembre de 1999.

Art. 176.- Los títulos de acción estarán escritos en idioma castellano y contendrán las siguientes declaraciones:

1. El nombre y domicilio principal de la compañía;

⁴¹ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

2. La cifra representativa del capital autorizado, capital suscrito y el número de acciones en que se divide el capital suscrito;

3. El número de orden de la acción y del título, si éste representa varias acciones, y la clase a que pertenece;

4. La fecha de la escritura de constitución de la compañía, la notaría en la que se la otorgó y la fecha de inscripción en el Registro Mercantil, con la indicación del tomo, folio y número;

La indicación del nombre del propietario de las acciones;

Si la acción es ordinaria o preferida y, en este caso, el objeto de la preferencia;

La fecha de expedición del título; y,

La firma de la persona o personas autorizadas.⁴²

Art. 177.- Los títulos y certificados de acciones se extenderán en libros talonarios correlativamente numerados. Entregado el título o el certificado al accionista, éste suscribirá el correspondiente talonario. Los títulos y certificados nominativos se inscribirán, además, en el Libro de Acciones y Accionistas, en el que se anotarán las sucesivas transferencias, la constitución de derechos reales y las demás modificaciones que ocurran respecto al derecho sobre las acciones.

Art. 178.- La acción confiere a su titular legítimo la calidad de accionista y le atribuye, como mínimo, los derechos fundamentales que de ella se derivan y se establecen en esta Ley.

Art. 179.- La acción es indivisible. En consecuencia, cuando haya varios propietarios de una misma acción, nombrarán un apoderado o en su falta un administrador común; y, si no se pusieren de acuerdo, el nombramiento será hecho por el juez a petición de

⁴² www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

cualquiera de ellos. Los copropietarios responderán solidariamente frente a la compañía de cuantas obligaciones se deriven de la condición de accionista.

Art. 180.- En el caso de usufructo de acciones la calidad de accionista reside en el nudo propietario; pero el usufructuario tendrá derecho a participar en las ganancias sociales obtenidas durante el período de usufructo y que se repartan dentro del mismo. El ejercicio de los demás derechos de accionista corresponde, salvo disposición contraria del contrato social, al nudo propietario. Cuando el usufructo recayere sobre acciones no liberadas, el usufructuario que desee conservar su derecho deberá efectuar el pago de los dividendos pasivos, sin perjuicio de repetir contra el nudo propietario al término del usufructo. Si el usufructuario no cumpliera esa obligación, la compañía deberá admitir el pago hecho por el nudo propietario.⁴³

Art. 299.- Los accionistas que representen por lo menos el veinte por ciento del capital integrado, podrán solicitar a la Superintendencia de Compañías que intervenga designando un perito para la comprobación de la verdad del balance y demás documentos presentados por el administrador. La solicitud se presentará, bajo pena de caducidad del derecho, dentro del mes contado desde la entrega del balance y más documentos por el administrador. Suplemento 34 de 13 de marzo del 2000.

Presentado el informe de los peritos designados, se convocará a una junta general de accionistas para que resuelva acerca de las responsabilidades que se desprendieren de tal peritazgo.

Art. 300.- Si la Superintendencia de Compañías estableciere que los datos y cifras constantes en el balance y en los libros de contabilidad de una compañía no son exactos o contienen errores comunicará al representante legal y a los comisarios de la compañía respectiva las observaciones y conclusiones a que hubiere lugar, concediendo el plazo de hasta treinta días para que se proceda a las rectificaciones o se formulen los descargos pertinentes. El Superintendente de Compañías, a solicitud fundamentada de la compañía, podrá ampliar dicho plazo.

⁴³ www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion

Reorganícese el Servicio Ecuatoriano de Sanidad Agropecuaria, transformándolo en Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (AGROCALIDAD)

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

Considerando:

Que de conformidad con el artículo 275 de la Constitución de la República el régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales que garantizan la realización del buen vivir;

Que el numeral 13 del artículo 281 de la Constitución señala que es responsabilidad del Estado prevenir y proteger a la población del consumo de alimentos contaminados o que pongan en riesgo su salud o que la ciencia tenga incertidumbre sobre sus efectos;

Que es responsabilidad del Estado garantizar la buena calidad de vida de la población ecuatoriana, principalmente respecto a la salud; seguridad nutricional y alimentaria; y soberanía alimentaria;⁴⁴

Que, el desarrollo agropecuario, constituye un objetivo permanente de las políticas de Estado, para el desarrollo prioritario, integral y sostenido de las actividades: agrícola, pecuaria, acuícola, pesquera y agroindustrial;

Que, es obligación del Estado garantizar el nivel adecuado de protección de la salud de los consumidores tomando en cuenta todas las etapas de producción, transformación y comercialización de alimentos;

Que, el Ecuador debe cumplir con las disposiciones y normas constantes en los diferentes acuerdos y tratados internacionales suscritos legalmente en estas áreas;

Que, el Estado ecuatoriano tiene la obligación de proteger y garantizar a la población productos de calidad para su uso y consumo;

⁴⁴ www.agrocalidad.gob.ec

Que las cadenas productivas agropecuarias requieren de un soporte técnico e institucional para mejorar los procesos orientados al acceso a los diversos mercados Internacionales;

Que, es indispensable instituir dentro de la estructura del Sector Público una instancia, técnica, operativa y administrativa, moderna, eficiente y eficaz, que asuma las competencias y responsabilidades, conducentes a promover sistemas integrados de gestión de calidad en la producción de alimentos de consumo de la población para garantizar la seguridad y soberanía alimentaria;⁴⁵

Que, para el cumplimiento de estos objetivos, es decisión del Gobierno Nacional fortalecer las instituciones públicas encargadas del fomento de la producción agropecuaria; y,

En ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 5 del artículo 147 de la Constitución Política de la República; el apartado b) del artículo 17 de la Ley de Modernización del Estado; y el artículo 21 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, Decreta:

Artículo 1.- Reorganícese el Servicio Ecuatoriano de Sanidad Agropecuarios transformándolo en Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro - AGROCALIDAD, como una entidad técnica de Derecho Público, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, desconcentrada, con independencia administrativa, económica, financiera y operativa; con sede en Quito y competencia a nivel nacional, adscrita al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

Para el cumplimiento de sus atribuciones la AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO, podrá crear las unidades administrativas y técnicas necesarias para el desempeño de sus especiales finalidades.

Artículo 2.- La Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro - AGROCALIDAD estará a cargo de un Director Ejecutivo, que tendrá rango de Subsecretario General, de libre nombramiento y remoción por parte del Ministro de

⁴⁵ www.agrocalidad.gob.ec

Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca; y deberá cumplir con los siguientes requisitos:⁴⁶

- Tener título universitario, preferentemente de cuarto nivel, relacionado con las actividades de desarrollo de la calidad agropecuaria; y,
- Deberá acreditar probada experiencia por lo menos de 5 años, así como idoneidad técnica, profesional y moral en las áreas relacionadas con el ámbito del presente decreto ejecutivo.

Artículo 3.- Las funciones y atribuciones del Director Ejecutivo, son las siguientes:

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL, AGRO;
- Administrar la Agencia;
- Elaborar y poner en práctica programas de capacitación y actualización técnica del personal y de los habitantes del Ecuador;
- Emitir e implementar la norma "Buenas Prácticas Agropecuarias" y desarrollar los procesos de seguimiento, monitoreo y actualización permanentes;
- Emitir e implementar la normatividad de procedimientos necesarios para la aplicación del presente Decreto Ejecutivo, incluyendo los de auditoría que garanticen la calidad de los servicios prestados.

Artículo 4.- La Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro - AGROCALIDAD asumirá todas las funciones, atribuciones, representaciones, delegaciones, derechos, obligaciones, unidades, presupuestos, personal, así como los recursos, patrimonio, y en general, todos los activos y pasivos del Servicio Ecuatoriano de Sanidad Agropecuario.

Además cumplirá las siguientes funciones:

⁴⁶ www.agrocalidad.gob.ec

- a) Promover en las diversas cadenas de producción agropecuaria procesos productivos sustentados en sistemas integrados de gestión de la calidad a fin de mejorar la productividad y garantizar la seguridad y soberanía alimentaria;
- b) Desarrollar instrumentos técnicos de apoyo a los procesos productivos agropecuarios orientados a la satisfacción de los requerimientos nacionales y al desarrollo de la competitividad internacional;
- c) Apoyar la provisión de productos agropecuarios de calidad para el mercado interno y externo;⁴⁷
- d) Diseñar, implementar y promover la norma "Buenas Prácticas Agropecuarias", que comprende el conjunto de prácticas y procedimientos productivos que se orientan a garantizar, la calidad, inocuidad, protección del ambiente y la salud de los trabajadores agropecuarios, integrando en la misma los diversos requerimientos de la normativa internacional;
- e) Establecer sistemas de seguimiento y evaluación en las diversas cadenas de producción agropecuaria a fin de promover su incorporación al cumplimiento de la norma "Buenas Prácticas Agropecuarias";
- f) Desarrollar los procedimientos y requisitos para la acreditación por parte del Organismo de Acreditación Ecuatoriana de las personas naturales o jurídicas responsables de los procesos de capacitación; inspección y certificación de la norma "Buenas Prácticas Agropecuarias";
- g) Capacitar a los habitantes del Ecuador en los temas relativos a la norma "Buenas Prácticas. Agropecuarias"; y,
- h) Promover la participación efectiva y responsable de los habitantes del Ecuador en la producción y consumo de alimentos.

Artículo 5.- Con la entrada en vigencia del presente decreto la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro iniciará un proceso irrestricto de evaluación institucional con el propósito de garantizar la calidad y transparencia de sus servicios.

⁴⁷ www.agrocalidad.gob.ec

Artículo 6.- Los servidores que vienen prestando sus servicios con nombramiento o contrato en el Servicio Ecuatoriano de Sanidad Agropecuario se someterán a un proceso de evaluación de acuerdo a los requerimientos de la nueva institución.⁴⁸

En caso de existir cargos innecesarios el Director Ejecutivo aplicará un proceso de supresión de puestos para lo cual observará las normas contenidas en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, su Reglamento y las Normas "Técnicas pertinentes expedidas por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, SENRES.

DISPOSICIÓN GENERAL.- Para las labores de capacitación, inspección y certificación de las normas sanitarias y de inocuidad, la AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL AGRO utilizará los servicios de personas naturales o jurídicas debidamente acreditadas por el Organismo de Acreditación Ecuatoriana y establecerá un sistema de auditoría permanente para garantizar la idoneidad, transparencia e independencia de las labores de inspección y certificación.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- El Ministerio de Finanzas y la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público SENRES ejecutará todas las gestiones necesarias para la plena ejecución y aplicación del presente decreto.

DISPOSICIÓN FINAL.- De la ejecución de este decreto ejecutivo, que entrará en vigencia sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a los Ministros de Finanzas y de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

Dado en la ciudad de Manta, provincia de Manabí el día de hoy 22 de noviembre del 2008.

La Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro, AGROCALIDAD en Concordancia con el nuevo direccionamiento estratégico liderado por el Gobierno Nacional, lleva adelante un proceso de reestructuración y renovación institucional, cuyo objetivo primordial es posicionar a Ecuador como una nación confiable, moderna y

⁴⁸ www.agrocalidad.gob.ec

eficiente en la cual AGROCALIDAD se consolide como la Autoridad Nacional Sanitaria, Fitosanitaria y de Inocuidad de los alimentos para contribuir al desarrollo sostenible de los recursos productivos en el Ecuador.⁴⁹

Alcanzar este estatus implica realizar acciones permanentes, encaminadas a cambiar el paradigma vinculado a la prestación de servicios agropecuarios cuya percepción por la ciudadanía tiene una valoración negativa y deficiente y cambiarlo por la prestación de un servicio eficiente, ágil, transparente que permita a la institución no sólo velar por la sanidad animal y vegetal e inocuidad de los alimentos al interior del país, sino que viabilice el ingreso demás productos e insumos a los mercados internacionales.

El hecho que el Ecuador logre consolidarse como potencia alimentaria y exportadora en el concierto mundial se funda en los esfuerzos de cada uno de los actores que integran la red agropecuaria del país, es decir, desde el pequeño productor que trabaja en la tierra hasta quienes tenemos la responsabilidad de definir y administrar la política de sanidad agropecuaria en el país.

Es así que, AGROCALIDAD viene promulgando procesos constantes de mejora, que nos permitan aprender de los procesos pasados, modificarlos y optimizarlos pues el objetivo esencial del Gobierno es mejorar continuamente, y alcanzar mayores niveles de excelencia. El esfuerzo y trabajo permanente de los funcionarios de esta Agencia debe estar encaminado a contribuir al bienestar de cada uno de los ecuatorianos y ecuatorianas; el reto de AGROCALIDAD es impulsar la productividad agropecuaria con el propósito de dinamizar la economía, fortalecer vínculos con mercados internacionales, colaborar con la generación de empleo y el crecimiento del país.

Es por esta razón que la actual administración viene desarrollando un trabajo renovador junto al sector agropecuario a nivel privado, con el fin de direccionar y

⁴⁹ www.agrocalidad.gob.ec

reestructurar la institucionalidad pública y la dinámica de trabajo basado en las necesidades reales del agro ecuatoriano.

Es necesario crear sinergia entre las capacidades de los jóvenes profesionales que ingresan con nuevas ideas y conjugarlas con la experiencia de los servidores públicos de carrera para enfrentar el cambio de época que atraviesa la esfera pública y que exige que las directrices que guíen el trabajo permanente de AGROCALIDAD se enmarquen en la excelencia, credibilidad y confiabilidad; valores que respaldan nuestro trabajo frente al país y al mundo.⁵⁰

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Glosario de palabras y términos básicos:

Agrícola.- De la agricultura o del agricultor, relativo a productos o maquinarias agrícolas.

Ambiental.- Perteneciente o relativo al ambiente.

Análisis.- distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios, elementos, etc.

Ciente.- Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

Campo.-Ámbito real o imaginario propio de una actividad o de un conocimiento.

Certificar.- Asegurar, afirmar, dar por cierto algo.

Control.- Comprobación, inspección, fiscalización, intervención.

Cromatografía.- es el estudio de los colores y su relatividad.

Cuantificación.- Expresión numérica de una magnitud.

⁵⁰ www.agrocalidad.gob.ec

Cultivo.- Que prescinde de los barbechos y, mediante abonos y riegos, hace que la tierra, sin descansar, produzca las cosechas.

Detección.- Localización de alguna cosa que no puede observarse directamente, sino mediante aparatos o medios físicos o químicos.

Determinación.- Establecimiento o definición de las características de alguna cosa.

Inocuidad.- inocuo, que no hace daño.

Itinerarios.- Guía, lista de datos referentes a un viaje.

Envasado.- Acción y efecto de envasar.

Envío.- Hacer que algo se dirija o sea llevado a alguna parte.

Laboratorio.-Lugar dotado de los medios necesarios para realizar investigaciones, experimentos y trabajos de carácter científico o técnico.

Límite.-grado máximo o tope, frontera que separa dos cosas.

Muestra.- Porción de un producto que sirve para conocer la calidad del género.

Norma ISO.- Uniformidad o semejanza.

Operativo.- Preparado o listo para ser utilizado o entrar en acción.

Oportuno.- Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.

Pesticidas.- Productos químicos que se destina a combatir animales o plantas perjudiciales.

Plaguicidas.- Relativo a los pesticidas.

Productor.-En la organización del trabajo, cada una de las personas que intervienen en la producción de bienes o servicios.

Residuo.-Parte o porción que queda de un todo.

Resultado.- Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación.

Sensibilidad.- Capacidad propia de los seres vivos de percibir sensaciones y de responder a muy pequeñas excitaciones, estímulos o causas.

Servicio.- Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Sistema.- Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.

Tropical.- Perteneciente o relativo a los trópicos.

Validación.- Acción y efecto de validar. Firmeza, fuerza y seguridad de algún acto.

Fitosanitario.- Perteneciente o relativo a la prevención y curación de las enfermedades de las plantas.

Acervo.-Conjunto de bienes o conocimientos de una persona, de un grupo o país.

Efectos.-Lo que se deriva de una causa. Resultado de una acción de una causa.

Manipular.- Mover, trasladar, transportar o empacar mercancías con las manos o con ayuda mecánica.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General.

La falta de organización de los procesos y procedimientos afecta a la sucursal de Laboratorio Analítico Andes Control S.A. y no les permite mejorar el sistema de servicios que ofrecen a sus clientes.

2.4.2 Hipótesis Particulares.

- La ausencia de personal permite que la entrega tardía de certificados a los exportadores que entregan las muestras de los alimentos.
- La poca capacitación del personal contratado influye en el proceso de envase y empaque de muestras de frutas, contribuyendo a los atrasos en la entrega a las agencias de correos.
- El retraso de la muestra por Courier al país de Chile, ocasiona retrasos en los resultados esperados por exportadores.
- El poco control en el área operativa influye en el limitado personal de la sucursal del Laboratorio Analítico Andes Control S.A.
- La falta de transporte en el empleado contribuye al atraso de las muestras a los Courier internacionales, desarrollando pérdidas de las empresas exportadoras de frutas.

2.4.3 Declaración de las Variables.

Variables de la Hipótesis General

Variable dependiente: Procesos

Variable independiente: Desarrollo empresarial

Variables de las Hipótesis Particulares.

Variable dependiente: Procesos

Variable independiente: Rentabilidad

Variable dependiente: Falta de capacitación

Variable independiente: Rendimiento laboral.

Variable dependiente: Deficiencia tecnológica

Variable independiente: Buen manejo de la información.

Variable dependiente: Poca comunicación

Variable independiente: Ambiente laboral.

Variable dependiente: Rediseño e implementación de procesos

Variable independiente: Rentabilidad

2.4.4 Operacionalización de las Variables.

Cuadro # 1.- Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIONES	INDICADORES
Variable independiente: Procesos	La falta de manuales de procedimientos hace que la labor empresarial sufra deficiencias en los procesos de toda empresa, por ello, es vital contar con estas herramientas administrativas, para lograr la eficacia empresarial.	. Manuales de procedimientos. . Personal capacitado. . Trabajo en equipo.
Variable dependiente: Rentabilidad	Es el resultado del proceso operativo, se logra a través de la optimización de las actividades administrativas, operativas y financieras de una empresa, proporcionando la permanencia de una entidad en el mercado.	. Rapidez y eficiencia en los procedimientos operativos. . Estados Financieros. . Recursos empleados.
Variable dependiente: Rendimiento laboral.	El rendimiento laboral se mide a través del desarrollo óptimo del trabajo realizado por parte de recurso humano de una empresa.	. Trabajo de calidad. . Comunicación entre compañeros de trabajo. . Iniciativa.
Variable dependiente:	Poseer las herramientas adecuadas que permitan proveer información veraz de	. Sistemas informáticos. .

Buen manejo de la información.	las gestiones propia de una empresa, tornándose así un ambiente agradable de trabajo.	Equipos sofisticados. . Personal altamente capacitado.
Variable dependiente: Desarrollo empresarial	Es la forma de optimizar las actividades administrativas y operativas de una empresa con el fin de cumplir con los propósitos trazados.	. Estrategias de venta. . Estrategias administrativas y operativas. . Evaluaciones de desempeño.
Variable dependiente: Rediseño de procesos	El rediseño de procesos operativos y administrativos designa adecuadamente cómo deben ser distribuidas las tareas del recurso humano.	. Rediseño e implementación de procesos. . Herramientas investigativas en las cuales se identifique e porque de las deficiencias laborales.
Variable independiente: Procesos	La falta de manuales de procedimientos hace que la labor empresarial sufra deficiencias en los procesos de toda empresa, por ello, es vital contar con estas herramientas administrativas, para lograr la eficacia empresarial.	. Manuales de procedimientos. . Personal capacitado. . Trabajo en equipo.
Variable dependiente: Rentabilidad	Es el resultado del proceso operativo, se logra a través de la optimización de las actividades administrativas, operativas y financieras de una empresa, proporcionando la permanencia de una entidad en el mercado.	. Rapidez y eficiencia en los procedimientos operativos. . Estados Financieros. . Recursos empleados.
Variable dependiente: Rendimiento laboral.	El rendimiento laboral se mide a través del desarrollo óptimo del trabajo realizado por parte de recurso humano de una empresa.	. Trabajo de calidad. . Comunicación entre compañeros de trabajo. . Iniciativa.

<p>Variable dependiente: Buen manejo de la información.</p>	<p>Poseer las herramientas adecuadas que permitan proveer información veraz de las gestiones propia de una empresa, tornándose así un ambiente agradable de trabajo.</p>	<p>. Sistemas informáticos. . Equipos sofisticados. . Personal altamente capacitado.</p>
<p>Variable dependiente: Desarrollo empresarial</p>	<p>Es la forma de optimizar las actividades administrativas y operativas de una empresa con el fin de cumplir con los propósitos trazados.</p>	<p>. Estrategias de venta. . Estrategias administrativas y operativas. . Evaluaciones de desempeño.</p>
<p>Variable dependiente: Rediseño de procesos</p>	<p>El rediseño de procesos operativos y administrativos designa adecuadamente cómo deben ser distribuidas las tareas del recurso humano.</p>	<p>. Rediseño e implementación de procesos. . Herramientas investigativas en las cuales se identifique e porque de las deficiencias laborales.</p>

Fuente: Investigación de Mercado

Autor: Ricardo Brito Dumet

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación de laboratorio o de campo

Cualitativo: la búsqueda se traduce en un resultado de detección positivo o negativo.

Cuantitativo: en este caso el resultado positivo debe ser acompañado por la cantidad encontrada.

Investigación pura

Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas. Su objetivo consiste en ampliar y profundizar cada vez nuestro saber de la realidad y, en tanto este saber que se pretende construir es un saber científico, su propósito será el de obtener generalizaciones cada vez mayores (hipótesis, leyes, teorías). Luigi Giussani “Hay una evidencia previa y un asombro que rebosa en la actitud del auténtico investigador: la sorpresa de la presencia que me atrae, y así es como se pone en marcha la búsqueda”

Investigación Aplicada

La investigación aplicada es una actividad que tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del saber, y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, así como la producción de tecnología al servicio del desarrollo integral del país

La Investigación Exploratoria

Nivel o Estudio Exploratorio. Se entiende por investigación exploratoria aquella que se realiza sobre un tema u objeto desconocido poco conocido o cuando se carece de información, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, nivel superficial de conocimientos.

Del mismo modo, Carlos Sabino (2007) comenta que las investigaciones exploratorias son aquellas que se proponen alcanzar una visión general, aproximativa, del tema en estudio. Se realizan generalmente cuando predomina alguna de las siguientes circunstancias: a) el tema escogido ha sido poco estudiado hasta el momento y no existe sobre el mismo un conocimiento tal que permita formular hipótesis precisas o hacer una descripción sistemática; b) cuando aparecen en un campo de estudio determinado, nuevos fenómenos que, o bien no se conocen aún exactamente, o bien no se comprenden a cabalidad sobre la base de las teorías existentes.

La Investigación Histórica

Este tipo de investigación hace su comparación en el análisis de las fuentes, haciendo énfasis en la similitud y discrepancia en las características de cada una de ellas. Este tipo de investigación busca reconstruir el pasado de la manera más objetiva, evalúa, verifica y sintetiza evidencias que permitan obtener conclusiones válidas, a menudo, derivadas de hipótesis. En este orden de ideas, Grajales (2002) señala que en la investigación histórica, el investigador depende de fuentes primarias y fuentes secundarias ellas son las que proveen la información y de las cuales el investigador deberá examinar cuidadosamente con el fin de determinar su confiabilidad por medio de una crítica interna y externa.

En el primer caso verifica la autenticidad de un documento o vestigio y en el segundo, determina el significado y la validez de los datos que contiene el documento que se considera auténtico.

La Investigación Experimental

En esta investigación, el énfasis comparativo se aplica al análisis de las variables manejadas por el investigador (en condiciones similares pero en investigaciones diferentes o en grupos experimental y de control de una misma investigación).

La comparación se puede hacer en cualquier tipo de investigación, siempre y cuando el investigador tenga presente los elementos o factores que ameriten ser comparados. Por su parte, Tamayo y Tamayo (ob. cit) plantea que la investigación experimentales aquella que se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de escribir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular:

El experimento es una situación provocada por el investigador para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas.

En el experimento, el investigador maneja de manera deliberada la variable experimental y luego observa lo que ocurre en condiciones controladas.

La Investigación Analítica Nivel o Estudio Analítico

Implica la síntesis posterior de lo analizado, ya que trata de entender las situaciones en términos de sus componentes, debido a que pretende descubrir los elementos que conforman la totalidad de las partes así como el sentir conexiones que aplican su integración. Cegarra (2004), define la investigación analítica como nuevo sistema de análisis, instrumento y/o métodos para descubrir la composición química de los elementos existentes de un compuesto, bien que éste se encuentre en la naturaleza, minerales, plantas, líquidos etc. o de un producto obtenido en una nueva síntesis para determinarla naturaleza de sus componentes o el grado de pureza logrado.

Investigación Correlacional

Nivel o Estudio Correlacional. Según Tamayo y Tamayo (ob. cit.)Se refiere al grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Para realizar este tipo de

estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

La Investigación Ex post facto

Se refiere a hechos ya sucedidos. Navarro (2006) señala que en este tipo de diseño se pretende establecer las causas que produjeron el hecho. A partir de esta retrospectiva trata de establecer la relación causa-efecto de los fenómenos ocurridos y su significado (puede estar apoyada en la investigación de campo o en la investigación documental) depende de la manera como lo quiera interpretar el investigador.

En este proyecto se va a desarrollar la investigación aplicada, al servicio del desarrollo integral del país.

3.1.1 PERSPECTIVA GENERAL

En el marco de las consideraciones anteriores este proyecto se desarrollará según la investigación aplicada, que es la que más se destaca, con este tipo se podrá consolidar y enriquecer nuestra cultura con el doble de conocimientos, con bases y hechos científicos, ya que el país converge hacia una tecnología avanzada. Por lo consiguiente este diseño de proyecto se enfoca con el método investigativo cuantitativo.

Dentro de las modalidades de diseño, podemos aplicarlas:

Según su finalidad: la investigación aplicada.

Mediante la consolidación del conocimiento del acervo cultural y científico, para desarrollarlo en el mundo de la tecnología que cada vez se hace mas evolutivo y competitivo.

Según el objetivo gnoseológico: la investigación descriptiva.

Este proyecto se basa en las realidades de hecho interpretadas correctamente, pues su estudio principal será del desarrollo de las encuestas.

