



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA
EMPRESA VEGA & CO CONSULTORES DE LA CIUDAD DE
IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA C.P.A

AUTORA

BELÉN STEFANÍA VINUESA BARRIONUEVO

DIRECTOR

DR.CPA.VINICIO SARAÚZ E. Msc.

Ibarra, JULIO 2017

RESUMEN EJECUTIVO

Manual Administrativo y Financiero para la Empresa Vega & Co ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, el cual consta de cuatro capítulos:

En el Capítulo I, se encuentra detallado el diagnóstico situacional de la empresa, con respecto a su situación actual, este fue obtenido en base a distintas técnicas de investigación para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y llegar a determinar que el problema principal recae en la falta de un manual administrativo y financiero.

En el Capítulo II, se presentan todas las bases teóricas y científicas, que servirán como sustento y marco de referencia para consolidar el presente proyecto de investigación.

El Capítulo III, contiene la propuesta del manual administrativo y financiero, misma que tiene la finalidad de guiar a los trabajadores en sus actividades y procedimientos de tal manera que se consiga hacer más eficiente su labor, así como contribuir a la optimización de recursos, el logro de los objetivos y maximizar la satisfacción del cliente y de los miembros de la entidad económica.

Para el Capítulo IV, se presenta las expectativas o impactos que se identificaron en aspectos económicos, sociales, institucionales, y ambientales que influyen en el proyecto.

Finalmente se describe las conclusiones y recomendaciones.

SUMMARY

Administrative and financial manual for the Vega & Co Consultores Company located Ibarra province of Imbabura. This manual consists of four chapters.

In the first chapter, the situational diagnosis of the company is detailed, with regard to its current situation. This diagnosis was obtained based on different investigation skills, identifying strengths, opportunities, weaknesses and threats, which allows to determine that the main problem is the absence of an administrative and financial manual

In the second chapter all the theoretical and scientific bases are developed, which will serve like sustenance and frame of reference to consolidate the present project of investigation.

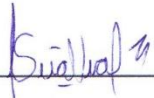
The third chapter contains the proposal of the administrative, countable and financial manual; it has the purpose of guiding the laborer in their activities and procedures, to contribute to the optimization of resources, the achievement of the objectives and to maximize customer's satisfaction and association member's satisfaction as well.

Chapter IV is related to the expectations and impacts identified in economic, social, institutional, and environmental aspects influencing the project.

Finally, conclusions and recommendations are described.

AUTORÍA

Yo, Belén Stefania Vinueza Barrionuevo portadora de la cédula de ciudadanía N° 1004047468, declaro bajo juramento que el trabajo desarrollado es de mi autoría: MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA "VEGA&CO CONSULTORES" DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional: y, se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento.



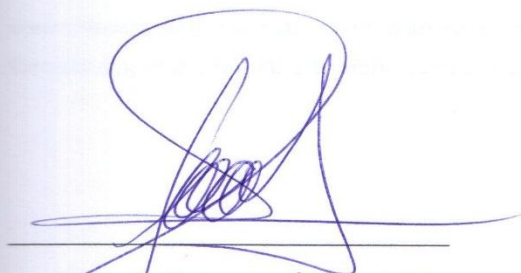
Belén Stefania Vinueza Barrionuevo
C.I.100404746-8

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada Vinueza Barrionuevo Belén para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A, cuyo tema es "MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA VEGA & CO CONSULTORES DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA."

Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte de tribunal examinador que se designe

En la ciudad de Ibarra a los dieciocho días del mes de noviembre de 2016.

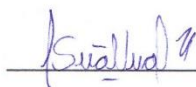


DR CPA. VINICIO SARÁUZ E. MSC.
C.I. 1002248225

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Belén Stefania Vinueza Barrionuevo con Cédula de Ciudadanía N° 1004047468 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6 en calidad de autora del Trabajo de Grado denominado **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Belén Stefania Vinueza Barrionuevo
C.I.100404746-8

MANUAL ADMINISTRATIVO Y
FINANCIERO PARA LA EMPRESA
VEGA&CO CONSULTORES DE LA
CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE
IMBABURA

VINUEZA BARRIONUEVO, BELEN
ESTEFANIA

ABRIL DE 2017

PL 218407

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.

DR. VINICIO TARRAZO E. MSc.

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE L NORTE

1) IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE ENTIDAD	1004047468		
APELLIDOS Y NOMBRES	VINUEZA BARRIONUEVO BELÉN STEFANIA		
DIRECCIÓN	MALDONADO 11-75 Y COLÓN		
TELÉFONO FIJO	2 952-991	TELÉFONO MÓVIL	0981114638

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA
AUTORA	VINUEZA BARRIONUEVO BELÉN ESTEFANÍA
FECHA	ABRIL DE 2017
PROGRAMA	PREGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P. A
DIRECTOR	DR. VINICIO SARAÚZ E. Msc.

2) AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Vinueza Barrionuevo Belén Estefanía con Cédula de Identidad N° 100404746-8, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de obra y trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos.

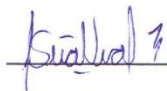
Para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3) CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido.

Fecha: Noviembre, 2016

AUTORA



Belén Estefanía Vinueza Barrionuevo
C.I.100404746-8

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con cariño a todas las personas que contribuyeron para que este sueño se haga realidad a quienes con sus palabras de aliento me incentivaron a ser mejor, mis padres que, con sus consejos, sus apoyos estuvieron conmigo en todo momento de manera especial a mi tutor al Dr. Vinicio Saraúz que con sus conocimientos y sus consejos me permitieron cumplir con este sueño que es ya una realidad.

Estefanía.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por otorgarme la oportunidad de vivir cada día en compañía de seres maravillosos que el escogió para mí como ángeles en la tierra que me supieron encaminar para lograr este meta en mi vida.

Un agradecimiento especial para mis profesores quienes con sus conocimientos y sus palabras de aliento me permitieron culminar esta etapa.

A la Universidad Técnica de Norte, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que se convirtió en mi hogar donde pude formarme profesionalmente.

Estefanía.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA VEGA & CO
CONSULTORES DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA 1

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL3

 1.1 ANTECEDENTES3

 1.2 OBJETIVOS4

 1.2.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....4

 1.3 INDICADORES5

 1.4 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA7

MECÁNICA OPERATIVA.....9

 1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....10

 1.8 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....12

 1.10 ELABORACIÓN DE LA MATRIZ FODA50

 1.11 CRUCE DE ESTRATEGIAS FA-FO-DO-DA51

 1.12 CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA53

 2.1.3 ENTORNO DE LA EMPRESA56

 2.3 CONTABILIDAD59

 2.5 CONTABILIDAD DE ENTIDADES DE ECONOMÍA SOLIDARIA61

 2.6 INFORMACIÓN FINANCIERA61

 2.6.2 OBJETIVOS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA62

 2.7 CONTABILIDAD FINANCIERA62

 2.9 ADMINISTRACION TRIBUTARIA65

 2.10 OBLIGACIÓN TRIBUTARIA66

 2.11 IMPUESTO A LA RENTA68

 2.12 INDICADORES FINANCIEROS.....68

 2.12.1 DEFINICIÓN.....68

ELABORADO POR: LA AUTORA	73
2.17 MANUALES	73
2.17.4 MANUAL ADMINISTRATIVO	76
2.17.5 MANUALES DE POLÍTICAS.....	76
2.18 SERVICIO AL CLIENTE	76
2.20 ORGANIGRAMAS	78
2.22 CONTROL INTERNO	79
3. PROPUESTA.....	83
3.2 ANTECEDENTES	83
3.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	83
3.3.6 POLÍTICAS	86
3.3.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	87
3.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA	87
3.5 CÓDIGO DE ÉTICA	91
3.6 REGLAMENTO INTERNO	91
3.8 MANUAL DE FUNCIONES	92
3.9 CAPTACIÓN DE CLIENTES	101
3.9.5 CAPTACIÓN DE CLIENTES	101
3.9.5.1 CAPTACIÓN DE CLIENTES	103
3.9.6 NEGOCIACIÓN DE ACUERDO.....	105
3.9.6.1 NEGOCIACIÓN DE ACUERDO	107
3.9.6.7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	109
3.9.6.8 FACTURACIÓN	113
3.9.9 .PAGO AL PERSONAL.....	117
3.9.9.1 PAGO AL PERSONAL.....	119
3.11 ANÁLISIS HORIZONTAL.....	147
3.12 ANÁLISIS VERTICAL.....	148

3.13 INDICADORES FINANCIEROS	149
4.1 EVALUACIÓN DE IMPACTOS.....	156
4.3 IMPACTO ECONÓMICO	157
IMPACTO SOCIAL	158
IMPACTO INSTITUCIONAL.....	159
IMPACTO AMBIENTAL.....	160
IMPACTO GENERAL.....	162
CONCLUSIONES	163
RECOMENDACIONES.....	164
BIBLIOGRAFÍA	165

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE GRÁFICOS

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 PROCESO CONTABLE.....	63
FIGURA N° 2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	¡Error! Marcador no definido.
FIGURA N° 3 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	90
FIGURA N° 4 FLUJOGRAMA ATENCIÓN AL CLIENTE.;	¡Error! Marcador no definido.
FIGURA N° 5 FLUJOGRAMA PAGO AL PERSONAL	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es el resultado de la problemática identificada en el trabajo de campo, en la Empresa Vega & Co Consultores, la misma que busca la obtención de beneficios económicos, mediante la prestación de servicios contables y tributarios.

A pesar de las falencias detectadas de carácter técnico, esta entidad viene desarrollando sus actividades, lo referente al aspecto de la estructura administrativa y financiera no han recibido la atención ni priorizado mejorar la gestión de tipo empresarial, motivo por el cual se estableció la propuesta en la investigación, con el propósito de generar soluciones para el mejoramiento de la gestión y hacerla más eficiente que responda a las exigencias de la dinámica actual de los negocios.

En cumplimiento de esta finalidad, se elaboró un documento técnico, como lo es, el manual administrativo y financiero aplicado a Vega & Co Consultores, que permita proporcionar bases para una buena administración de la empresa, para contribuir con el desarrollo de las actividades de los trabajadores y a la obtención, manipulación de información relevante, oportuna y adecuada para una correcta toma de decisiones, enfocada a mejorar los procesos, actividades, optimización de recursos, permitiendo un fortalecimiento de la misma y ubicándole en la categoría de entidad inteligente de vanguardia en la prestación de servicios especializados en el campo de la gestión y liderazgo en los negocios de este tipo de entidades, sobretodo es lo concerniente a lo tributario, contable, auditoría y finanzas empresariales.

JUSTIFICACIÓN

En esta época ha incrementado el número de empresas que prestan servicios esto se debe a que surgen nuevas necesidades dentro del mercado, convirtiéndose en oportunidades de negocio, para facilitar el desarrollo del país en el aspecto económico. Toda empresa por más pequeña que sea es importante que cuente con una estructura administrativa y organizacional que le permita llevar un registro ordenado de sus actividades que planifica y ejecuta de manera cotidiana, a fin de consolidar datos reales que evidencien la gestión y conocer las acciones que lleva adelante en el afán de desarrollo y permanencia en el contexto empresarial; evidenciar la toma de decisiones inteligentes que busquen hacer más eficiente el manejo de los recursos en la búsqueda de beneficios económicos en cumplimiento de su misión. Es de advertir que es imperativo el diseño de un manual administrativo y financiero, que sea coherente con los esfuerzos de sus propietarios, genere expectativas de crecimiento económico y busque a través de una planificación estratégica mejorar el escenario de desarrollo de su gestión. Este instrumento técnico, de alta gerencia, debe estar amparado en leyes y contará con normas, procedimientos y servirá de guía para el desarrollo de las actividades cotidianas como: planificación de acciones designación de responsabilidades, gastos, ingresos, manejo y distribución de recursos, trabajo en equipo, identificación de los principales procesos de trabajo, que la información financiera y administrativa sea útil para la toma de decisiones, que se pueda detectar los posibles cuellos de botella de la gestión de la gerencia empresarial para corregirlos y hacer eficiente la metodología de trabajo, para conseguir que superar las fallas y debilidades que existan en los procesos al igual que ayude a optimizar recursos y tiempo en el desarrollo de las mismas.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán el propietario y trabajadores de la empresa; los primero, porque dispondrán de un instrumento técnico adecuado para la toma de decisiones y lo segundo, al optimizarse todos los recursos habrá mayores ganancias en la empresa que se verán reflejados para los beneficios de los trabajadores. Los beneficiarios indirectos serán los clientes, quienes dispondrán de servicios de calidad de manera ágil y oportuna.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

GENERAL:

Diseñar un Manual Administrativo y Financiero para la Empresa VEGA &CO Consultores de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

ESPECÍFICOS:

- Contextualizar la problemática de la gestión empresarial de la entidad a través de un estudio diagnóstico.
- Conocer el enfoque teórico de la estructura administrativa y organizacional con la que trabaja la empresa para poder obtener información en lo referente a aspectos importantes de su gestión.
- Identificar los componentes técnicos de un Manual Administrativo y Financiero que vayan a mejorar los procesos de trabajo y la mejora continua.
- Establecer el nivel de incidencia del impacto social, económico, institucional, ambiental y el impacto general del presente estudio investigativo, con la incorporación de ésta herramienta técnica de tipo gerencial: Manual Administrativo y Financiero de la empresa.

CAPÍTULO I

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

Vega & Co Consultores SA, es una empresa de asesoría contable que fue creada en el año 2009 concretando la idea de su fundador y actual gerente Ing. Jorge Vega conformada por Ing. Carlos Puliot, Ing. Iván Castro e Ing. Francisco Haddaty fundada con un capital de 5000.00 dólares, esta empresa tiene 11 trabajadores permanentes, distribuidos en las diferentes áreas administrativas y financieras.

El objeto social está relacionado con la prestación de servicios profesionales especializados en: tributación, contabilidad, auditoría, trámites con el IESS y en el Ministerio de Trabajo, proyectos de inversión, asesoramiento en gestión empresarial y finanzas.

Toda empresa constituida legalmente y que desee habilitar sus servicios en beneficio de la comunidad y crecimiento empresarial debe definir claramente a través de un instrumento, las acciones y responsabilidades de sus miembros, de esta manera un manual administrativo y financiero ayudara a conseguir objetivos empresariales.

El hecho de que la empresa no disponga de un manual administrativo – financiero, no le permite detectar posibles errores o irregularidades en el desarrollo de sus actividades y sobretodo en el manejo de sus recursos económicos y humanos.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 GENERAL

Conocer la situación interna y externa de la Empresa Vega &Co Consultores de para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas por medio de la utilización de indicadores y variables.

1.2.2 ESPECÍFICOS

- ❖ Analizar el cumplimiento de la planificación estratégica mediante la utilización de una tabla de indicadores para verificar su cumplimiento dentro de Vega & Co Consultores.
- ❖ Especificar si la empresa cuenta con una estructura administrativa definida para determinar los niveles jerárquicos a través de una entrevista al administrativo – financiero.
- ❖ Determinar si Vega & Co Consultores cuenta con información contable y si esta es obtenida a través de programas informáticos a través de una entrevista al contador.
- ❖ Identificar el grado de calidad del servicio como resultado de la satisfacción obtenida por parte de los usuarios mediante una encuesta online.
- ❖ Analizar los factores externos políticos, económicos, sociales y tecnológicos que influyen directa e indirectamente en la empresa.

1.2.3VARIABLES DIAGNÓSTICAS

- Planificación Estratégica
- Estructura Administrativa
- Información Contable
- Calidad del servicio
- Entorno Externo

1.3 INDICADORES

1.3.1 Planificación Estratégica.

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Cumplimiento de Objetivos.
- ✓ Indicadores de Calidad

1.3.2 Estructura Administrativa

- ✓ Organigrama Estructural
- ✓ Organigrama Funcional
- ✓ Relaciones Funcionales

1.3.3 Información Contable

- ✓ Control Interno
- ✓ Plan de cuentas
- ✓ Políticas contables
- ✓ Sistema Informático

1.3.4 Calidad del servicio

- ✓ Satisfacción al usuario
- ✓ Ambiente de trabajo
- ✓ Optimización de recursos

1.3.6 Entorno Externo

Político

- ✓ Reformas Tributarias
- ✓ Reformas Laborales

Económico

- ✓ Comportamiento Económico

Social

- ✓ Costumbres Empresariales

Tecnológico

- ✓ Sistemas informáticos.

1.4 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Tabla N° 1 Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	FUENTES INFORMACIÓN	TÉCNICA DOCUMENTAL	SUJETOS
Analizar el cumplimiento de la planificación estratégica mediante la utilización de una tabla de indicadores para verificar su cumplimiento dentro de Vega & Co Consultores.	Planificación Estratégica.	Misión Visión Cumplimiento de objetivos Indicadores de calidad	Primaria	Encuesta al Personal Administrativo - P.2 Encuesta al Personal Administrativo - P.2 Entrevista al Gerente - P.2 Entrevista al Gerente - P3 Tabla de Indicadores Anexo 7	Personal Directivo. Gerente.
Especificar si la empresa cuenta con una estructura administrativa definida para determinar los niveles jerárquicos a través de una entrevista al gerente.	Estructura Administrativa	Organigrama Estructural Organigrama Funcional Relaciones Funcionales	Primaria	Entrevista al Gerente P 1 Entrevista al Gerente P 1 Ficha de Observación Anexo 1	Gerente.
Determinar si Vega & Co Consultores cuenta con información contable y si esta es obtenida a través de programas informáticos a través de una entrevista al contador.	Información Contable.	Control Interno Plan de cuentas Políticas contables Sistema informático	Primaria	Entrevista al contador P 3 Entrevista al contador P 2 Entrevista al contador P 1 Encuesta al Personal Administrativo - P.7	Contador Personal Directivo.
Identificar el grado de calidad del servicio como resultado de la satisfacción obtenida por parte de los usuarios mediante una encuesta online.	Calidad del servicio.	Satisfacción al usuario Ambiente de trabajo Optimización de recursos	Primaria	Encuesta a los Usuarios -P 1 Ficha de Observación Anexo 2 Ficha de Observación Anexo 2	Usuarios

	VARIABLE	INDICADOR	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DOCUMENTAL	SUJETOS
Analizar los factores externos políticos, económicos, sociales y tecnológicos que influyen directa e indirectamente en la empresa.	POLÍTICO	Reformas Tributarias Reformas Laborales NIC Y NIIF	Secundaria	SRI Ministerio del Trabajo. Superintendencia de Compañías	Revistas Periódicos Páginas web
	ECONÓMICO	Comportamiento Económico	Secundaria	INEC Bancos Central del Ecuador.	
	SOCIAL	Costumbres empresariales	Primaria	Observación Directa- Anexo 3	
	TECNOLÓGICO	Sistemas Informáticos	Primaria	Entrevista a un Técnico Informático	

MECÁNICA OPERATIVA

1.5.1 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se fundamentó en la utilización de información primaria y secundaria obteniendo una información relevante que será utilizada como un instrumento principal para la elaboración de la matriz FODA. Los datos fueron procesados a través del sistema estadístico Statistical Product and Service Solutions (S.P.S.S).

INFORMACIÓN PRIMARIA

En la información primaria se utilizó encuestas y entrevistas que fueron elaboradas de acuerdo a los indicadores de la matriz diagnóstica las que estuvieron dirigidas al personal administrativo y a los usuarios de la empresa, detalladas así:

Encuestas. -Se aplicó a la base de datos de la empresa para medir el cumplimiento de los procesos y la estructura administrativa, también se aplicó la encuesta a los usuarios para medir la satisfacción que tiene el cliente con el servicio. Para la interpretación de la información se utilizó el sistema estadístico Statistical Product and Service Solutions (S.P.S.S).

Entrevista. - Este instrumento está dirigido para el Gerente General y el departamento Financiero de la empresa quienes tuvieron la predisposición para la información mediante una entrevista previamente estructurada que facilitó la obtención de información.

Observación directa. - Consistió en una observación de las instalaciones en aspectos como infraestructura, distribución de espacios y la aplicación de los procesos que utiliza la empresa.

INFORMACIÓN SECUNDARIA.

La recopilación de información secundaria es un referente para la ejecución de trabajo, que permite tener conocimientos acerca del tema de investigación

- Libros
- Páginas web de Empresa.
- Artículos de Opinión
- Periódicos

- Revistas.

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Tabla N° 2 SOCIOS DE LA EMPRESA

SOCIOS	MONTO
JORGE VEGA	2000
CARLOS PULIOT	1000
IVAN CASTRO	1000
FRANCISCO HADDATY	1000
	—
TOTAL	5000

FUENTE: VEGA &CO CONSULTORES

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Tabla N° 3 PERSONAL DE LA EMPRESA

PERSONAL ADMINISTRATIVO	N° DE EMPLEADOS
GERENTE GENERAL	1
SECRETARIA GERENCIA	1
DIRECTOR FINANCIERO	1
CONTADOR	1
AUXILIAR CONTABLE	4
CAJERA	1
ASESOR JURIDICO	1
RECURSOS HUMANOS	1
	—
TOTAL	11

FUENTE: VEGA &CO CONSULTORES

ELABORADO POR: LA AUTORA.

Para esta investigación se aplicará un censo ya que el número de trabajadores con los que cuenta Vega &Co Consultores es mínimo por lo tanto no se necesita calcular una muestra, la encuesta se realizó a todo el personal, para obtener datos referentes al desarrollo de las actividades de la empresa, para determinar las falencias de la misma y en base a esto establecer soluciones que permitan el mejoramiento continuo dentro de Vega & Co Consultores para aumentar su productividad.

1.7 CÁLCULO DE LA MUESTRA.

El trabajo de campo del presente estudio tomó en consideración los registros de los clientes que mantiene la entidad económica en su base de datos del periodo anterior 2016, esto es la cantidad de 5400 clientes.

Con la información obtenida, se procedió a aplicar la fórmula para determinar el tamaño de la muestra con la cual se consiguió calcular el número de encuestas que fueron aplicadas, esto es 358 encuestas aplicadas los clientes de la empresa.

$$n = \frac{N\theta^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \theta^2 Z^2}$$

Fuente (Arboleda, 2013)

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población a estudiarse

e = Error máximo de 0,05

Z = Nivel de Confianza que es 95% equivalente a 1,96

θ = Varianza que es un valor constante equivalente a 0,5

Desarrollo:

$$n = \frac{N\theta^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \theta^2 Z^2}$$

$$n = \frac{(5400)(0.5)(1.96)^2}{(5400 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = 358$$

El número de encuestas que se efectuaron son 358.

1.8 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.8.1 ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE VEGA & CO CONSULTORES

Objetivo: Conocer la situación actual de la empresa en cuanto a los procesos que realizan para la prestación del servicio.

DATOS TÉCNICOS

TABLA N° 1 Edad del Usuario

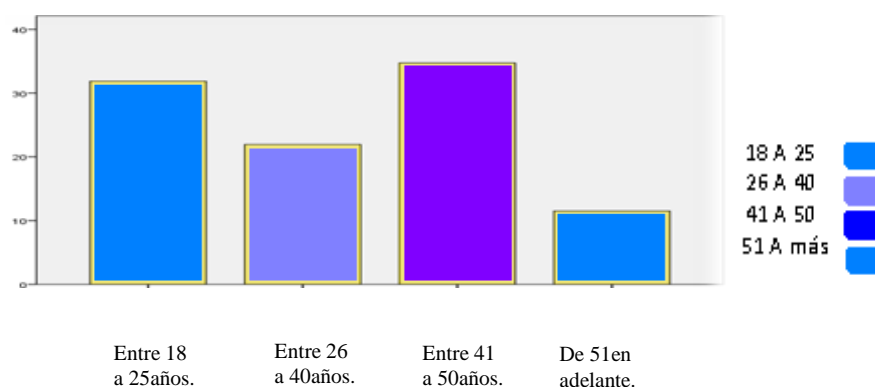
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 18 a 25 años	115	32.14%
Entre 26 a 40	79	22.06%
Entre 41 a 50 años	125	34.91%
De 51 en adelante	39	10.89%
TOTAL	358	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LA AUTORA

EDAD DEL USUARIO

Gráfico N° 1 EDAD DEL USUARIO



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis:

En el proceso del trabajo de campo, al preguntarles respecto a la edad, la mayoría de los usuarios de la entidad Vega & Co Consultores están en una edad promedio de 41 a 50 años según los datos obtenidos de la encuesta aplicada. Se refleja que los usuarios de este servicio son personas de una edad adulta y que están relacionados con el quehacer empresarial y de negocios, este rango el más alto representa el 35%. En tanto que el 32% tienen la edad entre 18 a 25 años. El 22% se ubica en el rango de 26 a 40 años. El 11% en cambio, son personas de más de 51 años de edad.

DATOS TÉCNICOS

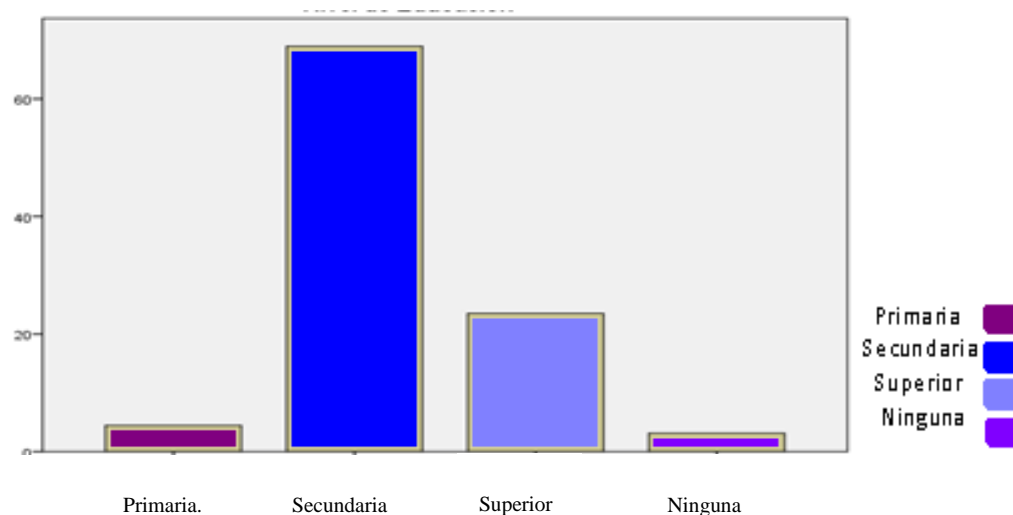
Tabla N° 4 NIVEL DE EDUCACIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	15	4.19%
Secundaria	254	70.95%
Superior	78	21.79%
Ninguna	11	3.07%
TOTAL	358	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 2 NIVEL DE EDUCACIÓN



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

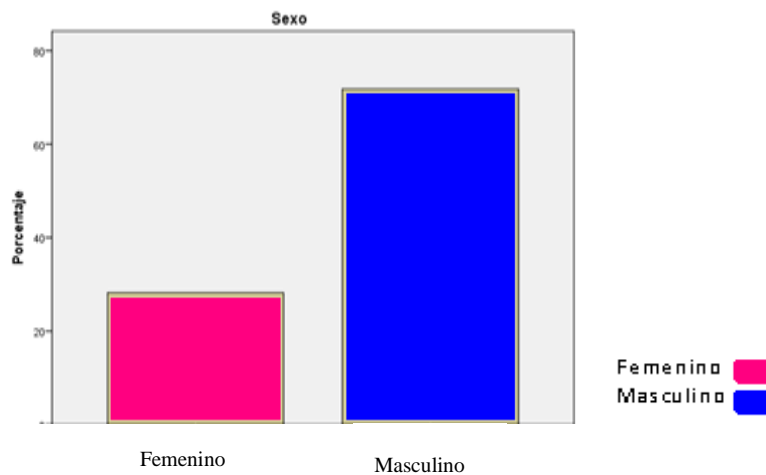
La mayor parte de la ciudadanía encuesta cuenta con estudios superiores es decir que es un ente productivo para la sociedad y contribuyen con la economía del país mediante la constitución de negocios propios este es el rango más alto representa el 71%. Mientras que el 4% tienen instrucción primaria. El 22% cuentan con estudios superiores y 3% no tienen instrucción sin embargo se dedican a actividades que contribuyen al desarrollo del país.

DATOS TÉCNICOS

Tabla N° 5 GÉNERO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	268	74.86%
Femenino	90	25.14%
TOTAL	358	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

En el proceso del trabajo de campo, al preguntarles acerca del género de los usuarios de la empresa Vega & Co Consultores se evidenció que el rango mayor puntuado corresponde al género masculino con un 75%. El 25% corresponde al género femenino.

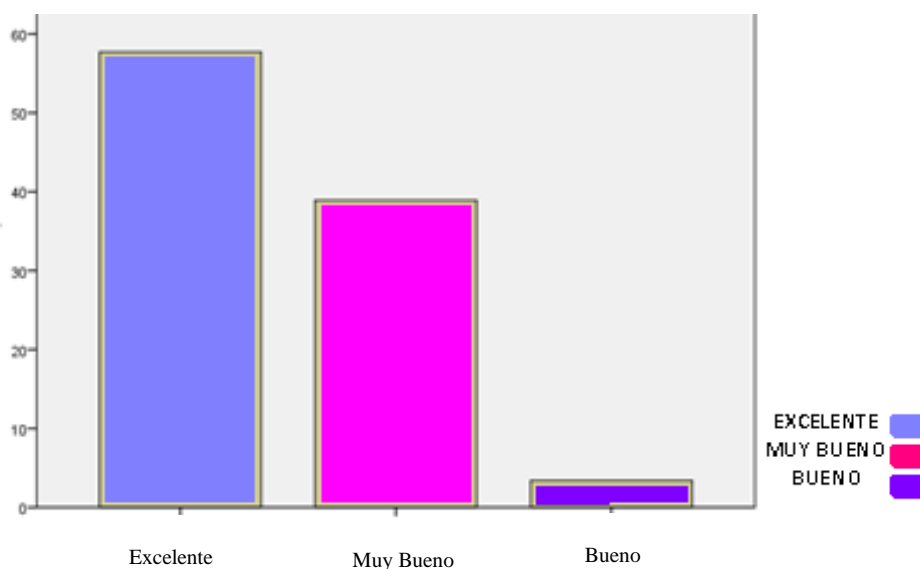
PREGUNTA N° 1**LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO QUE RECIBE DE LA EMPRESA VEGA & CO CONSULTORES ES?**

Permite conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con el servicio adquirido en la empresa.

Tabla N° 6 EVALUACIÓN DEL SERVICIO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	211	58.94%
Muy bueno	134	37.43%
Bueno	13	3.63%
TOTAL	358	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 3 EVALUACIÓN DEL SERVICIO

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA.

Análisis

Las personas encuestadas opinaron que el servicio que reciben por parte de Vega & Co Consultores es un servicio excelente con un puntaje de 59% este el más alto ya que se sienten satisfechos con la atención que reciben por parte de la empresa, esto es una motivación para alcanzar la excelencia dentro de los procesos. Él 37% corresponde a muy bueno. Mientras que el 4% representa a bueno.