Según su contexto: la investigación de campo.

El papel principal se ejecutará en el lugar de los acontecimientos de la investigación, sobre todo por las diversas opiniones entre las empresas exportadoras de frutas, agricultores y funcionarios de entidades públicas de control.

Según el control: las variables experimentales.

Se identifica con el control y manipulación de la investigación, tomando en cuenta factores que se reflejarán como resultados efectivos en el futuro.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.

La población ha sido identificada como el sector agrícola del Ecuador, determinándose para la muestra las provincias que cultivan frutas tropicales, Guayas, El Oro y Los Ríos.

Actualmente la cantidad de los clientes que constan en la base de datos de Andes Control Ecuador S.A. asciende a un promedio de 138.

		%
Clientes	138,00	0,98
Funcionarios	<u>3,00</u>	<u>0,02</u>
T. Población	141,00	1,00

3.2.1 Características de la población.

Las principales características de la población, son las empresas exportadoras agroindustriales, y personas naturales que cultivan y venden frutas a las empresas exportadoras.

3.2.2 Delimitación de la población.

La delimitación de la población, es el territorio del Ecuador, en los sectores o provincias donde se cultivan, alimentos y frutas, tanto para el consumo nacional e internacional.

3.2.3 Tipo de muestra.

El tipo de muestra investigada es la “probabilística” porque la selección de nuestra población está generalizada en el tipo de atención a los clientes, las empresas exportadoras de frutas tropicales, que reciben y también en el caso de los colaboradores de la empresa.

3.2.4 Tamaño de la muestra.

Considerando que nuestra población finita es muy amplia y no contamos con los recursos necesarios, utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot Q}{\frac{(N - 1) \cdot E^2}{Z^2} + p \cdot Q}$$

donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,50

q: posibilidad de que no ocurra un evento, q = 0,50

E: error, se considera el 5%; E = 0,05

Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1) E^2}{Z^2} + p q}$$

$$n = \frac{141,00 * 0,5 * 0,5}{\frac{(141 - 1) 0,05^2}{1,96^2} + 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{35,25}{\frac{(140,00) 0,0025}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{35,25}{\frac{0,3500}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{35,25}{0,0911 + 0,25}$$

$$n = \frac{35,25}{0,3411}$$

$n = 103,34$	x	0,98	=	101,14
	x	0,02	=	2,20

3.2.5 Proceso de selección.

El proceso de la selección de la población investigada, son sujetas a las encuestas, inclusive en el mismo campo, sin escatimar los horarios y el clima de las zonas agrícolas de nuestros clientes externos.

Ya que el tipo de muestra es probabilística; El procedimiento que se llevará a cabo será por medio de los elementos muestrales que se originarán aleatoriamente y cada elemento, tendrá la misma probabilidad de ser escogido para los cuales se utilizará el procedimiento de selección sistemática de elementos muestrales.

3.3 LOS METODOS Y LAS TECNICAS.

3.3.1 Métodos teóricos.

La investigación tiene el objeto de interrelacionar los métodos y fundamentos esenciales, para detectar en manera perceptible los problemas que infieren en la compañía ANDES CONTROL ECUADOR S.A, ya que básicamente, el principal apoyo lo tendremos en los procesos de análisis y deducciones de cómo se llevaría a cabo la reorganización. Entre los métodos teóricos se destacan fundamentalmente:

El método histórico es aplicado en el origen de antecedentes histórico; El método lógico es impartido en los objetivos, la determinación del problema y sobre todo en el control de pronóstico; El método analítico se ha considerado en cada una de la hipótesis; El método sintético es relacionado en el pronóstico; El método Inductivo parte principalmente en el problema en la que se inicia con casos particulares de la empresa; En el método Hipotético- deductivo, al igual que en el método analítico sino que esta vez con más énfasis es influido directamente en la hipótesis general e hipótesis particulares y sus respectivas variables, pues este da a lugar a las encuestas que conllevan a la propuesta final.

3.3.2 Métodos Empíricos.

El método empírico-analítico o método empírico es un modelo de investigación científica, que se basa en la lógica de experiencias y que junto al método fenomenológico es el más usado en el campo de las ciencias sociales. La observación dentro del método empírico analítico es contemplativa, y es la base del conocimiento

de toda ciencia. En este proyecto, es el método que más se identifica en la presente investigación; desde el inicio del diseño hasta la finalización, porque su mayor caracterización ha sido la observación e interpretación de las diferentes necesidades de la compañía.

3.3.3 Técnicas e Instrumentos.

La técnica a utilizar en esta etapa será la encuesta, para lo cual se diseñará un cuestionario de preguntas a los informantes, que en este estudio son las personas y las empresas exportadoras de frutas de primer contacto del edificio o de las zonas agrícolas, dichas preguntas permitirán obtener información clave en cuanto a necesidades de orientación, localización, información y señalización de los distintos usuarios.

La investigación planteada por los problemas que inciden en la compañía ANDES CONTROL ECUADOR S.A, se utilizará como herramienta primordial, las encuestas, previamente elaboradas profesionalmente, para así poder confeccionar la mejor propuesta, en cuanto a la necesidad de reorganizar el sistema de servicios a las empresas exportadoras de frutas.

La Encuesta

Es la adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, los resultados a lograr dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION.

El procesamiento estadístico de la información, se propondrá en hojas electrónicas con la finalidad de hacer conocer los resultados de cada cuadro estadístico con sus respectivos análisis. Los mismos que se representarán mediante gráficos en columnas o pasteles.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La encuesta fue elaborada considerando importantes aspectos de la investigación científica, aunque las preguntas fueron explícitas y hechas en base a un estudio minucioso de acuerdo a las problemáticas de la compañía; hubo en todas las respuestas un pequeño porcentaje de la población, que optaban en dar su opinión contraria a lo actual, de cómo se debe reorganizar el sistema de servicios de laboratorios, para la entrega oportuna de los resultados.

Según la problemática ya planteada en el principio del proyecto, es la entrega oportuna de los resultados de los análisis a las empresas exportadoras de frutas, del cual parten muchas causas y efectos, razones por lo que la situación se mantiene. El sistema debe ser administrado y controlado por más pequeño que este sea.

Es evidente entonces, que la mejor manera de reorganizar el sistema de servicios de laboratorios es controlándolo físicamente en todo tiempo, porque no solo contribuiría a mantener un mejor servicio, sino que también al estado propio del sistema operativo y a la elevación de los costos.

Entre las razones que ayudan a determinar las principales causas de los problemas principales, es la falta de controles internos y organización del sistema operativo de parte de la gerencia. Sería una insensatez pensar que la empresa se levanta solo por los servicios que brinda; una compañía también depende muchísimo de las manos que

la administra, del talento humano que está tras los controles operativos, para que logre un nivel o más que de sus competidores.

La organización administrativa y los controles bien dirigidos van conectados entre sí, para que se vean reflejados en la eficacia y la eficiencia de quienes presiden la compañía, cuyos resultados se ven impartidos en los Estados Financieros.

En el cumplimiento de metas propuestas y sobre todo en los procesos operacionales, o en su efecto una apropiada reorganización del sistema de entrega oportuna de los resultados, sin lugar a dudas, todo servicio de análisis estaría listo y al precio conveniente por lo que el orden metodológico ayuda a valorizar su costo más conveniente.

Por otro lado, el mundo converge hacia un sistema comercial más evolutivo y competitivo, del cual se basa en las tendencias de innovadoras tecnologías. Un servicio pequeño podría generar grandes problemas si no es llevado bajo los controles sistematizados, como es el caso de esta compañía, por lo que éste al ser registrado en sus procesos de resultados finales, no optimiza la labor del personal operativo, por las constantes demoras que se comete involuntariamente, por lo que los agentes de ventas les es difícil determinar con exactitud el tiempo de entrega de los resultados.

Por lo ya expuesto y de la encuesta sale una analogía real, en el departamento operativo, se debe analizar ciertos factores, como: el tiempo de recolección de las muestras de frutas, el proceso de controles de empaçado, envió a los Courier para el retorno de los resultados del exterior en el menor tiempo, etc., son muchos los motivos que coinciden y por el resultado de la encuesta se precisa decir; si el departamento operativo no minimiza los tiempos, menos se puede saber en qué tiempo se pueden entregar los resultados de los análisis de las muestras a las empresas exportadoras.

Entre otros factores, se tendría que considerar que, si un servicio no se satisface a tiempo, es un capital inmovilizado, por lo que puede resentir la rentabilidad de la empresa. Por tal razón la gerencia debe analizar el nivel de servicios que se presta, a

cada empresa, es decir un estudio minucioso que garantice la valorización de los resultados y de la utilidad sobre los servicios.

Según lo encuestado la mayoría de la población se enfoca en que los servicios deben ser valorados y controlados técnicamente, ya que es el centro generador de utilidades, por lo tanto debe ser detallado por talento humano, capacitado para el proceso.

Puesto que el objetivo de clasificar con registros el sistema operativo es para obtener la información suficiente y útil para: minimizar costos de operatividad y administración, mantener un nivel de óptimo de resultados, aumentar los servicios, y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos.

Es indiscutible, que los procesos se deben registrar sistemáticamente, que éste debe hacerlo un personal capacitado y que una organización de servicios debe demostrar su eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las metas, todo lo mencionado es muy conveniente, pero ¿qué pasaría, si no se tiene el espacio suficiente para todas las áreas operativas o para la entrega oportuna de los resultados a las exportadoras?, en su efecto, la respuesta sería, es imposible cumplir con una perfecta organización.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

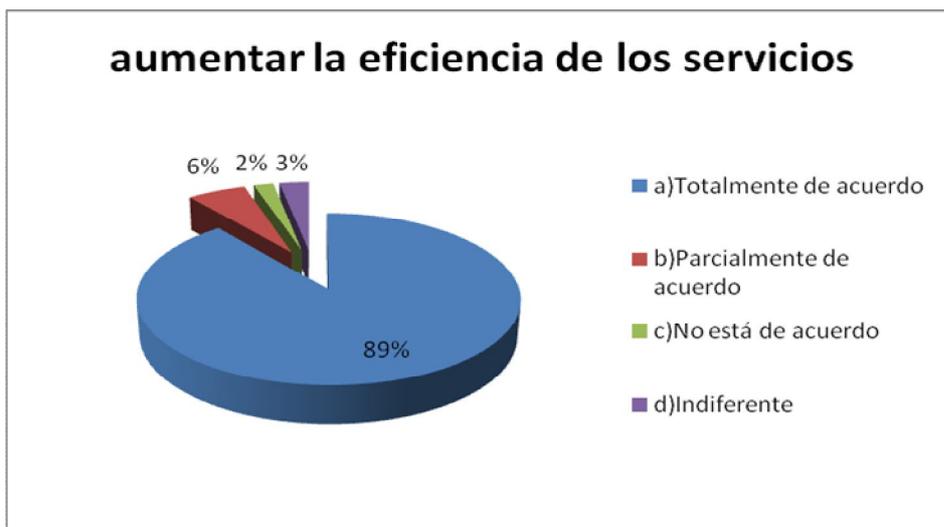
1) ¿Es oportuno aumentar el nivel de eficiencia de nuestros servicios de análisis?

Cuadro 2. Aumentar la eficiencia de los servicios.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
a)Totalmente de acuerdo	92	89%
b)Parcialmente de acuerdo	6	5,83%
c)No está de acuerdo	2	1,94%
d)Indiferente	3	2,91%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
Autor: Ricardo Brito Dumet

Gráfico 2. Aumentar la eficiencia de los servicios.



Fuente: Encuesta
Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

Los resultados son tan obvios, dado que el 89% concuerdan que si no se aumenta el nivel de eficiencia de nuestros servicios a los clientes, esto a su vez acarrearía pérdidas, que quizás no se comprobarían en su momento, pero sí se verían reflejados en un futuro financieramente.

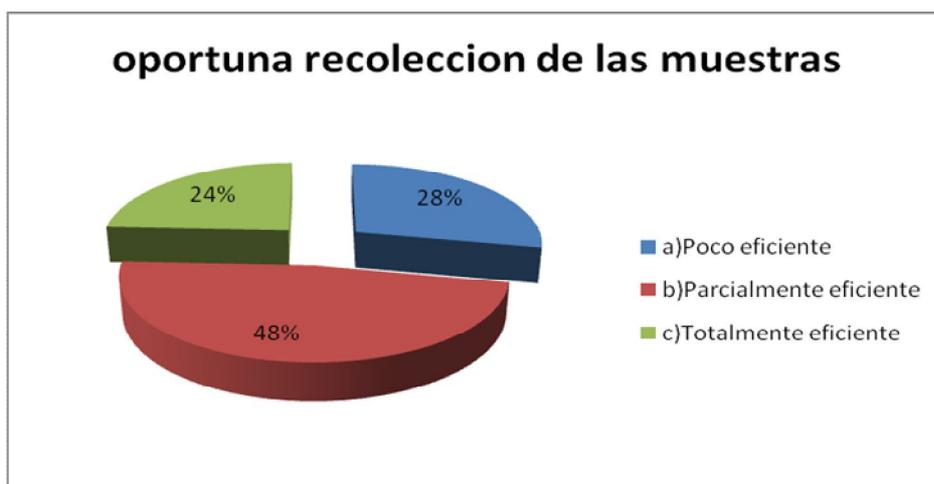
2) ¿Es eficiente y oportuna la recolección de las muestras de las frutas en su empresa, para realizar nuestros servicios de análisis?

Cuadro 3. Oportuna recolección de las muestras.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
a) Poco eficiente	29	28%
b) Parcialmente eficiente	49	47,57%
c) Totalmente eficiente	25	24,27%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Grafico 3. Oportuna recolección de las muestras.



Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

Al momento de realizar la encuesta en esta pregunta, la población manifestaba que la opción “C” es la más importante, sin embargo el 47,57% notó que en la misma no tenía una real eficiencia y eficacia, es decir que se necesita de una buena organización del servicio, no solamente en la parte administrativa, sino también de la parte logística, para que esos resultados sean reales y a la vez reflejen organización, de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa.

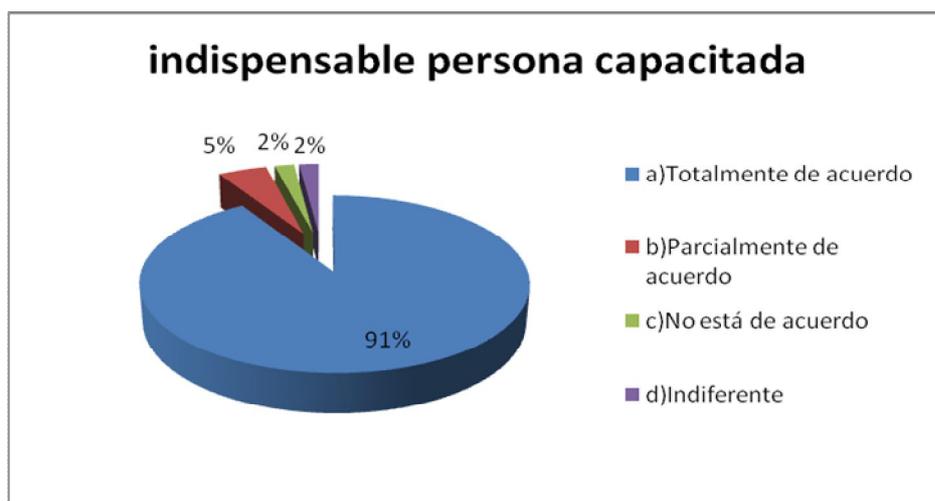
3) ¿Considera usted, que es indispensable tener una persona capacitada expresamente para realizar los procesos de empacado de las muestras de frutas para su envío al exterior?

Cuadro 4. Indispensable persona capacitada.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
a)Totalmente de acuerdo	94	91%
b)Parcialmente de acuerdo	5	4,85%
c)No está de acuerdo	2	1,94%
d)Indiferente	2	1,94%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Grafico 4. Indispensable persona capacitada.



Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

El 91% de la población contestó que es indispensable un personal capacitado, con mayor razón se necesita una persona entrenada para realizar todos los procesos de operativos de empacado de las muestras de frutas, lo que va a reducir el tiempo para su envío al exterior y la obtención oportuna de los resultados de los análisis de pesticidas, para las empresas exportadoras.

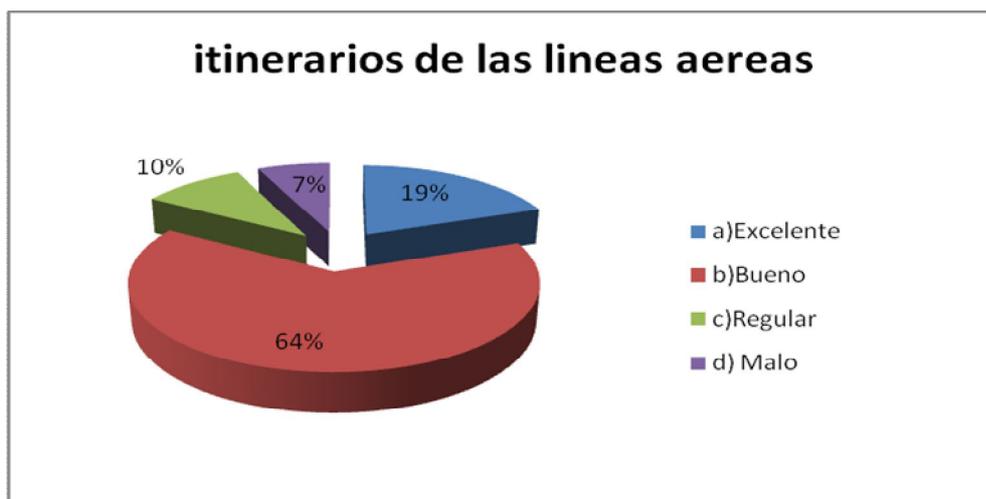
4) ¿Cómo considera los itinerarios de las líneas aéreas para los envíos al exterior?

Cuadro 5. Itinerarios de las líneas aéreas.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
a)Excelente	20	19%
b)Bueno	66	64,08%
c)Regular	10	9,71%
d) Malo	7	6,80%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Grafico 5. Itinerarios de las líneas aéreas.



Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

Las consideraciones que se debe tomar en cuenta como: el análisis de los procedimientos y procesos para el envío de las muestras de frutas al exterior, por medio de los Courier internacionales, los análisis de los laboratorios en Chile y el retorno de los resultados en el menor tiempo posible. Por tal razón el 64,08% se enfocaron en el itinerario de las líneas aéreas, ya que estos no son excelentes o sea no cumplen en su totalidad con los itinerarios, lo que contribuye a que ciertos envíos tengan algún tipo de accidente, retrasos, o extravíos.

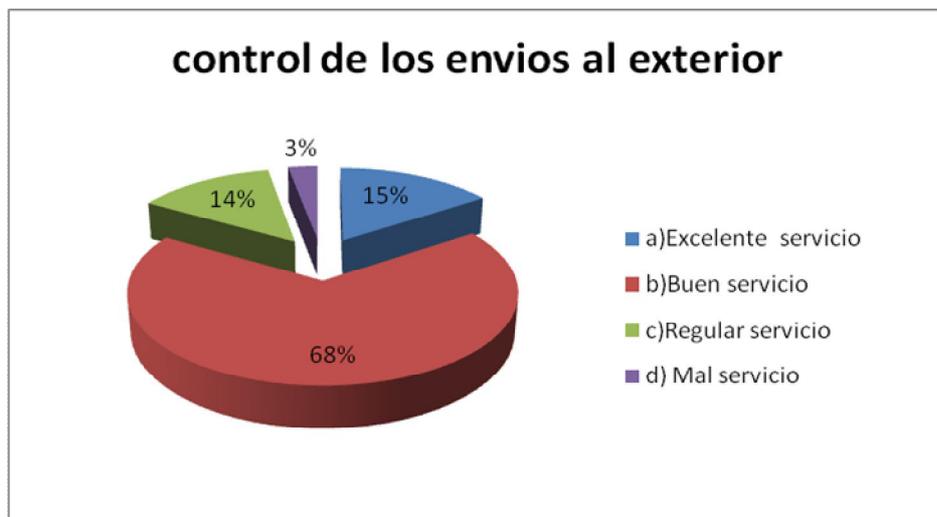
5) ¿Cómo considera el control de los envíos de las muestras de frutas al exterior?

Cuadro 6. El control de los envíos al exterior.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
a)Excelente servicio	16	16%
b)Buen servicio	70	67,96%
c)Regular servicio	14	13,59%
d) Mal servicio	3	2,91%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Grafico 6. El control de los envíos al exterior.



Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

Los encuestados, no solo se limitan en contestar, sino también en dar su punto de vista, así como muchos saben de los envíos al exterior de los Courier y de hecho lo han experimentado, el 67,96% de la población, prefieren un Courier reconocido, seguro y más rápido, aunque no sea un excelente servicio pero sí el más costoso. Esto permite ejecutar y controlar constantemente los registros e historia de los envíos, como la disponibilidad de los itinerarios y costos.

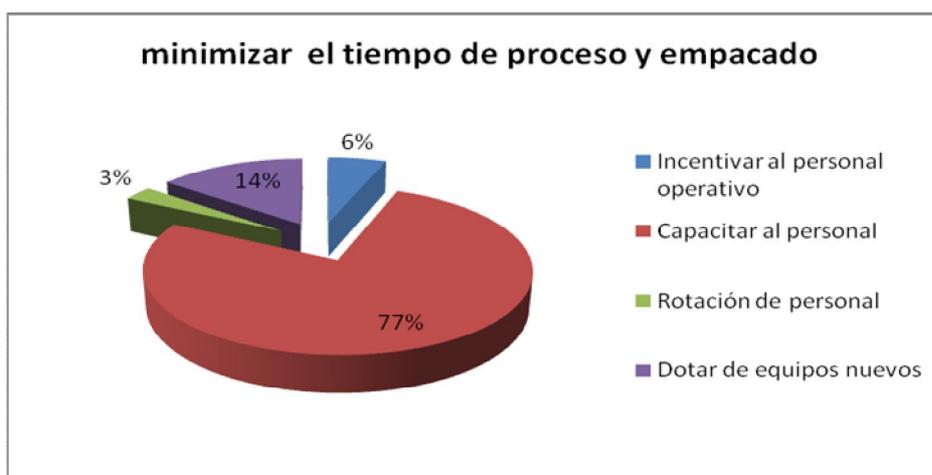
6) ¿Cree usted, que para lograr minimizar el tiempo de proceso y empaçado de las muestras de las frutas para su envío al exterior, se debe:

Cuadro 7. Minimizar el tiempo de proceso.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
Incentivar al personal operativo	6	6%
Capacitar al personal	79	76,70%
Rotación de personal	3	2,91%
Dotar de equipos nuevos	15	14,56%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
Autor: Ricardo Brito Dumet

Grafico 7. Minimizar el tiempo de proceso.



Fuente: Encuesta
Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

La empresa que quiere progresar debe saber con qué clase de talento humano cuenta, la persona encargada debe saber lo que hace, por más insignificante el cargo que este sea, o en su efecto, si se contrata un nuevo personal, a este también se le debe entrenar. El departamento de proceso y empaçado de las muestras de frutas, es el que imparte las actividades operacionales a las demás áreas, por tal razón el 76,70% de la población se inclinó por la capacitación, porque hasta para registrar las muestras debe ocupar el cargo una persona capacitada.

7) ¿Considera usted, que los atrasos por fuerza mayor en la entrega de los resultados, se debe:

Cuadro 8. Atraso en la entrega de resultados

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
Responsabilidad de la empresa	19	18%
Itinerarios de los Courier	69	66,99%
El cliente no solicita a tiempo	15	14,56%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Gráfico 8. Atraso en la entrega de resultados



Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

Para la entrega oportuna de los resultados de los análisis de pesticidas, se debe tomar en cuenta ciertas consideraciones como: la solicitud del servicio a su debido tiempo; la responsabilidad de nuestra empresa en cumplir con el servicio; y los itinerarios de los diferentes Courier o líneas aéreas internacionales, que en su mayoría son irregulares por diferentes causas no previstas en los horarios. Por tal razón el 66,99% se enfocaron en el incumplimiento de los horarios e itinerarios de los Courier, ya que este contribuye a que ciertos resultados no se entreguen de manera oportuna a las empresas exportadoras.

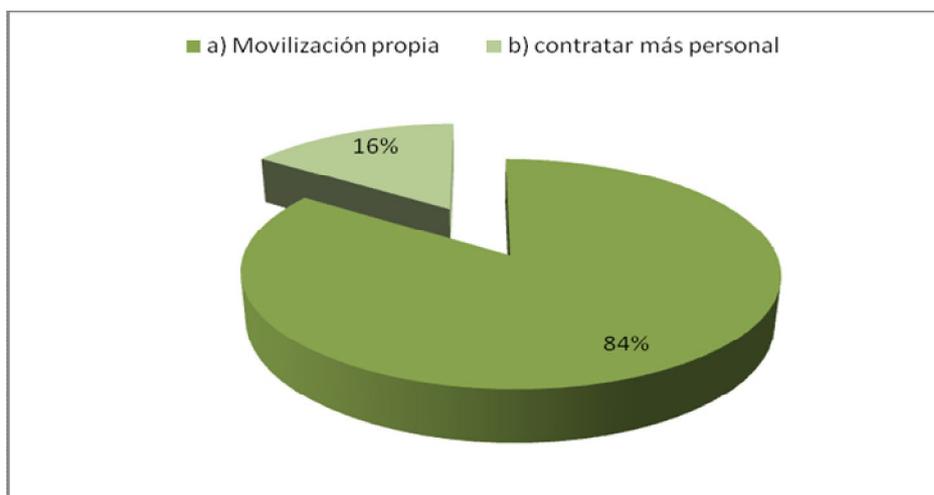
8) Cree usted, para que el mensajero realice su trabajo de recolección y entrega a las empresas, en el menor tiempo posible, debe tener:

Cuadro 9. Recolección y entrega a las empresas.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
a) Movilización propia	87	84,47%
b) contratar más personal	16	15,53%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Grafico 9. Recolección y entrega a las empresas.



Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

Según las encuestas aplicadas coinciden, que es imprescindible que el mensajero de recolección y entrega, cuente con la movilización propia para que cumpla en el menor tiempo con su trabajo, y este a su vez debe reportar a la gerencia las novedades que se presenten con los clientes de mayor urgencia. Por esta razón, el 84,47% de esta pregunta, cuya votación fue de la mayoría de la población, precisan decir que esta opción ayuda tanto a que el mensajero maximice su tiempo como a la eficiencia de nuestros servicios a los clientes.

9) ¿Cómo considera el control en finca, para la recolección de las muestras de frutas?

Cuadro 10. Control en la finca para recolección de muestras.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
Excelente	89	86%
Bueno	11	10,68%
Regular	2	1,94%
Malo	1	0,97%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Grafico 10. Control en la finca para recolección de muestras.



Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

Según la encuesta dada, el 86% de la mayoría de la población, coinciden en que la mejor manera de recolectar las muestras de frutas es la del “control físico”, en finca por ser el método más seguro y eficiente, por su apropiada localización y selección de los productos para obtener una buena muestra de la fruta. La opinión, de que quizás una recolección a base de controles en finca, aunque no haya una reorganización del sistema, pero sin embargo, si un control no está dirigido, ¿cómo se puede saber si sirven o no los controles?, por esta razón es que la opción tuvo el mayor porcentaje.

10¿Qué tiempo es el adecuado para recibir el resultado físico de los análisis de pesticidas en las muestras de frutas de su empresa?

Cuadro 11. Tiempo adecuado para recibir los resultados.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
a) 10 días	20	28%
b) 20 días	54	52,43%
c) 30 días	29	19,42%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
Autor: Ricardo Brito Dumet

Gráfico 11. Tiempo adecuado para recibir los resultados.



Fuente: Encuesta
Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis

Los encuestados, no solo se limitan en contestar, sino también en dar su punto de vista; así como algunos que saben de los análisis de laboratorios de pesticidas y de hecho lo han experimentado, el 52,43% de la población, prefieren no solamente la entrega oportuna de los resultados analíticos, sino también un servicio de calidad e idóneo, para poder exportar las frutas y agroalimentos.

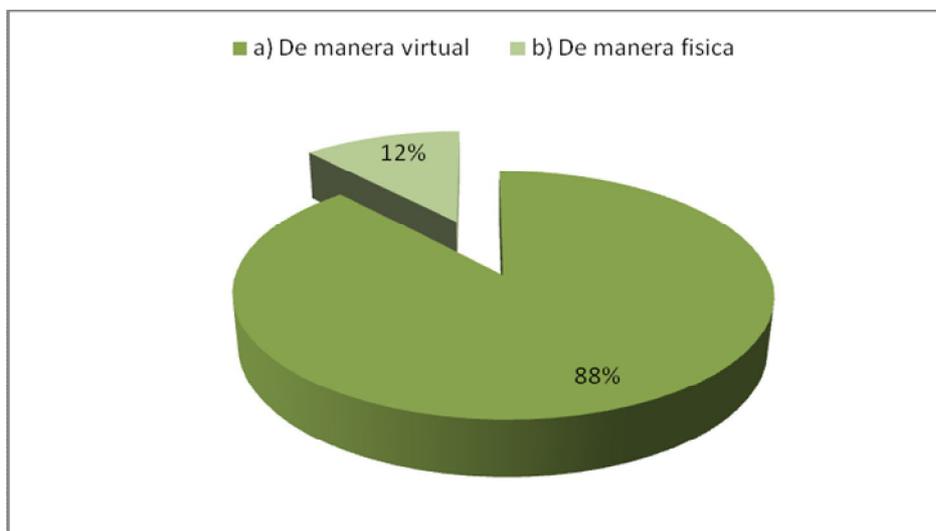
11) ¿De qué manera sería importante recibir el resultado de los análisis de pesticidas en las muestras de frutas, para evitar pérdidas en su empresa?

Cuadro 12. Importancia de recibir los resultados.

OPCIONES	Nº DE ENCUESTADOS	%
a) De manera virtual	91	88,35%
b) De manera física	12	11,65%
Total	103	100,00%

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Grafico 12. Importancia de recibir los resultados



Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

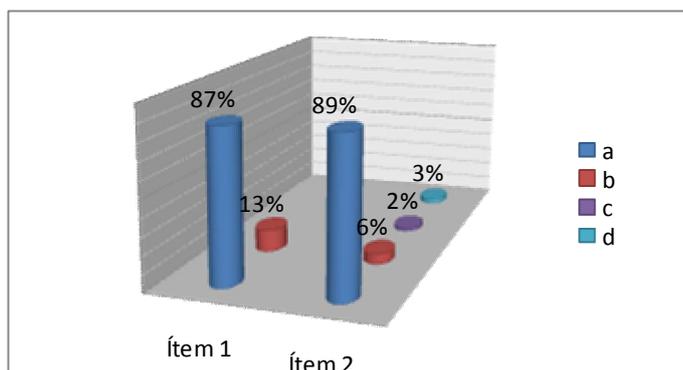
Análisis

En estos tiempos cuando una compañía no cuenta con un verdadero orden de procedimientos operacionales y tecnológicos, no sobrevive. El 88,35% es un porcentaje representativo, para poder estimar con certeza, que la tecnología informática de hoy es reconocida a nivel mundial, por medio de las leyes. Por lo tanto en el comercio mundial ya se reconocen los documentos e informaciones virtuales. Durante la jornada de la encuesta, se puede determinar que la organización del sistema, es la parte más importante, es el pequeño o gran detalle, y que quizás sea el punto de donde se desprenden los demás inconvenientes. Gracias a esta encuesta y por el mayor porcentaje de esta pregunta, cuyo resultado confirma, que una infraestructura influye en gran manera al sistema operacional, y es la misma que contribuye a las demás áreas, como la responsabilidad de cargos y hasta la automatización de los resultados.

4.3 RESULTADOS

En los datos verificados, podemos analizar los resultados de la encuesta, lo cual creó un ambiente propicio que permitió construir el diagnóstico preciso a la problemática, según las variables y que se resumen en los siguientes ítems:

GRÁFICO 13. Variable 1. Instalación de Laboratorios analíticos



Fuente: Encuesta
Autor: Ricardo Brito Dumet

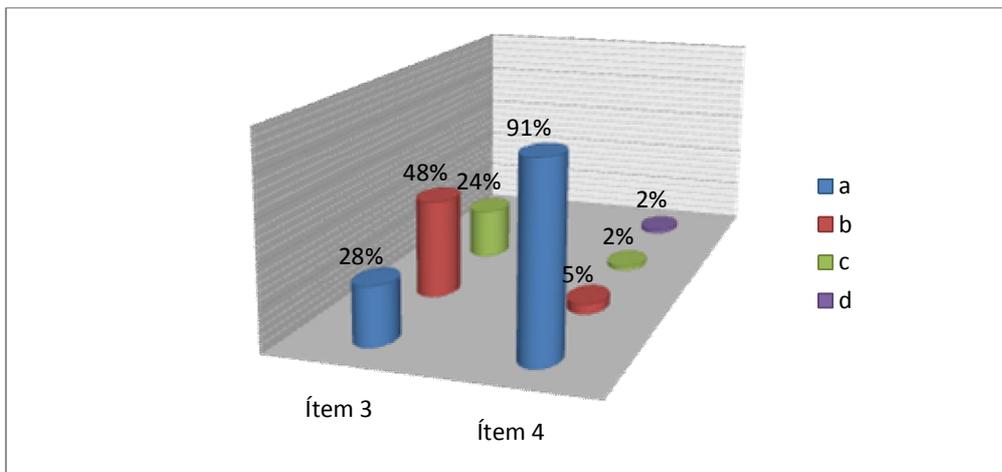
Ítem 1: ¿Nuestra empresa debería instalar en la ciudad de Guayaquil, un laboratorio especializado en la seguridad alimenticia y ambiental?

Ítem 2: ¿Es oportuno aumentar el nivel de eficiencia de nuestros servicios de análisis?

Análisis

Este gráfico pertenece a la variable Independiente 1, en donde expone con un gran porcentaje la aceptación de instalar en la ciudad de Guayaquil, un laboratorio especializado en seguridad alimenticia, y de la misma manera el ítem 2, demuestra en grandes porcentajes la necesidad de elevar los niveles de eficiencia en servicios de análisis. Estos ítems son guiones de la encuesta para la propuesta de solución del problema.

GRÁFICO 14. Variable 2. Recolección Muestras de las Frutas



	Ítem 3	Ítem 4
a	Poco eficiente	Total mente de acuerdo
b	Parcialmente eficiente	Parcialmente de acuerdo
c	Totalmente eficiente	No está de acuerdo
		Indiferente

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

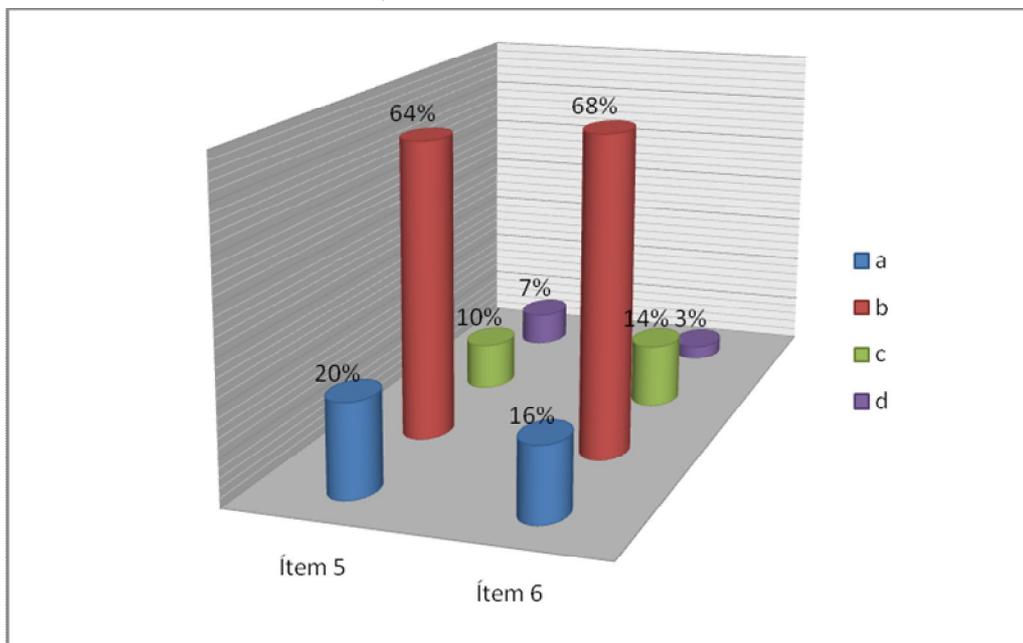
Ítem 3: ¿Es eficiente y oportuna la recolección de las muestras de las frutas en su empresa, para realizar nuestros servicios de análisis?

Ítem 4: ¿Considera usted, que es indispensable tener una persona capacitada expresamente para realizar los procesos de empaquetado de las muestras de frutas para su envío al exterior?

Análisis

Este gráfico pertenece a la variable Dependiente 1, en donde recalca, lo oportuno a la recolección de las frutas para realizar un servicio de análisis eficiente, y sujeto al ítem 4, donde se considera tener personal expresamente capacitado para realizar los procesos de empaquetados, con el fin de mejorar la selección de frutas y esta a su vez ser exportada al exterior. Estos ítem 3 y 4 son guiones de la encuesta realizada.

GRÁFICO 15. Variable 3, Itinerarios de Courier de las líneas aéreas



	Ítem 5	Ítem 6
a	Excelente	Excelente Servicio
b	Bueno	Buen Servicio
c	Regular	Regular Servicio
d	Malo	Mal Servicio

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

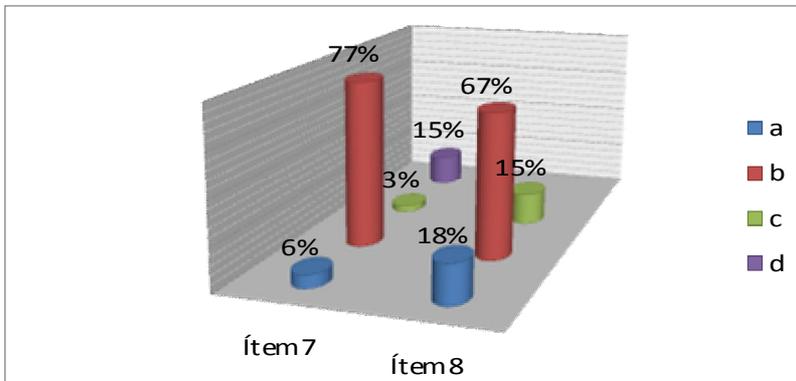
Ítem 5: ¿Cómo considera los itinerarios de las líneas aéreas para los envíos al exterior?

Ítem 6: ¿Cómo considera el control de los envíos de las muestras de frutas al exterior?

Análisis.

Este gráfico pertenece a la variable Independiente 3, donde se destaca que no hay excelencia en las líneas aéreas de envíos de mercadería al exterior, y de la misma manera existe un bajo control de las muestras de frutas para ser exportadas. Estos ítem 5 y 6 nos da claramente una necesidad de mejorar la ejecución tanto del envío como la selección de mercadería.

GRÁFICO 16. Variable 4 Retraso en los resultados



	Ítem 7	Ítem 8
a	Incentivar al personal	Responsabilidad de la empresa
b	Capacitar al personal	Itinerarios de los Courier
c	Rotación del personal	El cliente no solicita el tiempo
d	Dotar de equipos nuevos	

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

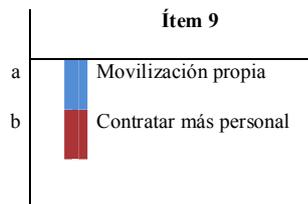
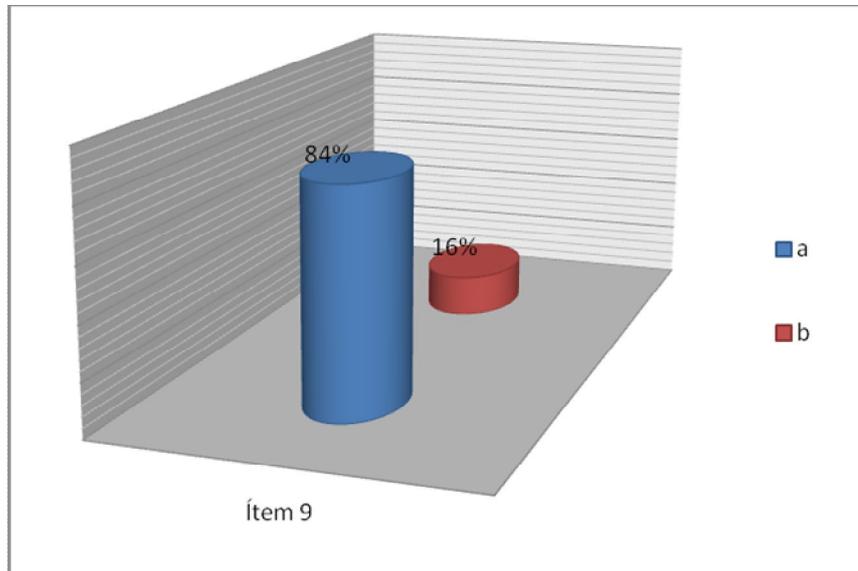
Ítem 7: Cree usted, que para lograr minimizar el tiempo de proceso y empaclado de las muestras de las frutas para su envío al exterior, se debe:

Ítem 8: Considera usted, que los atrasos por fuerza mayor en la entrega de los resultados, se debe:

Análisis.

Este gráfico pertenece a la variable Dependiente 3, donde se destaca la necesidad de aumentar la capacitación del personal para minimizar el tiempo de proceso y empaquetados de las muestras, y a su vez en el ítem 8 donde se considera que los atrasos en la entrega de los resultados, se debe al Itinerario de los Courier, indicando la necesidad de mejorar el tiempo de entrega de los resultados. Estos ítems son indicadores de la encuesta para realizar una propuesta e reorganización del sistema de servicios.

GRÁFICO 17. Variable 5. Mensajero con Vehículo



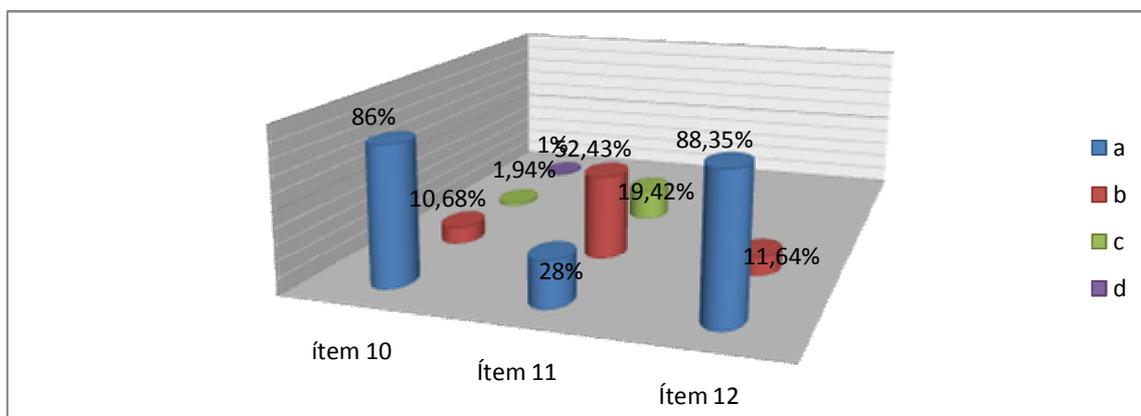
Fuente: Encuesta
Autor: Ricardo Brito Dumet

Ítem 9: Cree usted, para que el mensajero realice su trabajo de recolección y entrega a las empresas, en el menor tiempo posible, debe tener:

Análisis.

Este gráfico pertenece a la Variable Independiente 5, donde se detalla de acuerdo con la encuesta realizada en el ítem 9, que el mensajero debe contar con Vehículo propio para mejorar la recolección y entrega a las empresas, en el menor tiempo posible.

GRÁFICO 18. Variable 6. Perdidas de las Exportaciones



	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12
a	Excelente	10 días	De manera Virtual
b	Bueno	20 días	De manera Física
c	Regular	30 días	
d	Malo		

Fuente: Encuesta
 Autor: Ricardo Brito Dumet

Ítem 10: ¿Cómo considera el control en finca, para la recolección de las muestras de frutas?

Ítem 11: ¿Qué tiempo es el adecuado para recibir el resultado físico de los análisis de pesticidas en las muestras de frutas de su empresa?

Ítem 12: ¿De qué manera sería importante recibir el resultado de los análisis de pesticidas en las muestras de frutas, para evitar pérdidas en su empresa?

Análisis.

Este gráfico pertenece a la variable Dependiente 6, en el cual se destacan los ítems 10, 11 y 12 en el ítem 10 se detalla el excelente control que existe para la recolección de las muestras de frutas. Ítem 11, indica el tiempo adecuado en que se debe recibir el resultado físico de los análisis de pesticidas en las muestras de frutas, y este sería en un periodo máximo de 30 días. El ítem 12 resalta que la forma más productiva de recibir el resultado de los análisis de pesticidas en las muestras de frutas es la de la manera Virtual, puesto que sería inmediata la información y así evitar pérdidas en la empresas agroexportadoras. Estos ítems son guiones de la encuesta.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

A través del análisis e interpretación de la información obtenida del sustento teórico, y sin escatimar el estudio realizado por medio de la elaboración de las encuestas, cumple aquellos factores por lo que se puede hacer una verificación de hipótesis.

CUADRO 13. Hipótesis y verificación

HIPÓTESIS GENERAL	VERIFICACIÓN
<p>La falta de organización de los procesos y procedimientos afecta a la sucursal de Laboratorio Analítico Andes Control S.A. y no les permite mejorar el sistema de servicios que ofrecen a sus clientes.</p>	<p>Pregunta 1.- Lógicamente que hay que aumentar el nivel de eficiencia en nuestros servicios, dada las respuestas obtenidas, el 89% del total encuestado afirma que si es necesario reorganizar el sistema de la prestación de servicios analíticos.</p>
HIPÓTESIS PARTICULARES	VERIFICACIÓN
<p>La ausencia de personal permite que la entrega tardía de certificados a los exportadores que entregan las muestras de los alimentos.</p>	<p>Pregunta 6.- El 67,96% de la población, prefieren un Courier reconocido, seguro y más rápido, aunque no sea un excelente servicio pero sí el más costoso. Aunque el 16% opina que es excelente por sus costos elevados, esto conlleva a establecer ciertos ajustes en gastos administrativos. Se debe tomar en cuenta la ausencia del personal afecta la entrega tardía de los certificados a los productores.</p>
<p>La poca capacitación del personal contratado influye en el proceso de envase y empaque de muestras de frutas, contribuyendo a los atrasos en la entrega a las agencias de correos.</p>	<p>Pregunta 7.- La constante capacitación del personal operativo, es necesaria, según el 76,70% de la encuesta, para lograr reducir los tiempos del trabajo operacional, inclusive si se contrata nuevo personal. Pregunta 3.- La eficiencia es lo más importante para nuestros clientes, pero según la encuesta el 47,57% refleja realidad de nuestros servicios, por lo que se evidencia la planificación del trabajo operacional que no se cumple al 100% La reorganización del sistema de servicios, se hará en base a las políticas establecidas por la empresa.</p>

<p>El retraso de la muestra por Courier al país de Chile, ocasiona retrasos en los resultados esperados por exportadores.</p>	<p>Pregunta 5.- El 64,08% de la población, opina que el servicio de Courier no son confiables, ni seguros, aunque no sea un excelente servicio, se enfocan en los itinerarios de las líneas aéreas internacionales. Aunque el 19% opina que es excelente el servicio de los Courier, no deja de ser causa de los atrasos, para el envío y la entrega de las muestras.</p> <p>Pregunta 8.- La muestra nos indica que los itinerarios de los Courier no se lo cumplen al 100% para obtener los resultados de los análisis de manera oportuna, por lo que la empresa tiene que asumir la responsabilidad en la entrega tardía, a pesar de que los clientes no soliciten a tiempo nuestros servicios. Por lo tanto se hace necesario reorganizar el sistema de prestación de servicios.</p>
<p>El poco control en el área operativa influye en el limitado personal de la sucursal del Laboratorio Analítico Andes Control S.A.</p>	<p>Pregunta 4.- La capacidad operativa del personal, también es importante para nuestros clientes, el 91% contestó con mayor razón que la planificación del trabajo operacional, va a reducir los tiempos en los procesos y aumentara la eficiencia de nuestros servicios.</p> <p>Pregunta 11.- El 52.43% considera que debe ser oportuna la entrega de los resultados, la rapidez en muchos casos puede ocasionar errores en los procedimientos operacionales y por ende un servicio de mala calidad, que puede llegar a tener graves consecuencias a las empresas agroexportadoras. La gerencia administrativa en este caso tomara las medidas necesarias para reorganizar el sistema de prestación de servicios analíticos.</p> <p>Pregunta 12.- El 88,35% si reconoce los documentos e informaciones virtuales, la tecnología informática de hoy es reconocida a nivel mundial. El resultado de la encuesta confirma que el sistema operacional tiene que ser automatizado y reorganizado en sus cargos.</p>

<p>La falta de transporte en el empleado contribuye al atraso de las muestras a los Courier internacionales, desarrollando pérdidas de las empresas exportadoras de frutas.</p>	<p>Pregunta 9.- El 84.47% de esta pregunta, precisa que el mensajero debe contar con vehículo propio para cumplir con las tareas encomendadas, debido a los requerimientos urgentes de los clientes en la prestación de nuestros servicios. El 15,53% opina la contratación de más personal, para lograr minimizar el tiempo de recolección y entrega. Esta opción sería factible si aumenta la demanda de los servicios.</p> <p>Pregunta 10.- El 86% de esta pregunta, precisa que es mejor el control físico en finca, para que el mensajero haga la recolección de la muestra de fruta segura, eficiente y en el tiempo programado, con lo cual se lograría minimizar los tiempos de operatividad de los servicios a nuestros clientes.</p>
---	--

Fuente: Encuesta
Autor: Ricardo Brito Dumet

CAPÍTULO V

PROPUESTA

La investigación realizada determinó que la reorganización del sistema para la entrega oportuna de los certificados de análisis y control de pesticidas a las empresas exportadoras de productos alimenticios en el Ecuador, necesita un nuevo local, para solucionar los problemas de la situación actual de la compañía ANDES CONTROL ECUADOR S A, por lo que se propuso como plan:

El traspaso del local a una nueva infraestructura para obtener mayor capacidad en el departamento operativo y administrativo, la implementación de controles sistematizados y mejoramiento organizacional, con el fin de lograr reorganizar la empresa ANDES CONTROL ECUADOR S A, como aporte al sistema productivo de las empresas exportadoras de frutas tropicales.

5.1 TEMA

Desarrollo de un sistema para la entrega oportuna de los certificados de análisis y control de pesticidas a las empresas exportadoras de productos alimenticios en el Ecuador.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Todas las empresas del sector agroalimentario están sometidas cada día a mayores y más complejas exigencias para cumplir con los requisitos en los diferentes mercados nacionales e internacionales. Certificaciones y rigurosos análisis deben garantizar que los productos son seguros y saludables para los consumidores.

Es importante destacar que la fundamentación científica, mantiene una estrecha relación con la teoría, ya que captura la esencia de la información del conocimiento, para el capital intelectual humano y por lo que básicamente apoya a la solución de este proyecto.

Laboratorio Analítico.

Andes Control es un laboratorio de origen chileno que presta servicios analíticos especializados, relacionados con la seguridad alimentaria y ambiental, tales como detección de residuos de pesticidas y pecuarios, a los sectores agroalimentario, vitivinícola, olivícola, pecuario e industrial. Se trata de una herramienta clave para verificar que los productos de exportación cumplen con la normativa en materia de seguridad alimentaria en los mercados de destino. Es el único laboratorio analítico en Chile y Perú acreditado internacionalmente ISO 17.025 por el DAkkS de Alemania. Andes Control trabaja con la misma tecnología de punta y metodología analítica con los que son analizados los productos vegetales en los mercados más exigentes.⁵¹

Figura11.SolvenciaAnalítica



Fuente: www.andescontrol.com

Solvencia Analítica.- Resultados confiables que ayudan a tomar decisiones correctas. Excelencia en servicio. Rapidez y alta confiabilidad técnica en cada etapa del proceso analítico. Equipo de expertos de primer nivel con tecnología de última generación.

⁵¹ www.andescontrol.com

Figura 12: Acreditación Internacional.

ACREDITACIONES



Norma ISO 17.025 por el DAkkS de Alemania

La acreditación de la norma internacional ISO 17.025 es el testimonio de que los laboratorios poseen un sistema de gestión de calidad permanente, en donde sus procedimientos siguen estándares específicos, no improvisados y en cumplimiento con los requisitos de la norma.