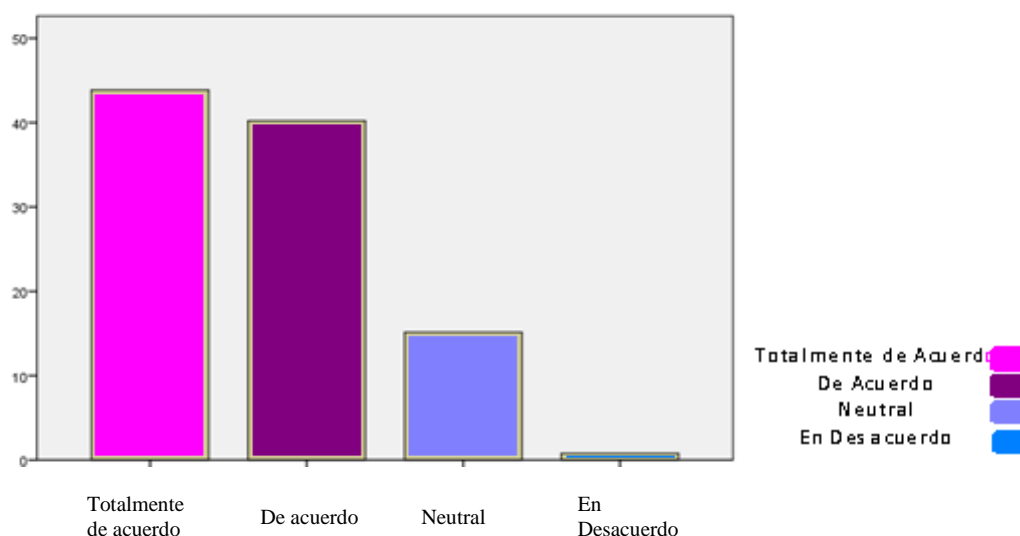
PREGUNTA N° 2**¿CONSIDERA QUE VEGA & CO CONSULTORES CUENTA CON PERSONAL CAPACITADO PARA EL SERVICIO QUE UD REQUIERE?**

Determinar si la entidad cuenta con el personal idóneo para resolver las necesidades de los usuarios

Tabla N° 7 PERSONAL CAPACITADO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de Acuerdo	163	45.53 %
De Acuerdo	131	36.59%
Neutral	58	16.20%
En Desacuerdo	6	1.68%
TOTAL	358	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA.

Gráfico N° 4 PERSONAL CAPACITADO

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

La calidad del servicio se refleja en un personal capacitado. Del total de los encuestados el 45% está totalmente de acuerdo en que el personal se encuentra apto para brindar los distintos servicios que esta entidad ofrece, mientras que el 37% está de acuerdo. Por otro lado, el 16% corresponde a neutral y el 2% se encuentran en desacuerdo.

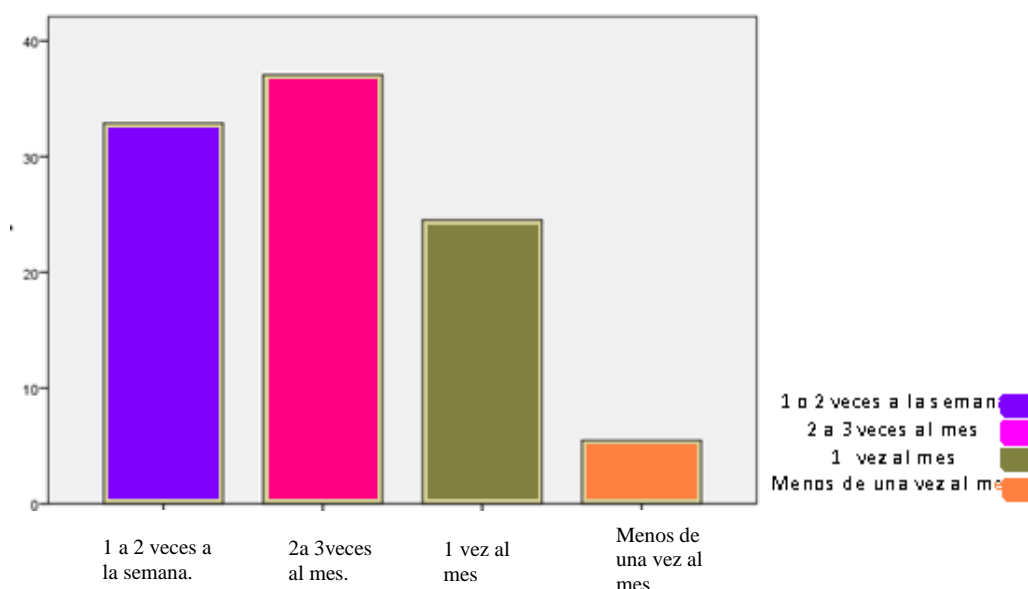
PREGUNTA N° 3**¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL SERVICIO DE ESTÁ EMPRESA?**

Permite conocer el nivel de aceptación que tiene la empresa en el medio en el que se desarrolla, así como también la calidad del servicio que ofrece.

Tabla N° 8 FRECUENCIA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una a dos veces a la semana	116	32.40%
Dos a tres veces al mes	138	38.55%
Una Vez al mes	87	24.30%
Menos de una vez al mes	17	4.75%
TOTAL	358	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Tabla N° 9 FRECUENCIA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

La frecuencia de uso del servicio por parte de las personas es de dos a tres veces en el mes representa un porcentaje de 39%. Actualmente la empresa cuenta con un plan de marketing para aumentar su demanda. El 32% pertenece a una a dos veces a la semana mientras que el 24% utiliza este servicio una vez al mes y el 5% menos de una vez al mes. Siendo las declaraciones tributarias el servicio más requerido por parte de los usuarios, de acuerdo a la información verbal obtenida por parte del gerente.

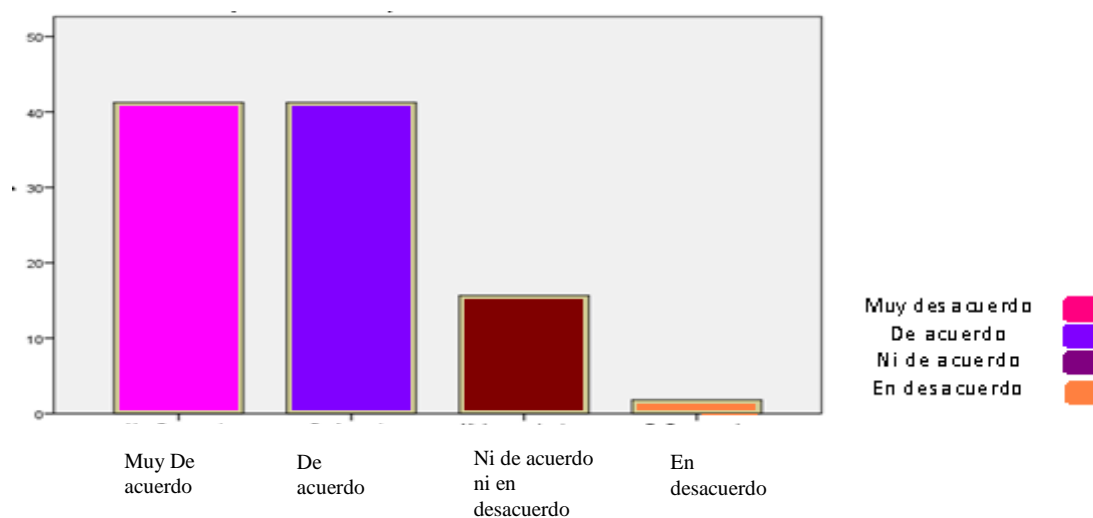
PREGUNTA N° 4**¿EL COSTO QUE UD CANCELA POR EL SERVICIO ES RAZONABLE?**

Diagnosticar si la tarifa que el usuario cancela por el servicio cumple con los parámetros establecidos.

Tabla N° 10 COSTO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	135	37.71%
De acuerdo	135	37.71%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	20.95%
En desacuerdo	13	3.63%
TOTAL	358	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 5 COSTO

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

El precio con el que cuenta la empresa luego de haberse puesto a consideración a la ciudadanía es un precio razonable que está al alcance de todos los usuarios que visitan la empresa ya que son precios competitivos y además que garantiza la calidad del servicio. Los puntajes más altos de 38% corresponde a muy de acuerdo y de acuerdo. El 21% ni de acuerdo ni en desacuerdo el 3% está en desacuerdo.

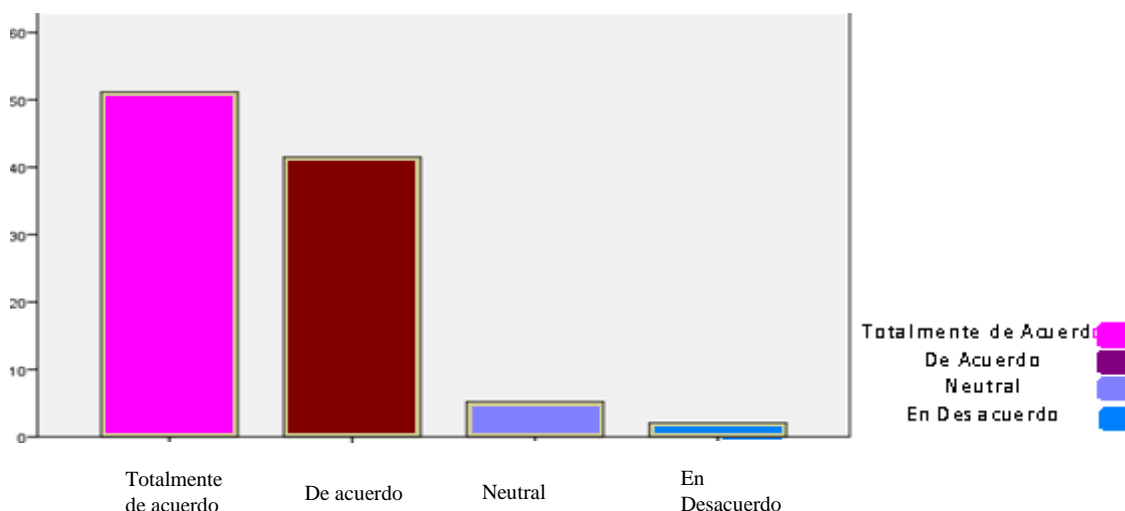
PREGUNTA N° 5**¿VEGA & CO CONSULTORES LE OFRECE ASESORAMIENTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO?**

Determinar si la entidad brinda información a los usuarios antes de obtener el servicio.

Tabla N° 11 ASESORAMIENTO PREVIO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	176	49.16%
De acuerdo	154	43.02%
Neutral	20	5.59%
En desacuerdo	8	2.23 %
TOTAL	358	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 6 ASESORAMIENTO PREVIO

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

Vega & Co Consultores no solo se dedica a vender un servicio, sino que también ofrece a sus usuarios asesoría previa por parte del personal de la empresa. El 49% de los encuestados opinaron que están totalmente de acuerdo en que la entidad les ofrece información antes de obtener el servicio, el 43% corresponde a de acuerdo, el 6% respondieron neutral y 2% están en desacuerdo.

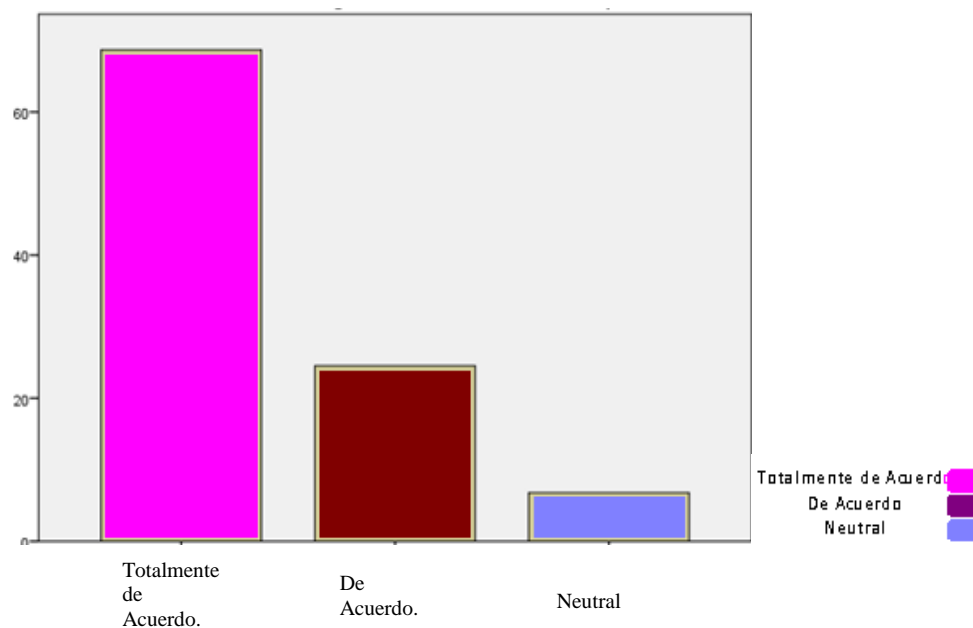
PREGUNTA N° 6**¿RECOMENDARÍA EL SERVICIO DE VEGA & CO CONSULTORES A OTRAS PERSONAS?**

Permite conocer el nivel de satisfacción del usuario para que este sea el que le catalogué como una empresa de prestigio, así como la calidad de los servicios que ofrece.

Tabla N° 12 RECOMENDACIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	248	69.27%
De acuerdo	84	23.46%
Neutral	26	7.26%
TOTAL	358	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 7 RECOMENDACIÓN

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

La mayoría de personas encuestadas decidieron recomendar el servicio porque cumple con sus expectativas y la tarifa de cobro es la adecuada. Por ende, es un servicio de calidad. Un 69% de los usuarios están totalmente de acuerdo que recomendarían a esta empresa, mientras el 24% están de acuerdo.

1.8.2 ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE VEGA&CO CONSULTORES

Objetivo: Conocer la situación actual de la empresa y determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.

DATOS TÉCNICOS

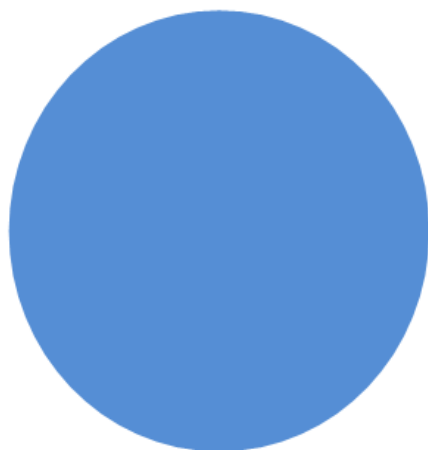
Tabla N° 13 EDAD ADMINISTRATIVOS

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 26 a 40	11	100%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 8 EDAD ADMINISTRATIVOS

Entre 26 a 40



ELABORADO POR: LA AUTORA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Análisis

Del total de los encuestados el 100% se encuentra en una edad promedio de 26 a 40 años esta una edad adecuada para contar con los suficientes conocimientos que permitan ofrecer un servicio de calidad y a su vez satisfacer la necesidad de cada usuario.

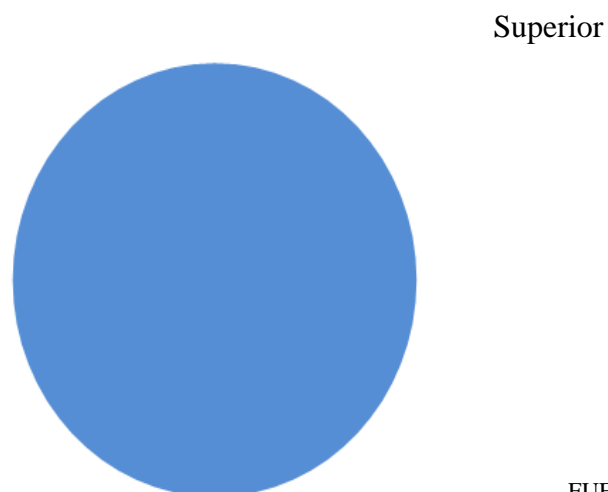
DATOS TÉCNICOS

Tabla N° 14 NIVEL DE EDUCACIÓN ADMINISTRATIVOS

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Superior	11	100%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 9 NIVEL DE EDUCACIÓN ADMINISTRATIVOS



ELABORADO POR: LA AUTORA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Análisis

Para desempeñarse dentro de una empresa es necesario que cuente con estudios superiores para dar confianza al usuario y garantice la calidad del servicio que recibió y lograr que los usuarios prefieran el servicio dentro del mercado y por contar con el personal adecuado. Del total del personal administrativo de la empresa el 100% tiene estudios superiores.

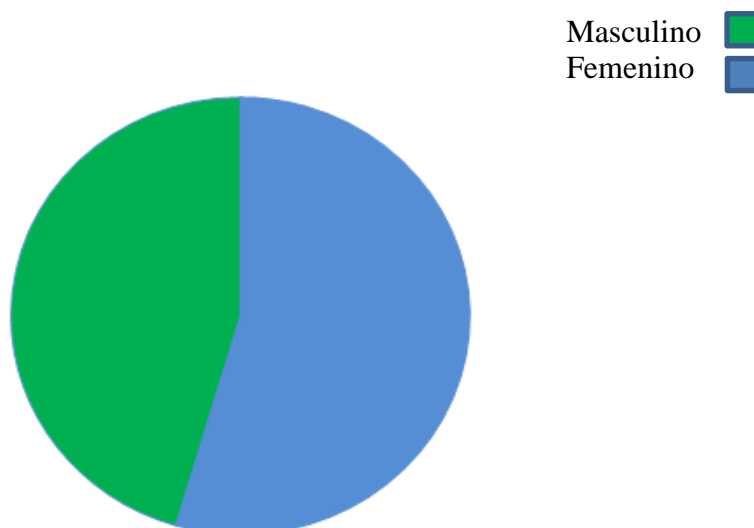
DATOS TÉCNICOS

Tabla N° 15 GÉNERO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	6	54.55%
Masculino	5	45.45%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 10 GÉNERO



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

Existe un número equivalente de hombres como mujeres que se desempeñan en esta empresa porque es necesario que exista igualdad de género para contar con un ambiente laboral adecuado, ya que esto tiene una relación directa con la calidad del servicio y a la vez permitir cumplir con los objetivos empresariales de la empresa. El porcentaje con mayor puntuación es de 55% que pertenece a femenino y el 45% a masculino.

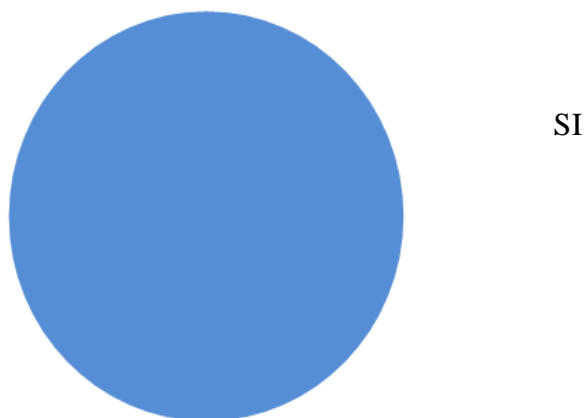
PREGUNTA N° 1**¿VEGA& CO CONSULTORES CUENTA CON UN ORGANIGRAMA?**

Diagnosticar la estructura administrativa con la que cuenta la empresa y verificar si fue socializada con los empleados.

Tabla N° 16 ORGANIGRAMA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 11 ORGANIGRAMA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA.

Análisis

La empresa cuenta con una estructura administrativa plasmada en un organigrama y el mismo que es conocido por todos los miembros de la entidad, esta información se observa en la tabla de datos expuestos.

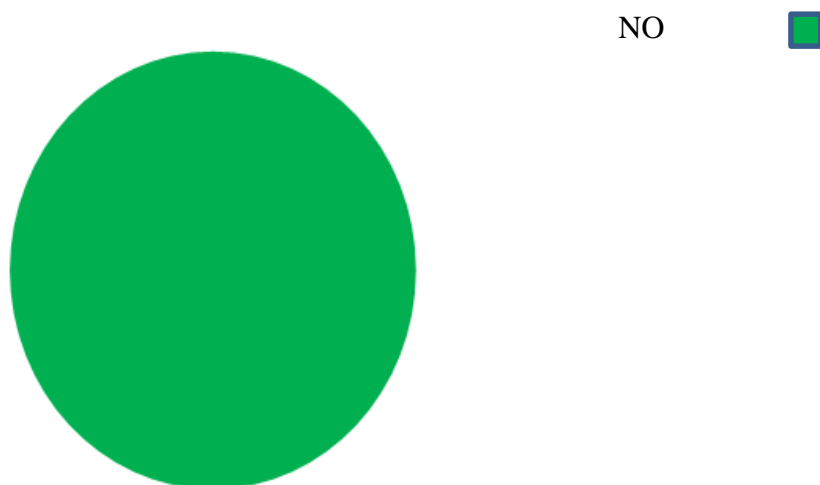
PREGUNTA N° 2**¿CONOCE LA MISIÓN, VISIÓN Y LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?**

Permite conocer la estructura organizacional con la que cuenta la empresa en lo referente a la parte interna de Vega & Co Consultores es decir a los procesos que concierne únicamente a los trabajadores.

Tabla N° 17 MISIÓN Y VISIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	11	100%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 12 MISIÓN Y VISIÓN

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

Una parte primordial dentro de la empresa es que cuenta con una misión que es la razón de ser de la empresa por el contrario la visión es una proyección futura de donde le gustaría estar en años futuros en otras palabras son metas que se deben cumplir en años posteriores. El total de encuestados que equivale al 100% respondió que no conoce la misión y visión de la empresa a pesar que la empresa cuenta con una misión y visión establecidas.

PREGUNTA N° 3**¿LA EMPRESA CUENTA CON UN CÓDIGO DE ÉTICA?**

Conocer si las normas establecidas en la entidad se encuentran documentadas y si los trabajadores conocen de su existencia.

Tabla N° 18 CÓDIGO DE ÉTICA

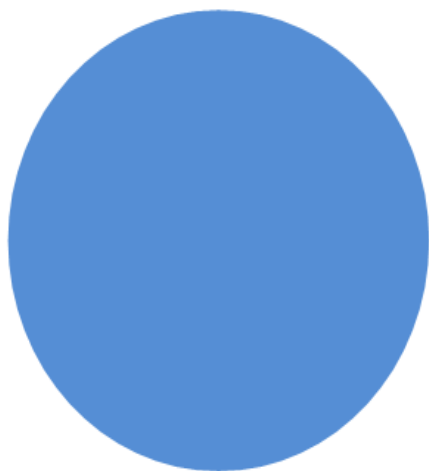
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 13 CÓDIGO DE ÉTICA

SI



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

La empresa cuenta con un código de ética que norma las acciones de los trabajadores y el mismo es conocido por todos los trabajadores de la entidad. Esto se encuentra plasmado en la tabla de datos anteriores expuestos.

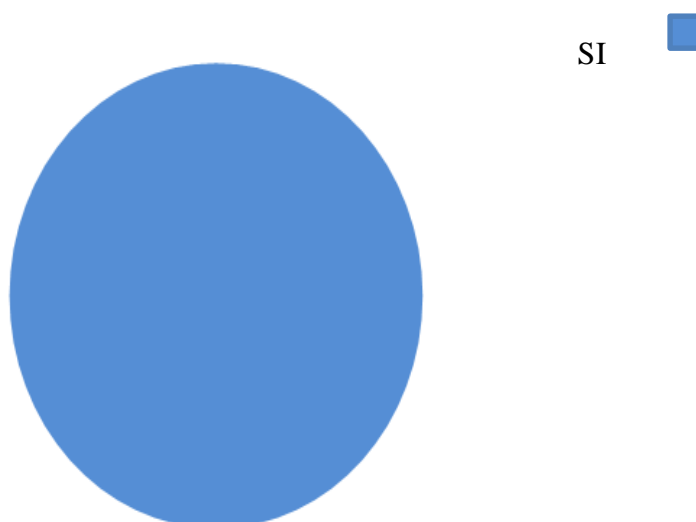
PREGUNTA N° 4**¿AL INGRESAR A LA EMPRESA TUVO UN PROCESO DE INDUCCIÓN?**

Diagnosticar el rendimiento del nuevo personal mediante un proceso de inducción que, le permita ofrecer servicios de calidad y contribuir con el buen manejo de la empresa.

Tabla N° 19 INDUCCIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 14 INDUCCIÓN

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

El proceso de inducción es un derecho para todos los trabajadores nuevos porque siempre existen falencias cuando el trabajo lo realiza una persona nueva en la materia es por ello que el proceso de inducción debe aplicarse siempre al personal nuevo para tener prestigio como empresa. El 100% respondió que sí tuvo un proceso de inducción.

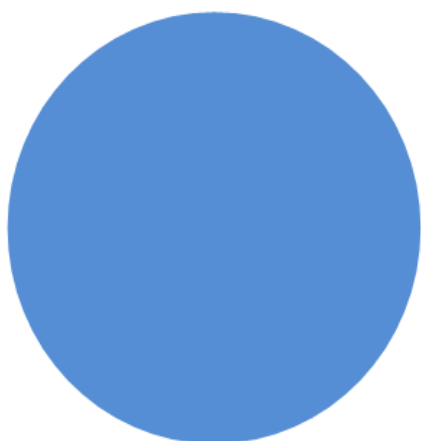
PREGUNTA N° 5**¿RECIBE CAPACITACIÓN REFERENTE A SU PUESTO DE TRABAJO?**

Determina que la empresa cuenta con el personal idóneo para la prestación del servicio asegurándose de que este será un servicio de calidad garantizado por la empresa.

Tabla N° 20 CAPACITACIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 15 CAPACITACIÓNSI 

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

Es importante que las capacitaciones que se realice al personal se enfoquen en el área en el cual se desenvuelve para tener resultados más acertados y el personal cumpla con el perfil de acuerdo al puesto en el que se desempeña. El 100% respondió que si reciben capacitaciones referentes al puesto de trabajo en el que se desarrollan.

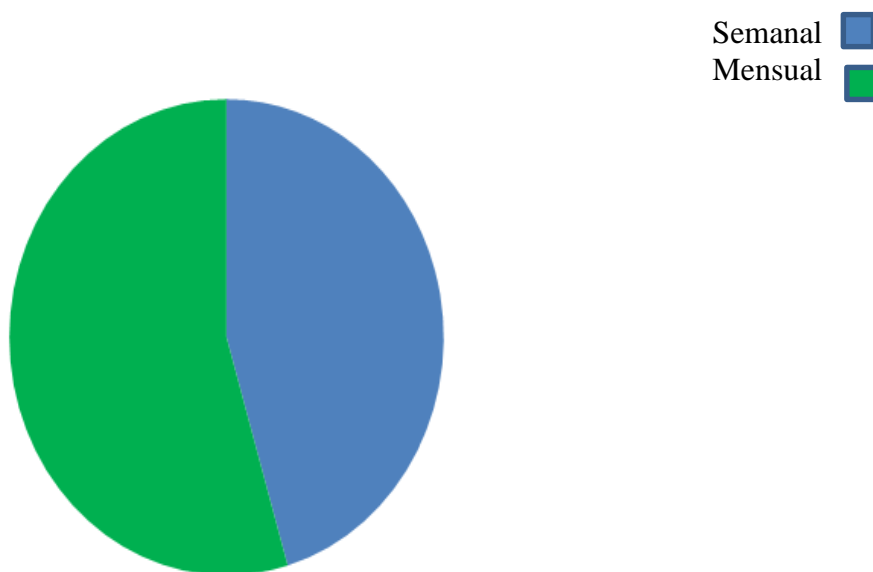
PREGUNTA N° 6**¿CON QUÉ FRECUENCIA RECIBE CAPACITACIONES?**

Permite identificar que el personal que la labora dentro de la empresa es el indicado para ofrecer servicios de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Tabla N° 21 FRECUENCIA DE CAPACITACIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	5	45.45%
Mensual	6	54.55%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 16 FRECUENCIA DE CAPACITACIÓN

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

La frecuencia de la capacitación se lo hace de acuerdo las falencias que tiene la empresa es por ello que la empresa trata de capacitar a su personal de manera continua ya que esta es una empresa nueva dentro del mercado por lo cual tiene que capacitar a su personal y obtendrá prestigio dentro de los usuarios. El 55% de los empleados respondieron que reciben capacitaciones mensualmente, mientras que el 45% semanal.

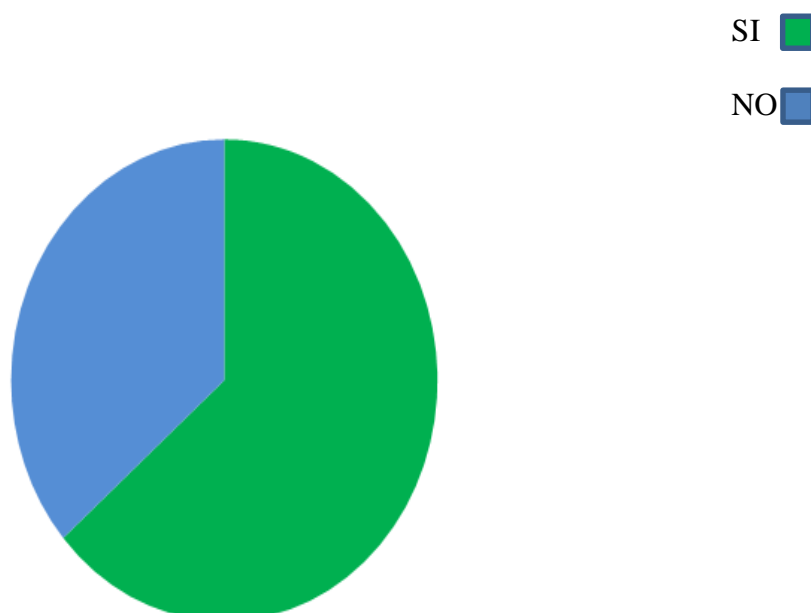
PREGUNTA N° 7**¿LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA INFORMÁTICO ADECUADO?**

Conocer si el software que utiliza la entidad es apropiado para los servicios que esta ofrece.

Tabla N° 22 SISTEMA INFORMÁTICO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	63.63%
NO	4	36.37%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 17 SISTEMA INFORMÁTICO

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

La empresa cuenta con un sistema informático que el personal administrativo le califico como. El 63% de los encuestados respondieron que si cuenta con un sistema adecuado, mientras que el 37% opinaron que el sistema informático que utilizan no es apto para el servicio que ofrece la empresa.

PREGUNTA N° 8**¿LA CARGA LABORAL ESTA ALINEADA CON SU SALARIO?**

Permite saber si la empresa cumple con los parámetros legales establecidos en cuanto a lo referente a la contratación del personal.

Tabla N° 23 SALARIO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Gráfico N° 18 SALARIO

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA.

Análisis

Los empleados que laboran en la institución están de acuerdo con el salario que perciben porque está dentro de lo legal y esto se constituye como una ventaja competitiva para los trabajadores ya que perciben el salario justo y gozan de los privilegios que por ley les corresponden. El 100% respondió a sí.

1.9 ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ING. JORGE VEGA GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES

Conocer la estructura administrativa de la empresa para determinar las falencias y encontrar soluciones que permitan la consecución de los objetivos empresariales.

DATOS INFORMATIVOS

Lugar: Ibarra

Fecha: 09 de Mayo de 2016

Hora de Inicio: 11h00

Hora de Finalización: 11h20

1. ¿Cuenta la empresa con organigramas estructural y funcional? ¿Cómo conoce cada miembro el cargo que ocupa?

R1 Si cuenta con organigrama funcional y tenemos de forma escrita y conoce cada miembro el cargo que debe desempeñar.

Análisis1 La empresa cuenta con un organigrama funcional pero este no se encuentran expuestos, dentro de la empresa. Lo que impide que las personas externas conozcan cual es la jerarquía y la persona responsable de cada función.

2¿Con qué frecuencia mide el cumplimiento de sus objetivos?

R2.-Los objetivos de la empresa los medimos de forma mensual y establecemos nuevas estrategias para mejorar los procesos y tratar de realizarlos en el menor tiempo posible ya que el costo que el usuario cancela por cada servicio depende de los días que se tarde en realizar todo lo que pida el cliente es por ello que tratamos de apresurar el proceso para convertirnos en una empresa que garantice el servicio y que sea competitiva dentro del mercado. (6”38”)

Análisis 2.- La entidad cuenta con una fortaleza importante para su crecimiento como es el cumplimiento de los objetivos establecidos, ya que con esta busca satisfacer de mejor manera al cliente a través de la optimización del tiempo en los servicios brindados y con ello hacer frente a la competencia

3. ¿Utiliza indicadores para medir la calidad del servicio?

R3.-Los indicadores nos permiten evidenciar como está la calidad del servicio y las falencias que tenemos para tratar de erradicar y mejorar los procesos disminuyendo el índice de error para que nuestro servicio sea de calidad.

Análisis 3.- La entidad mide la calidad de los servicios a través de los indicadores y con ello poder determinar cómo se ha venido trabajando en un periodo de tiempo y poder disminuir aspectos negativos que le impidan crecer en el mercado en el que se desarrolla actualmente.

4. ¿Dispone la empresa estrategias para la optimización de recursos?

R4 Si disponemos de estrategias que optimizan recursos por ejemplo tratamos de no tener horas muertas y las destinamos en la mejora del servicio.

Análisis 4 una empresa de asesoría contable para optimizar recursos debe utilizar el personal idóneo para no tener fallas en los procesos ya que se arrojarían resultados que afecten la integridad de la empresa que recibe el servicio.

5. ¿Considera Ud. Que es necesario contar con un documento que le permita a los trabajadores tener claro las funciones de acuerdo a su puesto de trabajo?

R5 Si este es un documento de vital importancia porque de esta manera se garantizaría la calidad del servicio y contaríamos con el personal idóneo para cada requerimiento del cliente dándole seguridad. Actualmente la empresa cuenta con un personal con experiencia adquirida durante los años de una manera empírica por ello reciben capacitaciones mensualmente para prepararles para el área que se encuentran asignados.

Análisis 5 Es de vital importancia que la empresa cuente con un documento donde se detallen las funciones de cada trabajador y el perfil que debe de cumplir para ocupar el puesto de trabajo esta es una muy buena estrategia ya que garantizaría el servicio y la empresa se podrá posicionar en el mercado actual por la calidad del servicio que ofrece.

1.9.1 ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ING. PAMELA JÁCOME ADMINISTRATIVO-FINANCIERO DE LA EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES

Conocer la información contable y el manejo de los procesos de la empresa para determinar las falencias y encontrar soluciones que permitan la consecución de los objetivos empresariales.

DATOS INFORMATIVOS

Lugar: Ibarra

Fecha: 24 de Febrero de 2017

Hora de Inicio: 15h00

Hora de Finalización: 15h20

1. ¿El servicio que ofrece la empresa cumple con las expectativas deseadas?

R1 Si porque nos capacitamos constantemente y tratamos de no dejar ir a ningún cliente insatisfecho cuando un cliente recibe un servicio por parte de la empresa se realiza una llamada como un indicador que nos permite calificar el nivel de satisfacción del cliente y nos proporciona pautas para mejorar el servicio en la próxima visita del cliente.

Análisis 1 La empresa ofrece servicio de calidad ya que capacitan a su personal constantemente y utilizan indicadores para saber lo que opina el cliente acerca del servicio obtenido y de esta manera la empresa mejora el servicio.

2. ¿Considera que Vega & Co es una empresa competitiva dentro del mercado?

R2 Vega&Co Consultores es una empresa que está innovando constantemente y diversificando los servicios que ofrece considero que si es una empresa competitiva ya que ofrece un valor agregado en los servicios y pretende conseguir aliados estratégicos que le permitan mejorar el servicio y de esta manera lograr posicionarse dentro del mercado actual.

Análisis 2 La empresa ofrece un valor agregado al servicio esto se convierte en una ventaja frente a las demás empresas que ofrecen los mismos servicios y contara con aliados estratégicos que mejoren la calidad del servicio.

3. ¿La empresa cuenta con un mecanismo de control para los empleados?

R3 No contamos con ningún mecanismo de control esta es una desventaja para la empresa ya que no sabemos si los trabajadores cumplen con su horario de trabajo.

Análisis 3 Una de las falencias con las que cuenta la empresa dentro del desarrollo de sus actividades es la falta de un mecanismo de control para saber la hora de entrada y de salida del personal y verificar si realmente cumplen con la jornada completa de trabajo.

4. ¿Vega &Co Consultores utiliza los indicadores financieros para conocer cuál es la situación económica de la empresa?

R4 El manejo de ratios financieros se ha enfocado solo en la prestación del servicio que ofrece la empresa, pero hemos descuidado la aplicación dentro de la empresa y no se analizó la situación financiera.

Análisis 4 Los trabajadores de la empresa tienen conocimientos necesarios para la aplicación de ratios financieros pero no han aplicado en Vega& Co Consultores teniendo una relación directa en la toma de decisiones.

5. ¿Cuenta con un sistema para evaluar el desempeño de las funciones de cada trabajador?

R5 Actualmente la empresa no cuenta con un sistema que le permita al usuario establecer el nivel de satisfacción que tiene con el servicio que recibió por parte de la empresa.

Análisis 5 Es necesario que la empresa cuente con un sistema que le permita evaluar el desempeño de las funciones de cada trabajador para establecer indicadores y mejorar el servicio.

6. ¿Qué métodos se utiliza para la captación de nuevos clientes?

R6 Para la captación de clientes actualmente los medios tecnológicos son la herramienta fundamental para dar a conocer a la empresa tal es el caso de las redes sociales, y la predisposición para ofrecer el servicio dentro y fuera de la provincia.

Análisis 6 Las redes sociales se han constituido en un medio de publicidad efectivo y además está al alcance de todas las personas y no tienen un costo adicional por difundir información de nuevos servicios.

1.9.2 ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ING. MÓNICA LOZADA CONTADORA DE LA EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES

Conocer la información contable y el manejo de los procesos de la empresa para determinar las falencias y encontrar soluciones que permitan la consecución de los objetivos empresariales.

DATOS INFORMATIVOS

Lugar: Ibarra

Fecha: 24 de Febrero de 2017

Hora de Inicio: 16h00

Hora de Finalización: 16h30

1. ¿Vega& Co Consultores cuenta con políticas contables para el manejo de cada cuenta?

R 1 No existen políticas claramente definidas los registros y procedimientos contables los realizo bajo la experiencia que tengo, pero a su vez estoy cociente que es necesario la implementación de políticas contables

Análisis 1 Las políticas contables son necesarias para definir el tratamiento de las cuentas actualmente la empresa no tiene implementado políticas para cada cuenta pero tiene presente que es necesario la implementación de estas en la empresa.

2. Mantiene un plan de cuentas actualizado?

R2 Contamos con un plan de cuentas no muy extenso, que lo utilizamos para la contabilidad de la empresa y para los clientes en cuanto a la prestación del servicio

Análisis 2 El plan de cuentas de la empresa es proporcionado por el sistema contable, que utiliza para el registro de las actividades de la empresa.

3. Se ha implementado medidas de control interno para aspectos contables de la empresa?

R3 No existen políticas de gestión contable, tampoco existe un control interno destinado para esta área.

Análisis 3 Al no contar con medias de control interno para el área de contabilidad no se puede asegurar de una forma razonable la fiabilidad de la información contable.

4. ¿Qué software contable maneja la empresa?

R4 La empresa maneja el software contable SITAC para las actividades de la empresa.

Análisis 4 La empresa utiliza el software contable SITAC en este sistema se registran las actividades que realiza la empresa

1.9.3 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

19.3.1 Análisis PEST

POLÍTICO

Tabla N° 24 REFORMAS TRIBUTARIAS

REFORMAS TRIBUTARIAS	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN	BENEFICARIOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Ley Orgánica para Evitar la especulación sobre el valor de las tierras y fijación de tributos	30/12/2016	La ley evitara que los especuladores lucren con el sueño de los ciudadanos de tener una casa digna desincentivando la ganancia ilegítima generada a través de la obra pública.	36% de hogares en el país que no tienen vivienda propia y que desean acceder a una digna con un precio justo.	La ganancia ordinaria al no ser especulativa no paga el impuesto sobre el valor especulativo del suelo.	Se puede mencionar que la aplicación de esta Ley desestimula el negocio inmobiliario y se restringe el mercado de venta de terrenos.
Ley Orgánica de Solidaridad y de Correspondencia ciudadana.	20/05/2016	Se incrementó 2 puntos adicionales sobre la tarifa del 12% IVA temporalmente por un plazo hasta un año.	Se exonera del impuesto a la renta de 2017 y 2018 a las entidades del sistema financiero por los ingresos que obtengan por el otorgamiento de créditos destinados a las zonas afectadas.	Permite captar fondos para la reconstrucción de las provincias afectadas por los sismos de abril del 2017 y beneficia a la inversión Turística que se realice en Manabí y Esmeraldas durante al menos 5 años, ya que es exonerada del pago del impuesto a la renta.	Se incrementa el costo de los productos a nivel nacional disminuyendo la capacidad adquisitiva de los hogares ecuatorianos.
Ley Orgánica para el equilibrio de las Finanzas Públicas.	28/04/2016	Se implementó la disminución hasta de 4 puntos del IVA por consumos con medios electrónicos de pago.	Los contribuyentes que pertenecen al RISE pagan a tiempo sus cuotas mensuales con efectivo desde un celular obtienen la devolución del 5% del valor de la cuota y más el 5% por comprar y utilizar con efectivo desde mi celular.	Disminuyen los costos tributarios para los contribuyentes registrados mediante le RISE.	Debido a que los contribuyentes deben hacer uso de medios electrónicos, deben acudir a personal que apoye su gestión debido a la falta de conocimientos informáticos.

Fuente: Servicio de Rentas Internas 2017

Elaborada por: La Autora

ANÁLISIS

Las reformas tributarias referente a la Ley contra la especulación de la venta de tierras es una posible ventaja ya que se requerirá que quienes venden tierras y están obligados a la declaración y el pago de impuestos deban realizar los trámites por internet y por lo tanto buscan personas o empresas que realicen el trabajo por ellos a cambio de un pago.

Las reformas que incrementan la tarifa de IVA en las transacciones durante un año y la relacionada con la disminución de hasta 4 puntos del IVA por consumos con medios electrónicos de pago no representan ninguna variación a la situación de trabajo realizado por la empresa asesora por consumos con medios electrónicos de pago por consumo con medios electrónicos de pago por consumos con medios electrónicos de pago, no representan ninguna variación a la situación de trabajo ya que en los sistemas deben únicamente introducirse las nuevas tarifas del impuesto y el trabajo prácticamente es el mismo y por tanto no le permitirá a la empresa un cobro marginal por los servicios que presta.

Tabla N° 25 REFORMAS LABORALES

REFORMAS LABORALES	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Ley Orgánica para la promoción del Trabajo Juvenil	17/04/2016	El contrato está enfocado solo para personas que buscan el primer empleo, como incentivo para que las empresas contraten a estos trabajadores jóvenes.	Personas entre 18 y 26 años	Oportunidad de trabajo para jóvenes sin experiencia.	El personal que se contrata no cuenta con la experiencia, las empresas no aceptan mayoritariamente a personas jóvenes.
Regulación excepcional de la jornada de Trabajo.	17/04/2016	Reducción de la jornada laboral de 40 horas a 30 horas por semana.	Los trabajadores que tengan casos excepcionales pueden aplicar esta reducción.	Facilita a las empresas y a los trabajadores acordar la disminución de la jornada laboral, sobre todo cuando las empresas atraviesan crisis económicas.	La baja de horas será solo por un periodo no mayor a seis meses. Las empresas están obligadas a aportar al IESS por el total del sueldo del empleado.
Cesantía y Seguro de Desempleo	17/04/2016	La ley establece que el trabajador que pierde su empleo podrá optar por el seguro de desempleo o el retiro de los fondos de cesantía acumulados en su cuenta individual.	Los trabajadores que pierden su trabajo por causas ajenas a su voluntad.	Los trabajadores despedidos intempestivamente pueden acceder a un pago mensual durante cinco meses hasta que puedan conseguir otro empleo.	Para los afiliados al IESS no representa ninguna desventaja, ya que para acceder al seguro no se incrementó el porcentaje de aportación.
Ley de Pasantías	17/04/2016	Las pasantías no serán pagadas y el patrono solo cancelara un proporcional equivalente a un tercio del salario básico.	Pasantes	Los pasantes reciben como beneficio la aportación al IESS	Los valores que los pasantes reciben como pago por sus servicios son reducidos.
Código de Trabajo	17/04/2016	La reforma contempla la posibilidad de pactar por escrito de manera excepcional que se labore por más de 8 horas.	Trabajadores	Los horarios se pueden distribuir indistintamente en los 5 días de la semana.	Los trabajadores no ganarán el costo incremental de horas adicionales cuando la labor se realiza en horarios nocturnos, de fines de semana y feriados si el acuerdo de trabajo se realiza en estas jornadas.
Licencia por maternidad.	17/04/2016	Comprende que luego de terminar su licencia de maternidad de tres meses con remuneración y 15 días al padre tendrán derecho a una licencia opcional y	Trabajadoras en periodo de maternidad.	En el periodo de licencia voluntaria los trabajadores podrán solicitar el pago de su cesantía y además contarán con el servicio de	El ausentismo de empleados podría generar mayores costos a las empresas.

REFORMAS LABORALES	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
		voluntaria sin remuneración.		salud. Se permite que papá y mamá asuman el cuidado del recién nacido.	

Fuente: Ministerio de Trabajo 2017

Elaborada por: La Autora

ANÁLISIS

Las reformas laborales implementadas representan a la empresa un ventaja porque le brinda mayores actividades que realizar, a través del asesoramiento on line.

Al haberse implementado las mencionadas reformas, considerando el bajo nivel educativo de la población, la asesoría y la elaboración de trabajos en las páginas del IESS y del Ministerio de Trabajo, son requeridos por las personas naturales representando por lo tanto mayor carga de trabajo y al mismo tiempo mayores ingresos, que es lo que se persigue a través de la empresa de asesoría. Por lo tanto se puede decir que son una ventaja para la empresa las reformas a la Ley que establece que el trabajador que pierde su empleo puede acogerse al seguro de desempleo o el retiro de los fondos de cesantía acumulados en su cuenta individual, que requieren realizar trámites por internet y en algunos casos las personas no están en capacidad de hacerlos por si solos.

Las reformas relacionadas con personas que buscan el primer empleo, como incentivo para que las empresas contraten a estos trabajadores jóvenes, la reducción de la jornada laboral de 40 horas a 30 horas por semana, la reforma que establece que las pasantías no serán pagadas y el patrono solo cancelara un proporcional equivalente a un tercio del salario básico, la reforma que contempla la posibilidad de pactar por escrito de manera excepcional que se labore por más de 8 horas y la reforma que establece que luego de terminar la licencia de maternidad de tres meses con remuneración y 15 días al padre tendrán derecho a una licencia opcional y voluntaria sin remuneración, prácticamente no afecta en la carga laboral de la empresa ya que únicamente son trámites sencillos que cuenta con el apoyo directo de las dependencias involucradas. Ministerio de Trabajo e IESS.

CRECIMIENTO ECONÓMICO

Tabla N° 26 CRECIMIENTO ECONÓMICO

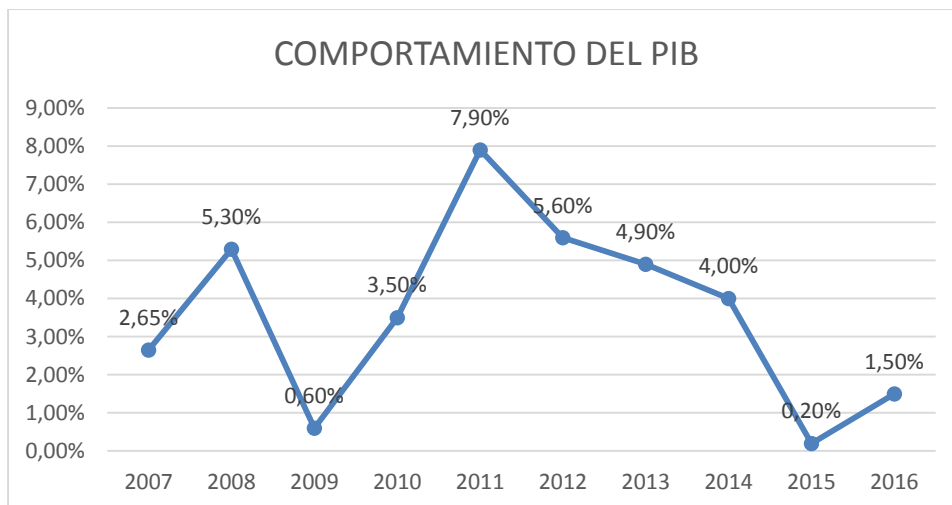
INDICADOR	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PIB	2.65%	5.30%	0,60%	3.50%	7.90%	5.60%	4.90%	4.00%	0.20%	1.50%
PRECIO DEL BARRIL DE PETRÓLEO	\$ 90.00	\$ 95.00	\$ 60.94	\$ 83.00	\$ 83.12	\$ 99.95	\$ 99.13	\$ 93.12	\$ 37.75	\$ 41.00
TASA DE INFLACIÓN	2.30%	8.30%	4.30%	3.30%	4.50%	4.60%	2.70%	3.67%	3.38%	1.12%
TASA DE DESEMPLEO	8.80%	8.70%	8.50%	5.00%	4.20%	4.90%	4.60%	3.90%	4.77%	6.52%
SALARIO BASICO UNIFICADO	\$ 170.00	\$ 200.00	\$ 218.00	\$ 240.00	\$ 264.00	\$ 292.00	\$ 318.00	\$ 340.00	\$ 354.00	\$ 366.00
CANASTA BÁSICA	\$ 472.74	\$ 508.94	\$ 528.90	\$ 544.71	\$ 578.04	\$ 595.70	\$ 620.86	\$ 646.30	\$ 673.21	\$ 700.96
PORCENTAJE DEL SBU FRENTE A LA C.BASICA	35.96%	39.30%	41.22%	44.06%	45.67%	49.02%	51.22%	52.61%	52.58%	52.21%

Fuente: Banco Central del Ecuador y Instituto Nacional de Estadística y Censos 2017

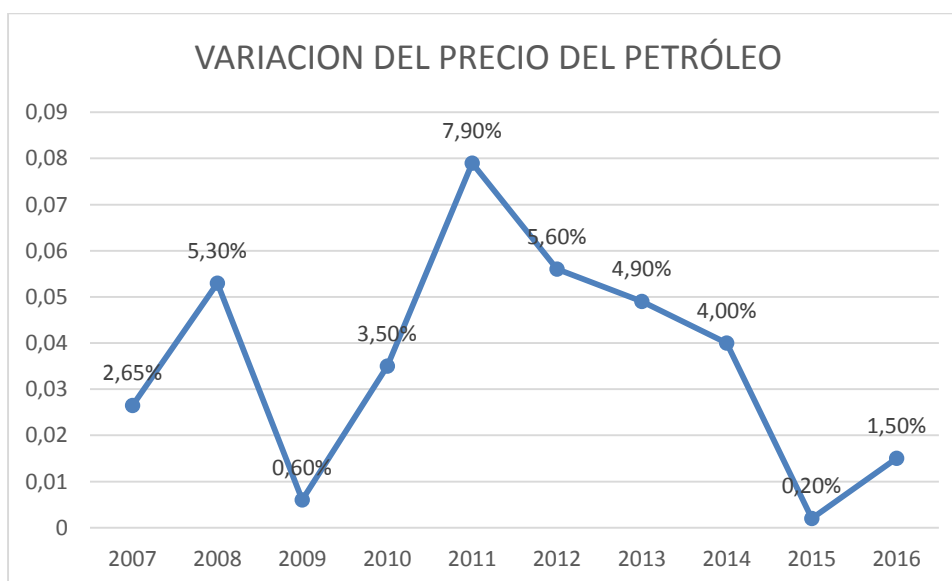
Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS

Realizando una comparación de los principales indicadores económicos ecuatorianos, se puede decir que la economía durante la última década, ha tenido variaciones que representan mejoras en algunos casos y en otros casos los indicadores no son favorables. Al hablar con relación al PIB se puede evidenciar que del años 2007 al 2016 el PIB decrece en 1.15% y por lo tanto este indicador no es favorable, debiendo anotar que esto es a causa de la baja del precio del petróleo que habiendo iniciada la década analizada en noventa dólares por barril ha bajado a cuarenta y un dólares el barril en el año 2016, debiendo destacar que en el año 2015 alcanzó el precio más bajo colocándose en treinta y siete dólares con setenta y cinco centavos, influyendo negativamente en la evolución del PIB. Estos análisis se presentan gráficamente a continuación:

Gráfico N° 19 COMPORTAMIENTO DEL PIB

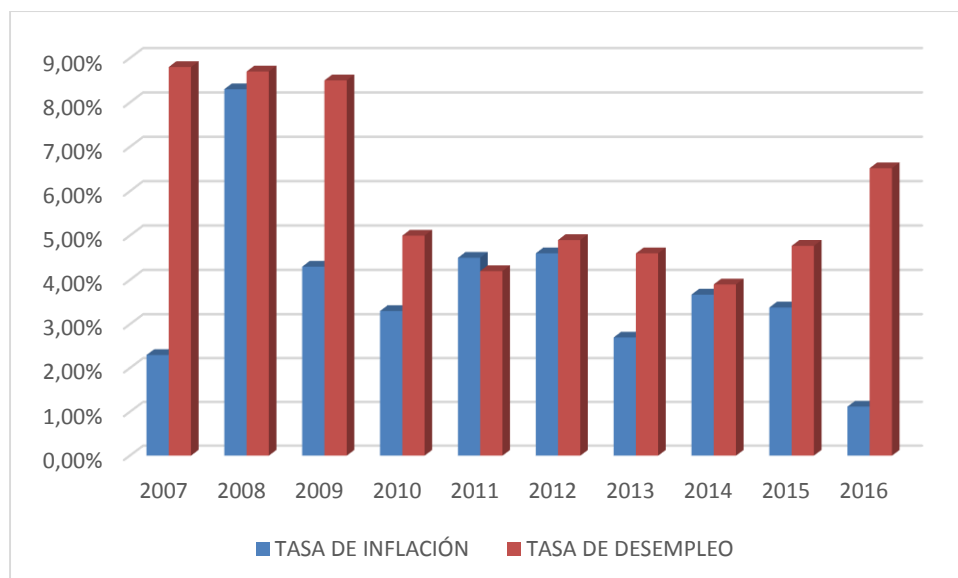
Fuente: Banco Central del Ecuador y Instituto Nacional de Estadística y Censos 2017
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 20 VARIACIÓN DEL PRECIO DEL PETRÓLEO

Fuente: Banco Central del Ecuador y Instituto Nacional de Estadística y Censos 2017
Elaborado por: La Autora

En cuanto a las tasas de desempleo y de inflación se puede indicar que se presentan con mejoras porcentuales ya que en cada caso representan disminuciones de 2.28% y 1.18% respectivamente, convirtiéndose en variones favorables a la economía ecuatoriana. El comportamiento de las tasas de desempleo y de inflación se muestran gráficamente así:

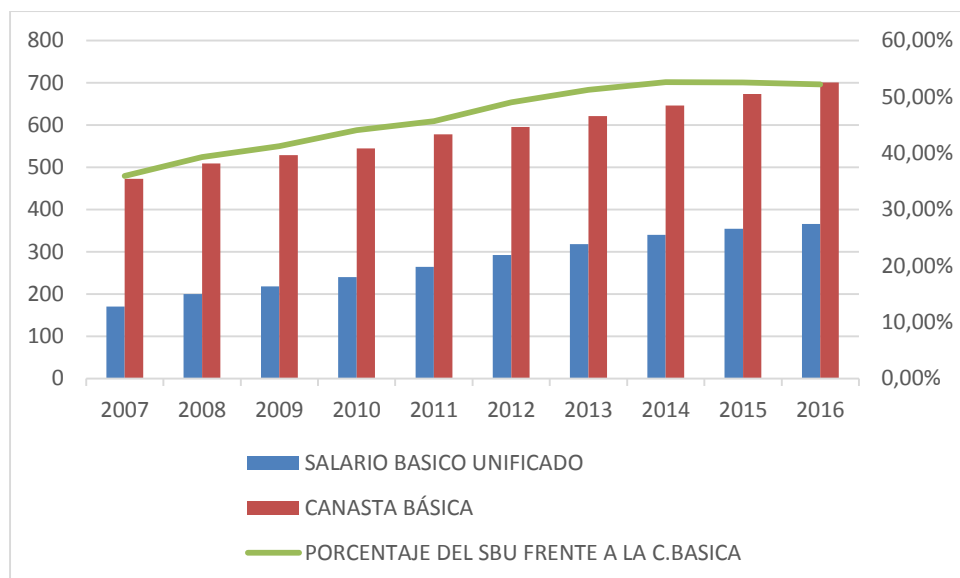
Gráfico N° 21 TASAS DE INFLACIÓN Y TASAS DE DESEMPLEO



Fuente: Banco Central del Ecuador y Instituto Nacional de Estadística y Censos 2017
Elaborado por: La Autora

En cuanto a los indicadores que afectan directamente a los hogares ecuatorianos se puede indicar que han mejorado ya que el Salario Básico Unificado en el año 2007 fue de US \$ 170,00 con una canasta básica para ese año ubicada en US \$ 472,74, es decir los hogares ecuatorianos satisfacen el 35.96% del costo de la canasta básica, pasando al año 2016 a un Salario Básico Unificado equivalente a US \$ 366.00 que representa el 52.21% del costo de la canasta básica que se ubica en ese año en \$ 700.96. Se debe indicar que sin embargo que los indicadores analizados, han sufrido variaciones favorables, no representan a los hogares ecuatorianos la posibilidad de cubrir los gastos básicos necesarios de supervivencia, ya que al año 2016, el sueldo ecuatoriano apenas alcanza a cubrir un poco más de la mitad del costo de la canasta básica.

Gráficamente, el movimiento de estos índices se muestra a continuación:

Gráfico N° 22 SALARIO BÁSICO UNIFICADO Y CANASTA BÁSICA

Fuente: Banco Central del Ecuador y Instituto Nacional de Estadística y Censos 2017
 Elaborado por: La Autora

En conclusión se puede decir que la economía ecuatoriana, en la década comprendida entre los años 2007 y 2016, se han mantenido con una leve variación favorable, anotando como los principales factores determinantes de este comportamiento la baja del precio del petróleo, como se analizó anteriormente, y los movimientos telúricos sufridos por las provincias de la costa ecuatoriana en el mes de abril del año 2016, los mismos que afectaron directamente a la economía, ya que el Gobierno debió destinar fondos no previstos en el presupuesto, para la reconstrucción y atención a los sectores afectados.

TECNOLÓGICO

SISTEMAS INFORMATICOS

El desarrollo cotidiano de nuevos sistemas informaticos afecta a la empresa de manera positiva y al mismo tiempo de manera negativa.

Actualmente, la mayoría de empresas de asesoría Contable y Tributaria cuentan con sistemas informáticos, adquiridos y/o diseñados de acuerdo a las necesidades de cada empresa. Es así que el desarrollo informático es una ventaja para la empresa porque le permite realizar las actividades Contables y Tributarias de una manera ágil y oportuna dependiendo de los plazos establecidos para cada cliente.

La empresa cuenta un sistema informatico que esta acorde con el servicio que ofrece siendo este sistema el principal factor de desarrollo para las actividades de Vega &Co Consultores.

COMPETENCIA

OBJETIVO DEL ANÁLISIS DE COMPETENCIA

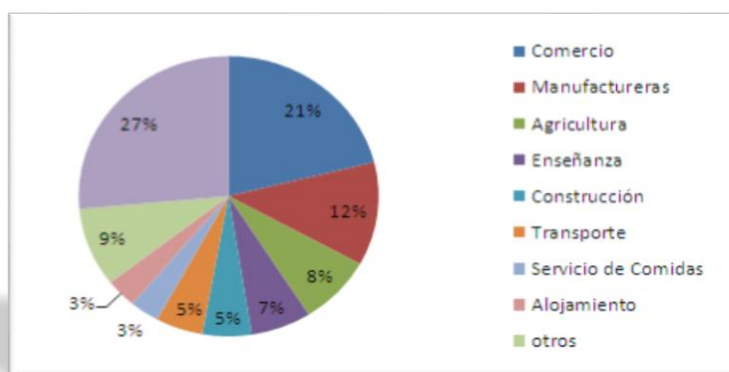
Conocer adecuadamente el mercado en donde se desarrolla la empresa.

Objetivos

- Conseguir un conocimiento profundo de los competidores
- Analizar los líderes del mercado en cuanto a la prestación de servicios de asesoría contable.
- Diseñar una estrategia de marketing para dar a conocer la empresa.

PEA

Gráfico N° 23 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos 2015
Elaborado por: La Autora

DATOS:

Población Imbabura: 435.300 habitantes -Censo 2015

PEA: 320215 equivalente al 74% de la población INEC censo 2015

Microempresa, Empresas Comerciales, Artesanales y de Servicios: 6350- INEC 2015

Competencia: 57 Empresas que ofrecen servicios contables- INEC 2015

CÁLCULO:

6350*21% de la población que se dedica al comercio

1334 posibles clientes

ANÁLISIS:

Considerando los datos arrojados por el último censo realizado en el año 2015 por el INEC la población de Imbabura es de 435.300 habitantes siendo la población económicamente activa el 74% es decir la PEA es de 320215 la misma que se dedica a actividades como comercio, manufactura, agricultura, enseñanza construcción transporte, servicios de comida y alojamiento entre otros.

Para el cálculo de la competencia tomamos en cuenta el 21% de la PEA que se dedica actividades comerciales realizando el cálculo respectivo tenemos como resultado tenemos como resultado 1334 posibles clientes en los cuales la empresa debe enfocarse.

Según los datos obtenidos en la presente investigación el número de empresas competidoras son de 57 es un número considerable ofreciéndole a la empresa una oportunidad para mejorar y capacitar al personal que tenga los conocimientos y ofrecer un servicio de calidad y la empresa pueda posicionarse dentro del mercado.

NIIF**IMPORTANCIA**

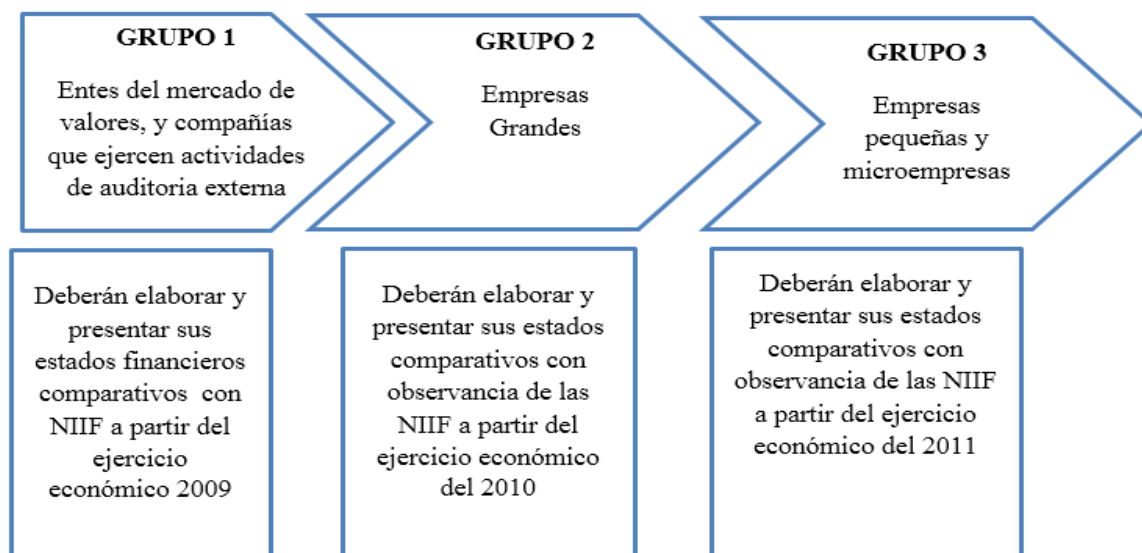
Actualmente, las NIIF constituyen una herramienta de análisis ya que facilita la lectura y el análisis de los Estados Financieros, asegurando la calidad de la información.