Andes Control es el único laboratorio en Chile y Perú cuyo sistema de calidad ISO 17.025 está validado por un organismo internacional de alto prestigio como el DAkkS de Alemania, institución firmante de los Acuerdos Multilaterales de EA e ILAC para el reconocimiento mutuo. Esto garantiza que los estándares con que trabaja el laboratorio son los mismos con que los productos serán controlados en los mercados de destino.⁵²



Fuente: www.andescontrol.com

ANDES CONTROL es un laboratorio líder en servicios analíticos altamente especializado relacionados con la seguridad alimentaria y ambiental, con sede principal en Santiago de Chile, que desde 2001 atiende empresas y organizaciones relacionadas con la industria agroalimentaria en países de América del Sur y América Central.

⁵² www.andescontrol.com

PROPUESTA DE SERVICIOS.

Todas las empresas del sector agroalimentario (desde la producción primaria hasta la distribución en retail) están sometidas cada día a mayores y más complejas exigencias para cumplir con los requisitos en los diferentes mercados. Certificaciones y rigurosos análisis deben garantizar que los productos son seguros y saludables para los consumidores.

Andes Control con una prestigiosa experiencia en servicios de análisis de residuos de pesticidas y otros contaminantes en alimentos, opera bajo un estricto sistema de calidad acreditado por el DAkkS de Alemania bajo la norma ISO17025:2005 y con reconocimiento en Colombia por la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico del ICA, facilitando el acceso de dichos servicios con la más alta tecnología a las organizaciones del sector agroalimentario de la región.

Solvencia analítica, acreditación internacional, tecnologías de punta, equipo de expertos y tiempos de respuesta competitivos, complementan su reconocida trayectoria en las rondas interlaboratorios – FAPAS ® – garantizando a los clientes la precisión y confiabilidad de los resultados analíticos que involucra decisiones trascendentales dentro de las organizaciones.⁵³

¿POR QUÉ ANDES CONTROL?

Andes Control está acreditado en la norma ISO 17025 por un organismo internacional reconocido, el DAkkS de Alemania (D--PL--14271--01--00): así el exportador de alimentos puede estar seguro de que los estándares con los que trabaja el laboratorio son los mismos con que sus productos serán analizados en destino.

⁵³ www.andescontrol.com

Reconocimiento en Colombia por autoridad sanitaria (Res. 001581 de 2011): de manera que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA reconoce a Andes Control como laboratorio extranjero de análisis de residuos de plaguicidas en Colombia.

Tiempos de respuesta competitivos: entregando resultados analíticos en un periodo de 7 a 9 días hábiles, tiempo contado desde recepción de muestras en oficina en Cali (Colombia).⁵⁴

Tecnología de punta y un equipo experto: de esta manera todos los análisis son realizados con la mejor tecnología disponible a nivel mundial, para garantizar resultados confiables y oportunos, y por personal con vasta experiencia y capacitado en Europa.

Trayectoria de resultados en rondas interlaboratorios: desarrollando la mejor herramienta para comparar la competencia analítica entre laboratorios, y FAPAS de Inglaterra es la más prestigiosa de ellas, en la cual Andes Control participa destacada y sostenidamente en el tiempo.

Presencia internacional: con oficinas además en Perú, Argentina, Colombia, Costa Rica y Ecuador, y convenios en México y Uruguay, atendiendo prestigiosas y reconocidas empresas y organizaciones de las cadenas agroalimentarias de dichos países.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y DE CALIDAD

Como parte de la estrategia de investigación — desarrollo, Andes Control ofrece soluciones globales acordes a la dinámica de mercados y la legislación alimentaria, desarrollando herramientas técnicas y administrativas que permite a las empresas interpretar y contextualizar sus resultados de análisis con base en las normas de inocuidad y de bioseguridad a nivel mundial.

⁵⁴ www.andescontrol.com

TECNOLOGÍA DE PUNTA

5 cromatógrafos de gases con detector de masa e inyección PTV®, uno de ellos con detector de captura electrónica y otro con detector de ionización en llama y otro con detector de ionización en llama.

La avanzada configuración de los cromatógrafos de gases con que trabaja Andes Control, permite obtener una correcta reproducibilidad de cuantificación con altos niveles de sensibilidad. Esto permite lograr los mayores niveles de certeza analítica en el menor tiempo, que se traducen en análisis altamente confiables y oportunos.

3 cromatógrafos líquidos, dos de ellos con detector masa- masa y uno con detector de masa y uno con detector UV detector UV

Los cromatógrafos líquidos de Andes Control, cuentan con una configuración de vanguardia que los sitúan como un laboratorio de excelencia a nivel mundial en términos instrumentales. La técnica de espectrometría de masas de triple cuadrupolo es reconocida como una de las herramientas analíticas más avanzadas, confiables y robustas disponibles.

Procedimiento análisis en agroalimentos (en fresco y procesados)

Multiresiduos de pesticidas (322 ingredientes activos) para frutas, hortalizas, jugos, pulpa de fruta, (os) productos deshidratados y liofilizados—aplicables también en matrices suelos y aguas.

Ditiocarbamatos, Etephon, Diquat, otros pesticidas específicos.

Micotoxinas (Aflatoxinas B1-B2-G1-G2, Aflatoxina M1, Ochratoxina A, Patulina).

Metales pesados.

PCB's y Dioxinas.

Análisis en productos de origen pecuario y de la pesca

Pesticidas Organoclorados (18 ingredientes activos)

B-Andrenergicos, Cloranfenicol, Esteroides multiresiduos, Estilbenos, Zeranol, Nitrofuranos,

Quinolonas, Agentes Antitiroideos, Amoxicilina, Metales pesados (Pb, Cd, Hg, As y otros).

Sulfonamidas, Nitroimidazoles, Benzimidazoles, Antihelmínticos, Tetraciclinas

Programas de monitoreo residual: servicios de apoyo y desarrollo metodológico para el monitoreo y seguimiento de residualidad a proveedores de exportadoras de alimentos y plantas de agroindustria.

Análisis de riesgos: acorde a las exigencias reglamentarias de inocuidad y seguridad alimentaria.⁵⁵

Andes Control desarrolla herramientas estadísticas y operativas, y apoya a las empresas en su aplicación para el análisis de riesgos por residualidad química en alimentos, tomando de referencia los requisitos

HACCP para la agroindustria y GlobalGAP para la producción agrícola y pecuaria.

Asesoría especializada: desarrollo e implementación de herramientas y protocolos de seguridad y administración de riesgos agronómicos orientados al cumplimiento y certificación en Buenas Prácticas Agrícolas.

⁵⁵ www.andescontrol.com

CAPACITACIÓN: en actualización y prospectiva de temáticas tecnológicas, reglamentarias y comerciales alrededor de la inocuidad y bioseguridad de la industria de alimentos en el contexto nacional e internacional.

5.3 JUSTIFICACIÓN

El presente estudio se orienta en analizar el punto de vista operativo, las ventajas y desventajas que existen en el departamento de procesos para el envío de las muestras de frutas a los laboratorios del exterior, para brindar seguridad y rapidez al proceso de entrega de los resultados analíticos de pesticidas. Sea esta manejada con eficiencia y eficacia al momento de atender las exigencias de los controles administrativos, estimando procesos automatizados, que cumplan factores de vital importancia en la organización.

La conveniencia de desarrollar un sistema informático de los controles, de la forma más efectiva para agilizar los procesos operativos y administrativos, para así lograr un mejor control interno de la información.

En esta era se ha observado una gran innovación y desarrollo de tecnologías de la información que ha permitido la evolución de procesos de la globalización. En otras palabras, el sistema de procesos operativos para la prestación de servicios analíticos, será el medio por el cual se pueda controlar y determinar, en un momento determinado la calidad del servicio a nuestros clientes.

Exigiendo cambios en la organización de los servicios de laboratorios y de controles internos, en la forma de hacer las cosas con medida, con el fin de presentarse sin reparos al mercado con un servicio de excelente calidad, con estrategias eficientes, que logre satisfacer totalmente las expectativas y exigencias impuestas por las empresas exportadoras de frutas y la industria agroalimentaria, donde se impondrán los nuevos retos a la empresa.

5.4 OBJETIVOS

Aprovechar las oportunidades de crecimiento y expandirnos en el mercado, buscando la satisfacción entera de los clientes, con la entrega oportuna de los resultados analíticos, y así mantener el compromiso de ser líderes a nivel nacional, contribuyendo al desarrollo social, ambiental y económico del país.

5.4.1 Objetivos General de la propuesta

Minimizar las debilidades y contar con un sistema Organizacional de procesos en el departamento operativo de la empresa ANDES CONTROL ECUADOR S.A, para asegurar en forma confiable la prestación de los servicios analíticos; marcando el camino hacia el éxito, usando procedimientos que determinen su ordenamiento interno para lograr una operatividad eficiente.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

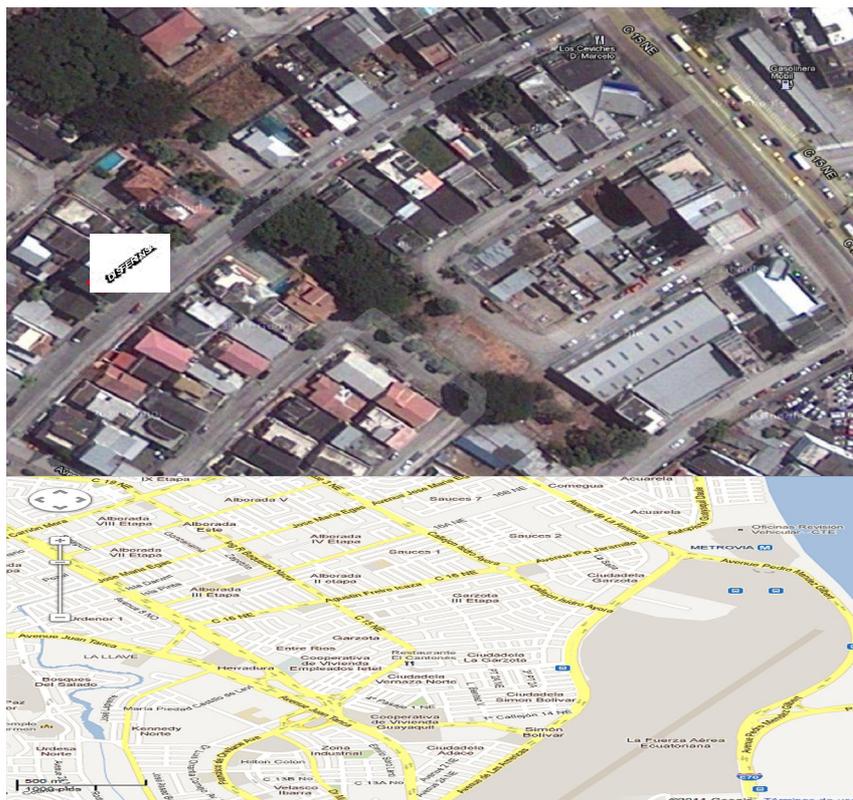
Desarrollar los objetivos que contribuyen con la implementación de la propuesta, permitiendo garantizar fuentes de financiamiento y la rentabilidad de los accionistas. Para lo cual se buscará lograr llegar a las metas específicas como son:

- Mejorar las áreas de procesos y empaçado de las muestras de frutas.
- Lograr diseñar eficientes controles internos administrativos.
- Adquirir nuevos programas que ayuden al departamento operativo, valuando el servicio, basándose en el costo representativo de la realidad económica.
- Automatizar los registros de recolección, procesos, empaçado, envío al exterior y obtención de los resultados analíticos, para determinar los costos de operación.
- Presentar oportunamente la información a las empresas exportadoras de frutas y agro alimentos, de manera que contribuyan a la obtención de ganancias.

5.5 UBICACIÓN

El local de la empresa está ubicado en la ciudad de Guayaquil, ciudadela Kennedy Norte la misma que cuenta con un personal capacitado, cuyas funciones las desempeñan en las instalaciones actuales. (Véase Figura)

Figura 28. Croquis de un lugar estratégico para el nuevo local de ANCOESA.



Razón Social: ANDES CONTROL ECUADOR S.A. ANCOESA
Tipo: La prestación de servicios de laboratorios analíticos.
País: Ecuador
Ciudad: Guayaquil
Provincia: Guayas
Parroquia: Tarqui

Dirección: Ciudadela. KENNEDY NORTE
Teléfono: 2387722
Slogan: “Solvencia analítica garantizada”
Meta: Llegar a ser líder en el mercado agro exportador a nivel nacional

5.6 FACTIBILIDAD

Nombre de la Empresa

ANDES CONTROL ECUADOR S.A. ANCOESA

Registro Único de Contribuyentes Sociedad

RUC. # 0992503599001

Actividad Económica Principal

Es un laboratorio líder en servicios analíticos altamente especializados relacionados con la seguridad alimentaria y ambiental, con sede principal en Santiago de Chile, que desde 2001 atiende empresas y organizaciones relacionadas con la industria agroalimentaria en países de América del Sur y América Central.

Logotipo

Figura 29: Logotipo de la compañía ANDES CONTROL ECUADOR S.A.



Misión

“Ser una empresa que trabaja, para brindar a sus clientes la mayor diversidad de servicios analíticos, ofreciendo precios competitivos, acorde a las exigencias del mercado, con la atención personalizada de un talento humano amable y profesional comprometido con su trabajo, con la finalidad de generar un crecimiento rentable que nos permita mantener y mejorar cada día la atención a nuestros clientes”.

Visión

“Liderar el mercado a nivel nacional, donde participemos en la prestación de servicios de laboratorios analíticos de pesticidas y fungicidas en las frutas tropicales y agro alimentos para las empresa exportadoras y grandes agricultores, enfocados en el control de calidad y crecimiento en todos los negocios, de manera que podamos reducir los costos, logrando alto prestigio y confiabilidad, y sobre todo fomentar a que nuestro personal se sienta motivado y orgulloso de pertenecer a nuestra compañía”.

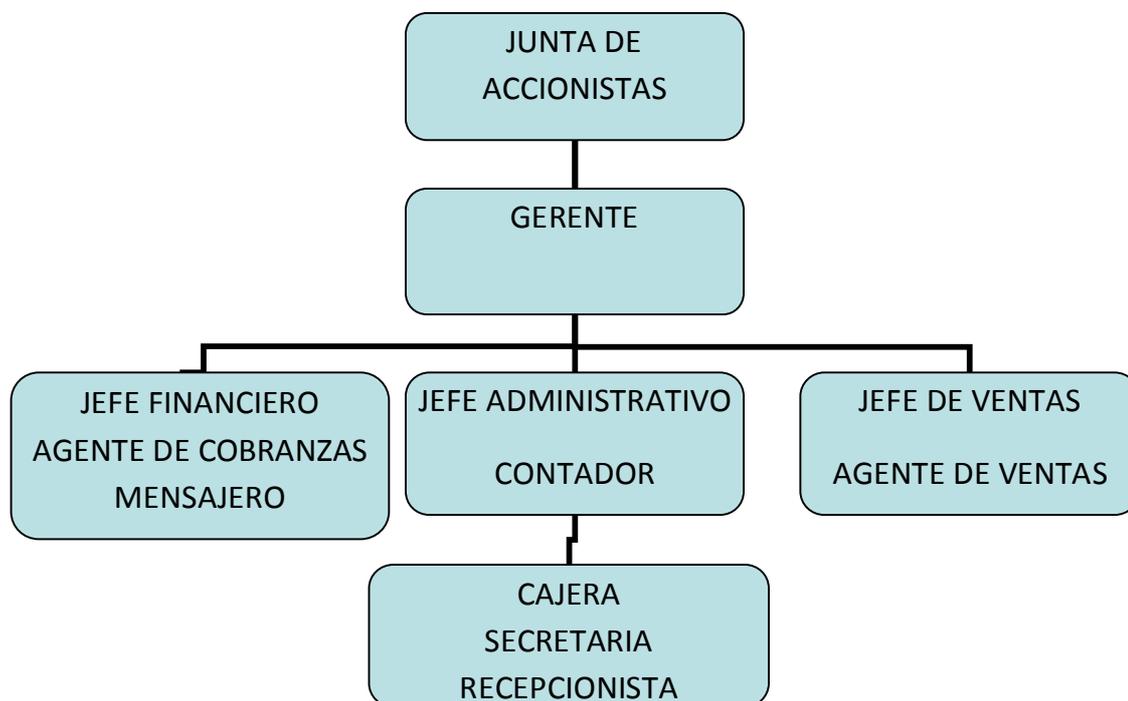
Principios

- Mantener el nivel más alto de calidad.
- Ofrecer precios más competitivos.
- Buscar expansión en el mercado nacional.
- En constante progreso.
- Investigación e innovación continua.
- Lograr sacar provecho en el área de las oportunidades.
- Establecer buenas relaciones con el sector agropecuario.
- Superar a las perspectivas del cliente.

Estructura Organizacional

La finalidad de crear una estructura organizacional para la compañía ANDES CONTROL ECUADOR S.A. ANCOESA, es establecer un sistema de funciones que han de desarrollar los miembros de la entidad, para trabajar juntos en un ambiente armónico, de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en los objetivos.

Figura 30: Modelo de organigrama estructural para la compañía.



Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

Manual de Funciones

Descripción y perfil de cargos y funciones

a) Gerente General

I. IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo: GERENTE

Cargo del Jefe Directo: Socios

Área de Trabajo: Gerencia

Supervisa a: Todos

II. FUNCIONES:

Función Principal

Dirigir y supervisar todas las actividades de la empresa

Descripción de Funciones Específicas

- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo.
- Coordinar con las funciones departamentales.
- Manejar el Capital de la empresa.
- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización.
- Desarrollar estrategias generales, para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas, optimizando recursos disponibles.
- Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.

III. REQUISITOS:

- Título de tercer nivel.
- Ingeniero o Economista en Agronomía. .
- Conocimiento en Administración.
- Vehículo propio

b) Jefe de Ventas

I. IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo: Jefe de Ventas

Área de Trabajo: Ventas

II. FUNCIONES:

Función Principal

Captar clientes

Descripción de Funciones Específicas

- Estrategias de ventas.
- Financiamiento de las ventas.
- Revisar constantemente la lista de clientes.
- Establecer un nexo entre el cliente y la empresa.
- Contribuir a la solución de problemas de cuentas por cobrar.
- Administrar su territorio o zona de ventas.
- Integrarse a las actividades de la empresa que representa.

III. REQUISITOS:

- Profesión de tercer nivel.
- Ing. En Marketing.
- Experiencia 2 años.
- Vehículo propio

c) Cobradores

I. IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo: Agente de Ventas - Mensajero

Cargo del Jefe Directo: Gerente

Área de Trabajo: Cobranzas

Supervisa a: Los cobros

II. FUNCIONES:

Función Principal

Efectuar al día los cobros

Descripción de Funciones Específicas

- Coordinar y supervisar la recuperación de cuentas por cobrar y verificar.
- Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Supervisar y validar los pagos de facturas.
- Efectuar la investigación crediticia de clientes para el otorgamiento de crédito.
- Llevar un control documental y electrónico de los clientes.
- Reporte diario de las cuentas por cobrar.
- Encargado de las tareas de transportación que sean ordenadas por el departamento de Operaciones.
- Mantenimiento de los vehículos.
- Realizar labores de mensajería.
- Depósitos en los bancos.
- Cobro de facturas.
- Cambio de cheques para caja chica.

III. REQUISITOS:

- Profesión de segundo nivel.
- Licencia profesional.
- Experiencia como chofer.

III. REQUISITOS:

- Profesión de tercer nivel.
- Ing. Comercial.
- Experiencia en Créditos y Cobranzas.
- Vehículo propio

d) Jefe Financiero

I. IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo: CONTADORA

Cargo del Jefe Directo: Gerente

Área de Trabajo: Contabilidad

Cargo del Jefe Directo: Contadora

II. FUNCIONES:

Función Principal

Flujo de caja

Descripción de Funciones Específicas

- Recibo y archivo de correspondencia.
- Arqueo de caja.
- Elaboración de cheques de gastos.
- Elaboración y pagos de cheque por honorarios y comisiones.
- Elaboración de egresos, recibos de caja y archivo del mismo.
- Elaborar reportes del movimiento diario de caja a contabilidad.
- Elaboración de cheque a proveedores.

III. REQUISITOS:

- Profesión de segundo nivel.
- Estudiante de contabilidad.
- Experiencia en caja.

e) Cajera

I. IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo: Cajera – Secretaria – Recepcionista

Cargo del Jefe Directo: Contadora

Área de Trabajo: Caja

Supervisa a: Mensajero

II. FUNCIONES:

Función Principal

Flujo de caja

Descripción de Funciones Específicas

- Recibo y archivo de correspondencia.
- Arqueo de caja.
- Elaboración de cheques de gastos.
- Elaboración y pagos de cheque por honorarios y comisiones.
- Elaboración de egresos, recibos de caja y archivo del mismo.
- Elaborar reportes del movimiento diario de caja a contabilidad.
- Elaboración de cheque a proveedores.

III. REQUISITOS:

- Profesión de segundo nivel.
- Estudiante de contabilidad.
- Experiencia en caja.

Factibilidad Administrativa

La factibilidad de que este proyecto de investigación, se efectúe en todo el territorio nacional, tiene un alto grado de probabilidades, ya que el dueño y representante legal de la empresa quien tomó conciencia de los problemas que inferen en la compañía, no descarta la posibilidad de trasladar el local a una nueva instalación, en un lugar estratégico para la atención a los clientes, con mejor infraestructura para el área de operaciones, y con ello la realización de los objetivos asertivos de la propuesta, de implementar controles internos, para una mejor organización.

Factibilidad Financiera

Con la realización del proyecto, los estados financieros reflejarán resultados más óptimos, aunque se debe recalcar que por ahora el aumento de utilidades será en un futuro no muy lejano, por la reorganización. A pesar de la razón expuesta, los gastos ocasionados por el nuevo alquiler son representativos por el momento, ya que el costo de los mismos se convertirá en un activo fijo y a la vez en una inversión, que abrirá nuevas fuentes de rentabilidades financieras para la empresa, por las estrategias que se aplicaran en la prestación de servicios de laboratorios.

Factibilidad Legal

La actividad es factible legalmente, porque existen Instituciones Gubernamentales con leyes y normas aplicables, para el control de la actividad económica de las sociedades legalmente constituidas en el Ecuador, las que serán aplicadas en su momento.

Factibilidad técnica y operativa

La entrega oportuna de los resultados de laboratorios en las muestras de frutas, con el personal idóneo debidamente capacitado, para realizar correctamente los diferentes procesos operativos, valorar los costos por la prestación de los servicios de laboratorios, se podrá reducir el tiempo de entrega de los resultados analíticos, con el respaldo sistemático, a la vez nuestros clientes se podrán informar al instante de los inconvenientes que se le presenten, de ésta forma poder tomar decisiones oportunas, ya que al principio se debe tomar en cuenta el tiempo y molestias que ocasionará los procesos de cambios radicales, hasta que todo se normalice.

Análisis FODA- DAFO

A continuación se detalla el análisis situacional de la compañía ANDES CONTROL ECUADOR S.A. de los cuales se definirá los factores internos y externos del FODA y las estrategias del DAFO.

Fortalezas:

Es un laboratorio líder en servicios analíticos;
Experiencia de 6 años en el mercado Nacional;
Experiencia de 11 años en el mercado internacional;
Solvencia Analítica;
Acreditación internacional;
Tecnología de Punta;
Equipo de expertos; y
Tiempos de respuesta competitivos.

Oportunidades:

Crecimiento del mercado agropecuario;
Cartera de empresas agroexportadoras;
Cartera de clientes agricultores;
Expansión en el mercado nacional;
Posicionamiento en el sector agropecuario; y
Respaldo de leyes del Gobierno Nacional.

Debilidades:

No cuenta con infraestructura operativa;
No tiene vehículos propios;
No hay políticas internas;
No todos tienen la oportunidad de capacitarse;
Las Remuneraciones son bajas; y
Los itinerarios de los Courier internacionales.

Amenazas:

Políticas Gubernamentales;
Competencias de laboratorios Internacionales;
Factores Económicos; y
Incertidumbre de los accionistas.

CUADRO. 14 ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> laboratorio líder en servicios analíticos. 6 años en el mercado Nacional. Experiencia de 11 años en el mercado internacional. Tecnología de Punta. 	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con infraestructura operativa. No hay políticas internas. La administración no capacita al personal. Bajos sueldos. Los Courier no se ajustan a los horarios
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento del mercado agropecuario. Cartera de empresas agroexportadoras. Expansión en el mercado nacional. Posicionamiento en el sector agropecuario. Respaldo de leyes del Gobierno Nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas Gubernamentales no están claras. Competencias de laboratorios Internacionales. Factores Económicos. Incertidumbre de los accionistas a la inversión.

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis DAFO

Estrategias Defensivas:

Ofrecer más servicios y asesoría;

Ofrecer precios competitivos;

Ofrecer paquetes especiales; y

Estrategias Publicitarias.

Estrategias Ofensivas:

Mantener Vigilado el mercado agropecuario;

Mantener la asesoría agroalimentaria; y

Mantener los servicios de calidad.

Estrategias De supervivencia:

Fortalecer las estrategias administrativas y operativas, para evitar la reducción en la calidad de nuestros servicios.

Estrategias De Reorientación:

Aprovechar las situaciones positivas del entorno no favorables, ubicando para ello los puntos fuertes.

Sacar provecho de los paquetes promocionales;

Constantes visitas a nuestros clientes; y

Estrategia de visitas a potenciales clientes.

Conclusión del FODA- DAFO

Como resultado del Análisis Situacional y de las estrategias de la Empresa, tenemos una gran madurez y experiencia de 6 años en el mercado. Esta evolución positiva ha permitido implementar estrategias para reducir debilidades de la compañía y por lo consiguiente ha logrado sacar provecho de las áreas de oportunidades que se presentaron. Por lo que se puede exponer, que al poseer una cartera segura y una gran capacidad de negociaciones y flexibilidad con los clientes, se ha obtenido una cobertura considerable en el mercado agroexportador.

Pese a la competencia internacional de laboratorios, se ha logrado establecer buenas relaciones entre la mayoría de las empresas agroexportadoras del medio, gracias a la imagen empresarial y credibilidad que nos caracteriza. Aunque entre las fortalezas existe una cartera de clientes segura, no se descarta la posibilidad de nuevas oportunidades de crecimiento y expandirse en el mercado, a nivel nacional y en un futuro internacionalmente, también ofreciendo más servicios con nuevos precios.