Las NIIF tiene como objetivo proporcionar a los propietarios y directores de las entidades un conjunto de normas contables que sean de alta calidad y que en función del interés público, les permita preparar y presentar los estados financieros cuya información sea confiable, transparente y comparable que facilite la toma de decisiones económicas.

CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN

Según la Superintendencia de Compañías y como parte del proceso de transición las compañías se dividen en tres grupos 1,2, 3.

Gráfico N° 24 CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN



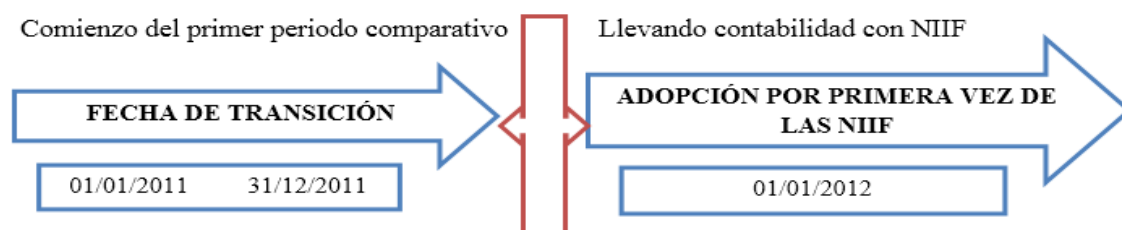
Fuente: Superintendencia de Compañías 2016

Elaborado por: La Autora

La Superintendencia de Compañías estableció el uso obligatorio de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” y determino que su aplicación sea obligatoria por parte de las compañías y entidades sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías para el registro, preparación y presentación de la información financiera a partir del 1 de Enero de 2009 y de esta manera permitir a los empresarios herramientas para enfrentar de la mejor manera posible impactos de la crisis financiera.

PERIODO DE TRANSICIÓN

Gráfico N° 25 PERIODO DE TRANSICIÓN



Fuente: Superintendencia de Compañías 2016

Elaborado por: La Autora

El periodo de transición se refiere a la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” que se deben aplicar al periodo siguiente es decir al finalizar el ejercicio económico ya que a través de la utilización de estas normas el resultado no será el mismo es por ello que no se puede comparar con años anteriores y se debe emplear desde el próximo ejercicio económico.

ENTE REGULADOR

La Superintendencia de Compañías ejercerá los controles correspondientes para verificar el cumplimiento de estas obligaciones sin perjuicios de cualquier control adicional orientado a comprobar el avance del proceso de implementación de las NIIF.

MARCO CONCEPTUAL

Tabla N° 27 MARCO CONCEPTUAL

MARCO CONCEPTUAL	
EL Objetivo de la información financiera con propósito general constituye el fundamento del Marco Conceptual.	
OBJETIVO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA CON PROPÓSITO GENERAL.	El objetivo de la información financiera con el propósito general es proporcionar información financiera sobre la entidad que sea útil a los inversores.
INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS ECONÓMICOS, LOS DERECHOS DE LOS ACREEDORES Y LOS CAMBIOS EN ESTOS DE LA ENTIDAD QUE INFORMA	Los informes financieros también proporcionan información sobre los efectos de las transiciones y otros sucesos que cambian los recursos económicos y los derechos de los acreedores de una entidad que informa
CARACTERÍSTICAS CUALITATIVAS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA ÚTIL	Se aplica a la información financiera proporcionada en los estados financieros.
CARACTERÍSTICAS CUALITATIVAS DE MEJORA	Comparabilidad, verificabilidad, oportunidad y comprensibilidad son características cualitativas que mejoran la utilidad de la información que es relevante.

RESTRICCIÓN DEL COSTO EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA ÚTIL	La presentación de información financiera impone costos y es importante que esos costos estén justificados por los beneficios de presentar esa información.
ELEMENTOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	Los estados financieros reflejan los efectos financieros de las transacciones, los elementos relacionados directamente con la medida de la situación financiera presentada en los estados financieros.
PROBABILIDAD DE OBTENER BENEFICIOS ECONÓMICOS.	La medición del grado de incertidumbre correspondiente al flujo de los beneficios futuros se hace a partir de la evidencia disponible cuando se preparan los estados financieros.
MEDICIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	Es el proceso de determinación de los importes monetarios por los que se reconocen y llevan contablemente los elementos de los estados financieros para su inclusión en el balance y el estado de resultados.
CONCEPTOS DE CAPITAL Y DE MANTENIMIENTO DEL CAPITAL	Se mantiene el capital si el importe financiero de los activos netos al final del periodo excedente al importe financiero de los activos netos

Fuente: NIIF

Elaborado por: La Autora

El marco conceptual de las NIIF puede definirse como la aplicación de la teoría general de la contabilidad contiene fundamentos conceptuales en los que se basa la información financiera, el marco conceptual abarca pautas que contribuyen directamente para proporcionar información financiera útil a los inversionistas, prestamistas y otros acreedores que faciliten la toma de decisiones sobre los recursos de la entidad, a su vez esta información puede ayudar al personal de la empresa a determinar indicadores de liquidez y solvencia para resolver necesidades de financiación, otro factor que abarca el marco conceptual de las NIIF es acerca de los rendimientos financieros que sirven de ayuda a los usuarios a comprender la rentabilidad que ha producido la Empresa haciendo uso eficiente y eficaz de los recursos económicos disponibles.

1.10 ELABORACIÓN DE LA MATRIZ FODA

Tabla N° 28 Fortalezas

FORTALEZAS

- 1.- Nivel educativo superior de todo el personal de la empresa.
 - 2.- Capacitación al personal de forma mensual
 - 3.- Cuenta con una estructura administrativa.
 - 4.- Cuenta con un amplio portafolio de servicios.
-

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Tabla N° 29 Oportunidades

OPORTUNIDADES

- 1.- Reformas Tributaria las personas no se actualizan en temas tributarios por tanto buscan empresas que les brinde asesoría en cuanto a las nuevas reformas implementadas.
 2. Reformas Laborales con lleva una actualización de conocimientos es por ello que las personas buscan asesoría.
 - 3.- Posicionamiento en el mercado actual
 - 4.-Implementación de un sistema informático que le permita aumentar el rendimiento del servicio.
-

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Tabla N° 30 Debilidades

DEBILIDADES

- 1-Desconocimiento de la misión y la visión de la empresa
 - 2.-Inexistencia de un Manual de Funciones.
 - 3.-No utiliza indicadores financieros para saber la situación actual de la empresa.
 - 4.- Las estrategias no están bien planteadas y las metas no son claras.
-

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

Tabla N° 31 Amenazas

AMENAZA
<p>1.- Comportamiento Económico ya que influye en las actividades que debe realizar la empresa en cuanto a nuevas leyes que se deben aplicar.</p> <p>2.- Incremento de la competencia de empresas que ofrecen servicios contables.</p> <p>3.- Continúas Reformas Tributarias.</p> <p>4.- Disminución de la capacidad adquisitiva de los hogares ecuatorianos.</p>

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO POR: LA AUTORA

1.11 CRUCE DE ESTRATEGIAS FA-FO-DO-DA

FORTALEZAS – AMENAZAS

F2- A2. Capacitación al personal de forma mensual este indicador permite que Vega & Co Consultores ofrezca un servicio de calidad ya que el personal se encuentra capacitándose constantemente, existen nuevas empresas que se dedican a la prestación de servicios similares por ello es necesario que la empresa adopte nuevas estrategias entre ella la más acertada es la capacitación al personal para que tengas los conocimientos necesarios de acuerdo a las nuevas necesidades del mercado.

F2- A3. Capacitación al personal de forma mensual es importante capacitar a los trabajadores ya que existen cambios en las reformas tributarias que deben de estar al tanto para poder desarrollar sus actividades de mejor manera y contando con los conocimientos necesarios y poder cumplir con las nuevas reformas que se establecen actualmente.

FORTALEZAS – OPORTUNIDADES

F3-O3. Actualmente Vega & Co Consultores Cuenta con una estructura administrativa que le permite a la empresa tener una organización correcta de los niveles jerárquicos para el correcto manejo de los procesos esta es un ventaja con la que cuenta la empresa para poder posicionamiento en el mercado actual en el que se desarrolla ya que los procesos seguirán pasos ordenados y cronológicos y serán realizados por el personal adecuado.

F4-O3.- Cuenta con un amplio portafolio de servicios que le permite obtener más clientela pero esto implica que el personal debe estar capacitado en todas la áreas para poder resolver

cualquier servicio que el usuario necesite y si la empresa ofrece una gran variedad de servicios es importante que los servicios sean de calidad para que los usuarios regresen. De esta manera la empresa podrá posicionarse en el mercado.

DEBILIDADES-OPORTUNIDADES

D2-O3. Inexistencia de un Manual de Funciones le impide a la empresa convertirse en competitiva ya que los procesos no son los correctos y existe duplicidad de funciones por parte de los trabajadores y Vega &Co Consultores no podrá posicionarse dentro del mercado en el que se desarrolla ya que los trabajadores no cumplen con los objetivos empresariales

D4-O3. Las estrategias no están bien planteadas y las metas no son claras Vega &Co Consultores tiene una falencia en establecer las metas a las que quiere llegar es por ello que no se pueden establecer estrategias que le permita a la empresa medir el rendimiento que tiene y este es un factor negativo que no le permite posicionamiento en el mercado actual y ser una empresa líder en la prestación de servicios contables, financieros y tributarios.

DEBILIDADES- AMENAZAS

D3-A1.- No utiliza indicadores financieros para saber la situación actual de la empresa lo que le impide saber la situación actual y establecer estrategias para mejorar. Actualmente el comportamiento del país ha afectado a distintos sectores por lo cual algunas empresas han quebrado lo que significa que disminuirá el número de clientes que actualmente cuenta la empresa ,por ello es necesario que la empresa utilice indicadores que le permitan la situación actual de la empresa frente a las posibles amenazas.

D4-A2.- Las estrategias no están bien planteadas y las metas no son claras esto impide a la empresa convertirse en líder en la prestación del servicio ya que no establecen estrategias para mejorar las metas internas de la empresa y estas falencias con las que cuenta Vega &Co Consultores le impiden posicionarse en el mercado. En la actualidad se han incrementado las empresas de asesoría contable y es necesario que la empresa reformule las metas que tiene para poder establecer estrategias que le permitan ser una empresa competitiva.

1.12 CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

Una vez concluido el diagnóstico de la empresa Vega & Co Consultores se ha aplicado diferentes técnicas que son primarias y secundarias para la investigación, para la recopilación de información relevante la misma información que ha sido tabulada, analizada y real para conocer la situación actual de la empresa, se ha podido evidenciar que a pesar de contar con un amplio portafolio de servicios profesionales, se establece que existen falencias en los procesos detallados de la siguiente manera:

La empresa no cuenta con un Manual Administrativo y Financiero que le sirva como referente para mejorar la estructura administrativa que posee y apoye en la gestión empresarial.

Los trabajadores no conocen la misión y visión de empresa a pesar de que si existe dentro de la entidad esto trae graves inconvenientes porque al desconocer esto no saben hacia dónde va la empresa en función de objetivos comunes.

Según lo expuesto en la Tabla 6 y en la figura 4 se puede evidenciar que los usuarios están de acuerdo con el servicio de VEGA & CO Consultores este es un punto favorable para competir con otras empresas.

La empresa ofrece servicios garantizados y acorde a la necesidad de los contribuyentes detallada en la tabla 10, figura 8 donde se puede apreciar el resultado favorable para la empresa lo que significa que está en buen camino en cuanto a la asesoría de servicios y los usuarios están satisfechos con el servicio que reciben por parte de Vega & Co Consultores.

Los usuarios están de acuerdo con la posibilidad de capacitar al personal esto se detalle en la tabla 7 y figura 5 de la capacitación del personal depende el progreso de la empresa

Vega & Co Consultores ofrece un amplio portafolio de servicios que le dan una ventaja competitiva con otras empresas de asesoría contable pero el éxito no se radica en ofertar

muchos servicios sino de ofrecer un servicio de calidad, esto lo consigue gracias a las capacitaciones que le imparte a su equipo de trabajo mensualmente que les permite a cada trabajador prepararse para cumplir el perfil que requiere cada puesto de trabajo.

La empresa cuenta con falencias internas reflejadas en los procesos pese a este inconveniente ha logrado prestigio para competir con las demás empresas que ofrecen servicios similares estableciendo una ventaja competitiva al ofrecer un valor agregado al servicio y optimice recursos y de esta manera evitar duplicidad de actividades para que el personal tenga claro las funciones que debe desempeñar para garantizar la calidad del servicio y se logrará cumplir con la misión y visión que tiene la institución. Por lo expuesto anteriormente se muestra que es importante que se desarrolle el presente MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

En la actualidad las empresas necesitan contar con un manual de funciones que les permita evitar duplicidad en sus procesos es por ello que mi propuesta es de implementar un manual de funciones para la empresa Vega &Co Consultores ya que por ser una empresa nueva dentro del mercado no cuenta con esta herramienta.

Para la ejecución de este manual se realizó una observación directa en la empresa para determinar su situación actual y tomar las medidas correspondientes, también se utilizó encuestas dirigidas a los usuarios de esta empresa y al personal de la empresa para la tabulación de las encuestas se utilizó el sistema estadístico S.P.S.S donde se obtuvo resultados relevantes y un nivel de confianza del 95% donde se llegó a la conclusión de que la empresa necesitaba esta herramienta para mejorar los procesos y ubicar al personal de acuerdo al perfil que debe cumplir detallado en el manual de funciones ,para que de esta manera Vega&Co Consultores pueda expandir su mercado otro instrumento para la recolección de datos fue una entrevista al gerente para saber la situación actual de la empresa.

2.1 EMPRESA

2.1.1 DEFINICIÓN DE EMPRESA

La empresa se define como una entidad económica que busca cumplir con los objetivos trazados está destinada con fines económicos a cambio de un servicio.

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes a la par de asegurar la continuidad de la estructura productiva y comercial, así como sus necesarias inversiones. (Bravo & M, 2012, pág. 14)

De acuerdo con el autor la empresa se define como una entidad económica con el fin de satisfacer una necesidad dentro del mercado.

2.1.2 CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

La clasificación de las empresas se define en dos como las de carácter lucrativo y las empresas no lucrativas.

Empresas de carácter lucrativo. - son aquellas que tienen como fin generar utilidades para sus dueños o accionistas, estas empresas prestan servicios, comercializan productos.

Empresas no lucrativas. Tienen como objetivo principal brindar un servicio de asistencia a la comunidad, como educación, salud o infraestructura urbana, más que obtener una utilidad. (Bravo & M, 2012, pág. 12)

La empresa se les clasifica de acuerdo a la actividad a la que se dedican, existen las que tienen fines lucrativos dedicadas a ofrecer un bien o un servicio y también existen las que no persiguen conseguir utilidad, pero esto no quiere decir que estas empresas tengan pérdida es el caso de la educación y de la salud que son servicios prestados gratuitamente para servir a la colectividad.

2.1.3 ENTORNO DE LA EMPRESA

El entorno de la empresa se define como un elemento del sistema económico donde inciden factores como el ambiente laboral donde se desarrolla la empresa y también factores que se involucran con el desarrollo de las actividades

La empresa interactúa con el resto de los elementos que conforman el sistema. Por tanto, podemos decir que la empresa no es más que un elemento de sistema económico más amplio, si pudiéramos trazar una línea divisoria imaginaria entre la empresa y el resto de los elementos de ese sistema más amplio, tendríamos, por una parte, elementos que se quedarían en el interior de la línea, por estar íntimamente ligados a la empresa y por otra parte elementos que se situarían en el exterior pero que también influirán en el desarrollo normal de las actividades. (Maquerida, 2011, pág. 15)

El entorno de la empresa se relaciona a los factores que afectan el desarrollo de la empresa tales con la competencia, factores externos como los desastres naturales a los que estamos expuestos es decir las amenazas con las que cuenta la empresa.

2.2 ADMINISTRACIÓN

2.2.1 DEFINICIÓN

La administración se define como un proceso en el que se diseña un ambiente de trabajo idóneo para que de esta forma la organización mejore su productividad.

Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. La administración se aplica a cualquier tipo de organización ya que se ocupa de la productividad lo supone efectividad y eficiencia y la suma de los dos para lograr la eficiencia (Brealey Myers, 2012, pág. 4)

La administración es una herramienta utilizada en las personas que trabajan en grupos y buscan un fin común para beneficio de la organización y consecución de objetivos institucionales.

2.2.2 FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Las funciones para la administración se enfocan en cinco etapas como son la planificación que se especifica en analizar la situación actual de la empresa para la siguiente etapa que es la organización se encarga de mantener la estructura material y social de la empresa etapa de Coordinación que se encarga de supervisar que todos los procesos se ejecuten de una manera correcta y por último tenemos la etapa de Control es la que se encarga en supervisar a cada departamento y los procesos que cumplen sea los adecuados

Las funciones de la administración se resumen en cinco partes que son indicadores claros para poder ejecutar de una manera correcta los procesos, cada una cumple con una misión específica que van de la mano constituyéndose como una estrategia para mejorar los procesos. (Brealey Myers, 2012, pág. 6)

Para la etapa de dirigir se enfoca en la manera de guiar al personal al momento de delegar funciones evitar duplicidad de funciones esta es la etapa más importante de la administración.

2.2.3 PAPEL DEL ADMINISTRADOR FINANCIERO

El papel del administrador financiero se enfoca en la realización del flujo de efectivo para identificar la actividad económica que tiene la empresa detallando desde los gastos que incurre la empresa así como la utilidad que genera la empresa al final del periodo para establecer técnicas que nos permita disminuir los gastos innecesarios en los que la organización incurre.

“El papel del administrador financiero que se representa el flujo de efectivo de los inversionistas a la empresa. El flujo comienza cuando la empresa vende valores para obtener dinero” (Koontz, 2012, pág. 23).

El papel de los administradores financieros consiste en la realización del flujo de efectivo donde se detallan las actividades económicas de la empresa desde los gastos de constitución hasta la utilidad que generan para hacer un análisis y saber dónde se deben amenorar los gastos.

2.2.4 Proceso Administrativo

El proceso administrativo es el instrumento que le permite al administrado profesional comprender la dinámica del funcionamiento de la empresa así como su metodología de trabajo, y facilitar su dirección y control. (Estupiñan, 2012, pág. 165).

Planificación

Planificar es la proyección impresa de las acciones a corto plazo, mediano y largo plazo para la empresa para que opere con éxito tanto al interior como en el exterior en el que se desenvuelve lo cual permite administrar los recursos y también organizarlas y dirigir las.

Organización

Es la fase del proceso administrativo en el cual se aplican técnicas administrativas para estructurar una organización social y definir las funciones por área o departamentos se establece la autoridad en materia de toma de decisiones de los miembros y se definen, las líneas de comunicación para realizar el trabajo en equipo.

Dirección

Significa conducción hacia un rumbo con un propósito por lograr sin embargo, administrativamente es un nivel jerárquico en la estructura organizacional con funciones establecidas.

Control

El control es un elemento vital de un sistema administrativo ya que permite a las empresas autorregularse, es decir mantener el desarrollo de los términos deseados desde la planeación. Existe una frase administrativa que señala que “**Solo lo que se mide se puede mejorar**”. Es por ello que se deben evaluar todos los factores de la empresa para mejorar la calidad del servicio y mantener un sistema de calidad.

El proceso administrativo permite entender el proceso de la empresa y facilitar la dirección y el control de la misma, el proceso está conformado por cuatro etapas las cuales son planificación, organización, dirección y control cada una de estas etapas contribuyen con el desarrollo y mejoramiento de la empresa.

2.3 CONTABILIDAD

2.3.1 DEFINICIÓN

Contabilidad se define como una técnica de gran importancia que utilizan las empresas que tienen como actividad la prestación de bienes o servicios también, permite saber con exactitud la situación actual de la empresa para la toma de decisiones acertadas.

La contabilidad es una técnica fundamental utilizada por las empresas que se dedican a ofrecer un bien o un servicio donde se detalla sus movimientos para poder tomar decisiones acertadas. La contabilidad se encarga del reconocimiento de los hechos que afectan el patrimonio, de la valoración justa y actual de los activos y obligaciones de la empresa y de la presentación relevante de la situación económica financiera. (Zapata, 2011, pág. 8).

La contabilidad es una herramienta utilizada para reflejar los movimientos de la empresa en cuanto a ventas y compra de mercadería y la utilidad que generan durante un ejercicio luego de restar los gastos y sumar los ingresos y tener como resultado la utilidad del ejercicio o en el peor de los casos la pérdida del ejercicio.

2.4 DIFERENCIA ENTRE CONTABILIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA.

Tabla N° 32 DIFERENCIA DE CONTABILIDAD FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

CONTABILIDAD FINANCIERA	CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA
Da orientación financiera	Da orientación administrativa
Se fundamenta en los principios generalmente aceptados ahora NIIF	No se basa en normativa alguna, utiliza las disciplinas que sean necesarias.
Como resultado final entrega estados financieros de uso general.	Entrega informes como los solicite la administración
Es empleada por quienes toman decisiones externas, como los accionistas, los proveedores, los clientes, el gobierno, etc.	Es empleada por las personas que toman decisiones internas, como altos ejecutivos, los jefes de departamento y del personal administrativo.
Genera información sobre el pasado o hechos históricos de la organización.	Se enfoca en el futuro de la organización
Es obligatorio por diversas leyes	Es opcional.

ELABORADO POR: PEDRO ZAPATA, 2011

FUENTE: CONTABILIDAD GENERAL CON BASE A LAS NORMAS INTERNACIONALES DE LA INFORMACIÓN

En la tabla se puede diferenciar que contabilidad financiera no es lo mismo que contabilidad administrativa ya que las dos tienen enfoques diferentes que están dirigidos hacia la contabilidad y hacia la administración con procesos similares al momento de evaluar ya que uno se dirige hacia la contabilidad mientras que la otra se refiere al aspecto administrativo de la empresa para la toma de decisiones dentro de la empresa.

2.5 CONTABILIDAD DE ENTIDADES DE ECONOMÍA SOLIDARIA

Son posiblemente la herramienta más utilizada para el análisis de estados financieros es utilizada para varios propósitos como para medir el comportamiento de las cuentas de un estado financiero durante todo el periodo.

Contabilidad de entidades de economía solidaria es una medida de comportamiento de las cuentas para determinar la dinámica de cada cuenta durante el ejercicio contable y la comparación de sus balances, para hacer una comparación entre entidades del mismo sector o de una misma actividad.

Para calcular indicadores promedio, tendencias y muchas otras modalidades que permitan hacer análisis financiero del pasado y proyectar el futuro de las entidades. (Zapata, 2011, pág. 223).

La contabilidad en entidades de economía solidaria cumple con un rol específico que consiste en hacer un análisis financiero de las actividades pasadas de la empresa y de esta manera poder proyectarse hacia actividades futuras para la entidad.

2.6 INFORMACIÓN FINANCIERA

2.6.1 DEFINICIÓN

La información financiera inicia con un registro de las funciones que afectan la

La información financiera proviene de la contabilidad, a su vez, esta es un sistema de información que inicia con el registro organizado de las funciones que afectan económicamente a la empresa, y es la base para proporcionar información financiera estructurada a fin de que los diferentes usuarios la empleen para la toma de decisiones. (Romero, 2012, pág. 25).

La información financiera tiene una relación directa con la contabilidad por que las dos utilizan un registro donde se detallan las actividades económicas de la empresa detallando los

rubros de la empresa de acuerdo a la actividad a la que se dedica para saber la situación actual de esta manera constatar que se cumplan con los objetivos institucionales.

2.6.2 OBJETIVOS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

La información financiera es de tipo cuantitativa, se expresa en términos monetarios y muestra los logros en la operación, las inversiones y los financiamientos que una entidad tiene con el tiempo.

El objetivo primordial de la información financiera es proporcionar información sea útil para la toma de decisiones. Asimismo, y dada la diversidad de usuarios y que cada uno tiene sus propias necesidades, la información financiera también debe proporcionar fundamentos para el análisis que cada uno realice. Por otro lado, los estados financieros constituyen los informes por excelencia de la información financiera, que adquieren solidez al aplicar las Normas de Información Financiera (NIF) que detallan la forma como deben manejar la información contable. (Romero, 2012, pág. 2)

La información financiera es una herramienta que permite obtener información que sirva para la toma de decisiones dentro de la organización también proporciona fundamentos que permiten hacer un análisis de cada proceso para mejorar la calidad del servicio.

2.7 CONTABILIDAD FINANCIERA

2.7.1 CONCEPTO

Contabilidad Financiera es una herramienta que permite a la empresa tomar decisiones en lo referente a la parte financiera de la empresa es decir disminuir los gastos innecesarios para obtener mayor rentabilidad.

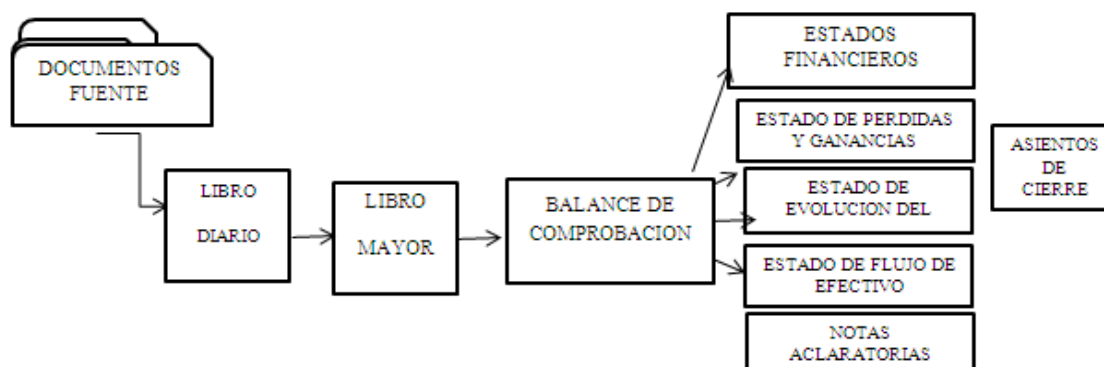
En el mundo de negocios, en general, todas las empresas relacionadas con la actividad económica tienen una necesidad vital de información financiera para lograr los objetivos que se han propuesto que les permita obtener un rendimiento sobre su inversión. Por tal razón, la

contabilidad es la mejor herramienta de que disponen para satisfacer esa necesidad. (Romero, 2012, pág. 14)

La contabilidad financiera sirve para que los administradores de la empresa tomen la decisión más acertada en cuanto al progreso para generar mayor utilidad y de esta forma poder mejorar la calidad del servicio y lograr que este sea garantizado y que cumpla con todos los procesos establecidos y también debe cumplir con los estándares de calidad y cumpliendo con la normativa legal vigente.

En esta grafica se detalla el proceso contable y la importancia que tiene para la puesta en marcha de la empresa.

FIGURA 1 Proceso Contable



FUENTE: (Zapata, 2011)
ELABORADA: POR LA AUTORA

El proceso contable es una técnica estructural que se aplica mediante la normativa vigente definiendo a la normativa como algo que se debe cumplir establecida en leyes que se refiere al proceso que debe seguir y a normativa que se aplica para cada cuenta es decir que el proceso contable permite a la empresa tomar decisiones económicas y para la optimización de recursos.

2.8 PLAN DE CUENTAS

El plan de cuentas es un detalle de las cuentas que se utiliza en la empresa.

“El plan de cuentas es un listado de cuentas que manejan los entes económicos para el registro de hechos contables”. (Zapata, 2011, pág. 36)

Es donde se detallan las cuentas que la empresa utiliza para el desarrollo normal de las actividades empresariales.

2.8.1 ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros de una empresa son primordiales puesto que proporcionan diversa información financiera que permite evaluar el desempeño económico de una empresa.

Los estados financieros de una empresa son primordiales puesto que proporcionan diversa información financiera que permite evaluar el desempeño económico de una empresa a través de los cuales los usuarios de la información financiera perciben la realidad de las empresas y, en general, de cualquier organización económica dichos informes constituyen el producto final del llamado ciclo contable. Los estados financieros básicos informan sobre el desempeño financiero del negocio, su rentabilidad y liquidez. (Jimenez, 2014, pág. 134).

2.8.2 OBJETIVOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los objetivos de los estados financieros son una herramienta que permiten saber la situación actual de la empresa donde se reflejan las ganancias y las pérdidas de la empresa para tomar decisiones que permitan contribuir con el desarrollo de la empresa

Los estados financieros básicos deben cumplir los objetivos de informar:

- La situación financiera de la empresa en cierta fecha (balance)
- Los resultados de sus operaciones por el periodo contable terminando en dicha fecha. (Estado de resultados)
- Los cambios en su situación financiera por el periodo contable terminado de dicha fecha (Jimenez, 2014, pág. 382).

Los objetivos de los estados financieros es para saber la situación actual de la empresa para detectar las falencias.

2.9 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

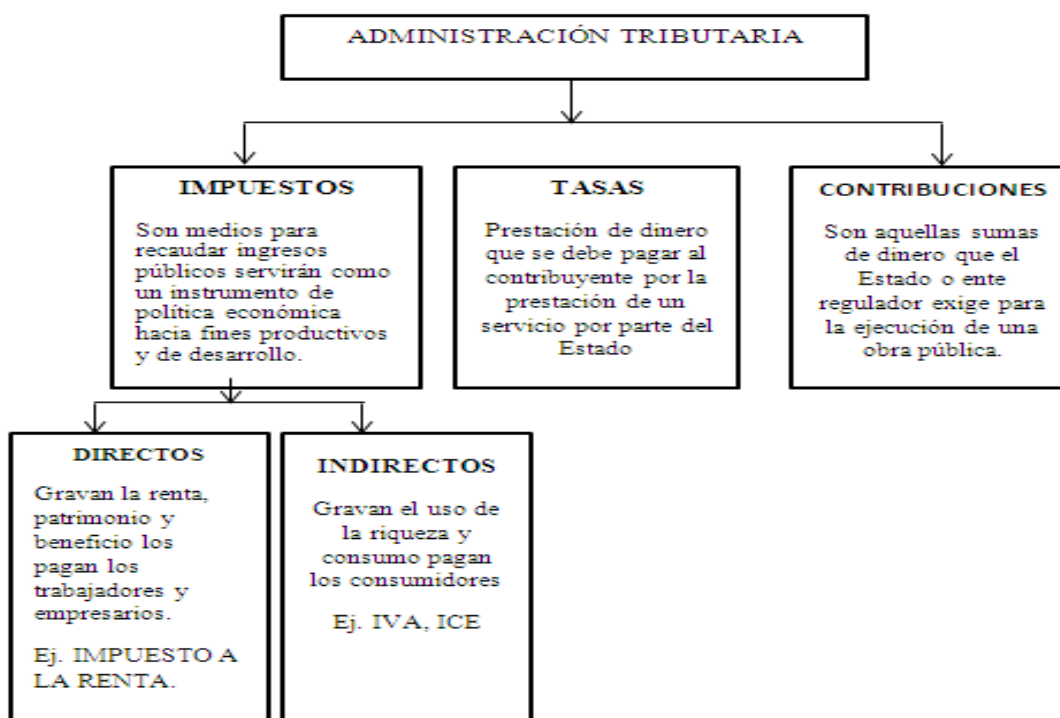
2.9.1 DEFINICIÓN

La administración tributaria se enfoca en aspectos relacionados a la recaudación de impuestos y las obligaciones tributarias que debe cumplir la empresa.

Es un sistema de información que comprende las normas, reglas y procedimientos que deben aplicarse en la planeación, preparación y presentación de la información requerida por las autoridades tributarias, orientada a cuantificar las cargas tributarias de los contribuyentes y a determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los sujetos. (Hernandez R. , 2012, pág. 2).

La administración tributaria se enfoca en las declaraciones a las que está sujeta la empresa para cumplir con sus obligaciones con el estado de acuerdo al nivel de ganancias que se refleje en los gastos presentados.

FIGURA 2 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA



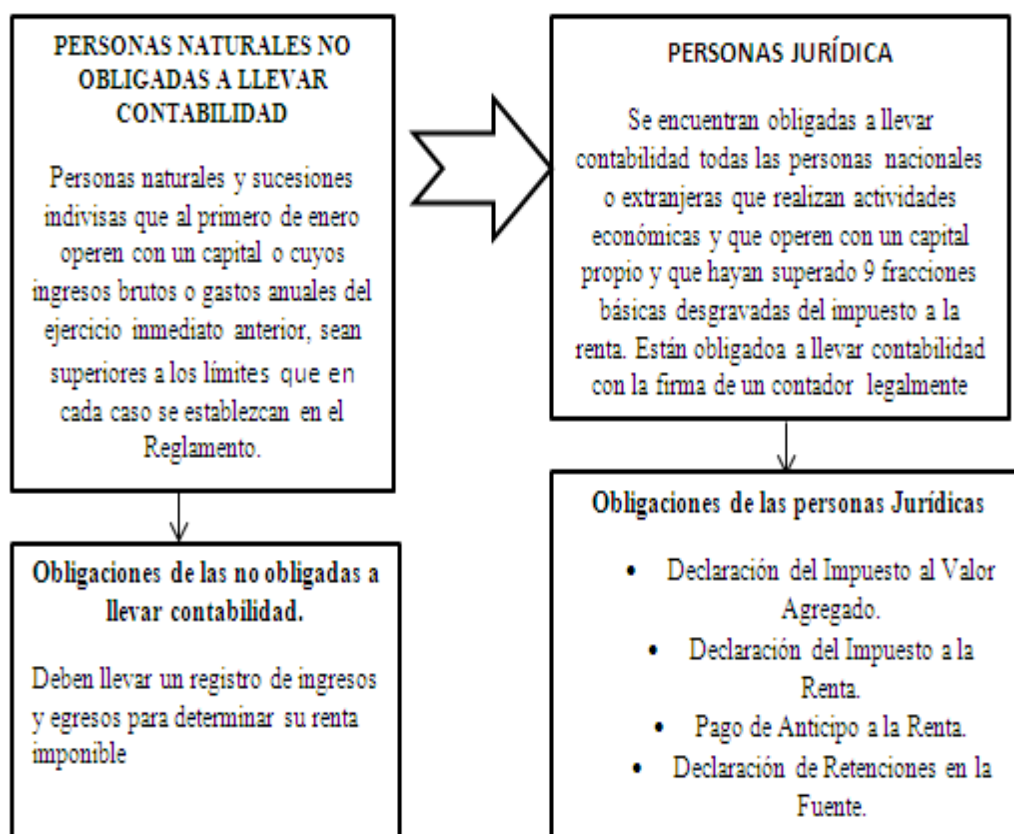
2.10 OBLIGACIÓN TRIBUTARIA

2.10.1 CONCEPTO

Es el vínculo jurídico personal existen entre el estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero especies o servicios apreciables en dinero. (Hernandez R. , 2012, pág. 29)

Obligación tributaria es la que adquiere toda persona o sociedad que realicen actividades económicas, así como también para las personas que operen con un capital propio.

FIGURA 3 CUADRO COMPARATIVO



Fuente: Ley del Régimen Tributario Interno (2016)
Elaborado por: La Autora.

En el cuadro se establece la diferencia de obligaciones tributarias que tienen las personas de acuerdo a su actividad económica existe dos grupos de personas las naturales no obligadas a llevar contabilidad pero si tienen una actividad económica deben de elaborar un registró de ingresos y gastos, mientras que para el otro grupo el de las personas jurídicas deben de seguir un proceso más extenso con la presentación de formularios de acuerdo a la actividad económica a la que se dediquen.

2.10.2 GLOSARIO DE TÉRMINOS TRIBUTARIOS

Según El Código Tributario (2016)

Art 25 Contribuyente Es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente, quién según la ley deba soportar su carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas.

RESPONSABLE

Sin tener el carácter de contribuyente debe por disposición expresa la ley a cumplir las obligaciones atribuidas.

EXENCIÓN

Dentro de los límites que establezca la Ley sin perjuicio de lo que se disponga en Leyes Orgánicas o Especiales en general está exento del pago del pago de impuestos pero no de tasas ni de contribuciones especiales.

- El Estado
- Los GADs
- Las Empresas de Economía Mixta.
- Las Instituciones y Asociaciones de carácter privado de beneficio o de educación
- Entidades de Derecho Público
- Entidades de Derecho Privado con finalidad social o pública.

Las exenciones generales de este artículo no serán aplicables al impuesto al valor agregado IVA e Impuesto a los Consumos Especiales ICE.

Según El Código Tributario 2016 Art.67

Facultades de la Administración Tributaria

- Sancionadora. - impone sanciones pertinentes
- Determinadora. - determinación de la obligación tributaria
- Resolutiva. - base legal
- Recaudadora. - recaudar tributos.

2.11 IMPUESTO A LA RENTA

2.11.1 CONCEPTO

Según la Ley Régimen Tributario Interno (2016).

Art.1 Objetivo del Impuesto. Establece el impuesto a la renta global que obtenga las personas naturales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley.

El impuesto a la renta es son los ingresos obtenidos de fuente ecuatoriana a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes consistentes en dinero, especies o servicios, los ingresos obtenidos en el exterior por personas por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales.

2.12 INDICADORES FINANCIEROS

2.12.1 DEFINICIÓN

Los indicadores financieros, determinados mediante aplicaciones de razones, son posiblemente la herramienta más utilizada para el análisis de estados financieros se utilizan con muy variados propósitos:

Como medida de comparación de cuentas o grupos de cuentas de un mismo estado financiero.

Para determinar el comportamiento de las cuentas de una misma entidad, a lo largo del tiempo, mediante la comparación de sus balances, en un lapso de su vida. (Cardozo, 2011, pág. 45)

Para calcular indicadores promedio, tendencia y muchas otras modalidades que permitan hacer un análisis financiero del pasado y proyectar el futuro de las entidades.

Los indicadores financieros como lo menciona el autor son una herramienta necesaria para la toma de decisiones dentro de la empresa para obtener mayor rentabilidad.

2.12.2 CLASIFICACIÓN DE RIESGOS

- **Riesgo de liquidez.**-se enfoca en la pérdida de la capacidad adquisitiva que tiene la empresa frente a una obligación.
- **Riesgo de operaciones.**- es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras originadas por falencias en los procesos.
- **Riesgo de apalancamiento.**- para tener mayor exposición dentro del mercado financiero como un desembolso inicial.
- **Riesgo de rendimiento.**- es el rendimiento que esperamos obtener de unas inversiones en un determinado tiempo.

Es la probabilidad de que suceda un evento hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debido a los cambios producidos en el sector en el que se desarrolla, es decir al impedimento de devolución de capital y la inestabilidad de los mercados financieros.

2.13 MEJORA CONTINUA

La mejora continua involucra pasos que se deben implementar en la empresa para mejorar ya que siempre un cambio implica mejora.

Hablar de mejora continua es hablar de calidad, de ciencia de educación, de constante capacitación .Permitiendo identificar dificultades y trabajar en solución generando bienestar no solo en las empresas sino en la vida personal pues no reconocer las propias fallas es el primer paso para detener el crecimiento. (Loufatt, 2012, pág. 61)

Mejora continua implica estar dispuestos a cambiar para alcanzar los objetivos de la empresa mediante la utilización de nuevos procesos que aparecen dentro del mercado.

2.14 PROCESOS

Los procesos son pasos a seguir para la consecución de un producto o servicio de acuerdo a la necesidad de la empresa.

Un proceso es un conjunto de actividades que interactúan para ofrecer un bien o un servicio mediante la utilización de pasos ordenados que permitan satisfacer las necesidades de los clientes mediante la prestación de bien o servicio terminado (Coulter, 2012, pág. 23)

MACROPROCESO

Es un conjunto de procesos que constituyen, en forma sistemática a satisfacer los requerimientos de la empresa para lograr el cumplimiento.

PROCESO

Conjunto de pasos que se someten para elaborar algo o transformar algo que permitan satisfacer las necesidades de los clientes

SUBPROCESOS

Concepto relacionado en informática representan secuencias de instrucciones que se deben ejecutar en un orden concreto.

Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema El concepto puede emplearse en una variedad de contextos.

Finalmente desde el punto de vista de una empresa, un proceso da cuenta de una serie de acciones que se toman en el aspecto productivo para que la eficiencia sea mayor, en efecto las

empresas buscan continuamente aumentar su rentabilidad, produciendo más y bajando sus costos. Para ello diseñan sistemas de actuación que garantizan esta circunstancia luego de análisis.

2.15 MAPA DE PROCESOS

Los mapas de proceso de una organización se contempla durante la elaboración de su plan estratégico con el objetivo de conocer mejor y más profundamente el funcionamiento y el desempeño de los procesos y las actividades en los que se halla involucrada.

En los procesos que están presentes en una organización mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. Se agrupan de la siguiente manera. (Fontalvo.Tomas, 2013, pág. 52)

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Son aquellos procesos que gestionan la relación de la organización con el entorno y la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejoras de la organización.

PROCESOS MISIONALES

Corresponderían a los procesos centrales es decir actividades primarias o procesos de negocios son los que en mayor medida gestionan las actividades que desembocan en la entrega del producto o servicio .Están por tanto directamente relacionados con la misión de la organización y en general consumen la mayor parte de los recursos de los mismos.

PROCESOS DE APOYO

Estos procesos si bien su resultado no son obtenidos directamente por el cliente interno son fundamentales, para que los procesos clave operen correctamente (Loufatt, 2012, pág. 35)

Los mapas de procesos se definen gráficamente, en lo que se conoce como diagramas de valor, combinando la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales del departamento respectivo, en el que se inscribe cada proceso.

2.16 DIAGRAMA DE FLUJO

2.16.1 DEFINICIÓN

El diagrama de flujo es una herramienta que permite dar seguimiento a sus operaciones mediante este diagrama que es un elemento fundamental para descomponer en partes `procesos complejos, lo cual facilita su comprensión y contribuye a fortalecer la dinámica organizacional y a simplificar el trabajo.

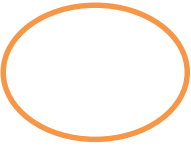






Es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolo que clarifican la interrelación entre diferentes factores y unidades administrativas, así como la relación de causa – efecto que prevalece entre ellos este recurso contribuye un elemento de decisión invaluable para organizaciones (Loufatt, 2012, pág. 68).

Este diagrama permite identificar las causas que están entorpeciendo el desarrollo de la empresa mediante factores analíticos que permitan tomas decisiones acertadas.

La metodología que se utiliza es ANSI (American National Standard Institute) se utiliza para representar flujos de información de procesamiento de datos en cual se utilizan símbolos utilizados en diagramas de flujo administrativo

Tabla N° 33 FLUJO GRAMA

METODOLOGÍA ANSI (American National Standard Institute)

	INICIO	Hay operación cuando algo está siendo creado, decir se modifican características de ese algo.
	OPERACIÓN	Cuando algo es reservado verificado o inspeccionado con ser alterado en sus características.
	TRANSPORTE O TRASLADO	Acto de mover de un lugar a otro.
	ESPERA O DEMORA	Etapa en que algo permanece ocioso en espera de que algo acontezca
	ACTIVIDAD O PROCESO	Indica una acción o proceso.
	DECISIÓN	Cuando se toma un curso de acción entre dos o más alternativas.
	ALMACENAMIENTO	Cuando se almacena o archiva algo.

FUENTE: (Munch, 2012)

ELABORADO POR: LA AUTORA

2.17 MANUALES**2.17.1 CONCEPTOS**

Un manual es una herramienta que sirve como una guía institucional donde se detallan las funciones de cada trabajador y el perfil que debe cumplir cada trabajador de acuerdo en el área donde se desempeñan.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Benjamin, 2011, pág. 29)

El autor define a los manuales como una herramienta para registrar de una manera ordenada la información de la organización así como también los lineamientos a los que se rige la empresa

2.17.2 OBJETIVOS

- Presentar una visión de conjunto de la organización
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa para definir responsabilidades.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de las instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales en los procesos de negociación.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas al personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos y materiales disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilita el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la entidad.

2.17.3 TIPOS DE MANUALES

a) POR SU NATURALEZA O ÁREA DE APLICACIÓN.

Micro administrativo: Son los manuales que pertenecen a una sola organización.

Macro administrativos: Son documentos que contienen información de más de una organización.

Meso administrativos: Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad.

Los manuales que se clasifican por su área de aplicación son de tipo administrativo y constituyen una herramienta que sirve como medio de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada, sistemática de información de una organización.

b) POR SU CONTENIDO.

De organización: Contienen información detallada sobre antecedentes, legislación, estructura orgánica y organigrama

De procedimientos: Constituye un documento técnico que influye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de las actividades de rutina en cuanto a niveles jerárquicos.

De gestión de calidad: Documentos que describen y consiguen información acerca de alcance, exclusiones y directrices de calidad.

De políticas: sirven como marco de actuación para diseñar e implementar estrategias en una organización.

De contenido múltiple: Estos manuales concentran información relativa a diferentes aspectos de una organización.

Este tipo de manuales son instrumentos que apoyan el funcionamiento de empresa a través la especificación de bases jurídicas, objetivos, políticas, estructuras y toda la información detallada acerca del accionar de la empresa.

c) POR SU ÁMBITO

Generales: Son documentos que contienen información general de una organización, según naturaleza, estructura y operaciones.

Específicos: Estos manuales contendrán información de una unidad administrativa o área, incluye la descripción de los puestos.

Enfoque: Contiene información detallada del contenido de los manuales de organización, procedimientos y sistemas de gestión de calidad. (Coulter, 2012, pág. 52)

Este tipo de manual incluye reglamentos internos que se enfocan en la estructura global, políticas y los procedimientos de trabajo del personal de la empresa, también incluye información general de la organización.

2.17.4 MANUAL ADMINISTRATIVO

Los manuales administrativos es una manera ordenada de presentar la información, de la empresa dando a conocer los lineamientos a los que está sujeta la empresa.

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización. (Benjamin, 2011, pág. 194).

De acuerdo con el autor los manuales administrativos se enfocan en la estructura organizativa de la empresa.

2.17.5 MANUALES DE POLÍTICAS

Se encargan de lo referente al marco de desarrollo y a los organismos de control.

“El manual de políticas, se encarga de establecer las líneas directrices o guías que servirán de marco para el desarrollo de alguna función, actividad, o procedimiento de las diversas unidades orgánicas” (Loufatt, 2012, pág. 142).

Según Loufatt el manual de políticas es de gran importancia en toda organización ya que permite a la empresa establecer lineamientos o guías que permitan encaminar a la organización hacia el éxito organizacional.

2.18 SERVICIO AL CLIENTE

2.18.1 DEFINICIÓN

El servicio al cliente es la parte fundamental dentro de toda la organización ya que el cliente es el motor para que la empresa.

“El servicio al cliente es un conjunto de acciones todas ellas llevadas a cabo y diseñadas por parte de la empresa vendedora, cuyo fin es obtener la satisfacción del cliente” (Hernandez R. , 2012, pág. 292).

El servicio al cliente como menciona el autor están enfocadas a la satisfacción total del cliente con el servicio que recibió por parte de la empresa.

2.18.2 IMPORTANCIA DEL BUEN SERVICIO

Es un aspecto de gran importancia dentro de la organización el buen trato que recibe permite fidelizar al cliente. Es bien sabido, que la fidelidad de un cliente a una determinada empresa pasa porque éste recibe una serie de señales que le transmiten confianza, calidad, amabilidad, cortesía en el trato, etc. es decir, el cliente se sensibiliza y valora el servicio recibido. **(Hernandez R. , 2012, pág. 293).**

La fidelidad de los clientes depende de la calidad del servicio que la empresa ofrece es por esto que se debe capacitar al personal para que de esta manera se garantice el servicio y tener clientes satisfechos ya que estos se convierten en la mejor publicidad para la empresa.

2.19 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.19.1 DEFINICIÓN

La estructura organizacional se la define como la distribución de los puestos de trabajo y el perfil de cada empleado de acuerdo al área en la que desempeña para saber si es la persona correcta para ocupar el puesto de trabajo de acuerdo a sus conocimientos y destrezas.

“La estructura organizacional es la distribución formal de los puestos de una organización. Esta estructura puede mostrarse visualmente en un organigrama”. (Hernandez R. , 2012, pág. 184).

La estructura organizacional dentro de la empresa, se podrá determinar las funciones que cada unidad debe cumplir, así como el nivel jerárquico al que estarán subordinados.

2.20 ORGANIGRAMAS

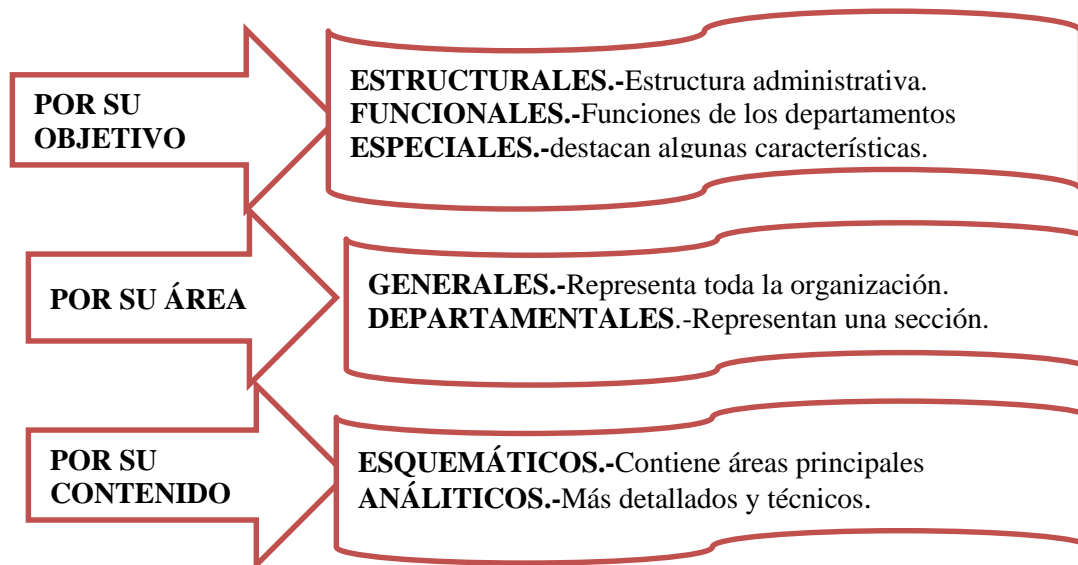
2.20.1 DEFINICIÓN

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa, es una herramienta que nos permite visualizar las jerarquías, estructuras departamentales, niveles de mando tal como se menciona a continuación:

“Un organigrama es una representación visual de la estructura organizacional, las líneas de mando, los arreglos de los comités permanentes y las líneas de comunicación” (Loufatt, 2012, pág. 73).

El que la empresa cuente con un organigrama, demuestra que existe una adecuada organización jerárquica dentro de la entidad, es decir que los niveles de mando se encuentran bien definidos, pero es aún más importante que dicho organigrama se encuentre actualizado.

2.20.1 CLASIFICACIÓN DE LOS ORGANIGRAMAS



FUENTE: (Munch, 2012)
ELABORADO POR: LA AUTORA

El que la empresa cuente con un organigrama, demuestra que existe una adecuada organización jerárquica dentro de la entidad, es decir que los niveles de mando se encuentran bien definidos, pero es aún más importante que dicho organigrama se encuentre actualizado.

2.22 CONTROL INTERNO

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una organización esto asegura que tanto son confiables sus estados contables frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

2.22.1 DEFINICIÓN

El Control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables promover la eficiencia y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

“Las políticas procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos” (Estupiñan, 2012, pág. 125)

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración y la Dirección el diseño para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de los objetivos.

2.22.2 IMPORTANCIA

El control interno es una serie de políticas a seguir para mejorar la organización siguiendo pasos ordenados que permiten la consecución de objetivos institucionales con indicadores como eficiencia y eficacia de las actividades cumpliendo con las leyes y normas aplicables.

COSO (CONTROL INTERNO-Estructura Integrada) los representantes de organizaciones profesionales de contadores, de ejecutivos de finanzas y de Auditores Internos, ha resurgido en forma impresionante la atención hacia el mejoramiento del control interno y un mejor gobierno corporativo lo, cual fue derivado de la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, (...) (Loufatt, 2012, pág. 75)

El control interno permite a la organización establecer un sin número de políticas que permitan a la organización

2.22.3 COSO I, COSO II, COSO III

Tabla N° 34 COSO

COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS)

	COSO I	COSO II	COSO III
Definición	<ul style="list-style-type: none"> Facilita a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. El nuevo marco amplia la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Amplia el concepto de control interno proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo. Establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. 	<p>Aclara los requerimientos del control interno, actualizando el contexto de aplicación de control interno mediante la utilización de cinco componente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entorno de Control. Evaluación de Riesgo. Actividades de Control. Supervisión.
Elementos	<p>Ambiente de Control Proporciona disciplina y estructura.</p> <p>Valoración de Riesgos. Identificación y análisis para la consecución de objetivos.</p> <p>Actividades de Control. Ayudan asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.</p> <p>Información y Comunicación</p>	<p>Ambiente Interno Crean conciencia en los empleados de los riesgos que se puede presentar en la empresa.</p> <p>Establecimiento de Objetivos Para que la empresa prevenga los riesgos.</p> <p>Identificación de Eventos Identifica los eventos que afectan los objetivos de la empresa.</p> <p>Actividades de Control</p>	<p>Entorno de Control Supervisión del Riesgo.</p> <p>Evaluación de Riesgo Incluye la identificación y análisis y respuesta a los riesgos</p> <p>Actividades de Control Son acciones establecidas por políticas y procedimientos.</p> <p>Información y Comunicación</p>

	COSO I	COSO II	COSO III
	Permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Monitoreo. Proceso que valora el desempeño de sistema en el tiempo	Asegura las respuestas a los riesgos. Respuesta al Riesgo La empresa da respuesta al riesgo. Información y comunicación Hace frente a los riesgos identificados. Monitoreo Monitorea para que el proceso de administración de riesgos sea efectivo.	Se enfatiza en la revelación de la calidad de la información Actividades de Monitoreo y Supervisión. El uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos.

Fuente: (Brealey Myers, 2012)

Elaborado Por: LA AUTORA

2.23 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos se emplean para poner en práctica la declaración de misión, es decir, sirven para orientar la forma en que la organización puede cumplir o avanzar hacia las metas más altas de la jerarquía: la misión y la visión; por tanto, son específicas y tienen un marco de tiempo más definido. El establecimiento de objetivos supone el parámetro empleado para evaluar su cumplimiento. (Loufatt, 2012, pág. 45).

2.24 MISIÓN

La misión se puede definir como la razón de ser de la empresa u organización, que enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y que tipo de productos o servicios ofrece, estableciendo en general los límites o alcance de sus actividades; es un propósito que crea compromiso e induce comportamientos. (Hernandez S. , 2012, pág. 51)

Por lo tanto la misión es aquello que todos los que integra la empresa u organización están obligados a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o de los ejecutivos. Por ellos, la misión es el marco de referencia que orienta, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas.

2.25 VISIÓN

“Toda estrategia parte de una visión, es decir, de un anhelo, de una concepción imaginaria de una empresa que puede ser susceptible de realizarse en el futuro. Es la capacidad de planear un futuro posible, basado en los motivos por los cuales se desea dicho futuro.

Una vez establecida, la visión se convierte en el objetivo máximo que toda organización debe alcanzar, en la guía sobre la cual todas las decisiones estratégicas serán válidas. Toda inversión, desarrollo o proyecto deberá estar orientado a la consecución de la visión, por lo que permite la clarificación de las propiedades a futuro.” (Hernandez R. , 2012, pág. 69).

La visión es hacia dónde quiere llegar la institución en un determinado tiempo respondiendo a preguntas como ¿Quiénes seremos?, ¿Para qué existiremos?, ¿A quiénes serviremos? Y la más importante ¿En qué nos diferenciaremos? Es decir, un panorama proyectado hacia el futuro.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

3.1 Introducción

En el Manual Administrativo se plasman las pautas para la administración de la empresa no solo enfocada en el Gerente sino para quienes a futuro ocupen la Gerencia, el manual contiene la base filosófica de la empresa como es la misión, visión, valores, principios y políticas y contiene también la estructura organizacional y funcional, además incluye un manual de funciones y procedimientos.

3.2 ANTECEDENTES

La iniciativa de implementar un Manual Administrativo y Financiero para la empresa Vega & Co Consultores nace la necesidad de implementar un herramienta que permita medir el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales como evitar que exista duplicidad en las actividades y fallo en los sistemas de esta manera mejorar la estructura administrativa y garantizar la calidad del servicio.

3.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el Manual Administrativo y Financiero para la Empresa VEGA & CO CONSULTORES de la ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura.

3.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

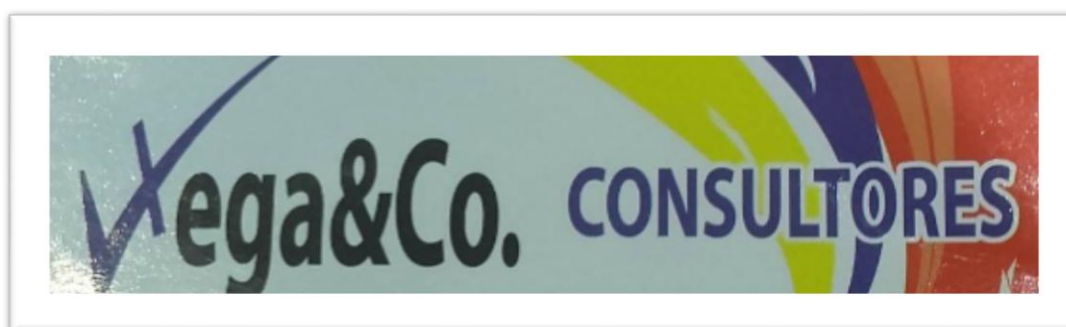
- Estructurar una nueva misión y visión para que sea socializada entre los empleados.
- Ajustar el organigrama estructural de la empresa actual para que los trabajadores conozcan.
- Implementar planes de mejora en la gestión administrativa

3.3 ALCANCE

Este manual tiene como finalidad de ofrecer una herramienta que ayude con el desarrollo de la empresa por medio de la utilización de mecanismos establecidos para la consecución de objetivos institucionales también para la distribución de las áreas de trabajo y el cumplimiento del proceso para que este regido por la normativa vigente.

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Gráfico N° 26



ELABORADO POR: La Empresa

FUENTE: Observación Directa

3.3.1 MISIÓN

Vega & Co Consultores es una empresa de asesoría contable dedicada a la prestación de servicios en el ámbito contable, financiero y tributario, está comprometida con el desarrollo del país.

Para alcanzar la misión se propone:

- Socializar la misión a los trabajadores y hacer que se apropien de ella.
- Diversificar los servicios.
- No permitir que un cliente se vaya de la empresa insatisfecho.

3.3.2 VISIÓN

En los próximos 5 años Vega & Co Consultores busca ser una empresa líder en el mercado reconocida a nivel de las Pymes locales como mejor empresa de asesoría contable, financiera y tributaria.

Para alcanzar la visión se recomienda:

- Mejorar los procesos en lo referente a atención al cliente y prestación del servicio.
- Ofrecer un valor agregado en el servicio.

3.3.3 VALORES

Ética. Actuar con un proceder digno y honorable establecido por nuestras propias convicciones y de esta manera demostrar a conciencia equidad, rectitud en nuestros actos justicia para que se constituya este factor como el principal de la empresa.

Compromiso. Mantener un compromiso permanente con la empresa, para lograr una eficiencia en los procesos y crear un ambiente de trabajo adecuado para que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa y se cumplan los objetivos institucionales.

Liderazgo. Fomentar liderazgo en los trabajadores para crear un ambiente de trabajo idóneo donde se acaten las decisiones, porque todos somos los integrantes de este proyecto llamado Vega & Co Consultores para que todos trabajen para un bien común.

Respeto. Satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios externos e internos de la empresa siempre con el debido respeto, ya que los clientes son la base fundamental de la empresa.

Efectividad. Trabajar con eficiencia y eficacia para lograr los objetivos institucionales, optimizando recursos y realizando los procesos en el menor tiempo.

Justicia y Honestidad. Esta es la clave principal de la empresa, para que pueda ganar prestigio en los usuarios.

3.3.4 METAS

La principal meta que tiene Vega& Co Consultores es convertirse en un empresa líder, dentro del mercado actual en el que desarrolla y crear una ventaja competitiva entre las otras empresas que ofertan servicios similares.

3.3.5 PRINCIPIOS

Servicio. Orientar al usuario acerca del servicio que debe adquirir de acuerdo a la necesidad garantizando que el servicio recibido está acorde con su requerimiento.

Excelencia. Trabajar por un bien común para verificar los procesos para que el margen de error sea mínimo.

Responsabilidad. Asumir las consecuencias de todos los actos que se realiza en cumplimiento de las funciones públicas de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Trabajo en Equipo. El equipo con el que cuenta la empresa debe cumplir varias características en lo referente a la cooperación y unión en la ejecución de los procesos.

Transparencia. Ejecutar las funciones teniendo en cuenta la honorabilidad al momento de desarrollar los procesos, siendo la transparencia la principal virtud de la empresa.

Responsabilidad Social. Se enfoca en contribuir con el planeta mediante la conservación del medio ambiente y concientizar a la empresa en este aspecto.

Atención al Cliente. La empresa busca alternativas necesarias para satisfacer al cliente con el servicio y cumplir con los objetivos institucionales tomando en cuenta que el cliente es el motor que mueve a toda organización.

3.3.6 POLÍTICAS

- Los trabajadores de la empresa deberán mantener un comportamiento ético.
- Los asesores deberán resolver las solicitudes y reclamos de forma oportuna.
- El gerente realizará evaluaciones periódicas a todos los procesos de la empresa.
- Los trabajadores de la empresa deberán cumplir con el horario establecido de trabajo.

- El director Administrativo Financiero deberá contar con una base de datos de los servicios prestados.
- El gerente convocará mensualmente para coordinar el funcionamiento de la empresa.