CUADRO 15. FODA-DAFO

MATRIZ FOFA DOFA		
FACTOR EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTOR INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> -Crecimiento del mercado agropecuario; -Cartera de empresas agroexportadoras; -Cartera de clientes agricultores; -Expansión en el mercado nacional; -Posicionamiento en el sector agropecuario; y -Respaldo de leyes del Gobierno Nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> -Políticas Gubernamentales; -Competencias de laboratorios Internacionales; -Factores Económicos; y -Incertidumbre de los accionistas.
FORTALEZAS	FO	FA
<ul style="list-style-type: none"> - Es un laboratorio líder en servicios analíticos; -Experiencia de 6 años en el mercado Nacional; -Experiencia de 11 años en el mercado internacional; -Solvencia Analítica; -Acreditación internacional; -Tecnología de Punta; -Equipo de expertos; y -Tiempos de respuesta competitivos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar el liderazgo y ampliar mercados a nivel agropecuario. -Fortalecimiento de equipos modernos. -Mantener solvencia -Crear publicidades y brindar detalles sobre el giro del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Atacar con publicidades y competir con laboratorios internacionales. -Ocupar todo el mercado nacional e internacional.
DEBILIDADES	DO	DA
<ul style="list-style-type: none"> -No cuenta con infraestructura operativa; -No tiene vehículos propios; -No hay políticas internas; -No todos tienen la oportunidad de capacitarse; -Las Remuneraciones son bajas; y -Los Courier internacionales no se apegan a los horarios establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar la cartera y solicitar prestamos para adquirir vehículos propios. -Crear un manual con las políticas internas del laboratorio. -Solicitar prestamos para mejorar su infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitar a todo el personal, inclusive a los accionistas. -Los factores economicos deben de cubrirse y evitar remuneraciones bajas.

Fuente: Investigación de mercado
 Autor: Ricardo Brito Dumet

LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

Los Componentes de entorno de la empresa ANDES CONTROL ECUADOR S.A.

Análisis de las Cinco Fuerzas Competitivas.

1. Rivalidad entre competidores y vendedores.
2. Nuevos participantes potenciales.
3. Productos sustitutos.
4. Poder de negociación de los proveedores.
5. Poder de negociación de los compradores.

1. Rivalidad Entre Competidores y Vendedores

- Son las demás compañías agroexportadoras.
- Los agricultores que venden a las compañías agroexportadoras.
- Los clientes con compradores desleales.

Rivalidad entre competidores

La competencia en cuanto a los precios de la prestación de servicios analíticos, a nivel nacional no existe, cuando ciertos clientes desleales muestran la proforma de esta compañía a otros proveedores de servicios en el exterior, por conseguir el servicio a un mejor precio, quizás esto influya mucho a la hora de prestar nuestros servicios analíticos. Por lo tanto la empresa, se encuentra constantemente buscando estrategias seguras.

2. Nuevos participantes potenciales

No es fácil entrar a este mercado abierto, lo cual no afecta la integración de nuevos competidores al medio. La compañía ANDES CONTROL ECUADOR S.A, es una competencia fuerte y está muy bien posicionada en el mercado agropecuario. Esto hace que a los nuevos competidores sean débiles en el medio.

3. Competencia de productos sustitutos

No hay competencia de productos sustitutos, porque existe una determinada clase de prestación de servicios analíticos a nivel internacional, por lo que los clientes no tienen alternativas de prestación de servicios sustitutos.

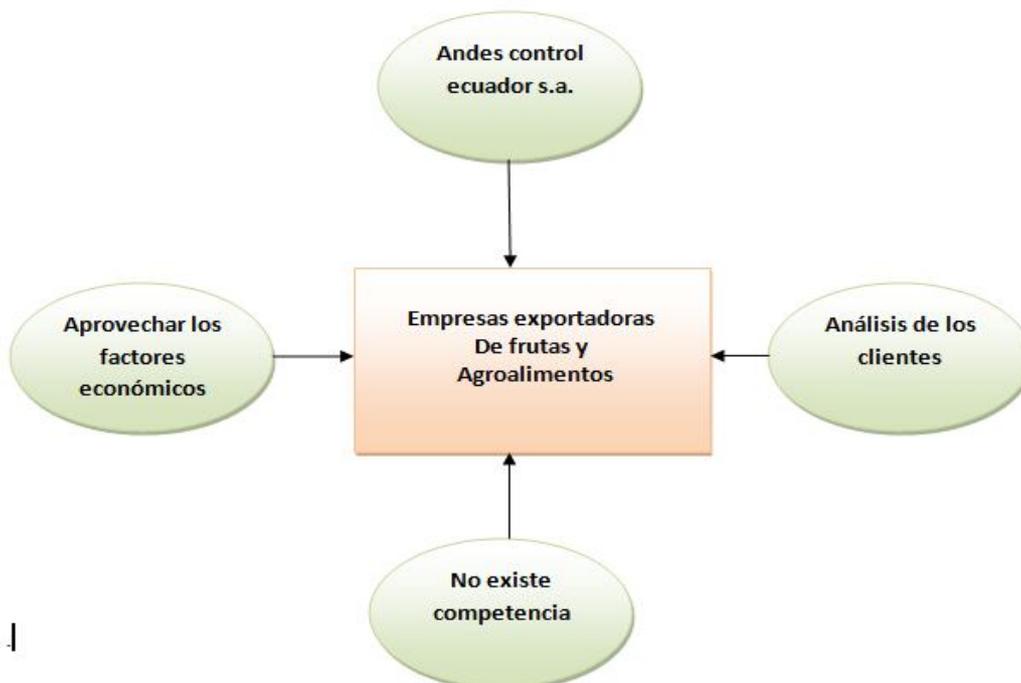
4. Poder de negociación de proveedores y vendedores

En cuanto a las negociaciones, la empresa ofrece sus servicios analíticos a las muestras y productos agroalimentarios, solo por pedidos detallados en órdenes elaboradas por los propios clientes, junto con las muestras de las frutas, para mayor seguridad en la negociación, por lo que se procede a la elaboración de nuestra factura.

5. Poder de negociación de los compradores.

La negociación es muy importante, porque se mide de acuerdo al giro del negocio y a los servicios que se ofrecen, que son múltiples, y de acuerdo a esto la empresa que se gana a sus clientes, partiendo de factores económicos como la libre oferta y demanda.

Figura 31. Las cinco fuerzas de PORTER



Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

Conclusión de las cinco fuerzas de PORTER

En la actualidad las empresas están en constante competencia, por lo que la compañía se enfoca en la esencia del análisis como en las cinco fuerzas de PORTER, como se puede ver en el entorno que existen empresas exportadoras de frutas tropicales y agroalimentos, queriendo estar posicionadas como rivales en el mercado internacional competitivo de las grandes exportadoras agroalimentarias; Nuestra compañía se basa en la confianza, solidez y experiencia en el servicio analítico, además se preocupa de innovar las negociaciones flexibles, para que lo clientes siempre prefieran a ANDES CONTROL ECUADOR S.A, como su mejor proveedor de servicios analíticos, pues el cliente más se fija en la trascendencia histórica y cumplimiento en la prestación del servicio.

Proceso para la verificación de la muestra en el Laboratorio Andescontrol S.A.

Análisis Químico.

Es un ensayo o prueba que busca un analito (pesticida) en diversos tipos de muestras, esta búsqueda puede ser cualitativa y cuantitativa.

Cualitativo: la búsqueda se traduce en un resultado de detección positivo o negativo.

Cuantitativo: en este caso el resultado positivo debe ser acompañado por la cantidad encontrada.

Figura 13: Análisis Químico.



Fuente: www.andescontrol.com

La Acreditación Internacional.

La Acreditación de un laboratorio bajo la norma ISO 17025 es prueba de que éste funciona bajo un SGC, que se adapta y evoluciona en la medida que la organización lo requiera. Así mismo, los requisitos y estructura del SGC suponen una misma alineación entre pares, cuando son obtenidas por el mismo ente acreditador.

Finalmente, se puede decir que una acreditación obtenida por un ente reconocido por ILAC es de peso internacional.⁵⁶

Figura 14: La Acreditación Internacional.



La traducción tiene únicamente fines informativos.
El certificado de acreditación en alemán es la versión oficial.
Ver notas al dorso.

copia 3

Fuente: www.andescontrol.com

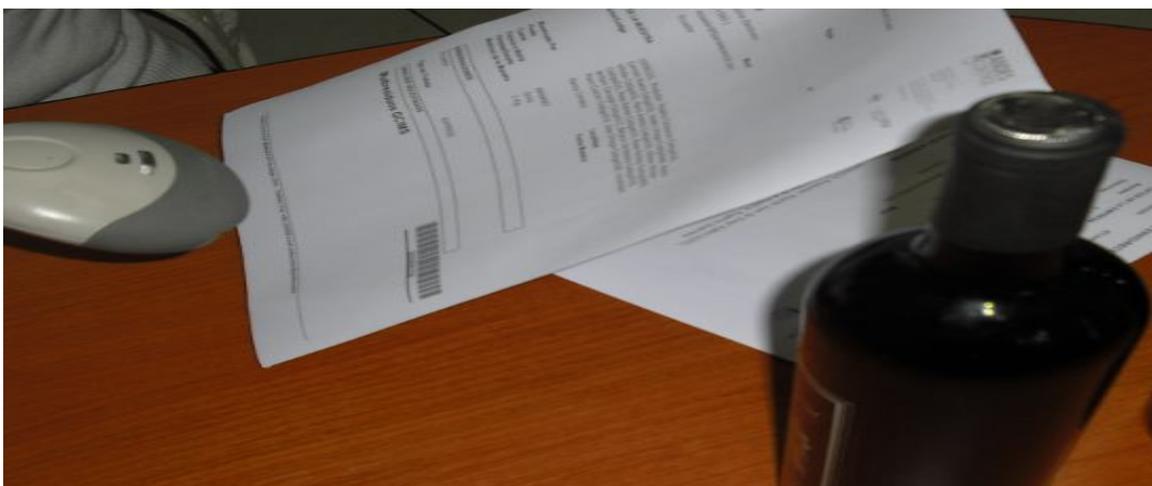
⁵⁶ www.andescontrol.com

Ingresos de Muestras.

Es efectuada por personal debidamente capacitado, que no participa en procedimientos analíticos. Luego de examinar la muestra, se ingresa a nuestro sistema informático, y se genera la “Hoja de Trabajo” .⁵⁷

Figura 15: La Hoja de trabajo.

ORDEN DE TRABAJO INTERNA	
Cromatografía Líquida LC/MS-MS	8080810
FECHA RECEPCION	12/May/2009
FECHA ENTREGA	18/May/2009
DATOS DE LA MUESTRA	
Especie o Matriz	MANZANAS
Variedad/Detalle	Jugo Concentrado
Medicion de la Muestra	0,250 Lt.
Tipo de Trabajo	NORMAL
OBSERVACIONES	
20190041	
ANALISIS SOLICITADOS	
Cromatografía Líquida LC/MS-MS	
 00008080810	



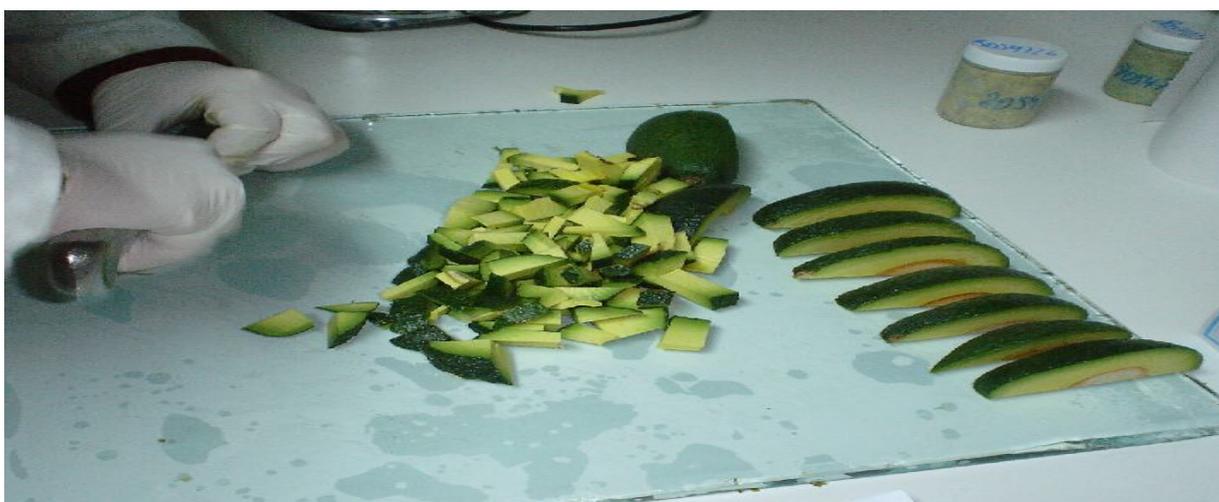
Fuente: www.andescontrol.com

⁵⁷ www.andescontrol.com

Preparación de las Muestras.

Este procedimiento corresponde a la primera etapa analítica, y comienza con la reducción de tamaño. Posteriormente, la muestra es homogenizada, para obtener la alícuota analítica y contra-muestra.⁵⁸

Figura 15: La reducción de tamaño.



Fuente: www.andescontrol.com

Figura 16: La homogenizada.



Fuente: www.andescontrol.com

⁵⁸ www.andescontrol.com

Figura 17: La muestra y contra muestra.



Fuente: www.andescontrol.com

La extracción.

La muestra es dopada con ISTD, y se comienza la aplicación de reactivos químicos (según el método), para sustraer las materias activas. El procedimiento termina con un extracto final que generalmente debe ser limpiado “Clean Up”, para retirar impurezas cromatográficas de la matriz. Finalmente es inyectado en el instrumento.⁵⁹

Figura 18: Aplicación de reactivos.

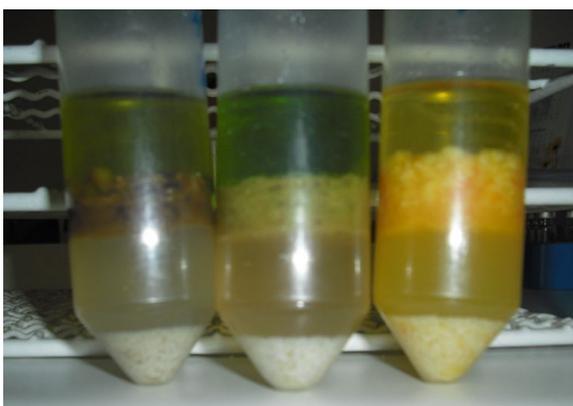
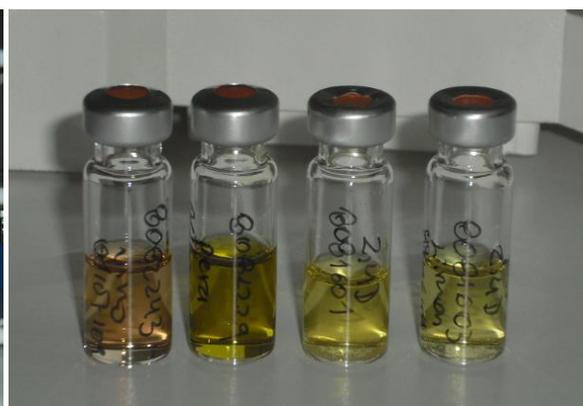


Figura 19: Extracto final



Fuente: www.andescontrol.com

⁵⁹ www.andescontrol.com

Figura 24: Certificado de análisis.





DEUTSCHES
ANWEISENUNGSYSTEM
PFLANZEN DMSH
DAP-PL-4288.00



Deutscher
Anweiser für
Pflanz
DAP-PL-4288.00



DATA REVIEW FORM

Comparison of Active Ingredients found and Maximum Residue Levels (MRLs) in required countries of destination

Andes Control S.A.
Corresponding Analysis Certificate N^o: 80835355 8085036 8085037

Multi-Residue Analysis in : UVA DE MESA

Reference Client : Productor Código: - ; Localidad: - ; Predio: - ;
Cuartel: - ; Muestreado Por: - ; Fecha
Muestreo: - ; Especie: UVA;

Sampled by : Client

Sample Description : Uva de mesa; 0,500Kg; 1 unit

Analysis Period : 12/03/2010 to 19/03/2010

No MRL exceeded

No MRL available

MRL exceeded

Parameter	Result (mg/kg)	USA	EU
<i>Permitted Maximum Residue Levels</i>			
Captan	0.03	25	0.02
Bifenthrin	0.04	0.2	0.2
Fenhexamid	0.30	4	5
Myclobutanil	0.02	1	1
Quinoxifen	0.59	0.6	1
Tebuconazole	0.32	5	2
Triadimenol	0.01	-	-
Boscalid	0.80	3.5	5
Imidacloprid	0.26	1	1
Methoxyfenozid	0.02	1	1
Pyraclostrobin	0.28	2	1

*The recommendations only refer to the tested parameters within the scope of the applied method.
This information is confidential. Complete or partial copies are only allowed after formal consultation with Andes Control.
Andes Control does not accept any responsibility for the accuracy of the information provided about Maximum Residue Limits.*

Madrid 974
Santiago
Tel: 56.2.222.59.58
www.andescontrol.com

Fuente: www.andescontrol.com

La Herramienta de decisión.

Establecer políticas y estrategias transversales en la gestión de calidad, por ejemplo para demostrar buenas prácticas y lograr acreditaciones Global Gap.

Figura 25: Toma de decisiones.



Fuente: www.andescontrol.com

Alinear el mercado de destino correcto de la mercancía, para lograr el mejor objetivo cumpliendo las exigencias de éste (Límites Máximos de Residuos) y sin correr riesgos de rechazo ni daño de imagen.

Figura 26: Mercado de destino.



Fuente: www.andescontrol.com

A su vez, los supermercados tienen sus propias normas que son aún más exigentes que los Límites Máximos de Residuos de los mercados, y que es necesario cumplir para tener presencia en sus góndolas.

Figura 27: Supermercados.



Fuente: www.andescontrol.com

Unos de los conceptos encontrados en la prestación de servicios, puntualiza que implica normalmente la ejecución por parte de la empresa, de un conjunto de tareas acordadas en un contrato, con una duración determinada en el tiempo. También los servicios pueden prestarse en el transcurso de un ejercicio o a lo largo de varios ejercicios, mientras que para el balance de resultados, es uno de los rubros más importantes con mayor porcentaje de los activos totales, pues de ahí parte la actividad económica empresarial.

Entre las teorías también se destaca el control de procesos, el cual hace referencia al conjunto de procedimientos y políticas que deben ser implementadas con un adecuado sistema de control metódico, que coadyuve al éxito de la organización operativa. Este concepto también sirve como apoyo técnico en la evaluación del proyecto.

En el tema de este proyecto, está inmerso como primer efecto a la causa del problema general, la no existencia de laboratorios analíticos en el Ecuador. Es por eso que la teoría descrita en la investigación, sirve como herramienta principal para poner énfasis sobre la metodología que deber ser aplicada en la prestación de servicios de la empresa. Cabe mencionar también, que la teoría sobre el sistema informático de control de procesos, apoya a la solución de la causa de la ausencia de estos programas.

Por lo cual es considerado para la implementación en los estándares técnicos de la solución del problema como:

- Para que la organización administrativa considere en invertir en la instalación de un laboratorio analítico con tecnología de punta.
- Para controlar los procesos del departamento operativo.
- Para capacitar constantemente el talento humano.
- Para establecer demandas por el nivel de servicios.

Un buen control en los sistemas de entrega oportuna de los resultados analíticos a las muestras de frutas, permitirá a la empresa satisfacer la demanda existente en el mercado, mediante los relevantes tratamientos de las NIC 18 sobre la prestación de servicios, que es la que se encarga de establecer las bases para el buen manejo, de control y registro contable de los ingresos por servicios, según lo dispuesto por la NIC 11 y que le van a permitir a ANDES CONTROL ECUADOR S.A. llevar la información contable de forma actualizada y veraz, de uno de los principales rubros que se maneja en los estados financieros.

Aunque un buen sistema optimizaría el personal. La contratación de nuevo talento humano también está considerada dentro de la solución, por la precisión que marca en teoría la presencia de los mismos, para ejecutar ciertos cargos, por lo que pudiera requerirse el traspaso a una nueva infraestructura.

Como último punto la fundamentación científica, instruyó en gran manera, sobre la forma de cómo se debería llevar y conservar por espacio y lugar de ubicación de cada área operacional, esta trata directamente al espacio y diseño de la infraestructura del departamento de procesos. Por lo que la teoría es base suficiente para determinar la solución de la propuesta de este proyecto. Forma de llevar la contabilización, con la NIC 18 Según el Manual para implementar las NIIF De Hansen-Holm

El objetivo es prescribir el tratamiento contable de la NIC 18. Un tema fundamental en la contabilidad de la prestación de servicios. La NIC 18 suministra una guía práctica para la determinación de ese ingreso, “Cuando el resultado de la transacción, que suponga la prestación de servicios, pueda ser estimado con fiabilidad, los ingresos ordinarios asociados con la operación deben reconocerse, considerando el grado de realización de la prestación a la fecha del balance”. Los requisitos de las NIC 11 son por lo general aplicables al reconocimiento de los ingresos y gastos asociados con una operación que implique prestación de servicios del ejercicio.

Siguiendo con el análisis de cuentas. Como ya se ha nombrado en varias etapas del proyecto, la evaluación de los Ingresos, Costos y gastos que implica la prestación de los servicios, es de vital importancia para los gerentes y demás usuarios de la información contable y financiera.

Estas cuentas tienen un efecto significativo en los subtotales de los Estados Financieros y en las razones utilizadas en la evaluación de solvencia, así como en la rentabilidad del negocio.

De acuerdo con el cuadro analítico de los impactos cuantitativos en los rubros contables por la transición a la NIIF: la prestación de servicios son en extremo importantes para los sectores del Comercio mayorista de las frutas y agroalimentos para las empresas exportadoras. Como se podrá notar, la implementación de la normativa internacional, supondrá, una vez más, un cambio en las Políticas Contables y Estimación de la entidad.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Este proyecto pretende reorganizar y optimizar el sistema de entrega oportuna de los resultados de los análisis de pesticidas, a las empresas exportadoras de frutas, mediante un conjunto de herramientas operacionales y administrativas que servirán como guía para la prestación de servicios analíticos de la empresa ANDES CONTROL ECUADOR S.A.

La garantía de un mejoramiento de la calidad de nuestros servicios, en el departamento de procesos y operatividad de las muestras de frutas, e inclusive para las demás áreas, se propuso el traspaso del local a una nueva infraestructura, cuya ubicación geográfica sea estratégica para la atención a nuestros clientes. Por lo que el gerente tendría que arrendar un local, para explotarlo ininterrumpidamente al menos por un año, o hasta obtener mayor rentabilidad financiera para adquirir un terreno y construir un edificio funcional con los ambientes suficientes para toda la empresa.

5.7.1 Actividades

El estudio para la reorganización del sistema para la entrega oportuna de los certificados de análisis y control de pesticidas a las empresas exportadoras de productos alimenticios en el Ecuador, considerando la propuesta se resuelven con facilidad los demás problemas que lo entornan, los mismos que también se describen como sub-propuestas, que definen el beneficio y mensaje clave para un fin específico.

Implementación de nuevas políticas, de controles internos y organizacionales

- Eficacia y eficiencia de los procesos operacionales.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Instalación de un sistema informático de control

- Base de datos de las empresas exportadoras y grandes agricultores.
- Sólo por control, se deberán efectuar visitas físicas periódicas a nuestros clientes y potenciales clientes.
- Debido a la dificultad inicial, su aplicación obliga a contar con personal contable idóneo, capacitado y entrenado adecuadamente.

Implantación de nuevos Controles Internos

- La obtención de información financiera correcta y segura.
- La salvaguarda y la eficacia de los procesos.
- Ambiente de control.
- Proceso de evaluación del riesgo.
- El sistema de información contable.
- Actividades de control.
- Monitoreo de los controles.

Contratación de personal capacitado y confiable para el área operacional

- Entrenamiento necesario del personal.
- Personal con competencia e integridad.
- Un personal con calidad, entrenado en sus actividades.
- Personal de confianza de los dirigentes.

Implementación de los tratamientos relevantes de las NIC

- Análisis de las cuentas del Activo.
- Efectos significativos en los Estados Financieros y en las razones.
- Consideraciones del Valor Neto Realizable.
- Cambio de políticas Contables.

Situación Actual de la Sucursal Andescontrol S.A.

Para realizar una evaluación y hacer un análisis y evaluación del riesgo que la empresa puede presentar, en caso de no hacer una reorganización en el sistema de servicios que ofrece a nivel general. Para esto se debe conocer cuáles son las funciones, procedimientos de la entidad y como son realizadas por lo que se debe aplicar un plan de acción que permita regular las diferentes actividades para la administración y evaluación operativa.