3.3.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Nuevas oportunidades de diversificar los servicios.

Objetivo Smart.- Aumentar el número de servicios que ofrece la empresa en un 5% para mejorar los ingresos de la misma mediante capacitaciones al personal en el plazo de un año.

- Incrementar el número de clientes.

Objetivo Smart.- Aumentar el número de clientes en un 5% mediante la implementación de un plan de marketing para dar a conocer a la empresa en el término de un año.

- Incrementar un sistema de control de los procesos.

Objetivo Smart.- Aumentar un sistema que permita verificar que el proceso este cumplido a cabalidad mediante la contratación de un nuevo software en los próximos 12 meses.

- Incrementar un sistema de control de entradas y salidas de los trabajadores.

Objetivo Smart.- Aumentar un sistema que permita verificar el cumplimiento del horario por parte de los trabajadores mediante la implementación de un reloj para controlar al personal en los próximos 12 meses.

3.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA

3.4.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

NIVEL DIRECTIVO

1.1 JUNTA DE ACCIONISTAS

1.2 DIRECTORIO

1.3 GERENTE GENERAL.

ING COM. JORGE VEGA P.

1.3.1 SECRETARIA GERENCIA

NIVEL ASESOR

2. ADMINISTRATIVO- FINANCIERO

2.1 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

2.2 DIRECTOR

2.3 CONTADOR

2.2.1 AUXILIAR CONTABLE

2.2.2. CAJERA

3 RECURSOS HUMANOS

4 ASESORÍA CONTABLE

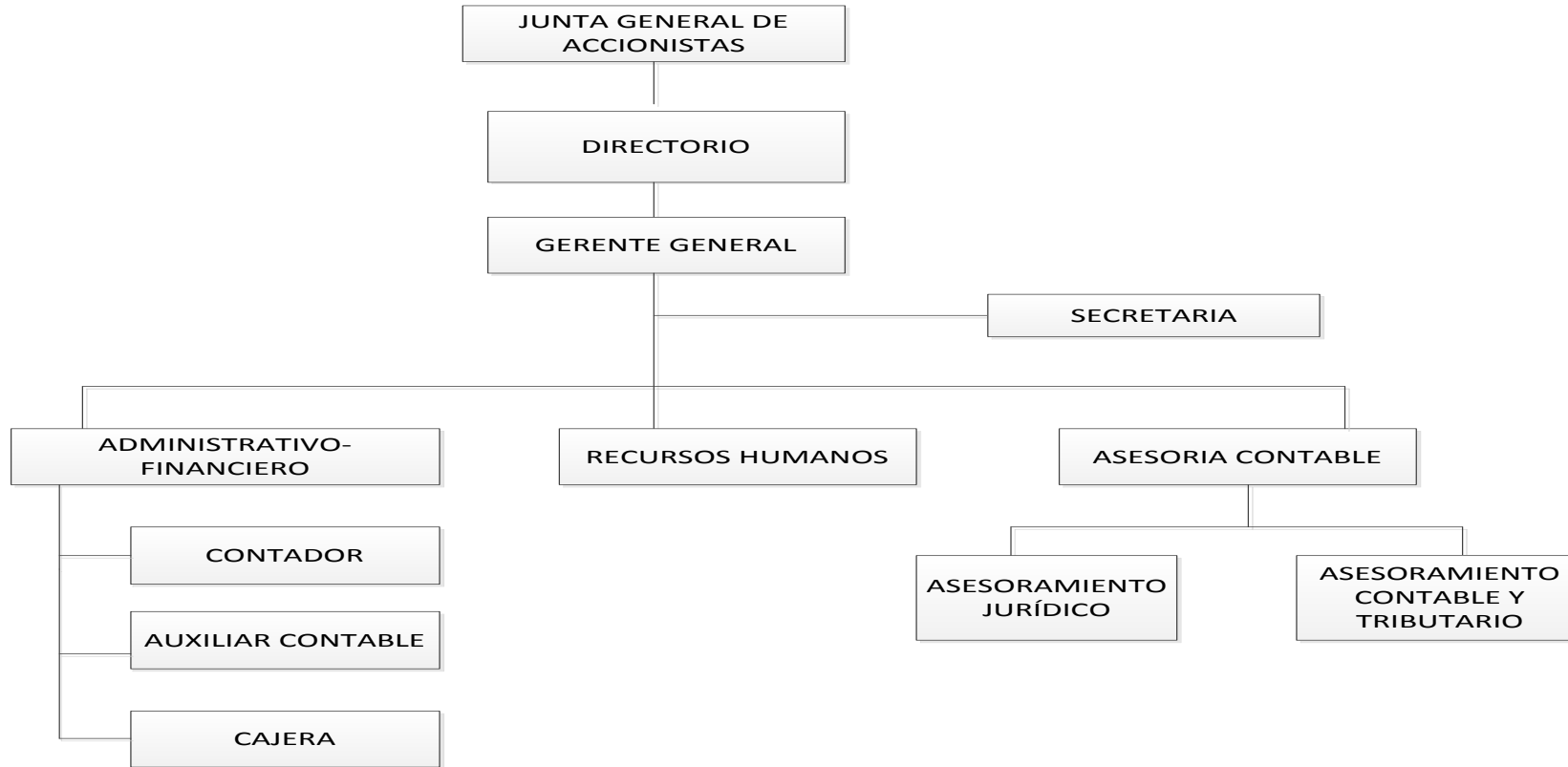
NIVEL DE APOYO

4.1 ASESORAMIENTO JURÍDICO

4.2 ASESORAMIENTO CONTABLE Y TRIBUTARIO

EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES

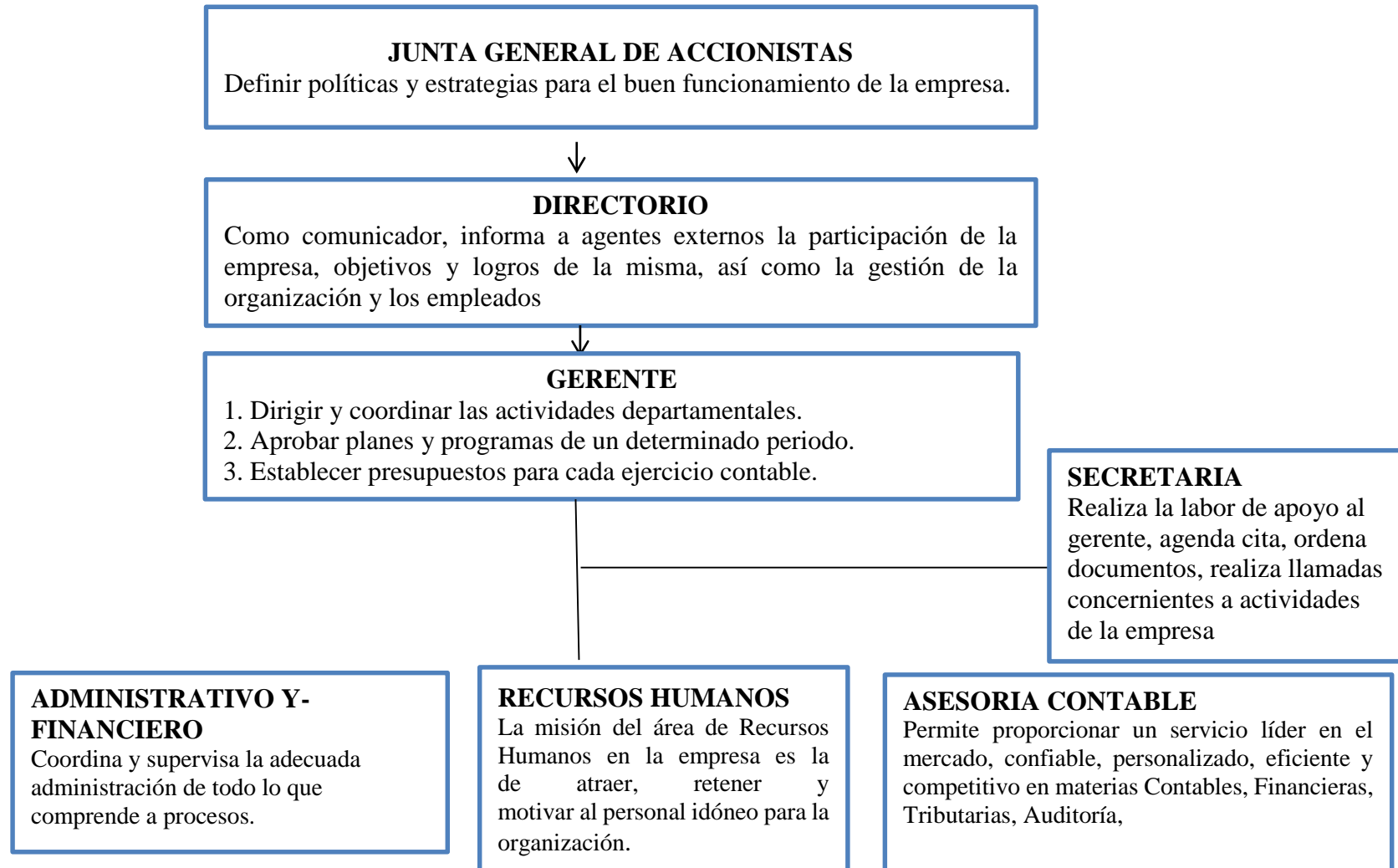
FIGURA 4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES

FIGURA 5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

3.5 CÓDIGO DE ÉTICA

El código de ética es una declaración formal sobre los valores de la empresa en relación con aspectos éticos y sociales, así como también los principios y políticas que sustentan la cultura organizacional que comprende la calidad del servicio, el trato hacia el personal y los lineamientos que rigen dentro de la empresa.

El código de ética es la base fundamental de toda empresa ya que permite a los trabajadores fomentar una cultura de valores para que de esta manera se garantice la calidad del servicio y la transparencia de los procesos permitiéndole de esta manera crecer como empresa y posicionarse dentro del mercado en donde se desarrolla.

La ética constituye un elemento primordial para las empresas ya que todas las acciones de la empresa deben sustentarse en la ética de esto depende la calidad del servicio y la aceptación que tendrá la empresa dentro del mercado para poder crecer como empresa e incluso ampliar nuestro mercado. (Ver en Anexo N°5).

3.6 REGLAMENTO INTERNO

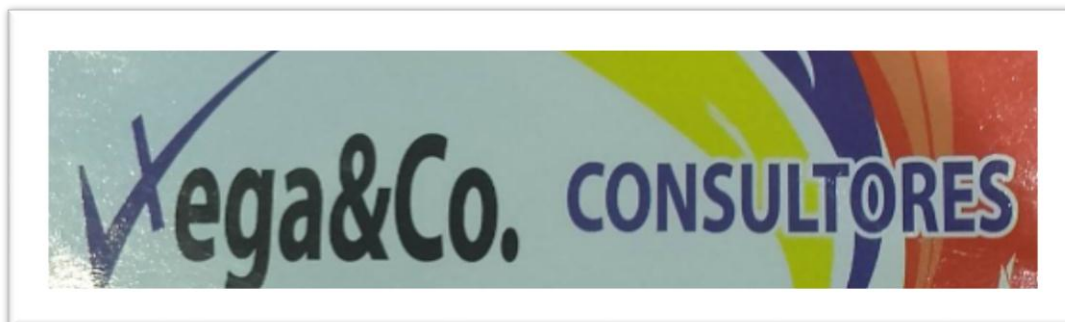
Es un instrumento que permite al empleador regular las obligaciones y prohibiciones a las que deben acatar los trabajadores en relación con sus permanencia en la empresa donde se detallan aspectos importantes que comprenden desde la hora de entrada y la hora del salida de cada trabajador ,el tipo de remuneración ,el periodo de descanso ,las personas a quienes los trabajadores se dirijan en el caso de tener algún inconveniente o reclamo, la aplicación de infracciones y su debido correctivo que puede ser una amonestación verbal o escrita y en el peor de los casos una multa que comprende el 25% de la remuneración diaria esta multa está destinada en fondos de bienestar para la empresa.

Este es un documento que sirve como sustento para el trabajador y el empleador ya que se detallan todas las obligaciones y beneficios del personal que labora en la empresa este es un documento que el trabajador debe conocer en el momento en el que el trabajador decide pertenecer a esta organización, también es necesario que este documento se encuentre en sitios visibles dentro de la empresa. (Ver en Anexo N°6)

3.7 PLAN DE CUENTAS (Ver en Anexo N°7) Son la cuentas que utiliza la empresa para reflejar su funcionamiento.

3.8 MANUAL DE FUNCIONES

Gráfico N° 27



ELABORADO POR: LA EMPRESA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

3.8.1 INTRODUCCIÓN

Este Manual es un referente para los trabajadores de la empresa su importancia se radica en la necesidad de contar con una descripción de las actividades de cada trabajador de la empresa convirtiéndose en un guía, para evitar duplicidad de funciones y confusiones en la línea de autoridad de la empresa.

El presente Manual de Funciones para la empresa cuenta con el análisis de cada puesto de trabajo, las funciones que deben desempeñar cada persona que es parte de Vega & Co Consultores.

3.8.2 OBJETIVO


Brindar la información necesaria sobre la estructura organizacional de Vega & Co Consultores, así como de las funciones y responsabilidades del personal de la empresa.

3.8.3 ALCANCE

Este Manual de Funciones se aplicará para todo el personal de Vega & Co Consultores, es de cumplimiento obligatorio para el Gerente y el personal en general.

3.8.4 GERENTE GENERAL

Tabla N° 35


		<p>NOMBRE DEL PUESTO: Gerencia DIRECCIÓN: Bolívar 12-61 y Obispo Mosquera (segundo piso) TELÉFONO: 2 601-714</p>
<p>Versión : 1 Código: 1.1 Fecha de vigencia: 04/06/2016</p>		<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer un clima laboral mediante capacitaciones permanentes. ▪ Planear, dirigir y controlar las actividades de la empresa. ▪ Presentar informes a las autoridades referentes a la situación de la empresa. ▪ Asesorar a las diferentes áreas de la empresa.
<p>MISIÓN DEL PUESTO Controlar el funcionamiento de la empresa mediante la dirección de actividades con el apoyo del personal y de esta manera lograr el máximo beneficio de la empresa.</p>		
<p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apertura a nuevas ideas. ▪ Liderazgo. ▪ Ser constante ▪ Saber motivar con el ejemplo ▪ Empoderamiento. ▪ Buenas Relaciones interpersonales. ▪ Generar ideas innovadoras ▪ Mostrar actitud emprendedora ▪ Poseer credibilidad ante los demás. 		<p>RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a resolver conflictos referentes al desarrollo de la empresa. • Velar firmemente por el adelanto y progreso de la empresa. • Aprobar las políticas aplicables al presupuesto anual. • Asistir de manera puntual al desarrollo de las actividades empresariales.
<p>PERFIL DEL FUNCIONARIO INSTRUCCIÓN : Nivel Superior TÍTULO: En Administración / o a fines EXPERIENCIA: 3 años en puestos similares. CAPACITACIONES: Constantes.</p>		<p>RELACIÓN FUNCIONAL DIRECTORIO</p>
<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>AUTORIZADO POR</p>

ELABORADO POR: LA AUTORA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.8.5 DIRECTOR FINANCIERO


Tabla N° 36

	<p>NOMBRE DEL PUESTO: Director Financiero DIRECCIÓN: Bolívar 12-61 y Obispo Mosquera (segundo piso) TELÉFONO: 2 601-714</p>	
<p>Versión : 1 Código:1.2 Fecha de vigencia: 04/06/2016</p> <hr/> <p>MISIÓN DEL PUESTO Responsable de supervisar y coordinar el correcto desarrollo de las actividades, que se relacionan con la prestación de servicios.</p>	<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las actividades asignadas por el gerente. • Señalar opiniones y criterios para la toma de decisiones. • Ser un compañero estratégico para el gerente. • Dar seguimiento al plan estratégico. 	
<p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener criterio propio. • Responsable • Disponibilidad de tiempo. • Voluntad .fuerza de decisión. 	<p>RESPONSABILIDADES Dirigir y supervisar la ejecución de los planes y programas del área. Asesorar al Gerente General en lo relacionado con la gestión administrativa de la empresa.</p>	
<p>PERFIL DEL FUNCIONARIO INSTRUCCIÓN : Nivel Superior TÍTULO: En Administración de Empresas y/o a fines. EXPERIENCIA: 2 años en puestos similares. CAPACITACIONES: Constantes.</p>	<p>RELACIÓN FUNCIONAL GERENTE GENERAL</p>	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

3.8.6 CONTADOR


Tabla N° 37

	NOMBRE DEL PUESTO: Contador DIRECCIÓN: Bolívar 12-61 y Obispo Mosquera (segundo piso) TELÉFONO: 2 601-714
Versión : 1 Código: 1.3 Fecha de vigencia: 04/06/2016	FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el proceso contable según las NIC Y NIIF. • Llevar un control de las responsabilidades con el IESS. • Cumplir con todas las obligaciones tributarias. • Manejo del sistema contable vigente en la empresa. • Elaborar y presentar los estados financieros de manera anual, tanto para uso interno como para la presentación a entidades de control. • Registrar las facturas de clientes y proveedores
MISIÓN DEL PUESTO El contador es el encargado de elaborar analizar y presentar los estados financieros al gerente de manera oportuna para que contribuya en la toma de decisiones para el mejoramiento financiero de la empresa.	RESPONSABILIDADES <ul style="list-style-type: none"> •Cumplimiento de las funciones y objetivos en lo referente al área contable. • Los procesos contables se los realice de manera correcta con el cumplimiento de la normativa vigente. •Tratamiento técnico de la información contable de la empresa. • Resguardo de la información y confidencialidad en cuanto a la información recibida por la empresa.
PERFIL DEL FUNCIONARIO INSTRUCCIÓN : Nivel Superior TÍTULO: En Administración de Empresas y/o a fines. EXPERIENCIA: 2 años en puestos similares. CAPACITACIONES: Constantes.	RELACIÓN FUNCIONAL GERENTE Y ADMINISTRATIVO FINANCIERO
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Honestidad y responsabilidad • Trabajo en Equipo • Ética • Adaptabilidad al cambio. • Dominio de la profesión 	ELABORADO POR: REVISADO POR: AUTORIZADO POR:

ELABORADO POR: LA AUTORA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.


3.8.7 AUXILIAR CONTABLE

	<p>NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar Contable DIRECCIÓN: Bolívar 12-61 y Obispo Mosquera (segundo piso) TELÉFONO: 2 601-714</p>	
<p>Versión : 1 Código:1.3.1 Fecha de vigencia: 04/06/2016</p>	<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera rápida y amable las tareas a su cargo. • Brindar información a los clientes. • Custodiar los documentos que respaldan las operaciones afectadas. • Elaborar oficios • Ayudar en el registro de las transacciones de la empresa. • Participar en la elaboración de estados financieros. • Analizar y organizar información 	
<p>MISIÓN DEL PUESTO Realizar actividades administrativas de archivo y control y el manejo del registro de transacciones contables de las actividades de la empresa y para servir de apoyo al departamento de contabilidad.</p>	<p>RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de documentos. • Información técnica libre de errores. • Cumplir con todas las tareas asignada. • Realizar sus actividades aplicando su ética profesional 	
<p>PERFIL DEL FUNCIONARIO INSTRUCCIÓN : Nivel Superior TÍTULO: En Contabilidad EXPERIENCIA: 6 meses CAPACITACIONES: Constantes</p>	<p>RELACIÓN FUNCIONAL CONTADOR, ADMINISTRATIVO FINANCIERO</p>	
<p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena comunicación • Iniciativa y creatividad. • Trabajo en equipo. 	<p>ELABORADO POR: REVISADO POR: AUTORIZADO POR:</p>	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

3.8.8 CAJERA


Tabla N° 38

	<p>NOMBRE DEL PUESTO: Cajera DIRECCIÓN: Bolívar 12-61 y Obispo Mosquera (segundo piso) TELÉFONO: 2 601-714</p>	
<p>Versión : 1 Código:1.3.2 Fecha de vigencia: 04/06/2016</p>	<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tramitar cobros en lo que respecta a impuestos. • Recibir y registrar los pagos a los consumidores. • Realizar los cuadros de caja. • Realizar depósitos diarios en el banco correspondiente. • Ejecutar los pagos correspondientes a obligaciones contraídas por la institución. • Supervisar las actividades desempeñadas en la unidad de recaudación. 	
<p>MISIÓN DEL PUESTO</p> <p>Controlar y coordinar de manera responsable la administración del sistema de cobro, a fin de cumplir con las normas y procedimientos respectivos, además de custodiar la recepción de ingresos y gastos para el bien de la institución.</p>	<p>RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el sistema gastos e ingresos efectuados de acuerdo, a los reglamentos establecidos. • Realizar informes continuos sobre los movimientos de ingresos y gastos. • Custodiar los fondos puestos a su cargo. • Mantener informado a las autoridades sobre problemas que pueden estar ocurriendo dentro de su cargo. 	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

3.8.9 ASESOR JURÍDICO

Tabla N° 39

		NOMBRE DEL PUESTO: Asesor jurídico DIRECCIÓN: Bolívar 12-61 y Obispo Mosquera (segundo piso) TELÉFONO: 2 601-714	
Versión : 1 Código: 1.4 Fecha de vigencia: 04/06/2016		FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el cumplimiento de las obligaciones laborales pactadas en el Convenios y Leyes Laborales. • Asesora en materia de derecho empresarial. • Defiende los intereses de la empresa que todo tipo de procedimientos judiciales. • Estudia y resuelve los problemas legales relacionados, con los usuarios en cuanto a sus contratos convenios y normas legales. • Emite informes jurídicos, sobre las distintas áreas de la empresa. 	
MISIÓN DEL PUESTO Se encarga de todos los asuntos legales competentes al desarrollo de las actividades de la empresa.			
PERFIL DEL FUNCIONARIO INSTRUCCIÓN : Nivel Superior TÍTULO: Derecho EXPERIENCIA: 1 año CAPACITACIONES: Constantes.			
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Trabajo en Equipo • Manejo y dominio de la profesión. • Ética Profesional. • Honestidad y responsabilidad. 		RELACIÓN FUNCIONAL ASESORÍA CONTABLE-GERENTE GENERAL	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
		AUTORIZADO POR:	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

3.9 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Tabla N° 40



ELABORADO POR: LA EMPRESA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

3.9.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos busca aportar a la empresa una guía que facilite el conocimiento de los procedimientos desarrollados.

También constituye una ayuda para el gerente, ya que con el conocimiento detallado de los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa, se podrá mejorar la optimización de tiempo y recursos.

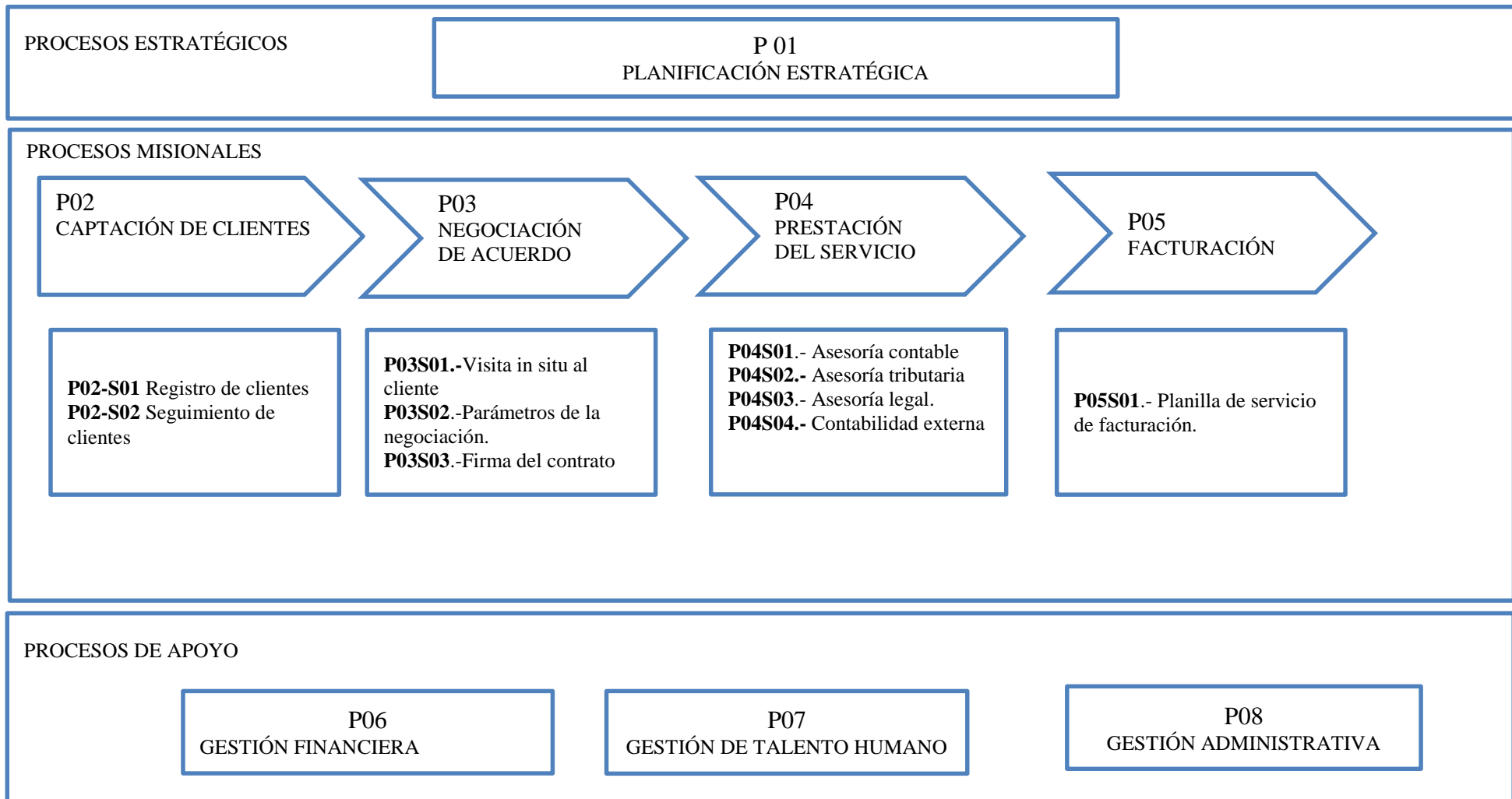
3.9.2 OBJETIVO

Definir los principales procedimientos ejecutados en la empresa para una fácil comprensión y optimización de tiempo y recursos.

3.9.3 ALCANCE


En el Manual de Procedimientos es para la aplicación obligatoria para todo el personal de la empresa incluyéndole de sobre manera al Gerente el mismo, que se encargara socializar entre los trabajadores de la empresa.

3.9.4 MAPA DE PROCESOS



ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

3.9.5 CAPTACIÓN DE CLIENTES

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CÓDIGO P-02	CAPTACIÓN DE CLIENTES
EDICIÓN N°.01	

1. PROPÓSITO

Incrementar el número de clientes de la empresa, mediante una estrategia de marketing que permita la captación de nuevos usuarios, ofertando un servicio de calidad con un precio razonable.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación para las áreas de Asesoría Contable

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Asesor Contable y Tributario

4. POLÍTICAS

- Los trabajadores deberán responder las quejas de los clientes para que los errores sean mínimos y se pierda el menor número de clientes posibles, lo cual se convierte en un sistema de mejora continua orientada a mejorar la calidad del servicio.
- Los trabajadores deberán dar seguimiento a los clientes y ofrecerles un servicio anticipado a las necesidades permitiéndole a la empresa aumentar su portafolio de clientes.
- Los trabajadores deberán garantizar la confidencialidad de la información del cliente para que este tenga la seguridad de que todo lo que hable en la empresa quedará en reserva y no se realizarán comentarios al respecto.
- El gerente debe evaluar continuamente los procesos de la empresa para garantizar la calidad del servicio.

- El gerente debe evaluar que el plan de marketing que la empresa utiliza cumpla con todos los estándares para garantizar la difusión del servicio.
- El gerente deberá evaluar constantemente las estrategias de marketing para comprobar cuales funcionan y cuáles no.
-

5. INDICADORES

Tabla N° 41

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO
Satisfacción de los clientes.	Mide el número de clientes satisfechos con el servicio recibido por la Empresa.	Número de clientes Satisfechos/ Número de clientes Totales	Numero	Semestral	Asesor Contable y Tributario	Director del Área de Asesoría Contable	Base de Datos de Clientes del periodo

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

3.9.5.1 CAPTACIÓN DE CLIENTES

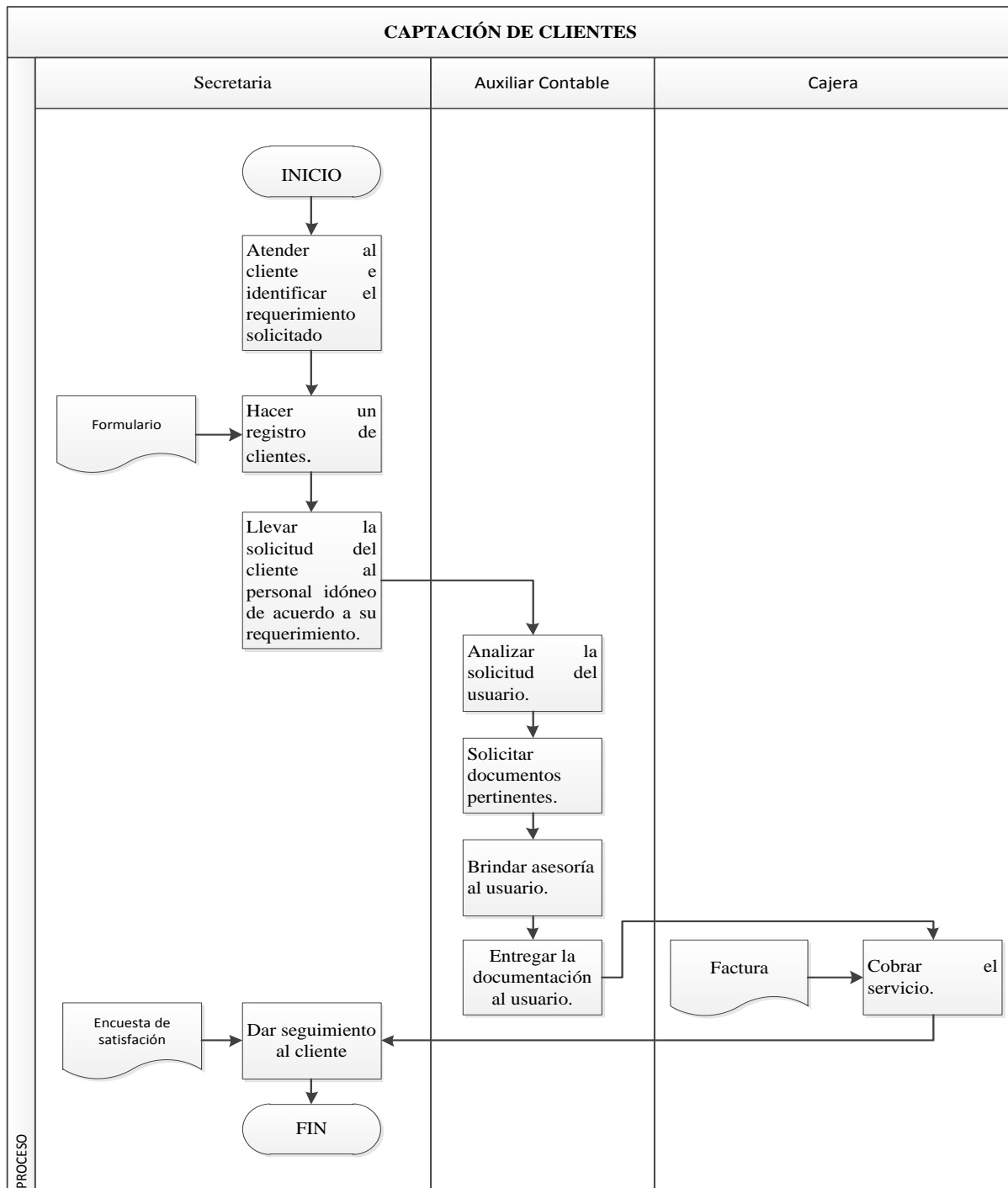
La captación de clientes es uno de los factores más importantes dentro de la empresa ya que los clientes son la base fundamental de toda organización. Vega &Co Consultores ofrece un atención personalizada y ajustada a la necesidad del usuario.