Cuadro 15. Procedimientos Administrativos

CUESTIONARIO PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

N.-	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	ORGANIZACIÓN ¿Cuenta con manuales de procedimientos que detallen las funciones de los empleados?		X		
2	¿Posee un documento o diagrama de flujo que permita observar que actividades de la empresa?		X		
3	¿Cuenta con una estructura organizacional definida?		X		
4	SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO ¿Se recluta al empleado a través de una publicación en el diario?	X			Se realiza a través de una publicación en los diarios de mayor circulación.
5	¿Se selecciona al personal en base al perfil ocupacional?	X			
6	CONTRATACIÓN ¿Cumple con las disposiciones legales para contratar?	X			
7	¿Existe un formulario que registre los datos del cargo que va a desempeñar el personal contratado?		X		

8	CAPACITACIÓN ¿Existe una capacitación anual?		X		
9	¿La empresa posee convenios con organismos para la capacitación del personal?		X		
10	SUPERVISIÓN ¿Existe una supervisión del desempeño laboral, actitudes y habilidades del personal?		X		
11	¿Existe un registro sobre la supervisión del personal?		X		
12	CONTROL DE ASISTENCIA Y PERMANENCIA ¿Se cuenta con un medio electrónico para el cómputo adecuado de la asistencia del personal?		X		
13	¿Se supervisa la permanencia del personal en su lugar de trabajo?	X			
14	CONTROL DE PERMISOS ¿Existe algún mecanismo para controlar la salida y reingreso del personal con permisos?		X		
15	¿Los permisos solicitados tienen autorización?	X			
16	CONTROL DE VACACIONES ¿Se programan las vacaciones del personal en el año?	X			
17	¿Existe un formulario para solicitar vacaciones?		X		
18	NÓMINA ¿La nómina es debidamente verificada con respecto a horas, salarios, cálculos, etc.?	X			
19	¿El Gerente General autoriza el pago de nómina después que el contador la revisó?	X			
20	¿Se entrega al empleado un comprobante de pago de su sueldo?	X			

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

Cuadro 16. Procedimiento Operacional (Contable)

**CUESTIONARIO DE CONTROL
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS – CONTABLES**

N.-	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	CAJA ¿Existe un fondo para caja autorizado por el Gerente?	X			
2	¿El fondo de caja se utiliza para gastos de menor cuantía de urgencia?		X		Se utiliza para pagos de urgencia
3	¿Se realizan arqueos sorpresivos de caja?	X			
4	BANCOS ¿Firman cheques para el pago?		X		El Gerente firma
5	¿Los cheques son autorizados?	X			
6	¿Existe un control de ingresos y egresos del banco?	X			
7	¿Se elaboran Conciliaciones Bancarias al mes?	X			
8	INVENTARIOS ¿Se realiza el ingreso y egreso de inventario?	X			
9	¿Se realizan revisiones físicas periódicas?		X		La inspección se hace sorpresivamente
10	¿La recepción de muestras se verifica adecuadamente?	X			
11	COMPRAS LOCALES ¿Se solicitan cotizaciones para la compra de suministros?	X			
12	¿Las adquisiciones se realizan por medio de Órdenes de Compra están autorizadas?		X		
13	¿Cumple con la documentación requerida por la aduana?	X			
14	ACTIVOS FIJOS ¿Existe un registro de activo		X		

	fijo?				
15	¿Se mantiene un sistema de código para los activos fijos?	X			
16	¿Se verifica el estado de activos fijos?		X		
17	ENTREGA MUESTRA ¿Existen un informe de entrega de muestra?		X		
18	¿Se emite un informe de entrega muestra?		X		
19	COBRANZAS ¿Se programa la recaudación de la cartera?	X			
20	¿Existe y se aplica políticas para cuentas incobrables n?		X		
21	REGISTRO DE LA INFORMACIÓN ¿Los registros son respaldados por documentos?	X			
22	¿Se verifica la validez de los documentos de respaldo l?	X			
23	¿Los registros contables son aprobados por el Gerente?	X			
24	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS ¿Se preparan Estados Financieros mensuales?	X			Se necesitan 5 días para su preparación
25	¿Los Estados Financieros son aprobados por la Junta Socios?	X			
26	ANÁLISIS FINANCIERO ¿Se realiza un análisis financiero, a través de índices?		X		
27	¿Se realiza un informe sobre la interpretación de índices?		X		

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

Cuadro 17. Controles Evaluación del Riesgo Procedimientos Administrativos

**EVALUACIÓN
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

CONTROLES CLAVES	POND. PREG.	POND.	CALIF.	CALIF.
		CONTROL	PREG.	CONTROL
1.- ORGANIZACIÓN		30		0
Pregunta 1	10		0	
Pregunta 2	10		0	
Pregunta 3	10		0	
2.- SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO		20		20
Pregunta 4	10		10	
Pregunta 5	10		10	
3.- CONTRATACIÓN		20		10
Pregunta 6	10		10	
Pregunta 7	10		0	
4.- CAPACITACIÓN		20		0
Pregunta 8	10		0	
Pregunta 9	10		0	
5.- SUPERVISIÓN		20		0
Pregunta 10	10		0	
Pregunta 11	10		0	
6.- CONTROL DE ASISTENCIA Y PERMANENCIA		20		10
Pregunta 12	10		0	
Pregunta 13	10		10	
7.- CONTROL DE PERMISOS		20		10
Pregunta 14	10		0	
Pregunta 15	10		10	
8.- CONTROL DE VACACIONES		20		10
Pregunta 16	10		10	
Pregunta 17	10		0	
9.- NÓMINA		30		30
Pregunta 18	10		10	
Pregunta 19	10		10	
Pregunta 20	10		10	
TOTAL		200		90

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

Cuadro 18. Controles de Evaluación Procedimientos (Operacional)Financiero

**EVALUACIÓN DEL RIESGO
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS**

CONTROLES CLAVES	POND. PREG.	POND.	CALIF.	CALIF.
		CONTROL	PREG.	CONTROL
CAJA		30		20
Pregunta 1	10		10	
Pregunta 2	10		0	
Pregunta 3	10		10	
BANCOS		40		30
Pregunta 4	10		0	
Pregunta 5	10		10	
Pregunta 6	10		10	
Pregunta 7	10		10	
INVENTARIOS		30		20
Pregunta 8	10		10	
Pregunta 9	10		0	
Pregunta 10	10		10	
COMPRAS		20		10
Pregunta 11	10		10	
Pregunta 12	10		0	
ACTIVOS FIJOS		30		10
Pregunta 13	10		0	
Pregunta 14	10		10	
Pregunta 15	10		0	
RECEPCION MUESTRAS		20		0
Pregunta 16	10		0	
Pregunta 17	10		0	

COBRANZAS		20		10
Pregunta 18	10		10	
Pregunta 19	10		0	
REGISTRO DE LA INFORMACIÓN		30		30
Pregunta 20	10		10	
Pregunta 21	10		10	
Pregunta 21	10		10	
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS		30		30
Pregunta 23	10		10	
Pregunta 24	10		10	
Pregunta 25	10		10	
ANÁLISIS FINANCIERO		20		0
Pregunta 26	10		0	
Pregunta 27	10		0	
TOTAL		300		180

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

Cuadro 19. Evaluación del Sistema de Servicios

EVALUACIÓN SISTEMA DE SERVICIOS

CONTROLES CLAVES	POND. SISTEMA SERV.	CALIF. SISTEMA SERV.
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	200	90
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS (CONTABLES)	300	180
TOTAL	500	270

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

Cuadro 20. Análisis de Evaluación Riesgo

ANÁLISIS EVALUACIÓN RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA	ALTO	MODERADO	BAJO
	76 – 95%	56 – 75%	5 – 55%
NIVEL DE RIESGO	BAJO	MODERADO	ALTO

FUENTE: Rocha, Doris, "Diseño de una Auditoría de Gestión para el área de Recursos Humanos de la empresa Importadora Ferretero Trujillo Cía. Ltda."

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NR= Nivel de Riesgo

CT= Calificación Total

ANÁLISIS EVALUACIÓN RIESGO

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{270}{500} \times 100$$

NC = 54% Nivel de Confianza Bajo
Nivel de Riesgo Alto

Análisis:

Como resultado de la evaluación realizada al Sistema de Servicios de los procedimientos Administrativos y Operativos se obtuvo una calificación de 270 puntos de un total de 500 puntos, lo que significa que existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto. Por lo tanto se determina que el Sistema de Servicios de la sucursal Andescontrol S.A. no está organizado, no presenta eficiencia en las operaciones de la empresa. Con este análisis me permite, diseñar un Manual de Sistema de Servicios Internos que controle y regule con eficiencia la empresa.

Manual de Procedimiento Sistema de Servicios Internos

AREA ADMINISTRATIVA

El área administrativa está conformada por la Sección de Recursos.

Sección de Recursos Humanos

La Sección de Recursos Humanos está encargada de seleccionar el personal de manera eficiente, para que se cumplan los requisitos establecidos en formación académica y también de realizar planes de capacitación al personal de acuerdo a las exigencias del mercado competitivo.

Objetivos

- Evaluar la necesidad del personal, en función de los requerimientos de la empresa.
- Seleccionar al personal que cumpla los requisitos definidos en el perfil.
- Capacitar a los empleados en áreas de interés.
- Impulsar al crecimiento profesional y personal del empleado.
- Cumplir las normas y reglamentos internos de la empresa.

Diagnóstico y evaluación de las debilidades detectadas en la Sección de Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos no está organizado de manera adecuada, ya que la selección y contratación del personal, son realizadas por el Gerente quién tiene poco conocimientos y debilidades en el proceso de selección de los empleados. Se ha realizado la contratación del personal, por recomendaciones de amigos o familiares, es decir que no se han cumplido las políticas internas de la entidad, el cual señala que se debe realizar un reclutamiento a través de medios de comunicación, para que exista

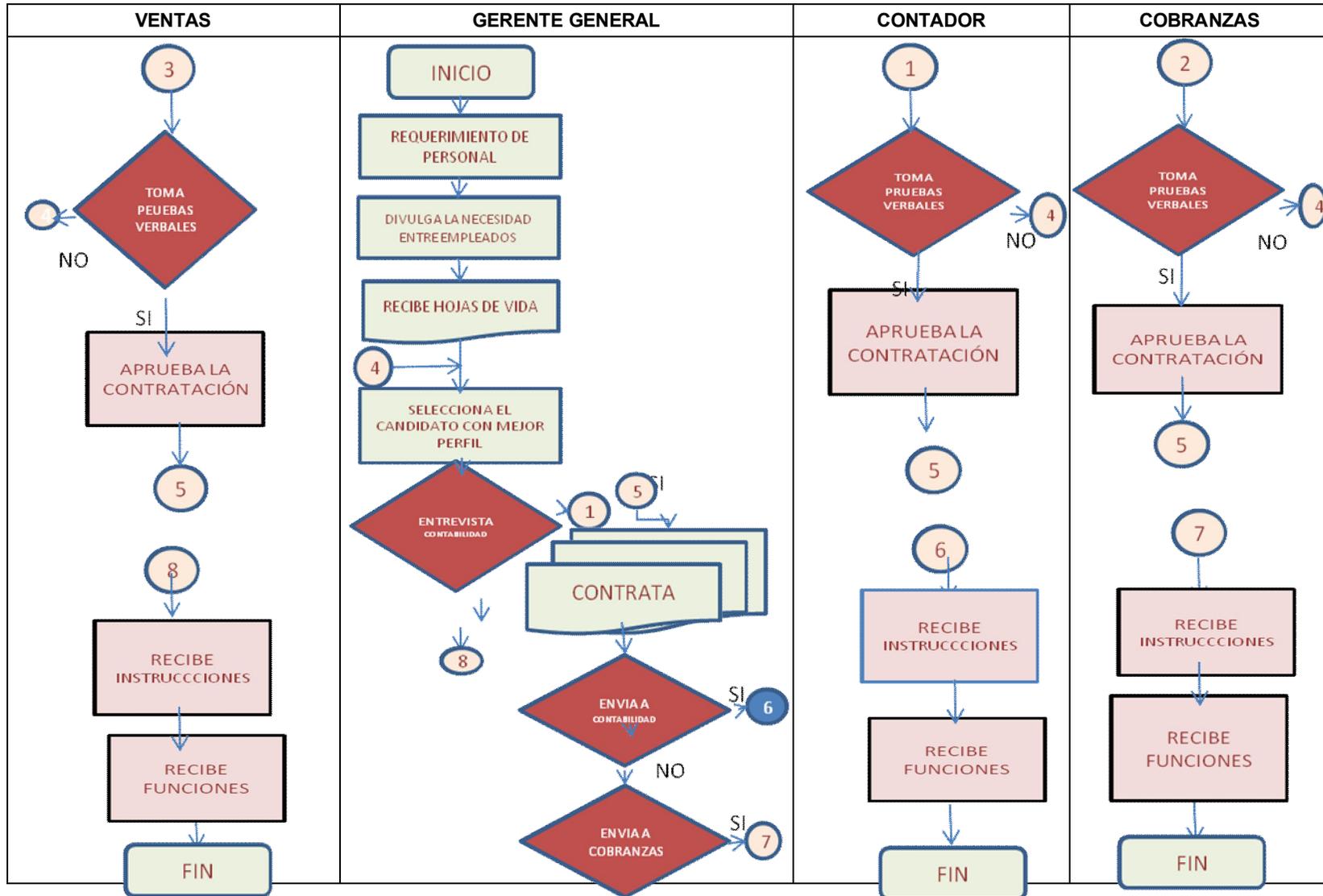
una amplia variedad de candidatos para realizar la selección, además por falta de tiempo y de coordinación de los responsables han ocasionado de las personas escogidas sean pocos capacitados y calificados. El dueño de la empresa realiza la selección del personal, de manera personal, es decir a dedo sin tener en cuenta el perfil requerido para los diferentes cargos, esto se da porque el gerente no está preparado ni tiene gran conocimientos para escoger al empleado idóneo para el puesto y esto genera un proceso inútil.

La empresa no cuenta con un proceso que cumpla la selección del aspirante, ocasionando una total desvinculación del nuevo trabajador con los objetivos empresariales. No se da capacitación al personal, donde se sientan motivados para las funciones asignadas en su cargo, por falta de interés de la gerencia en el desarrollo profesional de sus trabajadores, ocasionando una total desactualización del personal. Esto ha ocasionado la poca comunicación del personal, generando procesos inútiles que perjudican directamente al desarrollo de las actividades de la entidad.

Las funciones delegadas al nuevo empleado se las hace verbalmente, por lo que no se cumplen las disposiciones establecidas en el reglamento interno de la empresa, que establece que se las realice por medio de un escrito para que quede evidencia, esto se da por falta de organización en el tiempo del personal encargado, ocasionando una ausencia de responsabilidad del nuevo personal en sus tareas. La falta de evaluaciones cognoscitivas y psicológicas a los aspirantes, incumple el reglamento interno de la empresa, donde establece que se deben tomar pruebas escritas a los aspirantes previamente a su contratación, esto se da porque no hay una identificación del personal en proceso, presentándose un personal con poca calidad.

La ausencia de documentos que respalden los procedimientos, además no se los archiva, esto incumple el reglamento interno, por falta de conocimiento del personal de la empresa, generando procesos informales.

Cuadro 21. Proceso propuesto de la Sección Recursos Humanos



Fuente: Investigación de mercado
 Autor: Ricardo Brito Dumet

SELECCIÓN DEL PERSONAL

Este proceso se realiza mediante la forma de escoger a los candidatos que reúnan los requisitos de conocimientos, formación académica, valores y cualidades requeridas para un determinado cargo.

Objetivos

- Pretender obtener los requerimientos de la empresa con el personal, para cubrir las vacantes.
- Seleccionar y reclutar al personal idóneo, a fin de precisar que el aspirante cumpla con los requisitos definidos en la descripción y el perfil del puesto.

Políticas

1. El reclutamiento de los candidatos se lo realizará informando a través de una publicación en los diarios de mayor circulación.
2. Todos los aspirantes serán ingresados al proceso de selección.
3. El perfil ocupacional con el que cuente el vacante será la base técnica para la selección, deberá tener las funciones del puesto, requisitos de instrucción, experiencia y conocimientos, además aptitudes y características de personalidad.
4. La selección y reclutamiento de personal, será con ética, tomando en cuenta los méritos de los postulantes.
5. El Gerente tiene la responsabilidad de que el proceso de selección sea transparente, además publicará las calificaciones de las pruebas prácticas, técnicas, de aptitudes, de personalidad y salud.
6. No habrán exámenes que sean discriminatorios, así como pruebas de embarazo.

7. Se informará de los resultados del proceso de selección y reclutamiento a todos los aspirantes.

Personas que intervienen

- Gerente General.
- Jefe Recursos Humanos

Documentación

Se requiere la siguiente documentación en el proceso de selección:

a) Solicitud de Personal

Formulario que está detallada toda la información del personal a contratar en las diferentes áreas de la empresa.

b) Perfil del Cargo

Formulario que describen los requisitos y las funciones que va a desempeñar la persona que aspira el cargo.

CONTRATACIÓN

Este procedimiento está establecido por los parámetros para contratar al personal capacitado y garantizar los derechos tanto de la empresa como del trabajador.

Objetivos

- Contratar al personal capacitado que cumplan las vacantes que estén disponibles en cada una de las áreas de la entidad.
- Reconocer las condiciones y responsabilidades entre el trabajador y la empresa.

Políticas:

1. Son trabajadores de la entidad Andes Control Ecuador S.A., todas las personas que laboren bajo su dependencia con una previa contratación, que están bajo leyes laborales que regulan su actividad productiva. Los tipos de contrato que maneja la empresa son:

a. Contrato individual.- Es el convenio en virtud del cual una persona se compromete con otras u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por convenio, la ley.

b. Contrato a prueba.- Todos los trabajadores que ingresen a laborar en Andes Control Ecuador S.A., deberán tener un tiempo de prueba que consta de un periodo de noventa días, una vez aprobado este tiempo, continuará en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año.

c. Contrato Temporal, Ocasionales y/o Eventuales.- Con el fin de reemplazar al personal que se encuentre ausente o impedido, por cualquier causa justificada, ya sea por maternidad, vacaciones, enfermedad, etc., disponiendo que su duración será aquella que comprenda el período de ausencia del profesional reemplazado.

d. Contrato Indefinido.- Se entiende como contrato indefinido, toda actividad laboral de carácter estable o permanente. Todos aquellos contratos que luego de una Evaluación de desempeño, un mes antes de la terminación del mismo, resultaren para el puesto, serán automáticamente considerados como contratos indefinidos.

2. Los contratos serán registrados en el Ministerio de Relaciones Laborales y contendrán claramente determinadas cláusulas que dispone el Código de Trabajo:

a. La clase o clases de trabajo objeto del contrato.

- b. La manera como ha de ejecutarse el trabajo.
- c. La cuantía y forma de pago de la remuneración.
- d. Tiempo de duración del contrato.
- e. Lugar en que debe ejecutarse el trabajo.
- f. La declaración de si se establece o no sanciones, y en caso de establecerse la forma de determinarlas y las garantías para su efectividad.

3. Para ser admitido como trabajador de la empresa se requiere:

a. Contrato Bajo Relación de Dependencia Laboral.- para este contrato se necesita:

- Copia de cédula de identidad
- Copia del certificado de votación último
- Hoja de vida que incluya copia de todos los títulos obtenidos y/o de todos los cursos asistidos.
- Certificados de honorabilidad otorgados por personas de reconocida
- Certificado Médico y resultado de exámenes
- Dos fotos tamaño carnet actualizadas.
- Certificado bancario para la acreditación de los valores constantes en roles, debidamente llenada y firmada, adjuntando requisitos (Copia y Original de pago de agua, luz o teléfono de donde vive el empleado).

b. Contrato de Servicios Profesionales.- para este contrato se necesita:

- Copia de la cédula de identidad y RUC.
- Formulario de “Hoja de Datos Personales”
- Dos fotografías tamaño carnet actualizadas.
- Hoja de vida que incluya copia de todos los títulos obtenidos y/o de todos los cursos asistidos.

4. Causas para la terminación del contrato:

- Las legalmente previstas en el Código de Trabajo.

Personas que intervienen

- Gerente General.
- Jefe de Recursos Humanos.

Documentación:

La documentación que se va a utilizar en el proceso de contratación:

a) Contrato de Trabajo a Prueba

El documento queda establecido, al momento de la contratación, por un período de prueba de tres meses.

b) Contrato de Trabajo a Plazo Fijo

Este documento firma el empleado después de que haya aprobado el período de prueba, el contrato tiene una duración de un año.

c) Contrato de Trabajo a Plazo Indefinido

es un documento que firma el empleado, luego de transcurrir el año del contrato y se entenderá que tiene plazo indefinido.

d) Registro de Personal

Formulario en el cual se registra los datos del cargo y de las actividades que va a desempeñar el personal contratado.

e) Hoja de Datos Personales

Formulario en el que se registra los datos personales del personal contratado, en caso de ser por honorarios profesionales.

CAPACITACIÓN

El procedimiento de capacitación sirva para proporcionar a los empleados el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

Objetivos

- Evaluar el nivel conocimiento mediante la capacitación de los empleados.
- Mejorar los conocimientos, las habilidades y actitudes del personal.

Políticas

1. Andes Control Ecuador S.A., establecerá planes anuales de capacitación para sus empleados, para actualizar los conocimientos, aptitudes y habilidades que les permita elevar el nivel profesional del empleado.
2. La empresa procurará celebrar convenios con Organismos públicos o privados con el propósito de otorgar capacitación a sus empleados.
3. Se procurará que la capacitación se proporcione a sus empleados dentro de la empresa o fuera de ella, por instructores contratados especializados.
4. Los empleados que participen en el proceso de capacitación están obligados a:
 - a. Cumplir con el plan de actividades que forme parte del evento.
 - b. Socializar a sus compañeros la temática del curso en que participó.
5. El Área de Recursos Humanos se responsabilizará de entregar el material didáctico y equipo necesario para la realización de las capacitaciones internas que organice la empresa.
6. Recursos Humanos informará obligatoriamente, en forma oportuna a todas las dependencias de “Andes Control Ecuador S.A., la realización de la capacitación.

Personas que intervienen

- Gerente General.
- Jefe Administrativo – Financiero.
- Jefe de Recursos Humanos

Documentación

La documentación que se va a utilizar en el proceso de capacitación:

a) Plan de Capacitación

Formulario donde se transcriben las necesidades de capacitación de cada departamento: Administrativo – Financiero.

b) Registro de Asistencia

Formulario en el que el instructor de la capacitación registra la asistencia de los participantes.

c) Evaluación de la Capacitación

Formulario en el que el personal registra la evaluación de la capacitación recibida.

SUPERVISIÓN

El procedimiento de Supervisión sirve para vigilar las actividades que realicen el personal.

Objetivos:

- Establecer los procedimientos de cómo tratar a cada empleado con equidad y justicia.
- Vigilar que los empleados que cumplan con sus funciones encomendadas a tiempo.

Políticas:

1. El departamento de Recursos Humanos deberá entregar permanentemente a los Gerentes aquel documento de “Registro de Observaciones del Personal”, en el que informará sobre cada una de las novedades del desempeño laboral.
2. El Gerente deberá mantener comunicado de cualquier observación al Jefe de Recursos Humanos.
3. El empleado debe obedecer las indicaciones del Gerente en lo que corresponde a tareas asignación en la empresa.
4. El Gerente deberá evaluar de manera continua el entorno laboral, aplicando técnicas de supervisión tales como entrevistas, observación, etc.
5. El Jefe de Recursos Humanos determinará acciones según el desempeño que hayan tenido los empleados y los resultados de la evaluación de desempeño, tales como: aumento de sueldo, ascenso, bonificación, etc.
6. El Gerente tendrá que comunicar al personal, sobre las decisiones y medidas tomadas en lo que se refiere a la empresa.

Personas que intervienen

- Gerente de Área.
- Jefe de Recursos Humanos.

Documentación:

La documentación que se va a utilizar en el proceso de supervisión:

a) Registro de Observaciones del Personal

Formulario en el que se registra las novedades durante la jornada laboral.

b) Evaluación del Desempeño

Formulario en el que se registra la evaluación del desempeño laboral, actitudes y habilidades del empleado.

CONTROL DE ASISTENCIA Y PERMANENCIA

El procedimiento sirve para regular que los trabajadores asistan y permanezcan en el puesto de trabajo, de acuerdo con la jornada laboral y horarios establecidos.

Objetivos:

- Saber las normas y procesos de control de asistencia, permanencia y puntualidad del personal de la empresa.
- Supervisar que los trabajadores permanezcan en su puesto de trabajo y se realiza reportes en base a las marcaciones registradas a través de un reloj biométrico para el control de asistencia y horas extras del personal.

Políticas:

1. La Jornada Laboral de los empleados es ocho horas diarias de lunes a viernes, en horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., en dicha jornada tendrán derecho de una hora de almuerzo.
2. El sistema de control de asistencia y puntualidad en el trabajo será a través de un reloj biométrico. Los trabajadores deberán registrar personalmente su hora de entrada y salida en el sistema de asistencia.
3. Para el registro de entrada los empleados tendrán una tolerancia máxima de cinco minutos a partir de la hora señalada para el inicio de la jornada.

4. El personal deberá estar en su lugar de trabajo durante el horario de labores.

5. El Gerente supervisará que el personal permanezca en su puesto, una vez por semana cada vez que lo crea necesario.

Personas que intervienen

- Gerente.
- Jefe de Recursos Humanos.

Documentación:

Se utilizará los reportes del sistema de asistencia (reloj biométrico).

CONTROL DE PERMISOS

Procedimiento para regular permisos y licencias durante toda la jornada laboral.

Objetivos:

- Implantar normas de control para todos los permisos y licencias que obtengan los empleados.
- Autorizar al personal para ausentarse y controlar que el permiso esté justificado.

Políticas:

1. El empleado que va a suspender sus labores para cumplir con el servicio militar obligatorio podrá regresar a la misma ocupación luego de terminado el tiempo, en el caso de enfermedad, maternidad o en cualquier otra situación análoga. Pero si el trabajador no regresare después de treinta días de haber ocurrido la licencia o el permiso, perderá todo derecho.

2. Los permisos los concede el Gerente, y pueden ser en casos de enfermedad, calamidad doméstica y alguna situación especial que requiera de horas laborables.

3. El personal podrá pedir permiso de la siguiente manera:

- a. Permiso por horas a descontar según el caso.
- b. Permiso de un mañana o tarde con cargo a vacaciones.
- c. Permiso de un día o más a descuento en rol.
- d. El departamento de Recursos Humanos hará llegar un formulario para autorización de Licencia con el objeto de registrar permisos, faltas y actualizar la nómina de vacaciones.

4. Para una falta justificada se considerará lo siguiente:

- a. Falta de una mañana o tarde, de un día o más se descontará.
- b. Falta por enfermedad, se aceptará el permiso del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en este caso no pierde la remuneración.
- c. La concesión de permisos para no asistir al trabajo o no cumplir con la jornada completa serán concedidos por motivos justificados.

5. Una falta injustificada se considera de la siguiente manera:

- a. Falta de un medio día, pierde un día de remuneración.
- b. Falta de un día completo, pierde dos días de remuneración.
- c. Falta de dos días o más, solo recibirá los días trabajados sin derecho a remuneración de la semana integral.
- d. Falta de más de tres días o más, la empresa podrá solicitar el visto bueno al Ministerio de Relaciones Laborales.

6. Se considera calamidad doméstica y deberán justificarse ante el Departamento de Recursos Humanos, dentro de los tres días de producidas, lo siguiente:

- a. El fallecimiento del conyugue o conviviente, de los familiares del trabajador hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- b. Accidente grave del conyugue o conviviente, padres o hijos del trabajador.

c. Hechos o situaciones que afectan directa o significativamente los bienes del trabajador y que sean debidamente calificados por el Encargado de Recursos Humanos.

7. Permiso remunerado.- Se concederán permisos remunerados adicionalmente a los siguientes casos y características:

a. Necesidad de atender una cita médica, El tiempo justificado será el que registre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) con el documento que confiere al empleado de las horas utilizadas para este efecto.

b. Por descanso médico autorizado por un médico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) preferentemente, el trabajador está obligado a reportar a su Jefe inmediato de este particular.

c. La ausencia por maternidad y lactancia se justificará mediante la certificación de un examen médico otorgado por un facultativo del IESS, y, a falta de este por otro profesional.

8. Los permisos se otorgarán necesariamente por escrito, con la firma del Gerente.

Personas que intervienen

- Gerente de Área.
- Jefe de Recursos Humanos.

Documentación:

La documentación que se utilizará en el procedimiento de control de permisos:

a) Autorización de Licencia o Permiso

Formulario en el que se registra los motivos de licencia o permiso que solicita el empleado.

CONTROL DE VACACIONES

Procedimiento que sirve para controlar las vacaciones del personal.

Objetivos:

- Definir actividades para programar y autorizar las vacaciones a las que tiene derecho el personal.
- Llevar un control acerca de las vacaciones del personal.

Políticas:

1. Se deberá programar anualmente las vacaciones del personal.
2. Si el trabajador no puede hacer uso de sus vacaciones en el período programado, el Gerente deberá informar a Recursos Humanos por escrito.

Personas que intervienen

- Gerente de Área.
- Jefe de Recursos Humanos.

Documentación:

La documentación que se utiliza en el procedimiento de control de vacaciones:

a) Solicitud de Vacaciones

Formulario en el que registra la solicitud de vacaciones que le corresponden al trabajador.

NÓMINA

El procedimiento de nómina sirve para coordinar la recepción, registro y control de la documentación correspondiente al pago de remuneraciones.

Objetivos:

- Obtener con los mecanismos que sean sistematizados para la elaboración de la nómina.
- Indicar lineamientos para el pago oportuno y correcto de remuneraciones.

Políticas:

1. El Departamento de Recursos Humanos se encargará de analizar la información, registros, controles y cálculos sobre la nómina del personal.
2. Se solicitará al empleado, que abra una cuenta bancaria para el pago de nómina mediante transferencia.
3. El personal de la compañía recibirá la remuneración en su cuenta bancaria, mediante transferencia mensual.
4. Las firmas electrónicas para el pago de nómina serán del Gerente y del Jefe Administrativo- Financiero.
5. La elaboración de nómina se realizará en un tiempo máximo de 2 días.

Personas que intervienen

- Jefe Administrativo - Financiero.
- Jefe de Recursos Humanos.

Documentación:

La documentación que se utiliza en el procedimiento de nómina:

a) Informe sobre el personal.

Documento, que se imprime del sistema de reloj biométrico, en el que se detalla la asistencia del personal, sueldo, horas extras, etc., para realizar el rol de pagos.

b) Rol de Pagos

Formulario en el que se detalla los ingresos, descuentos y el total del sueldo a pagar al empleado.

c) Rol de Provisiones

Formulario en que se detalla el Décimo Tercero, Décimo Cuarto, Vacaciones y Aporte Patronal a pagar al empleado.

d) Comprobante de Rol de Pagos

Formulario que se entrega al empleado como comprobante de pago del sueldo.

AREA FINANCIERA

Sección de recepción de muestras de alimentos

Se debe cumplir con los objetivos de la sección, aplicando políticas en las actividades y procesos establecidos por la gerencia, estos procesos se ejecutarán con previa autorización del Gerente General o el Jefe de Ventas, de tal manera que haya un control adecuado.

Procesamiento de transacciones

Se aplicará un control adecuado en el procesamiento de las actividades en el área de ventas con sistemas computacionales contables capaces de asegurar una información financiera segura y confiable.

Clasificación

La documentación y reporte de las ventas y cobranzas, deben ser clasificados y ordenados, conformes el área y la gerencia. Debe hacerse un archivo de facturas, notas de crédito, entre otros, para que la empresa tenga sustento legal ante los organismos de control.

Verificación y evaluación

Se debe verificar y evaluar todos los procedimientos que realiza la sección, es decir la atención al cliente, ventas, crédito y cobranzas y recuperación de cartera, para que haya confiabilidad en los procesos y funcionen de manera correcta. Además se debe tener documentación que respalden.

Debilidades detectadas en el proceso actual

Las debilidades que se han encontrado en el proceso actual de contabilidad son las siguientes:

- No existe un proceso donde se autorice los pagos por parte de gerencia, por lo tanto no se cumple con las políticas de la empresa en autorización de procedimientos, ya que no hay una coordinación del tiempo y de las actividades que están relacionadas con el contador y el gerente, ocasionando desvío de recursos monetarios ya sea de manera errónea o por fraude que afecta enormemente a la empresa.
- Falta un proceso de control de la parte financiera donde el gerente, cumpla su papel de agente de control, de todas aquellas actividades establecidas hacia él, esto ocasiona graves errores en la información financiera y no es confiable sus informes.
- No se evidencia documentación de respaldo de procedimientos que se tengan que archivar en cada una de las secciones, incluyendo el reglamento que establece el archivo y control de documentos de la empresa, por parte del personal, presentándose procesos informales y que no están debidamente documentados.

Sección de Contabilidad

Para que se cumplan los objetivos planteados por la entidad y la sección, los empleados deberán cumplir las políticas emitidas por la dirección. Todos los informes financieros deberán ser presentados al gerente general, quien será el representante legal ante los organismos de control.

Procesamiento de transacciones

Las transacciones que realice la empresa serán procesadas en el área de contabilidad por lo que se aplicarán controles en un sistema computacional acorde a los requerimientos de la organización.

Clasificación

Se debe clasificar, ordenar y archivar toda la documentación que respalda las actividades contables financieras de la empresa, cumpliendo las políticas internas y legales de la entidad.

Verificación y evaluación

Se debe verificar y evaluar los controles en los procesos ejecutados y el registro de la información basada en las normas contables, con el respaldo de documentos.

Protección física

Todos los documentos y archivos deben ser protegidos,.

Las debilidades halladas en el proceso actual de la sección contable son:

- Se coloca un proceso que autorice los pagos de gerencia, sin demora alguna, incumpliendo los objetivos de control de autorización de procedimientos, esto se ha presentado por falta de tiempo del contador y del gerente, ocasionando consigo una mala distribución del dinero sea por error o por fraude, eso afecta enormemente a la solvencia de la entidad.
- Faltan procesos que revisen los reportes financieros al gerente, aquí no se cumplen las funciones administrativas de supervisión de las actividades de la compañía, esto se presenta por falta de tiempo, además existen inconsistencias en los informes financieros porque carece de exactitud.
- No hay documentación que respalde los procedimientos de archivos en cada sección, incumpliendo con el reglamento de archivo y control de documentos de la compañía, esto se da por falta de conocimientos del personal, creándose un proceso informal.

Cuadro 22. Proceso propuesto de la Sección Ventas

PROVEEDORES	INSUMOS	PROCESOS	PRODUCTOS	CLIENTES
<p>EXTERNOS: Empresas Internacionales</p> <p>INTERNOS: Departamentos y secciones de la empresa.</p>	<p>Informes de reportes diarios de actividades realizadas en el laboratorio y de disponibilidad de equipos.</p> <p>Procedimientos de análisis y ensayos químicos y físicos diarios, semanal, mensual y otros.</p> <p>Histogramas, gráficas de resultados de análisis y ensayos físicos y químicos</p>	<p>CONTROLAR LA CANTIDAD DE ANALISIS Y ENSAYOS DE RUTINAS Y ESPECIALES EN EL LABORATORIO</p>	<p>Informe de Seguimiento semanal análisis y ensayos físico - químico</p> <p>Informe mensual avance</p> <p>Evauación mensual de los resultados de los análisis y ensayos</p> <p>Gestión Laboratorio</p> <p>Presentación mensual</p> <p>Diario de situación</p> <p>Informe diario</p> <p>Inventario - equipo</p> <p>Informe equipo en mantenimiento</p> <p>Informe se seguimiento de proveedores</p> <p>Seguimiento de capacitación del personal</p> <p>Seguimiento de resultados</p> <p>Seguimiento documentos generados por el laboratorio</p> <p>Informes especiales</p>	<p>EXTERNOS: Empresas Exportadoras</p> <p>INTERNOS: Departamentos y secciones de la empresa.</p>
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	INDICADORES	
<p>Computadora con acceso a programa: Microsoft office power point, word y excel 2007</p>	<p>Gerente General</p> <p>Hjefe de departamentp financiero</p> <p>Jefe de Laboratorio</p> <p>Personal técnico</p>	<p>Informes</p> <p>Gráficas</p> <p>Información y otros</p>	<p>Grado de satisfacción del cliente</p> <p>Cumplimiento del Plan de Capacitación del personal</p> <p>Indicadores de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 17025:2005</p>	

ANÁLISIS FINANCIERO

El procedimiento va a evaluar la situación económica y financiera de la empresa para la toma de decisiones.

Objetivos:

- Analizar la posición financiera y los resultados de las operaciones a través de indicadores.
- Interpretar los resultados obtenidos al aplicar los indicadores para facilitar la toma de decisiones del Gerente.

Políticas:

1. El Jefe Administrativo-Financiero realizará el análisis financiero a través de índices.
2. Para realizar el análisis se tomará en cuenta los Estados Financieros de períodos consecutivos.
3. La Junta General de Socios se basará en el análisis financiero para la toma de decisiones y definición de políticas.
4. El Gerente General, presentará a la Junta General de Socios un informe sobre el desempeño de la empresa, a través del análisis e interpretación de los índices.
5. El análisis financiero, a través de indicadores, se realizará en un tiempo máximo de 5 días.

Personas que intervienen:

- Junta General de Socios.
- Gerente General.
- Jefe Administrativo-Financiero.
- Contador.

Documentación:

La documentación que utiliza el procedimiento de análisis financiero:

a) Estados Financieros

Documentos que sirven para realizar el análisis financiero.

b) Informe sobre el desempeño de la empresa.-

Documento en el que se indica el análisis e interpretación de los índices y se presenta a la Junta General de Socios para la toma de decisiones.

CUADRO 22. Análisis Financiero del Proyecto

RECURSOS HUMANOS						
DESCRIPCIÓN	SUELDO ANUAL	APORTE PATRONAL	DECIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	TOTAL
Encargado de Recursos Humanos	3.000,00	334,50	250,00	250,00	125,00	3.959,50
Tesorero	3.000,00	334,50	250,00	250,00	125,00	3.959,50
Encargado de Crédito y cobranzas	3.000,00	334,50	250,00	250,00	125,00	3.959,50
Total	9.000,00	1.003,50	750,00	750,00	375,00	11.878,50

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 23. Recursos Materiales

RECURSOS MATERIALES			
UNDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
3	Escritorios de oficina	140,00	420,00
3	Sillas metálicas giratorias	32,00	96,00
3	Computadoras	800,00	2.400,00
	Total	972,00	2.916,00

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 24. Recursos Tecnológicos

RECURSOS TECNOLOGICOS	
DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL
Multimedia	
Fingerprint	450,00
Time Attendance	
Total	450,00

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 25. Recursos Financieros

RECURSOS FINANCIEROS (Anual)	
DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL
Recursos Humanos	11.878,50
Recursos Tecnológicos	450,00
Recursos Materiales	2.916,00
Total	15.244,50

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

El total de los costos que se requieren para implementar el proceso de sistema de servicios para la Empresa Andes Control Ecuador S.A., en la propuesta de estudio es de \$15.244,50.

Análisis Costo - Beneficio

Si aplicamos el proceso de sistema de servicios para la Empresa Andes Control Ecuador S.A., con la Proyección planteada a dos años, se espera disminuir el 70% las pérdidas que se está generando en la actualidad, se pretende lograr a recaudar el 25% de los valores totales de la pérdida, para de esta manera poder aumentar la recaudación total en un 30% al año.

Cuadro 26. Pérdidas ocurridas y ejecución del Proyecto

PÉRDIDAS OCURRIDAS EN EL AÑO 2012				
MESES	CUENTAS NO REGISTRADAS	GASTOS POR DEVOLUCION POR MALA TOMA DE MUESTRAS	PRODUCTO CON MALA TOMA DE MUESTRAS	TOTALES
ENERO	3456,00	456,00	213,00	4125,00
FEBRERO	245,00	123,00	453,00	821,00
MARZO	5678,00	456,00	213,00	6347,00
ABRIL	2345,00	567,00	256,00	3168,00
MAYO	1345,00	789,00	134,00	2268,00
JUNIO	6780,00	231,00	342,00	7353,00
JULIO	3574,00	654,00	321,00	4549,00
AGOSTO	4676,00	432,00	234,00	5342,00
SEPTIEMBRE	2345,00	231,00	67,00	2643,00
OCTUBRE	1234,00	121,00	54,00	1409,00
NOVIEMBRE	2345,00	234,00	123,00	2702,00
DICIEMBRE	2345,00	345,00	432,00	3122,00
TOTAL	36368,00	4639,00	2842,00	43849,00

EJECUCIÓN DEL PROYECTO EN DOS AÑOS				
SEGUIMIENTO	SEMESTRES	PORCENTAJES ESPERADOS	BEENFICIO TOTAL ESTIMADO POR SEMESTRE	BENEFICIOS EN AÑOS
APLICACIÓN SISTEMA SERVICIOS	1ERO	15%	6577,35	13154,70
APLICACIÓN SISTEMA SERVICIOS	2DO	15%	6577,35	
APLICACIÓN SISTEMA SERVICIOS	3ERO	15%	6577,35	17539,60
APLICACIÓN SISTEMA SERVICIOS	4TO	25%	10962,25	
TOTAL		70%	30694,30	

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE MERCADO
AUTORA: DORIS CONDO ESPINOZA

Cuadro 27. Análisis Costo - Beneficio del Proyecto

COSTO - BENEFICIO		
COSTOS		RENTABILIDAD
TOTAL COSTOS	25.432,42	22.801,48
BENEFICIOS		
ESPERADO 70%	30.694,30	
AUMENTAR 25% PARA RECUPERAR CARTERA	17.539,60	
TOTAL BENEFICIOS	48.233,90	
RAZÓN	53%	47%
BENEFICIO/COSTO	1,88	0,88

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE MERCADO
AUTORA: DORIS CONDO ESPINOZA

Los costos en relación con los beneficios, representan un 53%, es decir que por cada dólar que la empresa invierte en aplicar este proyecto, va a obtener una utilidad que le permite recuperar de 0,88 centavos, lo cual significa que el índice estimado de rentabilidad para la propuesta del proyecto en curso en un periodo de dos años es del 47%.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Esta decisión, no sólo significa la inversión de nuevos recursos a esta solución, sino que además optimizará las labores de manera asociativa con los empleados que podrán realizar el trabajo operacional y administrativo de la mejor manera. Mas el balance general y de resultados, nos muestra la estructura y composición de los recursos financieros que maneja la empresa y la relación entre fuentes y usos de los mismos en un punto de tiempo específico. Para medir la rentabilidad de la inversión y para poder ejecutar el proyecto, se realizó tres balances proyectados 2012, 2013, 2014, y 2015.

CUADRO 28.- Capital de Inversión

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
CAPITAL	2.071,54	2.334,26	2.630,31	2.963,89	10.000,00
INTERES	1.088,52	825,80	529,76	196,17	2.640,24
				TOTAL	12.640,24

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 29.- Activos Fijos.

DESCRIPCION	CANT.	PRECIOS	VALOR
COMPUTADORES	2	1.500,00	3.000,00
PROCESADORES DE COCINA OSTER	2	150,00	300,00
HORNO MICRO HONDAS	1	300,00	300,00
CUCHILLO DE ACERO TRAMONTINA	5	15,00	75,00
ESCRITORIO MODULAR	3	250,00	750,00
SILLAS GIRATORIAAS	3	80,00	240,00
CONGELADOR HORIZONTAL ELECTROLUX	1	1.200,00	1.200,00
JUEGO DE MUEBLES PARA ATENCION AL CLIENTE	1	600,00	600,00
	TOTAL		6.465,00

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 30.- Depreciación de Activos Fijos.

DESCRIPCION	VALOR DEL BIEN	2012	2013	2014	2015	2016	VALOR DE SALVAMENTO
MAQUINARIAS Y EQUIPOS							
COMPUTADORES	3.000,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	1.500,00
PROCESADORES DE COCINA OSTER	300,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	150,00
HORNO MICRO HONDAS	300,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	150,00
CUCHILLO DE ACERO TRAMONTINA	75,00	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	37,50
ESCRITORIO MODULAR	750,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	375,00
SILLAS GIRATORIAAS	240,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	120,00
CONGELADOR HORIZONTAL ELECTROLUX	1.200,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	600,00
JUEGO DE MUEBLES PARA ATENCION AL CLIENTE	600,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	300,00
TOTAL	6.465,00	646,50	646,50	646,50	646,50	646,50	3.232,50

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 31.- Detalle de Gastos Administrativos.

CARGO	SUELDO BASE	VALOR		HORAS EXTRAS		SUB TOTAL	APORTE PATRONAL 12,15%	Decimo 3er SUELDO	Decimo 4TO SUELDO	FONDO RESERVA	SUELDO MENSUAL	SUELDO PROYECTADO			
		H. ORD	H. E 50%	CANT.	VALOR							2012	2013	2014	2015
GERENTE GENERAL	2.000,00	0	0	0	0,00	2.000,00	243,00	166,67	24,33	166,67	2.600,67	31.208,00	34.328,80	37.761,68	41.537,85
AGENTE VENDEDOR	600,00	0	0	0	0,00	600,00	72,90	50,00	24,33	50,00	797,23	9.566,80	10.523,48	11.575,83	12.733,41
CONTADOR	600,00	0	0	0	0,00	600,00	72,90	50,00	24,33	50,00	797,23	9.566,80	10.523,48	11.575,83	12.733,41
SUPERVISORES	0,00	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	24,33	0,00	24,33	292,00	321,20	353,32	388,65
BODEGUERO	0,00	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	24,33	0,00	24,33	292,00	321,20	353,32	388,65
JEFE DE MANTENIMIENTO	0,00	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	24,33	0,00	24,33	292,00	321,20	353,32	388,65
CAJERA	400,00	0	0	0	0,00	400,00	48,60	33,33	24,33	33,33	539,60	6.475,20	7.122,72	7.834,99	8.618,49
MENSAJERO	400,00	0	0	0	0,00	400,00	48,60	33,33	24,33	33,33	539,60	6.475,20	7.122,72	7.834,99	8.618,49
PERSONAL EVENTUAL	350,00	0	0	0	0,00	350,00	42,53	29,17	24,33	29,17	475,19	5.702,30	6.272,53	6.899,78	7.589,76
ASISTENTE EVENTUAL	300,00	0	0	0	0,00	300,00	36,45	25,00	24,33	25,00	410,78	4.929,40	5.422,34	5.964,57	6.561,03
TOTALES	4.650,00					4.650,00	564,98	387,50	243,33	387,50	6.233,31	74.799,70	82.279,67	90.507,64	99.558,40

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 32.- Detalle de Gastos Generales.

DESCRIPCION	MENSUAL	GASTOS ANUALES PROYECTADOS			
		2012	2013	2014	2015
Servicios Basicos					
Luz	80,00	960,00	1.036,80	1.119,74	1.209,32
Agua	15,00	180,00	194,40	209,95	226,75
Telefono	100,00	1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
Gastos Generales					
Suministros Limpieza	50,00	600,00	648,00	699,84	755,83
Servicio Guardia nia	70,00	840,00	907,20	979,78	1.058,16
Suministros em pacado	200,00	2.400,00	2.592,00	2.799,36	3.023,31
suministro Oficina	100,00	1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
Suministros Cocina	100,00	1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
Gastos Ventas					
Arriendo de local	500,00	6.000,00	6.480,00	6.998,40	7.558,27
Promocion y Publicidad	600,00	7.200,00	7.776,00	8.398,08	9.069,93
TOTALES	1.815,00	21.780,00	23.522,40	25.404,19	27.436,53

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 33.- Detalle de Costos de Análisis.

DESCRIPCION	PRECIOS UNITARIOS		TOTAL MENSUAL	2012	2013	2014	2015
MATERIA PRIMA							
BANANO	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
MANZANA	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
PITAHAYA	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
FRUTILLA	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
MANGO	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
OTRAS FRUTAS	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
PLASTICOS	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
HOJAS	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
SUELOS	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
AGUA (METALES PESADOS)	126,00	1	126,00	1.512,00	1.632,96	1.763,60	1.904,68
SUBTOTAL			1.260,00	15.120,00	16.329,60	17.635,97	19.046,85
DESCRIPCION OTROS COSTOS							
MANT. DE EQUIPOS	100	1	100,00	1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
SUBTOTAL			100,00	1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
TOTAL			1.360,00	16.320,00	17.625,60	19.035,65	20.558,50

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 34.- Presupuesto de Ingresos.

ANALISIS DE PRODUCTOS	ANALISIS		PRECIO DE ANALISIS	TOTAL DE INGRESO MENSUAL	2012	2013	2014	2015
	DIARIO	MENSUAL						
BANANO	1,00	15	180,00	2.700,00	32.400,00	34.992,00	37.791,36	40.814,67
MANZANA	1,00	15	180,00	2.700,00	32.400,00	34.992,00	37.791,36	40.814,67
PITAHAYA	1,00	15	180,00	2.700,00	32.400,00	34.992,00	37.791,36	40.814,67
FRUTILLA	1,00	15	180,00	2.700,00	32.400,00	34.992,00	37.791,36	40.814,67
MANGO	1,00	15	180,00	2.700,00	32.400,00	34.992,00	37.791,36	40.814,67
OTRAS FRUTAS	1,00	5	180,00	900,00	10.800,00	11.664,00	12.597,12	13.604,89
HOJAS	1,00	5	180,00	900,00	10.800,00	11.664,00	12.597,12	13.604,89
SUELOS	1,00	5	180,00	900,00	10.800,00	11.664,00	12.597,12	13.604,89
AGUA (METALES PESADOS)	1,00	5	180,00	900,00	10.800,00	11.664,00	12.597,12	13.604,89
			TOTAL	17.100,00	205.200,00	225.720,00	248.292,00	273.121,20

Fuente: Investigación de mercado
 Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 35.- Flujo de Efectivo.

ANDES CONTROL ECUADOR S.A.					
FLUJO DE EFECTIVO					
	AÑO 0	2012	2013	2014	2015
INGRESOS					
VENTAS		205.200,00	225.720,00	248.292,00	273.121,20
TOTAL INGRESOS	0,00	205.200,00	225.720,00	248.292,00	273.121,20
EGRESOS					
INVERSION INICIAL	10.000,00				
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
Sueldos y Salarios		74.799,70	82.279,67	90.507,64	99.558,40
Servicios Basicos					
Luz		960,00	1.036,80	1.119,74	1.209,32
Agua		180,00	194,40	209,95	226,75
Telefono		1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
Gastos Generales					
Suministros Limpieza		600,00	648,00	699,84	755,83
Servicio Guardiania		840,00	907,20	979,78	1.058,16
Suministros Salon		2.400,00	2.592,00	2.799,36	3.023,31
suministro Oficina		1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
Suministros Cocina		1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
Gastos Ventas					
Arriendo de local		6.000,00	6.480,00	6.998,40	7.558,27
Promocion y Publicidad		7.200,00	7.776,00	8.398,08	9.069,93
Costo de venta		16.320,00	17.625,60	19.035,65	20.558,50
TOTAL EGRESOS	10.000,00	112.899,70	123.427,67	134.947,48	147.553,43
SALDO FLUJO	-10.000,00	92.300,30	102.292,33	113.344,52	125.567,77
FLUJO DE CAJA FINANCIADO					
INGRESOS NO OPERATIVO					
Prestamo Bancario	10.000,00				
EGRESOS NO OPERATIVO					
PAGO DE CAPITAL DE PRESTAMO		2.071,54	2.334,26	2.630,31	2.963,89
PAGO DE INTERES POR PRESTAMO		1.088,52	825,80	529,76	196,17
SALDO FINANCIADO	0,00	89.140,24	99.132,27	110.184,46	122.407,71
SALDO INICIAL		0,00	89.140,24	188.272,51	298.456,97
SALDO FINAL FINANCIADO	0,00	89.140,24	188.272,51	298.456,97	420.864,68

Fuente: Investigación de mercado
 Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 36.- Estado de Resultados.

ANDES CONTROL ECUADOR S.A.				
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO				
	2012	2013	2014	2015
INGRESOS				
VENTAS	205.200,00	225.720,00	248.292,00	273.121,20
(-) COSTO DE VENTAS	16.320,00	17.625,60	19.035,65	20.558,50
UTILIDAD BRUTA	188.880,00	208.094,40	229.256,35	252.562,70
GASTOS OPERACIONALES				
Sueldos y Salarios	74.799,70	82.279,67	90.507,64	99.558,40
Servicios Basicos				
Luz	960,00	1.036,80	1.119,74	1.209,32
Agua	180,00	194,40	209,95	226,75
Telefono	1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
Gastos Generales				
Suministros Limpieza	600,00	648,00	699,84	755,83
Servicio Guardiania	840,00	907,20	979,78	1.058,16
Suministros de empackado	2.400,00	2.592,00	2.799,36	3.023,31
suministro Oficina	1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
Suministros Cocina	1.200,00	1.296,00	1.399,68	1.511,65
Gastos Ventas				
Arriendo de local	6.000,00	6.480,00	6.998,40	7.558,27
Promocion y Publicidad	7.200,00	7.776,00	8.398,08	9.069,93
UTILIDAD OPERACIONAL	98.300,30	108.772,33	120.342,92	133.126,04
GASTOS FINANCIEROS	1.088,52	825,80	529,76	196,17
UTILIDAD ANTES PART.EMP	97.211,78	107.946,53	119.813,17	132.929,88
PARTICIPACION EMPLEADOS	14.581,77	16.191,98	17.971,98	19.939,48
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	82.630,01	91.754,55	101.841,19	112.990,40
IMPUESTO A LA RENTA	20.657,50	22.938,64	25.460,30	28.247,60
UTILIDAD NETA	61.972,51	68.815,91	76.380,89	84.742,80

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 37.- Balance General.

ANDES CONTROL ECUADOR S.A. BALANCE GENERAL PROYECTADO					
CUENTAS	AÑO 0	2012	2013	2014	2015
ACTIVO CORRIENTE					
CAJA-BANCOS	3.535,00	97.471,74	167.702,24	245.604,86	331.981,46
DOCUMENTOS POR COBRAR		2.850,00	2.992,50	3.142,13	3.299,23
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3.535,00	100.321,74	170.694,74	248.746,98	335.280,70
ACTIVO FIJO					
EQUIPOS	6.465,00	6.465,00	6.465,00	6.465,00	6.465,00
(-) DEPREC. ACUMULADA		-646,50	-646,50	-646,50	-646,50
TOTAL ACTIVO FIJO	6.465,00	5.818,50	5.818,50	5.818,50	5.818,50
TOTAL DE ACTIVOS	10.000,00	106.140,24	176.513,24	254.565,48	341.099,20
PASIVO					
CORRIENTE					
PARTICIPACION EMP. POR PAGAR		14.581,77	16.191,98	17.971,98	19.939,48
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR		20.657,50	22.938,64	25.460,30	28.247,60
DIFERIDO					
PRESTAMO	10.000,00	7.928,46	5.594,20	2.963,89	0,00
TOTAL PASIVO	10.000,00	43.167,73	44.724,82	46.396,17	48.187,08
PATRIMONIO					
CAPITAL		1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
UTILIDAD DEL EJERCICIO		61.972,51	68.815,91	76.380,89	84.742,80
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES			61.972,51	130.788,42	207.169,32
TOTAL PATRIMONIO	0,00	62.972,51	131.788,42	208.169,32	292.912,11
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	10.000,00	106.140,24	176.513,24	254.565,48	341.099,20

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

CUADRO 38.- Índices Financieros.

DESCRIPCION	INV. INICIAL	2013	2014	2015	2016
FLUJOS NETOS	-10.000,00	92.300,30	102.292,33	113.344,52	125.567,77

INTERES	10%
VAN	349.370,37
TIR	934%

DETALLE	FORMULA		2012
RATIOS DE LIQUIDEZ			
Activos corrientes			100.321,74
Pasivos Corrientes			35.239,27
liquidez General	act. Cte. / Pas.Cte	veces	2,85
Activos corrientes			100.321,74
Pasivos Corrientes			35.239,27
Capital de Trabajo	act. Cte. - Pas.Cte	veces	65.082,47
RATIOS DE GESTION			
Caja - Bancos			97.471,74
Días			360
Ventas			205.200,00
Rotacion de Caja - Bancos	(C y B x 360)/ ventas	días	171
Ventas			205.200,00
Activos Totales			106.140,24
Rotacion de Activos Totales	Ventas / Act. Totales	veces	1,93
Ventas			205.200,00
Activo Fijo			5.818,50
Rotacion de Activos Fijos	Ventas / Act. Fijo	veces	35,27
RATIOS DE SOLVENCIA			
Pasivo total			43.167,73
Patrimonio			62.972,51
Estructura de Capital	Pasivo Total / Patrimonio	UM	0,69
Pasivo total			48.187,08
Activo Total			341.099,20
Razon de Endeudamiento	Pas.Total / Act. Total	porcentaje	14%
RATIOS DE RENTABILIDAD			
Utilidad Neta			61.972,51
Patrimonio			62.972,51
Rendimiento sobre Patrimonio	Util. Neta / Patrimonio	porcentaje	98%
Utilidad Neta			61.972,51
Activos Totales			341.099,20
Rendimiento sobre la Inversion	Util. Neta / Act. Totales	porcentaje	18%
Util. Antes de Int. E Imptos			82.630,01
Activos Totales			106.140,24
Utilidad Activo	Util. Antes de Int. E Imptos / Activos Totales	porcentaje	78%
Utilidad Neta			61.972,51
Ventas Netas			205.200,00
Margen Neto de Utilidad	Util. Neta / Ventas Netas	porcentaje	30%

Fuente: Investigación de mercado
Autor: Ricardo Brito Dumet

Análisis e interpretación de los Estados Financieros

Sin lugar a dudas para obtener conocimiento sobre la rentabilidad o para saber si una inversión es viable o no, la interpretación de datos financieros que proporcionan los balances generales y los de resultados, se las usará como herramienta principal para enfocarse en la solución de los problemas, específicamente a las que aquejan a la empresa, entre ellos reorganizar y optimizar el sistema de entrega oportuna de los resultados de los análisis de pesticidas, a las empresas exportadoras de frutas.

5.7.3 Impacto

Impacto Social

Andes Control Ecuador S.A. como una propuesta viable para su ejecución actúa indirectamente en el sector agrícola y empresarial, ofreciendo la prestación de servicios analíticos. La plaza de empleos que se genera en este sector va a toda persona ya que el recurso humano que se requiere es diverso, desde obreros, mecánicos, cocineras, técnicos, bodegueros entre otros. Por ende mejora la calidad de vida de ciertos habitantes de la población que laborarán en las haciendas agrícolas, y de esta manera Andes Control Ecuador S.A. contribuye a satisfacer o reducir ciertas necesidades de sus colaboradores. Otra contribución a la sociedad por parte de la empresa es que mediante el requerimiento de personal se disminuye aunque en una medida mínima el desempleo y por ende el nivel de delincuencia y ocio bajará. Aunque reiteramos que no es una reducción sustancial, si lo es al replicar la actividad agrícola por parte de otros inversionistas.

Impacto económico

Esta empresa contribuye activamente al sistema productivo del sector agrícola, ya que es una empresa dedicada a la actividad de prestación de servicios analíticos de pesticidas, a las empresas exportadoras de frutas tropicales y agroalimentos, por ende de ella se obtendrán productos que serán comercializados y seguramente pasarán por procesos industriales.

También esta empresa requiere de la adquisición de bienes y servicios que el comercio de la localidad puede ofrecer para la implementación de la empresa, al mismo tiempo que generarán movimientos financieros y contribuirá tributariamente con los impuestos municipales y del servicio de rentas internas. Se generará comercio local, nacional e internacional en un futuro no muy lejano en donde participarán personas de manera directa e indirecta, es decir proveedores, compradores, transportista entre otros.

Impacto ambiental

A diferencia de otras actividades productivas e industriales, la actividad prestación de servicios de análisis de laboratorios, que Andes Control Ecuador S.A. ejecutará en todos sus procesos operativos no afectan de manera negativa el ecosistema o el medio ambiente ya que durante los procesos no se requiere el uso de sustancias tóxicas o nocivas para la salud del hombre. Las plantaciones agrícolas entre sus múltiples beneficios esta el poder desarrollarse una acuacultura integral, es decir, la participación de aves, cerdos, ganado para la obtención de peces, agua para los cultivos y gas de uso domestico. Con este ejemplo se crean en la localidad nuevos esquemas sostenibles para el sector.

Impacto cultural

Andes Control Ecuador S.A. es una empresa pionera en la prestación de servicios analíticos de pesticidas a las empresas exportadoras de frutas tropicales y agroalimentos, con un manejo profesional gracias a la experiencia de su personal técnico, sin embargo eso no es causa de hermetismo, más bien, la empresa está abierta a la celebración de convenios inter-institucionales que permitan el intercambio de conocimientos y experiencias. Es así que podrían desarrollarse actividades de capacitación para futuros inversores que deseen incursionar en esta actividad de servicios analíticos. Por otra parte la empresa y sus servicios son partícipes de inculcar a la población en general de lo bueno y saludable que es consumir frutas tropicales, y agroalimentos ricos en nutrientes especiales insaturados, alto contenido proteínico y bajo nivel de colesterol maligno.

5.7.4 Cronograma.

Cuadro 39. Cronograma de Actividades

DESCRIPCIÓN	MENSUAL						TRIMESTRES																		
	1	2	3	4	5	6	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
ACTIVIDADES																									
Fortalecimiento productivo	-	-	-	-	-	-																			
1.1 Difundir el concepto																									
1.2 Contratar personal																									
1.3 Establecer compromisos sobre cronogramas establecidas en la empresa																									
1.4 Establecer fincas modelo																									
1.5 Puesta en marcha de la entidad																									
Fortalecimiento de la creación empresa	-	-	-	-	-	-																			
2.1 Convocar a contratación personal																									
2.2 Organizar directiva																									
2.3 Recaudar fondos																									
2.4 Obtener personería jurídica																									
2.5 Captar recursos de instituciones financieras																									
Negociación y puesta en marcha																									
3.1 Difundir la empresa en su inicio de actividades																									
3.2 Construir proyecto de intervención																									
3.3 Establecer estándares de calidad en función del mercado																									
3.4 Recolectar recursos para conformar la persona jurídica																									
3.5 Conformar equipo directivo																									
3.6 Capitalizar la entidad mediante aportaciones de capital																									
3.7 Alquiler del local																									
3.8 Permisos legales																									
3.9 Establecer políticas de trabajo																									
3.10 Puesta en marcha de la entidad																									

Fuente: Investigación de mercado
 Autor: Ricardo Brito Dumet

CONCLUSIONES

Después de haber finalizado los estudios correspondientes dentro de este trabajo se realizó las siguientes conclusiones:

1. La empresa está invirtiendo bastante tiempo en los procesos de recolección de muestras de frutas, por falta de talento humano capacitado, inclusive laboran horas extras que no son pagadas.
2. La empresa en el momento de recibir las muestras están sujetos a realizar la entrega oportuna de los resultados de los análisis de pesticidas, a las empresas exportadoras de frutas, esto se debe cumplir o sino la empresa tendrá que cubrir tales gastos, lo cual afecta la rentabilidad de la empresa.
3. Existe poco control en el manejo de la información entre departamentos operativos, situación que no puede seguir debido a lo confidencial que debe mantenerse ciertos datos aplicando las políticas internas de la empresa.
- 4.- La exportación de los productos orgánicos están tomando un crecimiento acelerado por ello es importante que la empresa este organizacionalmente bien establecida, para poder ofrecer sus servicios a las grandes entidades posicionadas en este mercado exportador.

RECOMENDACIONES

1. Para optimizar los procesos de envío de la muestra al laboratorio de Chile, se recomienda poner en práctica el manual de procedimientos que está elaborado en este trabajo, para así agilizar la operatividad de esta empresa. Además las instituciones gubernamentales, respeten las políticas establecidas dando facilidades para implementar actividades de servicios con ciencia y tecnología moderna, que beneficiaran al sector agrícola, acuícola y ganadero, esto quiere decir que se flexibilicen al otorgar permisos ambientales, concesiones y/o excepciones a los inversores que deseen desarrollar actividades dentro de sus predios agrícolas.
2. Con el manual de funciones que se creó evitará que el talento humano tenga deficiencias administrativas y operativas que impidan cumplir con dichas cláusulas, por ello se recomienda que el talento humano pueda acceder inmediatamente a estas herramientas para así cumplir a cabalidad con lo que el cliente desee. Para que la difusión de la información productivas y de servicios para las actividades agrícolas sean más eficientes y permanentes en beneficio de los inversores y de la empresa.
3. Para evitar el mal manejo de la información, se recomienda hacer conocer a los empleados a través de las políticas internas de la empresa, las normas y reglamentos que deben cumplir para evitar la fuga de información que solo ciertos departamentos deben manejar. También se recomienda que la empresa realice convenios interinstitucionales para que dicten charlas, seminarios, talleres y capacitaciones sobre las actividades agrícolas y los pesticidas, para motivar e informar a las personas sobre la importancia de esta técnica en campo exportador.

4. Es necesario poner en marcha este proyecto es decir; rediseñar y ejecutar los procesos administrativos y operativos de la empresa y así proyectar una organización bien definida a la par con grandes empresa establecidas en esta actividad comercial. Para que las instituciones financieras incentiven a los inversores para que puedan diversificar sus actividades productivas.

BIBLIOGRAFÍA

- ARIZA DANILO, Buenaventura: "Una perspectiva para captar la inserción contable en la problemática medio ambiental", En: *Revista legis del contador*, 2000, Pág. 185.
- CORREA PINZÓN, Jaime: "Medición del desarrollo ambientalmente sostenible". En: *revista Universidad Eafit*, N° 103
- BENJAMIN, FRANKLIN, "ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA", SEGUNDA EDICIÓN, MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, MÉXICO, 2004
- BRAVO, MERCEDES, "CONTABILIDAD GENERAL", SÉPTIMA EDICIÓN, EDITORA NUEVODÍA, ECUADOR, 2007
- CARNOTA L., O. Y VILLANUEVA R., P. (1986): "PROYECCIÓN DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE DIRECCIÓN". ED. PUEBLO Y EDUCACIÓN. CUBA
- COLECTIVO DE AUTORES: "HERRAMIENTAS PARA EL CONTADOR", CECOFIS, MONTEVIDEO, URUGUAY, 2004, ISBN 959-7185-01.6.
- BERSANELL, Marco; GARGANTINI Mario: *Sólo el asombro conoce. La aventura de la investigación científica*, Ediciones Encuentro. 2006
- RUTINEL, José Ulises: *Diccionario de Investigación Científica*, Editora Universitaria UASD, Santo Domingo, República Dominicana, 1997
- SABINO, Carlos, *El Proceso de la Investigación*, Editora El Cid Editor, Argentina, 1978
- ANDRADE, SIMÓN: *Diccionario de Economía*, p.293.
- FLORES, Raúl Calixto, HERRERA Reyes, Lucila, HERNANDEZ GUZMAN, Verónica
- D.: *Ecología Y Medio Ambiente*, CENGAGE Learning Editores, México, 2008

LINKOGRAFÍA:

- <http://www.andescontrol.com>
- <http://www.eurofins.com>

- <http://www.gestion-calidad.com>
- <http://www.senasica.gob.mx>
- <http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen2/ciencia3/090/html/oceano11.html>.
- <http://www.fao.org/spanish/newsroom/news/2002/3960-es.html>.

ANEXOS

ANEXO N.- 1



ENCUESTA A EMPLEADOS

Instrucciones para contestar la encuesta

Usted tiene que marcar con una (x) según las alternativas de cada pregunta, de la manera que más le convenga y a su criterio, ya que estas preguntas no son evaluaciones, ni tampoco de su desempeño y capacidad.

Por favor agradecemos la mayor honestidad y sinceridad en sus respuestas, y de antemano gracias por su colaboración

- 1) ¿Es oportuno aumentar el nivel de eficiencia de nuestros servicios de análisis?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
No está de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>

- 2) ¿Es eficiente y oportuna la recolección de las muestras de las frutas en su empresa, para realizar nuestros servicios de análisis?

Poco eficiente	<input type="checkbox"/>
Parcialmente eficiente	<input type="checkbox"/>
Totalmente eficiente	<input type="checkbox"/>

3) ¿Considera usted, que es indispensable tener una persona capacitada expresamente para realizar los procesos de empaclado de las muestras de frutas para su envío al exterior?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

No está de acuerdo

Indiferente

4) ¿Cómo considera los itinerarios de las líneas aéreas para los envíos al exterior?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

5) ¿Cómo considera el control de los envíos de las muestras de frutas al exterior?

Excelente servicio

Buen servicio

Regular servicio

Malo el servicio

6) ¿Cree usted, que para lograr minimizar el tiempo de proceso y empaclado de las muestras de las frutas para su envío al exterior, se debe:

Incentivar al personal operativo

Capacitar al personal

Rotación de personal

Dotar de equipos nuevos

7) ¿Considera usted, que los atrasos por fuerza mayor en la entrega de los resultados, se debe:

a) Responsabilidad de la empresa

b) Responsabilidad de los Courier

c) El cliente no lo solicita a tiempo

8) ¿Cree usted, para que el mensajero realice su trabajo de recolección y entrega a las empresas, en el menor tiempo posible, debe tener:

a) Movilización propia

b) contratar más personal

9) ¿Cómo considera el control en finca, para la recolección de las muestras de frutas?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

10) ¿Qué tiempo es el adecuado para recibir el resultado físico de los análisis de pesticidas en las muestras de frutas de su empresa?

10 días

20 días

30 días

ANEXO N.- 2

a) Fitosanitario de AGROCALIDAD. Orden de embarque de muestras

Organización de Protección Fitosanitaria de Ecuador Plant Protection organization of Ecuador		A: Organización (es) de Protección Fitosanitaria de TO: Plant Protection Organization (s) of HOLANDA	
I. Descripción del Envío / Description of Consignment			
1. Nombre y dirección del exportador <i>Name and address of exporter</i> ANDES CONTROL ECUADOR S.A. CDLA. KENNEDY VIEJA, CALLE G Y OCTAVA OESTE NO. 600 OF 209 EDIF. POLIGONO.		2. Nombre y dirección declarados del destinatario <i>Declared name and address of consignee</i> GROEN AGRO CONTROL - DISTRIBUTIEWEG 1 - 2645 EG DELFGAUW - TEL 0152572511	
3. Lugar de origen / Place of origin GUAYAS - ECUADOR		4. Medios de transporte declarados / Declared means of conveyance AEREO	
5. Punto de entrada declarado / Declared point of entry DELFGAUW		6. Marcas distintivas / Distinguishing marks NINGUNO	
7. Número y descripción de los bultos <i>Number and description of packages</i> 1 CAJA		8. Cantidad declarada y nombre del producto <i>Name of produce and quantity declared</i> 200 G DE Muestra de Sustrato	
9. Nombre botánico de las plantas <i>Botanical name of plants</i> 0			
Por la presente se certifica que las plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados descritos aquí se han inspeccionado y/o sometido a ensayo de acuerdo con los procedimientos oficiales adecuados y se considera que están libres de las plagas cuarentenarias especificadas por la parte contratante importadora y que cumplen los requisitos fitosanitarios vigentes de la parte contratante importadora, incluidos los relativos a las plagas no cuarentenarias reglamentadas. <i>This is to certify that the plants, plant products or other regulated articles described herein have been inspected and/or tested according to appropriate official procedures and are considered to be free from the quarantine pests specified by the importing contracting party and to conform with the current phytosanitary requirements of the importing contracting party, including those for regulated non-quarantine pests.</i>			
II. Declaración Adicional / Additional Declaration			
NINGUNO			
III. Tratamiento de Desinfestación y/o Desinfección / Desinfestation and/or Desinfection Treatment			
10. Fecha / Date NINGUNO		11. Tratamiento / Treatment NINGUNO	
12. Producto químico (ingrediente activo) <i>Chemical (active ingredient)</i> NINGUNO		13. Duración y temperatura <i>Duration and temperature</i> NINGUNO	14. Concentración <i>Concentration</i> NINGUNO
15. Información adicional / Additional information MUESTRA SIN VALOR COMERCIAL PARA ANALISIS DE LABORATORIO.		Nombre y Funcionario Autorizado / Name of authorized officer	
Lugar de expedición <i>Place of issue</i> Aeropuerto - Guayaquil		(Empty space for signature)	
Fecha / Date martes, 28 de febrero de 2012		Firma / Signature	

ANEXO N.- 3

b) Guía de embarque al exterior

FACTURA COMERCIAL / COMMERCIAL INVOICE				
N° FACT, COMERCIAL/ COMMERCIAL INVOICE :				
N° DE GUIA:		397963904	FECHA : 24/07/2012	
REMITENTE SHIPPER : CAROLINA ZAMBRANO		CONSIGNATARIO CONSIGNEE: ORAS CHILE ANDES CONTROL		
NOMBRE DE PERSONA CONTACTO CONTACT: CAROLINA ZAMBRANO		NOMBRE DE PERSONA CONTACTO CONTACT: OSWALDO ROJAS		
DIRECCION: ADDRESS: KENNEDY NORTE JOSE CASTILLO MZ 804, EDIF. SAI BABA		DIRECCION ADDRES: Retirar en Aeropuerto		
TELEFONO PHONE: 2296866		TELEFONO PHONE : 5624426855		
CIUDAD: GUAYAQUIL - GUAYAS PAIS : ECUADOR		CIUDAD : SANTIAGO DE CHILE PAIS: CHILE		
UNIDADES UNITS	DESCRIPCION DETALLE COMPLETE DESCRIPTION	PESO WEITGHT KG	V,UNITARIO U,VALUE	V,TOTAL TOTAL
2	Muestras de Mora y Naranja <u>PARTIDAS ARANCELARIAS:</u> 08.10.20 0803,0028	1,5 kg		1,00
			TOTAL:	1,00

NOMBRE/NAME

FIRMA/SIGNATURE

ANEXO N.- 4



DEUTSCHES
AKKREDITIERUNGSSYSTEM
PRÜFWESSEN GMBH
DAP-PL-4268.00



GUAYAQUIL, 16 de enero de 2012

Señor
MSc. LAUTARO FAJARDO
DIRECTOR DE LA UNIDAD ACADEMICA
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
UNIVERSIDAD ESTATAL MILAGRO
Ciudad.

Respetable Magister:

Por medio del presente autorizo al señor, Ricardo Gabriel Brito Dumet, portador de la cédula de ciudadanía # 0906409057 a realizar el proyecto de investigación de "LA REORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIOS DE LABORATORIOS DE ANÁLISIS DE PESTICIDAS DE LA EMPRESA ANDES CONTROL ECUADOR S.A. LOCALIZADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL".

Por la atención que se digne en prestar al portador del presente, señor Director, queda de usted.

Muy atentamente,

GLADYS CAROLINA ZAMBRANO GRIJALVA
Gerente General
C.C. # 1709792863

www.andescontrol.com

ANEXO N.- 5

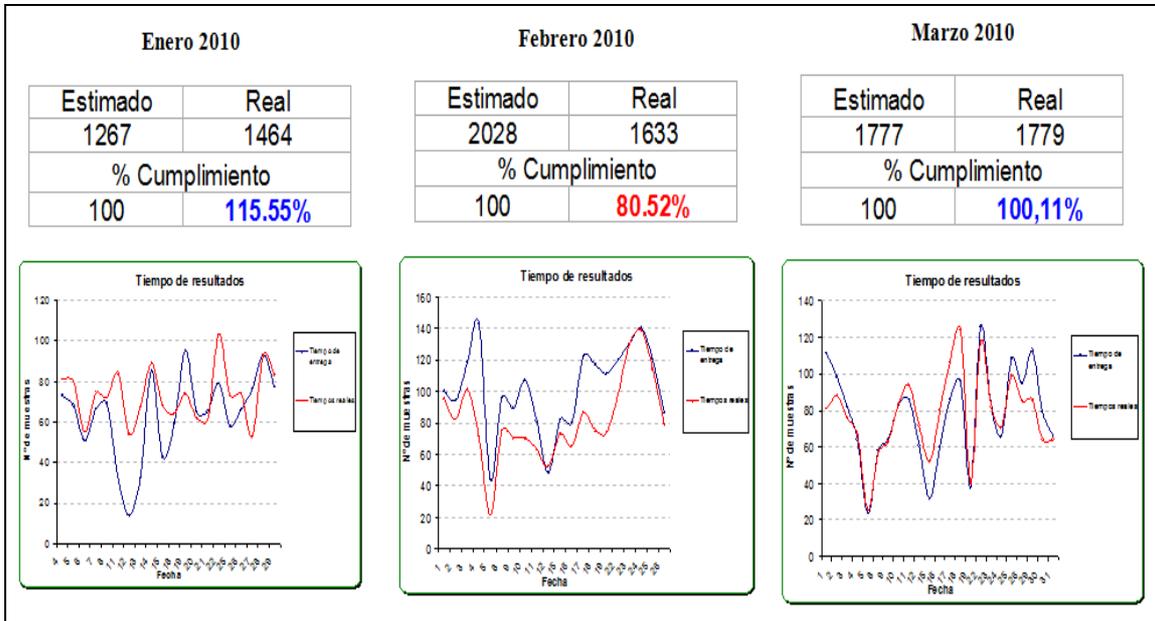


Figura .4 Estadísticas de cumplimiento

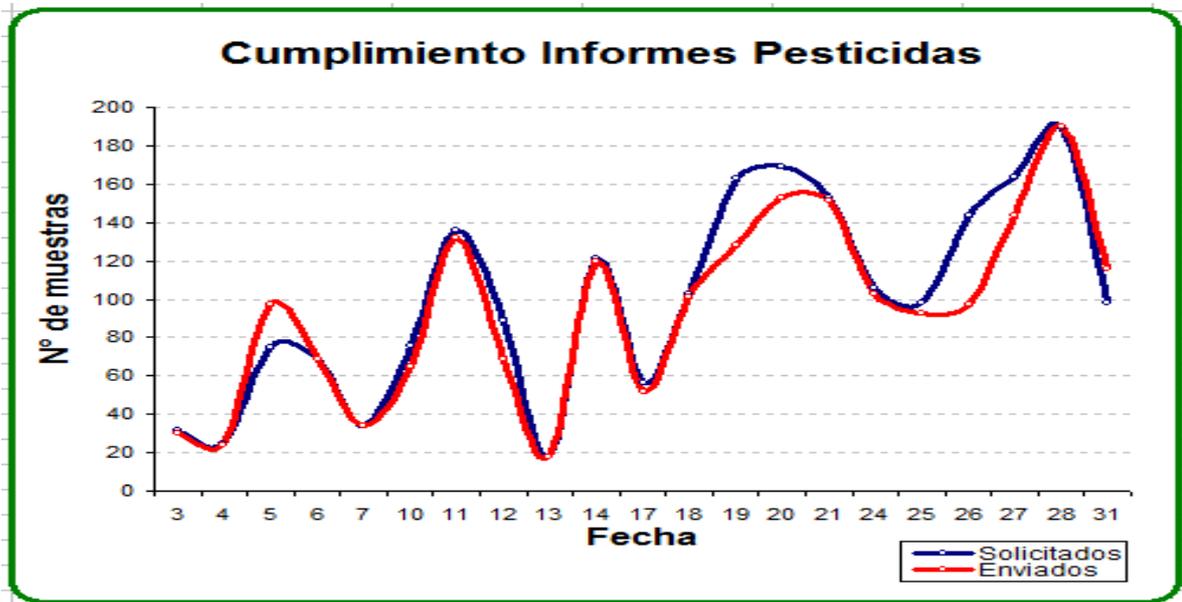


Figura. 5 Estadística de informes de pesticidas

ANEXO N.- 6



Figura 6. Envasado de las muestras

Muestreo en predio.

Huertos frutas

Hortalizas

Superficie	Cantidad mínima de puntos a muestrear	Superficie	Cantidad mínima de puntos a muestrear
De 0 a 2 hectáreas	9 puntos	De 0 a 0.5 hectáreas	9 puntos
De 2 a 6 hectáreas	13 puntos	De 0.5 a 1 hectáreas	13 puntos
De 7 a 14 hectáreas	17 puntos	De 1 a 3 hectáreas	17 puntos
De 14 a mas hectáreas	21 puntos	De 3 a mas hectáreas	21 puntos

ANEXO N.- 7