Tabla N° 42

		P-02 EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPTACIÓN DE CLIENTES		
N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Atender al cliente e identificar el requerimiento solicitado	Secretaria
2	Hacer un registro de clientes.	Secretaria
3	Llevar la solicitud del cliente al personal idóneo de acuerdo a su requerimiento.	Secretaria
4	Analizar la solicitud del usuario.	Auxiliar Contable
5	Solicitar documentos pertinentes.	Auxiliar Contable
6	Brindar asesoría al usuario.	Auxiliar Contable
7	Entregar la documentación al usuario.	Auxiliar Contable
8	Cobrar el servicio.	Cajera
9	Dar seguimiento al cliente	Secretaria


ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

FIGURA 6 FLUJO GRAMA CAPTACIÓN DE CLIENTES



ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

3.9.6 NEGOCIACIÓN DE ACUERDO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CÓDIGO P-03	NEGOCIACIÓN DE ACUERDO
EDICIÓN N°.01	

1 PROPÓSITO

Resolver la problemática de los usuarios ofreciéndoles el servicio de la empresa para obtener resultados que contribuyan a sus intereses mutuos mediante la implementación de parámetros de negociación que deben cumplir las partes relacionadas.

2 ALCANCE

Este proceso es de aplicación para las áreas de Asesoría Contable

3 RESPONSABLE DEL PROCESO

Director del Área de Asesoría Contable

4 POLÍTICAS

- Los trabajadores deberán establecer parámetro de negociación en los que se incluya el tiempo que se tardara en realizar el servicio.
- Los trabajadores deberán tener convicción y aptitud para negociar.
- Los trabajadores deberán informarle a los usuarios acerca de las condiciones y el plazo de pago del servicio.
- El gerente deberá evaluar el desempeño de los trabajadores cuando realicen una buena gestión, o a su vez cuando no alcanza a cumplir con los objetivos.
- Los trabajadores deberán fijar fecha con los clientes para la visita in situ para conocer con mayor detalle y precisión a la empresa.

5 INDICADORES

Tabla N° 43


NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO
Nivel de ventas	Mide el nivel de ventas de la empresa.	Ventas totales/ Número de contratos	Numero	Semestral	Asesor Contable y Tributario	Director del Área de Asesoría Contable	Estado De Resultados Base de Datos de Clientes del periodo

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

3.9.6.1 NEGOCIACIÓN DE ACUERDO

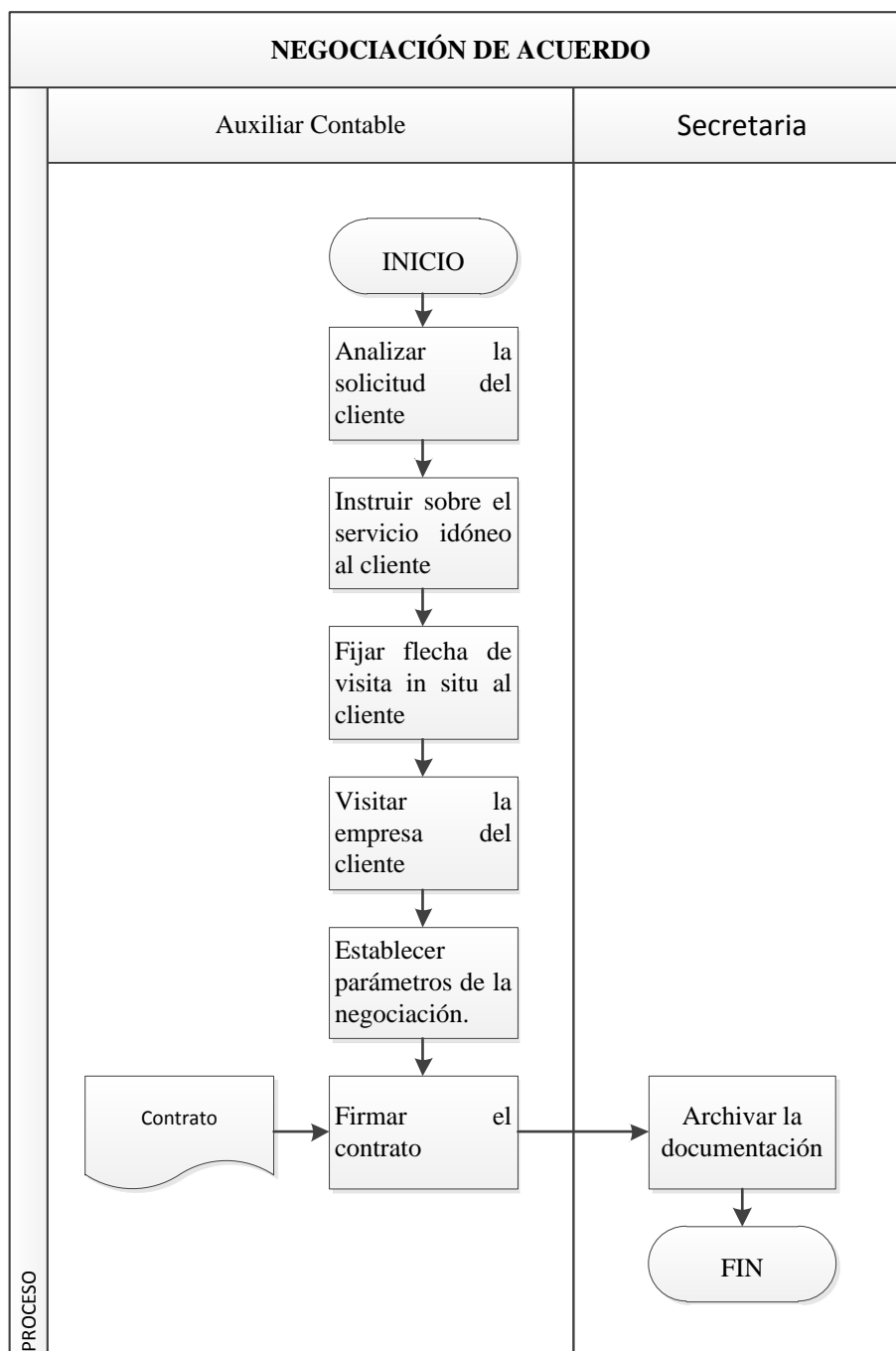
La negociación de acuerdo consiste en ofrecerle al cliente los parámetros del servicio y ofrecerle el servicio permanentemente cuando él lo requiera es por ello que la empresa se enfoca en dar seguimiento a los clientes con los que cuenta así como también a los posibles clientes.

Tabla N° 44 NEGOCIACIÓN DE ACUERDO

		P-03 EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NEGOCIACIÓN DE ACUERDO		
N° de Actividad	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Analizar la solicitud del cliente	Auxiliar Contable
2	Instruir sobre el servicio idóneo al cliente	Auxiliar Contable
3	Fijar flecha de visita in situ al cliente	Auxiliar Contable
4	Visitar la empresa del cliente	Auxiliar Contable
5	Establecer parámetros de la negociación	Auxiliar Contable
6	Firmar el contrato	Auxiliar Contable
7	Archivar de documentación	Secretaria


ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

FIGURA 7 FLUJO GRAMA NEGOCIACIÓN DE ACUERDO



ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

3.9.7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CÓDIGO P-04	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
EDICIÓN N°.01	

1 PROPÓSITO

Lograr posicionar a la empresa dentro del mercado en el que se desarrolla, mediante la eficiencia en los procesos, reflejados en la calidad del servicio.

2 ALCANCE

Este proceso es de aplicación para las áreas de Asesoría Contable

3 RESPONSABLE DEL PROCESO

Director del Área de Asesoría Contable

4 POLÍTICAS

- El gerente deberá socializar a los trabajadores la planificación estratégica para que la empresa alcance lo objetivos institucionales.
- Los trabajadores deberán lograr la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Los trabajadores deberán brindar un servicio personalizado y completo a cada cliente, para poder fidelizarlos.
- Los trabajadores deberán cumplir oportunamente los compromisos que la empresa adquiere orientados en el servicio al usuario.
- Los trabajadores deberán elaborar una encuesta de satisfacción para saber las necesidades del mercado para establecer mejoras en el servicio.
- El gerente deberá establecer y verificar periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

- El gerente deberá establecer y promover acciones en los trabajadores para formar una cultura de eficiencia en los servicios.

5 INDICADORES

Tabla N° 45


NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO
Nivel de Satisfacción del servicio.	Mide el nivel de satisfacción del servicio recibido por la Empresa.	Número de clientes atendidos/ Número de quejas	Numero	Semestral	Asesor Contable y Tributario	Director del Área de Asesoría Contable	Base de Datos de Clientes del periodo

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

3.9.7.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

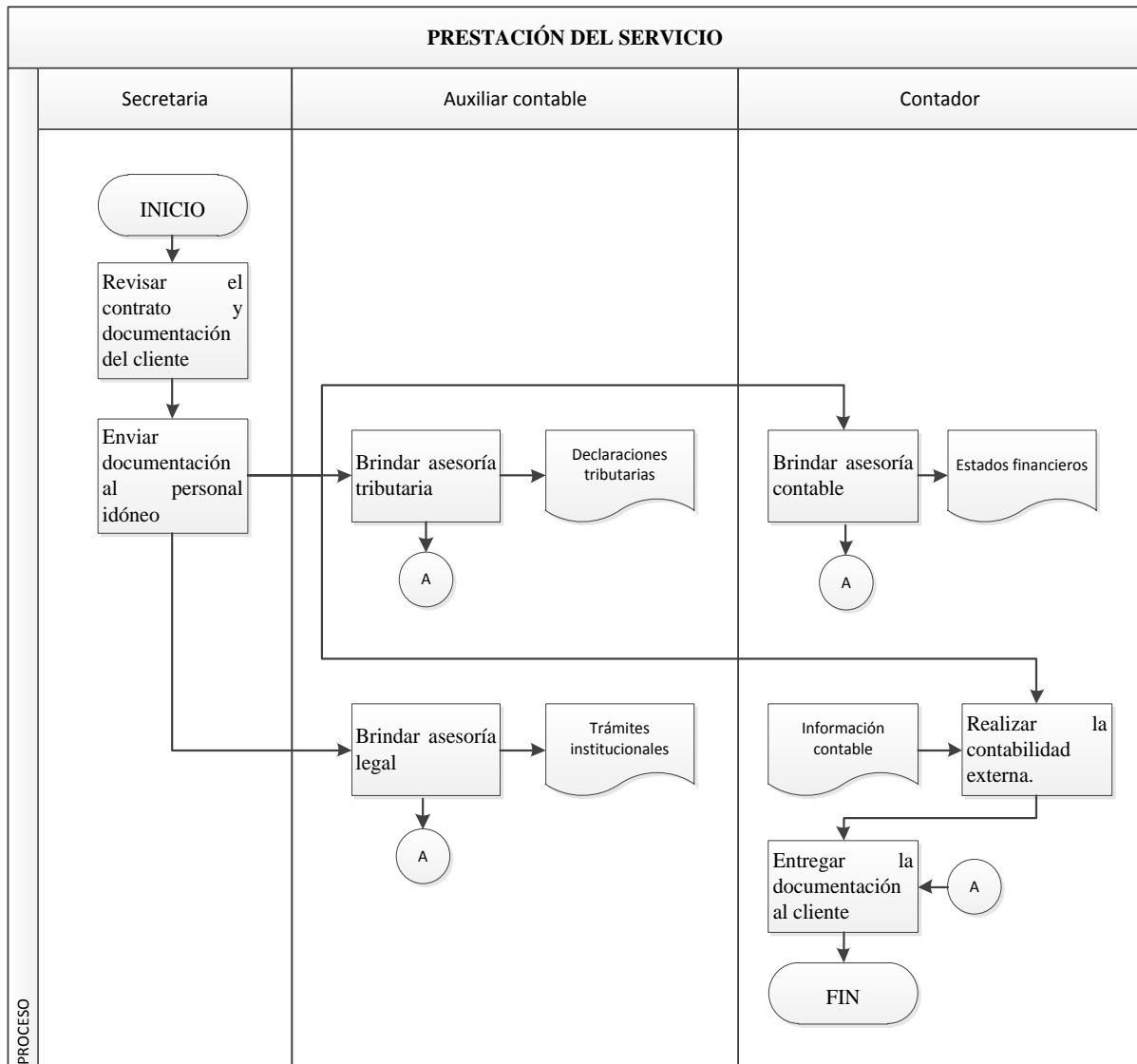
Para la empresa la prestación del servicio es la parte fundamental ya que los usuarios hacen posible que exista la empresa

Tabla N° 46 PRESTACIÓN DEL SERVICIO


		P-04 EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
N° de Actividad	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisar el contrato y documentación del cliente	Secretaria
2	Enviar documentación al personal idóneo	Secretaria
3	Brindar asesoría contable (Cont. actividad 7)	Contador
4	Brindar asesoría tributaria (Cont. actividad 7)	Auxiliar Contable
5	Brindar asesoría legal (Cont. actividad 7)	Auxiliar Contable
6	Realizar la contabilidad externa.	Contador
7	Entregar de documentación al cliente.	Auxiliar Contable Contador

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

FIGURA 8 FLUJO GRAMA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CÓDIGO P-05	FACTURACIÓN
EDICIÓN N°.01	

3.9.8 FACTURACIÓN

1 PROPÓSITO

Reducir el número de clientes insatisfechos mediante capacitaciones a los trabajadores y seguimiento de actividades.

2 ALCANCE

Este proceso es de aplicación para el área de Asesoría Contable

3 RESPONSABLE DEL PROCESO

Director del Área de Asesoría Contable

4 POLÍTICAS

- Los trabajadores deberán elaborar una base de datos de clientes donde conste os, teléfono, dirección o cualquier información adicional para mantener contacto y desarrollar estrategias de fidelización.
- El gerente deberá capacitar a los trabajadores para que aprendan técnicas y estrategias de ventas que les permita ser más efectivos.
- EL gerente deberá establecer medios de pago electrónicos, para facilitar la forma de pago a los clientes.
- El gerente debe implementar un plan de referidos donde se premie a los clientes que recomiendan el servicio de la empresa.

5 INDICADORES

Tabla N° 47


NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO
Nivel de clientes insatisfechos con el servicio.	Mide el número de clientes insatisfechos con el servicio recibido por la Empresa.	Número de clientes Insatisfechos/ Número de clientes Totales	Numero	Semestral	Asesor Contable y Tributario	Director del Área de Asesoría Contable	Base de Datos de Clientes del periodo

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

3.9.8.1 FACTURACIÓN

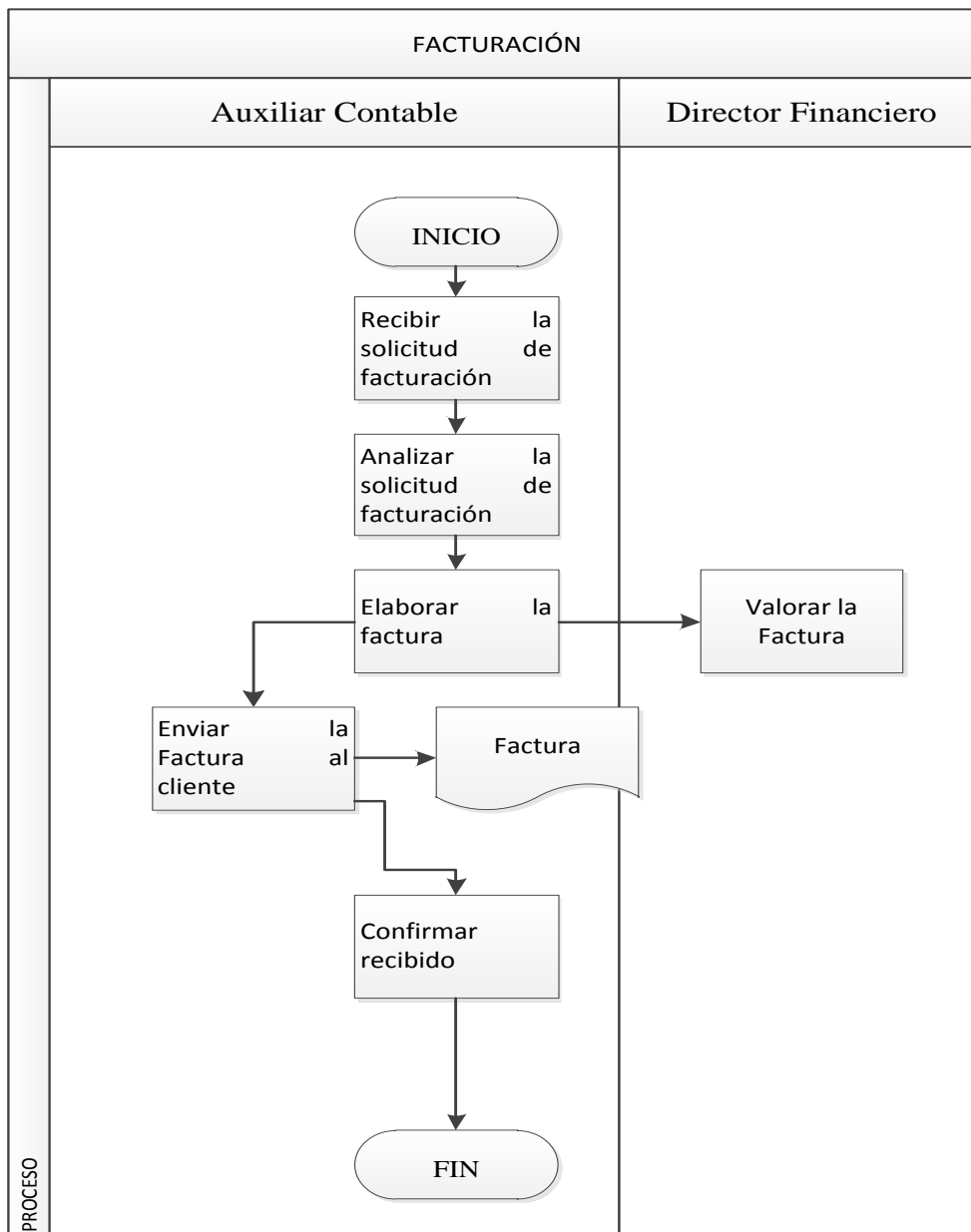
El proceso de facturación se enfoca en todas las facturas emitidas por parte de la Empresa por los conceptos de prestación de servicios de asesoría contable.

Tabla N° 48 FACTURACIÓN

		P-05 EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FACTURACIÓN		
N° de Actividad	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibir la solicitud de facturación.	Auxiliar Contable
2	Analizar la solicitud de facturación si cumple con los requisitos para facturar.	Auxiliar Contable
3	Elaborar la factura en el sistema de información contable.	Auxiliar Contable
4	Valorar y Aprobar la factura	Director Financiero.
5	Enviar la factura al Cliente	Auxiliar Contable
6	Confirmar Recibido	Auxiliar Contable


ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

FIGURA N° 7 FLUJO GRAMA FACTURACIÓN



ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

3.9.9 .PAGO AL PERSONAL

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CÓDIGO P-09	PAGO AL PERSONAL
EDICIÓN N°.01	

1 PROPÓSITO

Incrementar un incentivo para los trabajadores por el cumplimiento de metas esto permitirá a la empresa obtener mejores resultados en cuanto a la prestación del servicio, mediante el pago de un bono adicional a su remuneración.

2 ALCANCE

Este proceso es de aplicación para el área Administrativo- Financiero

3 RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerente

4 POLÍTICAS

- El gerente deberá pagar a los trabajadores mensualmente
- El gerente deberá establecer un incentivo en base a los resultados de evaluación de desempeño que se realizara cada 6 meses para estimular a los trabajadores.
- El gerente deberá motivar al personal para mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores.
- El gerente deberá establecer las condiciones necesarias para que la remuneración se encuentre dentro de la normativa vigente.
- El gerente deberá motivar al personal creando oportunidades de desarrollo profesional.

- El gerente deberá establecer planes de incentivos claros y entendibles para los trabajadores.

5 INDICADORES

Tabla N° 49


NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO
Capacidad de Pago	Mide la capacidad de pagar las deudas en un plazo inmediato.	Ventas/Pasivo Circulante	Numero	Mensual	Director Financiero	Gerente	Estado de Resultados Rol de Pagos, Planilla del IESS, Mayor Empleados por pagar

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

3.9.9.1 PAGO AL PERSONAL

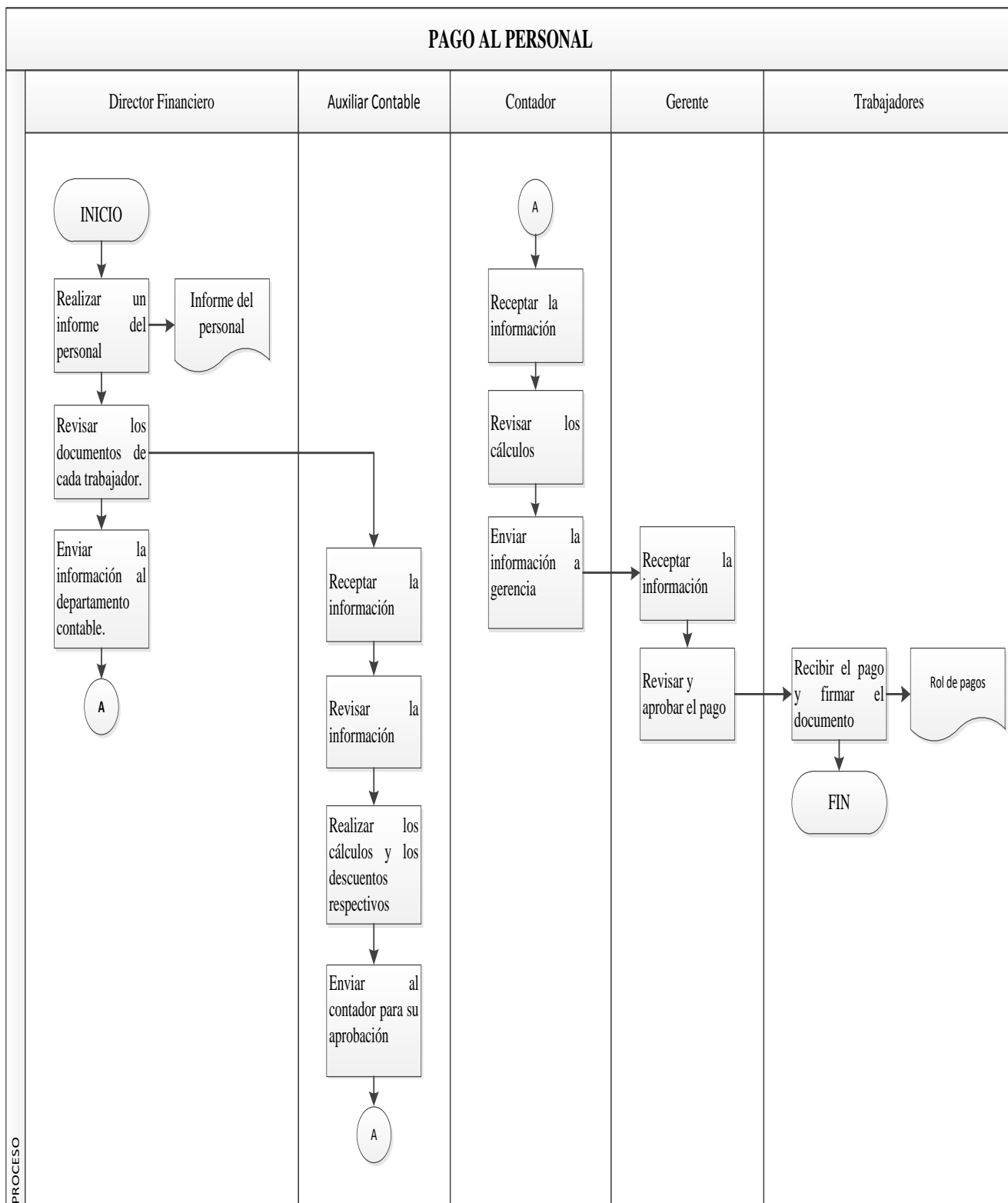
El pago al personal se refiere al pago de los honorarios por los servicios prestados por parte de los trabajadores hacia la empresa siendo estos la parte importante de la empresa ya que ellos se encargan de la atención a los clientes.

Tabla N° 50 PAGO AL PERSONAL

		EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PAGO AL PERSONAL		
N° de Actividad	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar el informe del personal.	Director Financiero
2	Revisar de cada uno de los documentos de los trabajadores.	Director Financiero
3	Enviar la información al para realizar los cálculos correspondientes.	Auxiliar Contable
4	Receptar la información y realizar los cálculos correspondientes.	Auxiliar Contable
5	Enviar los documentos para su verificación.	Contador
6	Realizar los cálculos para constatar las cantidades.	Contador
7	Enviar la información al gerente para su debida aprobación.	Gerente
8	Revisar los documentos y procede a su aprobación	Gerente
9	Cancelar el dinero.	Contador

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

FIGURA 9 FLUJO GRAMA PAGO AL PERSONAL



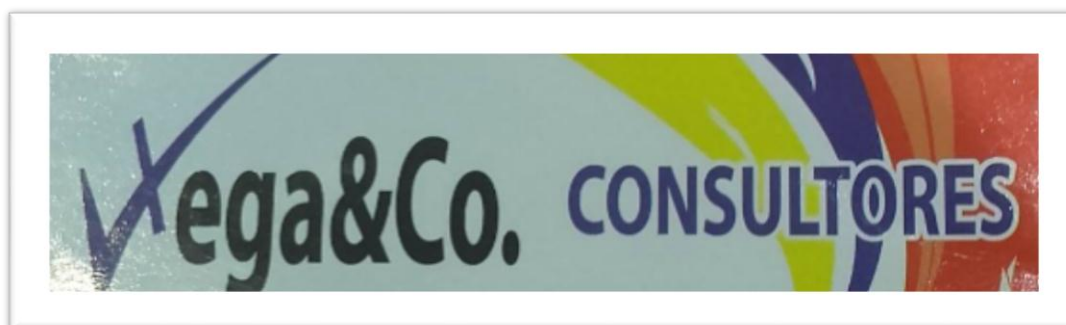
ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

3.10 MANUAL FINANCIERO

VEGA& CO CONSULTORES S.A ubicada en la ciudad de Ibarra constituida con el aporte de cuatro accionistas dedicada a la prestación de servicios contables, financieros y tributarios. Con la implementación de este manual financiero el Gerente podrá contar con información confiable y oportuna para cumplir con las obligaciones legales y pueda tomar decisiones estratégicas para la optimización de recursos.

Gráfico N° 28

Introducción de la empresa.



ELABORADO POR: LA EMPRESA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

3.10.1 INTRODUCCIÓN

El manual financiero comprende un factor importante dentro de la empresa ya que permite conocer el movimiento de las cuentas para optimizar recursos y para la toma de decisiones y contribuir con el funcionamiento de la empresa.

El principal objetivo de la implementación de un Manual Financiero es brindar al gerente y al personal del área contable una herramienta útil que contribuya en la mejora de los procesos financieros y contribuya con la toma de decisiones para mejorar la productividad de la empresa.

3.10.2 ALCANCE

Este Manual busca proponer una guía para la elaboración del presupuesto inicial, de la empresa y para que sirva como referente en el análisis e interpretación de los estados financieros y

también contribuye en la aplicación de indicadores de liquidez, solvencia y para indicadores financieros.


3.10.3 DINÁMICA DE CUENTAS

Tabla N° 51 ACTIVO

	
<p>Un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del que la entidad espera obtener beneficios económicos en el futuro</p>	
<p>DINÁMICA Su saldo es de naturaleza deudora a excepción de provisiones, depreciaciones y amortizaciones acumuladas las mismas que serán deducidas de las cuentas respectivas.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de efectivo. • Cobros de dinero por cuentas por cobrar. • Pagos anticipados. • Compra de mercadería. • Adquisición de propiedad, planta y equipo. Créditos tributarios y anticipos de impuestos. • Crédito Tributario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de mercadería. • Amortización de activos intangibles. Provisión de cuentas por cobrar. • Depreciación de propiedad, planta y equipo. • Provisión de cuentas por cobrar. • Pago en efectivo.
<p>NORMATIVA APLICABLE MARCO CONCEPTUAL DE LAS NIIF</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta cuenta solo se moverá cuando se decida aumentar o disminuir. • Establecer un límite máximo para los ingresos para los pagos al realizarse. • Debe existir solo una persona responsable del manejo de efectivo. 	


ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 52 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

	
<p>EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</p> <p>Son los recursos de alta liquidez de los cuales dispone la entidad para sus operaciones regulares y que no están restringidos su uso.</p>	
<p>DIMÁMICA</p> <p>Su saldo es de naturaleza deudora se registra en efectivo o equivalentes de efectivo partidas como :</p> <p>Caja Depósitos bancarios a la vista y de otras instituciones. Inversiones a corto plazo. Que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, menores a tres meses.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Ventas en efectivo. • Recaudación de cuentas pendientes de cobro. 	<ul style="list-style-type: none"> •Compras en efectivo. Compras en efectivo. •Desembolsos para cubrir gastos de la empresa. • Pago a proveedores.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 7 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe existir solo una persona responsable del manejo de efectivo. • Esta cuenta solo se moverá cuando se decida aumentar o disminuir. • Establecer un límite máximo para los pagos a realizarse. 	


ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 53 CUENTAS POR COBRAR CLIENTES

	
<p>CUENTAS POR COBRAR CLIENTES</p> <p>En esta cuenta se registran y se controlan las obligaciones por cobrar de terceras personas con la empresa ya sea por servicios facturados pendientes de cobro u otro concepto.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por ajustes efectuados a provisiones. • Por préstamos otorgados a terceros. • Por la emisión de comprobantes de ventas a crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por importe total o parcial que se obtenga de cobro de la cartera vencida.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 3 CUENTAS POR COBRAR</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adopción de medidas legales para recuperar cuentas antiguas. ▪ Los documentos deben ser revisados y aprobados por el gerente y supervisor financiero, antes de ser dados de baja. ▪ Mantenimiento individual de registro. ▪ Verificación física de los documentos que soportan las deudas. 	
<p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El supervisor comercial entregará al asistente el informe total de las ventas a crédito para verificar la antigüedad y morosidad de los saldos pendientes para de esta manera tomar las medidas necesarias para recuperar cartera vencida. • Las cuentas por cobrar a clientes generados por ventas a crédito deberán establecer las fechas máximas de cobro, encargara al asistente financiero el realizar llamadas a los clientes para recordarles el vencimiento de la deuda. 	

ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 54 INVENTARIO DE SUMINISTROS

	
<p>INVENTARIO DE SUMINISTROS</p> <p>Son activos adquiridos para ser vendidos en el curso normal de operación o en forma de materiales o suministro en la prestación del servicio</p>	
<p>DINÁMICA Su saldo es de naturaleza deudora y se medirán al costo o al valor neto realizable, el menor.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Compra de suministros. • Adquisición de suministros o materiales para la prestación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja de inventarios. • Uso de suministros y materiales.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 2 INVENTARIOS.</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proteger los inventarios con una póliza de seguro. ▪ Realizar entrega de mercaderías solo con autorizaciones. ▪ Confrontar los inventarios físicos con los registros contables. ▪ Hacer conteos físicos periódicamente. 	

ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 55 SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS



SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS

Los pagos anticipados representan erogaciones que la empresa efectúa por servicios que se van a recibir o por bienes que se van a consumir para uso exclusivo de la empresa.

DINÁMICA Su saldo es de naturaleza deudora y se registran los seguros arriendos anticipos a proveedores u otro tipo de pago realizado por anticipado y que no haya sido devengado al cierre del ejercicio económico.

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos anticipados de seguros arriendos o publicidad. • Anticipo a proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Devengados de los pagos anticipados.

NORMATIVA APLICABLE


NIF 5 PAGOS ANTICIPADOS

CONTROL INTERNO

- Se llevara un registro auxiliar del devengado de los pagos anticipados.
- Todos los pagos anticipados deben estar respaldados por un documento autorizado por el Gerente propietario.

ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 56 ACTIVOS CORRIENTES

	
<p>ACTIVOS CORRIENTES</p> <p>Estos activos se consideran corrientes ya que existe la posibilidad de convertirse en dinero líquido en un periodo de corto plazo de esta manera cancelar las obligaciones pendientes que tiene la empresa</p>	
<p>DINÁMICA Su Saldo es de naturaleza deudora, y es la que determina la liquidez y solvencia que tienen la empresa para cumplir con sus obligaciones.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Recaudación de dinero ya sea de forma líquida, transferencia bancarias o documento. • Cuentas pendientes de cobro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de obligaciones contraídas. • Recaudación por cuentas y documentos pendientes de cobro.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS.</p>	

ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 57 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO


--

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Se incluirán los activos de los cuales sea probable obtener beneficios futuros se esperan utilizar por más de un periodo y que el costo pueda ser valorado con fiabilidad se los utilicen en la producción o suministro de bienes y servicios o se utilicen para propósito administrativos

DINÁMICA Su saldo es de naturaleza deudora a excepción de las depreciaciones de propiedad planta y equipo

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de propiedad planta y equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Venta de propiedad planta y equipo. • Depreciación de propiedad planta y equipo.

NORMATIVA APLICABLE
NIC 16 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO.

CONTROL INTERNO

- Verificar la existencia física de propiedad planta y equipo.
- Verificar que las solicitudes de compra de propiedad planta y equipo estén autorizadas por el gerente.
- Llevar un registro actualizado de los bienes de larga duración.

ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

PASIVO**Tabla N° 58 PASIVO****PASIVO**

Un pasivo es una obligación presente de la empresa surgida a raíz de sucesos pasados y al vencimiento de la cual y para cancelarla la empresa espera desprender de recursos que incorporan beneficios económicos.

DINÁMICA Su saldo es de naturaleza acreedora comprende los pasivos corrientes y no corrientes.	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de cuentas y documentos por pagar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Importe por provisiones. • Anticipo de clientes. • Obligación contraída con instituciones financieras. • Compras a crédito.
NORMATIVA APLICABLE	
NIC 37 PROVISIONES, ACTIVOS CONTINGENTES Y PASIVO CONTINGENTES.	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 59 PASIVO CORRIENTE



PASIVO CORRIENTE

Son pasivos que contienen las obligaciones a corto plazo de la empresa. Se clasificara como corriente cuando se espere liquidar en el ciclo normal de operaciones que se mantengan fundamentalmente para la negociación deba liquidarse dentro del periodo cuando se espera liquidar en el ciclo normal de las operaciones, se mantengan fundamentalmente para negociación, deba liquidarse dentro del periodo de doce meses desde la fecha de cierre o la entidad no tenga el derecho incondicional para aplazar la cancelación de pasivo durante los doce meses siguientes a la fecha de cierre.


DINÁMICA Su saldo es de naturaleza acreedora y representa el valor total pendiente de pago con vencimientos menores a un año.

DEBITA	ACREDITA
---------------	-----------------

<ul style="list-style-type: none"> • Pago de retenciones en la fuente impuesto a la renta. • Pagos al IESS. • Pago a proveedores. • Cancelación de obligaciones contraídas con instituciones financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipos de clientes. • Obligaciones con el IESS O el SRI pendientes de pago. • Obligaciones contraídas con instituciones financieras a corto plazo. • Compras a crédito con vencimiento a corto plazo.
NORMATIVA APLICABLE NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS.	


ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 60 CUENTAS POR PAGAR

	
CUENTAS POR PAGAR Obligaciones provenientes exclusivamente de las operaciones comerciales de la entidad en favor de terceros.	
DINÁMICA Su saldo es de naturaleza acreedor incluye cuentas y documentos por pagar locales y del exterior.	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pago a proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Compras a crédito con vencimiento a corto plazo.
NORMATIVA APLICABLE NIC 37 PROVISIONES ACTIVOS CONTINGENTES,PASIVOS CONTINGENTES	
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro detallado de las cuentas por pagar con los importes, periodos de vencimiento concepto y proveedor. • Revisar periódicamente las facturas y otros documentos del proveedor. 	


ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 61 OBLIGACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

	
<p>OBLIGACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES</p>	
<p>Se registran las obligaciones con bancos y otras instituciones financieras, con plazo de vencimiento corriente y llevado al costo amortizado utilizando tasas efectivas.</p>	
<p>DINÁMICA Su saldo de naturaleza acreedora incluye obligaciones con instituciones financieras locales y del exterior.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Abono a las obligaciones con instituciones financieras. • Cancelación de obligaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones con instituciones financieras a corto plazo. • Préstamo bancario.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 39 RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN.</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar periódicamente los documentos de soporte de las obligaciones con instituciones financieras. ▪ Comparar los detalles con los acuerdos de préstamo. ▪ Verificar los cálculos de intereses y amortizaciones. 	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 62 PROVISIONES

	
<p>PROVISIONES</p> <p>Se registra el importe estimado para cubrir obligaciones presentes como resultado de sucesos ante la posibilidad de que la empresa a futuro tenga que desprenderse de recursos.</p>	
<p>DINÁMICA</p> <p>Su saldo es de naturaleza acreedora busca asegurar que la empresa va a poseer los recursos necesarios para satisfacer una obligación a futuro.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de las provisiones para cancelar deudas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Provisiones por diversas obligaciones. • Ajustes al final de periodo
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 37 PROVISIONES</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación mensual de cálculos de las provisiones para determinar el importe del gasto devengado. 	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 63 PASIVOS NO CORRIENTES.

	
<p>PASIVOS NO CORRIENTES</p> <p>Incluyen las obligaciones que se adquieren por préstamos a un plazo mayor de un año.</p> <p>DINÁMICA</p> <p>Su saldo es de naturaleza acreedora representa el monto pendiente de pago de las obligaciones con vencimiento mayor a un año.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos realizados para cubrir las obligaciones mayores a un año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones adquiridas con instituciones financieras. • Hipotecas por pagar.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 37 PROVISIONES, PASIVOS INTANGIBLES</p>	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 64 DOCUMENTOS POR PAGAR

	
<p>DOCUMENTOS POR PAGAR</p> <p>Es la porción no corriente de las obligaciones provenientes exclusivamente de las operaciones comerciales de la entidad a favor a terceros.</p>	
DINÁMICA	

Su saldo es de naturaleza acreedora, incluye cuentas y documentos por pagar locales y del exterior con vencimiento mayor a un año.	
DEBITA	ACREDITA
• Pagos efectuados para cancelar los compromisos.	• Compromisos adquiridos con proveedores.
NORMATIVA APLICABLE NIIF 9 PASIVOS, PROVISIONES	
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis periódico del vencimiento de estas cuentas para garantizar que se incluya exclusivamente los que tienen vencimiento mayor a un año. • Analizar mensualmente las obligaciones vencidas y pendientes de pago. 	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 65 OBLIGACIONES FINANCIERAS



OBLIGACIONES FINANCIERAS

Porción no corriente de las obligaciones con bancos y otras instituciones financieras, llevados al costo amortizado utilizando tasas efectivas.

DINÁMICA

Su saldo es de naturaleza acreedora incluyen obligaciones con instituciones financieras locales y del exterior con vencimiento mayor a un año.

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de obligaciones. • Abono a las obligaciones con instituciones financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones con instituciones financieras a largo plazo. • Préstamos bancarios con vencimiento mayor a un año.

NORMATIVA APLICABLE NIC 39 RECONOCIMIENTO Y MEDICIÓN
CONTROL INTERNO
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los cálculos de intereses y amortizaciones. • Revisar periódicamente los documentos de soporte de las obligaciones con instituciones financieras. • Comparar los detalles con los acuerdos de préstamo.

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

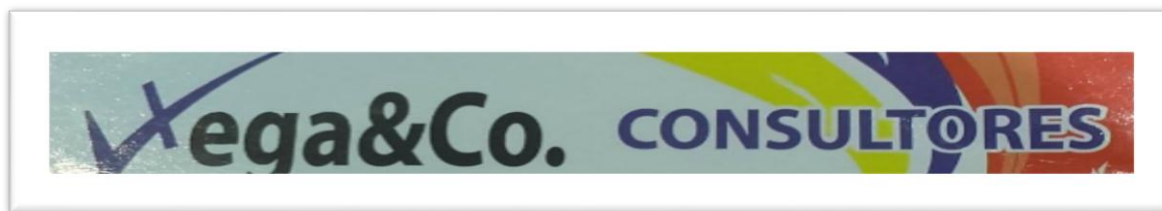
PATRIMONIO

Tabla N° 66 PATRIMONIO

	
PATRIMONIO	
El patrimonio es el residuo de los activos reconocidos menos los pasivos reconocidos.	
DINÁMICA	
Su saldo es de naturaleza acreedora a excepción de las pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores y pérdidas del ejercicio actual.	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Disminución del capital. • Perdidas del ejercicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementos de capital. • Incremento de reservas. • Utilidad del ejercicio.
NORMATIVA APLICABLE NIC 1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 67 CAPITAL SOCIAL

**CAPITAL SOCIAL**

Está constituido por la inversión del propietario de la empresa más o menos las ganancias o pérdidas acumuladas o del ejercicio.

DINÁMICA

Su saldo es de naturaleza acreedora está integrado por los aportes del propietario.

DEBITA

• Inversión en propiedad planta y equipo.

ACREDITA

• Aportes del gerente propietario.

NORMATIVA APLICABLE


NIC 32 CAPITAL SOCIAL

CONTROL INTERNO

- Analizar periódicamente los movimientos e inspección de documentación comprobatoria.

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

GASTOS**Tabla N° 68 GASTOS**

	
<p>GASTOS</p> <p>Incluyen tanto las pérdidas como los gastos que surgen en las actividades ordinarias de la entidad.</p>	
<p>DINÁMICA</p> <p>Su saldo es de naturaleza deudora se distribuyen por gastos de venta administrativos financieros y otros gastos.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos de sueldos administrativos y de ventas. • Pago de interés por financiamiento. • Cancelación de obligaciones. • Otros pagos generales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de saldos al cierre del ejercicio.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 37 PROVISIONES,PASIVOS CONTINGENTES</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmar que todos los empleados estén afiliados al IESS. • Comprobar que los pagos se hayan realizado en la fecha debida. • Verificar el cálculo de los roles de pago. • Comprobar que todos los gastos de venta sean cargados en el periodo contable que se efectúan. 	


ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 69 GASTOS ADMINISTRATIVOS

	
<p>GASTOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>Incluyen cuentas que representan gastos administrativos en los que incurre la empresa en el desarrollo normal de sus actividades ordinarias.</p>	
<p>DINÁMICA</p> <p>Su saldo es de naturaleza deudora y se cancelaran con cargo a la cuenta perdida y ganancias.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos de sueldos y salarios al personal administrativo. • Amortizaciones.Depreciaciones. • Depreciaciones. • Pago de servicios básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de saldos al cierre del ejercicio.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 37 PROVISIONES,PASIVOS CONTINGENTES</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> •Comprobar que todos los gastos sean cargados en el periodo contable que se efectúa. •Comprobar que los pagos se hayan realizado en la fecha debida. •Verificar el cálculo de los roles de pago. • Comprobar que todos los gastos de venta sean cargados en el periodo contable que se efectúan. 	


ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 70 GASTOS DE VENTA

	
<p>GASTOS DE VENTA</p> <p>Se registra el valor de los gastos pagados para llevar a cabo la venta de bienes en la empresa.</p>	
<p>DINÁMICA</p> <p>Su saldo es de naturaleza acreedora se cancelara con cargo a la cuenta pérdidas y ganancias.</p>	
<p>DEBITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagos de sueldos y salarios a vendedores. • Transporte de mercancía. • Pago de publicidad. 	<p>ACREDITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de saldos al cierre del ejercicio.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 37 PROVISIONES,PASIVOS CONTINGENTES</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que los pagos se hayan realizado en fechas debidas. • Verificar el cálculo de los roles de pago. • Comprobar que todos los gastos de venta sean cargados en el periodo contable que se efectúa. • Verificar la existencia de los documentos que respaldan los gastos de venta. 	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA.

Tabla N° 71 GASTOS FINANCIEROS.

	
<p>GASTOS FINANCIEROS</p> <p>Incluye las cuentas que se representan los cargos financieros en los que incurre la empresa en el desarrollo normal de sus actividades.</p>	
<p>DINÁMICA</p> <p>Su saldo es de naturaleza deudora se cancelaran con cargo a la cuenta pérdidas y ganancias al final del periodo.</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de intereses bancarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de saldos al cierre del ejercicio.
<p>NORMATIVA APLICABLE</p> <p>NIC 37 PROVISIONES,PASIVOS CONTINGENTES</p>	
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que los gastos financieros sean cargados en el periodo contable que se efectúan. • <p>Comprobar que los pagos se hayan realizado en la fecha debida.</p>	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

VEGA & CO CONSULTORES
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

INGRESOS

INGRESOS POR SERVICIOS DE CONTABILIDAD INTEGRAL	28.117,44
INGRESOS POR DECLARACIONES DE IMPUESTOS	13.806,96
ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA	73.698,14
IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE DE CONTABILIDAD Y FACTURACIÓN	12.355,74
TOTAL INGRESOS	<u>127.978,28</u>

GASTOS ADMINISTRATIVOS:

NOMINA DE TRABAJADORES:	<u>73.903,25</u>
--------------------------------	-------------------------

SUELDOS Y SALARIOS	48.840,00	
HORAS EXTRAS Y SUPLEMENTARIAS	1.953,60	
BONO EFICIENCIA	2.442,00	
DÉCIMO TERCERO	4.070,00	
DÉCIMO CUARTO	3.660,00	
VACACIONES	2.035,00	
FONDOS DE RESERVA	4.434,53	
IESS PATRONAL	6.468,13	
SUMINISTROS Y MATERIALES:		<u>1.696,00</u>
SUMINISTROS DE OFICINA	442,39	
SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA	281,99	
MATERIALES MANTENIMIENTO OFICINAS	971,62	
SERVICIOS DE TERCEROS:		<u>48.144,03</u>
MANTENIMIENTO INSTALACIONES OFICINA	7.012,54	
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	1.309,60	
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	7.608,61	
VIÁTICOS Y MOVILIZACIÓN	9.921,60	
SEGUROS Y REASEGUROS	2.902,83	
HONORARIOS PROFESIONALES	12.084,00	
LEGALES, NOTARIAS Y REGISTRO MERCANTIL Y PROPIEDAD	2.416,80	
IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	1.200,07	
LUZ	154,55	
AGUA	63,60	
TELÉFONO	996,61	
INTERNET	546,96	
INTERESES PRÉSTAMOS BANCARIOS	1.749,23	
SERVICIOS BANCARIOS	97,03	
OTROS	80,01	
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		<u>123.743,28</u>
UTILIDAD DEL EJERCICIO 2015		<u><u>4.235,00</u></u>

CONTADOR

GERENTE

VEGA&CO. CONSULTORES
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
NIC1 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE 2016

ACTIVO				PASIVO			
ACTIVO CORRIENTES	2016	2015	VARIACIÓN	PASIVOS CORRIENTES	2.016	2.015	VARIACIÓN
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	364,43	345,20	19,23	CUENTAS POR PAGAR	2.718,77	2.567,30	151,47
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	2.903,18	2.750,00	153,18	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	2.070,79	1.955,42	115,37
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	3.061,53	2.900,00	161,53	PRESTAMOS DE SOCIOS	3.095,46	2.923,00	172,46
(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES	58,06	55,00	3,06	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	763,54	721,00	42,54
CRÉDITO TRIBUTARIO IVA	-	-	-	OBLIGACIONES CON TRABAJADORES	4.794,62	4.527,50	267,12
CRÉDITO TRIBUTARIO RENTA INVENTARIO DE SUMINISTROS Y MATERIALES	1.837,45	1.740,50	96,95	OBLIGACIONES CON EL IEISS	1.143,72	1.080,00	63,72
SERVICIO Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	1.002,92	950,00	52,92	ANTICIPO DE CLIENTES	2.329,80	2.200,00	129,80
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	2.480,90	2.350,00	130,90	PROVISIONES	-	-	-
TOTAL ACTIVOS CORRIENTE				OTROS PASIVOS CORRIENTES	609,26	3.671,18	-3.061,92
	<u>12.592,07</u>	<u>11.927,70</u>	664,37	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	<u>17.525,96</u>	<u>19.645,40</u>	-2.119,44
ACTIVOS NO CORRIENTES				PASIVOS NO CORRIENTES			
			-	DOCUMENTOS POR PAGAR A PROVEEDORES	3.177,00	3.000,00	177,00
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO			-	OBLIGACIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	7.413,00	7.000,00	413,00
TERRENOS	3.934,59	3.727,00	207,59				

INMUEBLES	36.949,50	35.000,00	1.949,50	PRESTAMOS DE SOCIOS A LARGO PLAZO	3.304,08	3.120,00	184,08
MUEBLES Y ENSERES	3.927,20	3.720,00	207,20	OTRAS DOCUMENTOS POR PAGAR	-	-	-
EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE	4.170,02	3.950,00	220,02	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	13.894,08	13.120,00	774,08
VEHÍCULOS	16.627,28	15.750,00	877,28	TOTAL PASIVOS	31.420,04	32.765,40	-1.345,36
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO.	-11.876,63	-11.250,00	626,63	PATRIMONIO			-
(-)DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES.	1.178,16	1.116,00	62,16	CAPITAL SOCIAL	5.000,00	5.000,00	-
(-)DEPRECIACIÓN ACUMULADA VEHÍCULOS	4.988,18	4.725,00	263,18	RESERVA LEGAL	874,35	662,60	211,75
(-) EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE	1.376,10	1.303,50	72,60	UTILIDADES ACUMULADAS	17.252,20	8.752,20	8.500,00
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	46.189,51		46.189,51	PÉRDIDAS ACUMULADAS	-	-	-
			-	UTILIDAD DEL EJERCICIO 2016	4.235,00	8.500,00	-4.265,00
			43.752,50	TOTAL PATRIMONIO	27.361,55	22.914,80	4.446,75
TOTAL DE ACTIVO	58.781,59	55.680,20	3.101,39	TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	58.781,59	55.680,20	3.101,39

GERENTE

CONTADORA

VEGA & CO CONSULTORES
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

EFECTIVO RECIBIDO DE CLIENTE	
VENTAS	127.978,28
CUENTAS POR COBRAR	-153,18
ANTICIPO DE CLIENTES	129,80
EFECTIVO PAGADO A PROVEEDORES	
PROVEEDORES	151,47
INV. SUMINISTROS Y MATERIALES	-52,75
SUMINISTROS Y MATERIALES	-1.696,00
EFECTIVO PAGADO A OTROS PROVEEDORES	
OBLIGACIONES CON EL IESS	63,72
NOMINA A TRABAJADORES	-73.903,25
OBLIGACIONES CON TRABAJADORES	267,12
SERVICIOS DE TERCEROS	-46.297,77
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	115,37
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	42,54
OTROS PASIVOS CORRIENTES	-3.061,92
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	-161,53
PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES	3,06
CRÉDITO TRIBUTARIO IR	-96,95
ACTIVOS PAGADOS POR ANTICIPADO	-52,92
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	-130,90
PRESTAMOS A SOCIOS	172,46
DEPRECIACIÓN	1.024,57
TOTAL ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	4.341,25

ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

EGRESOS EFECTUADOS	
TERRENO	-207,59
INMUEBLES	-1.949,50
MUEBLES Y ENSERES	-207,20
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE	-220,02
VEHÍCULOS	-877,28
TOTAL ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-3.461,59

ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

INGRESOS EFECTUADOS		
DOCUMENTOS POR PAGAR	177,00	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	413,00	
PRESTAMOS A SOCIOS	184,08	
RESERVA LEGAL	211,75	
EGRESOS EFECTUADOS		
INTERESES PRESTAMO	-1.749,23	
SERVICIOS BANCARIOS	-97,03	
TOTAL ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		-860,44
FLUJO NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO		19,23
SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE		345,20
SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE		364,43

GERENTE**CONTADOR****ANÁLISIS**

El saldo del flujo de la actividad de operación es positiva, lo cual indica que VEGA & CO CONSULTORES genera excedentes de efectivo luego de cubrir con todas sus obligaciones para operar normalmente. Además se presente un saldo negativo en el flujo de la actividad de inversión, lo cual indica que la entidad está invirtiendo en activos fijos que pueden generar flujos de efectivo. Y también se evidencia un saldo negativo en los flujos de efectivo de financiamiento, indicando que las deudas se están pagando, disminuyendo sus obligaciones.

INFORME A GERENCIA
VEGA & CO CONSULTORES
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Flujos de efectivo por actividades de operación

El flujo positivo que se obtuvo en VEGA & CO CONSULTORES durante este periodo es de \$129.948,39, provenientes de distintas partidas que indican que se están recibiendo flujos por venta de los servicios y el registro correctos de las transacciones que se generan en la entidad cumpliendo con los proveedores, trabajadores y las entidades reguladoras.

Flujos de efectivo por actividades de inversión

La empresa obtuvo excedentes en la actividad de operación los mismos que fueron invertidos en la adquisición de activos fijos por la cantidad de \$3.461,59, el mismo que equivale al 79.74% del total del flujo de operación del periodo.

Flujos de efectivo por actividades de financiamiento

El flujo negativo de esta actividad se la obtuvo por el pago de obligaciones a entidades financieras siendo una cantidad de \$1.846,26, reduciendo las deudas contraídas con los acreedores.

3.11 ANÁLISIS HORIZONTAL

A través del análisis horizontal se puede conocer la representación que tiene cada cuenta en los estados financieros para saber si el manejo y movimiento son los adecuados.

Tabla N° 72 ANÁLISIS HORIZONTAL

		EMPRESA VEGA & CO CONSULTORES ASESORÍA CONTABLE- TRIBUTARIA.			
CÓDIGO	CUENTA	AÑO 2015	AÑO 2016	VALOR ABSOL U-TO	VALOR RELATI VO
5.1.02.11	Ingresos por Servicios de Contabilidad Integral	30220,00	28117,44	2102.56	13%
5.1.01.12	Ingreso por declaración de impuestos	15560,00	13806,96	1753.04	8%
5.1.02.15	Asesoría tributaria y financiera	77324,89	73698,14	3635,75	21%
5.1.03.01	Implementación de Software de contabilidad y de facturación	13355,50	12355,74	999.76	12%


ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

Para Ingresos por Asesoría tributaria y financiera está representado por un 21% mientras que Implementación de Software de contabilidad y de facturación representa un 12% en el análisis se puede concluir que la empresa ofrece un sin número de servicios pero no cuenta con un software adecuado, que le permitan a Vega & Co Consultores ser un empresa competitiva.

3.12 ANÁLISIS VERTICAL

Mediante el análisis vertical se puede evidenciar el movimiento de las cuentas para evidenciar su correcto manejo y movimiento reflejados en los estados de situación.

Tabla N° 73 ANÁLISIS VERTICAL

		EMPRESA VEGA&CO CONSULTORES ASESORÍA CONTABLE- TRIBUTARIA.			
CÓDIGO	CUENTA	AÑO 2015	%	AÑO 2016	VALOR RELATIVO
5.1.01.12	Ingreso por declaración de impuestos	18720.40	17	13806.96	14
5.1.02.15	Asesoría tributaria y financiera	79456.32	71	73698,14	71
4.01.06	Impuestos, tasas y contribuciones	1320.00	1	1200.07	1
4.01.04	Legales, notarias y registro mercantil y propiedad	2015.30	2	2416.80	2
5.02.01.5	Honorarios Profesionales	10146.00	9	12084,00	12
			100%		100%

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

La empresa ha tenido un ingreso significativo haciendo una comparación con el año anterior principalmente en el rubro de Asesoría tributaria y financiera que representa un 71%, igual que el año anterior es decir que la empresa fidelizo a sus clientes y sigue manteniendo a sus clientes del año anterior esto es significativo para la productividad de la empresa y con la implementación de estrategias de publicidad Vega & Co Consultores aumentara el número de clientes.

3.13 INDICADORES FINANCIEROS

3.13.1 LIQUIDEZ Y SOLVENCIA

Los indicadores de liquidez permitirán determinar la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones con terceros, estos indicadores entre más altos sean, mayor será la capacidad de la empresa de cubrir sus deudas a corto y largo plazo.

Tabla N° 74 RAZÓN CORRIENTE

RAZÓN CORRIENTE	
Este indicador es la principal medida de liquidez muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo cuya inversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.	
Razón corriente = $\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	2016 = $\frac{17.525,96}{12592,07}$ 2015=1.39
Análisis: Mediante este indicador se puede establecer el nivel de pago que tiene la empresa es decir que por cada dólar que la empresa debe tiene 1.39 para respaldar esa deuda.	

ELABORADOPOR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

Tabla N° 75 CAPITAL DE TRABAJO

CAPITAL DE TRABAJO	
El capital de trabajo es lo que le queda a la empresa después de pagar sus deudas es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes.	
Capital de Trabajo = ACTIVOS CORRIENTES-PASIVOS CORRIENTES	Capital de Trabajo=-17.525,96-12.592,07 Capital de Trabajo= 4933.89
Análisis: Cuando la empresa cancele sus obligaciones le queda \$4933.89 para solventar con las obligaciones que surgen normal desarrollo económico.	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

3.13.2 INDICADORES DE ROTACIÓN

Los indicadores de rotación medirán la eficiencia de la empresa en la gestión de sus recursos disponibles.

Tabla N° 76 ROTACIÓN DE LA CARTERA

ROTACIÓN DE LA CARTERA	
Miden la frecuencia de las cuentas por cobrar El propósito de este indicador es medir, el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y evaluar la política de crédito y cobranza.	
ROTACIÓN DE LA CARTERA $= \frac{\text{VENTAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$	ROTACIÓN DE LA CARTERA $= \frac{115622.54}{2903.18}$ ROTACIÓN DE LA CARTERA =0.39
Análisis: Por medio de este indicador se puede conocer el plazo promedio concedido a los clientes para que realicen el pago por el servicio es de aproximadamente 3 días.	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

3.13.3 INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Los indicadores de endeudamiento tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa.

Tabla N° 77 ENDEUDAMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES

ENDEUDAMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES	
Representa el porcentaje de fondos de participación de los acreedores ya sea en el corto o largo plazo en los activos. El objetivo es medir el nivel global de endeudamiento.	
Nivel de endeudamiento $= \frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{TOTAL ACTIVO}} * 100$	Nivel de Endeudamiento $= \frac{31420.04}{58781.59} * 100$

	Nivel de Endeudamiento = 46.55 %
Análisis: Por medio este indicador permite conocer la participación de los acreedores que equivale al 46.55% que representa un porcentaje favorable para la empresa.	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

Tabla N° 78 ESTRUCTURA DEL CAPITAL

ESTRUCTURA DEL CAPITAL	
Es el cociente que muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio Este índice evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio.	
$\text{Estructura del capital} = \frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{PATRIMONIO}} * 100$	$\text{Estructura del capital} = \frac{31420.04}{5000.00} * 100$ $\text{Estructura del capital} = 62.84 \%$
Análisis: Vega &Co Consultores tiene 62.84% de sus obligaciones a corto plazo mientras que el 37.16% son obligaciones a largo plazo tiene un poco de riesgo de que la empresa tenga problemas financieros pero el riesgo es mínimo.	

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

3.13.4 INDICADORES DE RENTABILIDAD

Los indicadores de rentabilidad, permitirán evaluar la efectividad de la administración para manejar los gastos y generar ingresos para la empresa

Tabla N° 79 INDICADORES DE RENTABILIDAD

MARGEN NETO DE UTILIDAD	
Mide el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que queda después de que todos los gastos incluyendo los impuestos han sido deducidos.	
Margen de utilidad neta $= \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}}$	Margen de utilidad neta = $\frac{127978.28}{4235}$ Margen de utilidad neta = 30.22%
Análisis: Para el presente ejercicio económico la empresa generó una utilidad del 30.22% que es un porcentaje alentador para continuar mejorando la calidad del servicio	

ELABORADO POR: LA AUTORA
 FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

Tabla N° 80 RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO

RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO	
Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista.	
Rendimiento sobre el Patrimonio $= \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$	Rendimiento sobre el Patrimonio $= \frac{127978.28}{27361.55}$ Rendimiento sobre el Patrimonio = 46.77%
Análisis: La rentabilidad del patrimonio es de 46.77 esto puede aumentar por la inversión que realicen los socios, este porcentaje es alentador para que la empresa continúe dentro de mercado	

ELABORADO POR: LA AUTORA
 FUENTE: OBSERVACIÓN DIRECTA

3.14 POLÍTICAS DE LA EMPRESA

El personal de VEGA&CO CONSULTORES debe;

- Cumplir de forma correcta con los horarios de trabajo establecidos por la empresa.
- Mantener el buen ambiente laboral.
- Ejecutar con disposición y compromiso las funciones otorgadas para el cual fue contratado.
- Mantener al personal capacitado, participando en seminarios, cursos o charlas.
- Evaluar periódicamente los procesos de la empresa con el fin de buscar la mejora continua.
- Informar sobre reclamos sugerencias e insatisfacciones de los clientes tanto internos como externos.
- Los clientes deberán recibir un trato justo respetuoso y cordial para superar sus expectativas tanto de productos como de servicios y de esta manera satisfacer plenamente sus necesidades.

3.14.1 POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

OBJETIVO: Es determinar la normativa para garantizar la confidencialidad de la información y documentación de la empresa para precautelar la seguridad de la misma y de su normal desenvolvimiento de sus actividades.

DIRIGIDO: Personal interno de la Vega &Co Consultores

RESPONSABLE: Gerente.

DETALLE DE LA POLÍTICA:

- a) Todos los colaboradores deben cumplir con la confidencialidad de la información que tienen acceso diariamente.
- b) Los documentos o archivos digitales que se administren se deberán guardar en un lugar seguro para evitar su deterioro, pérdida o robo.

- c) Por ningún motivo podrán divulgar información que comprometa el buen funcionamiento de la empresa a compañeros de trabajo amigos y familiares.
- d) Toda la documentación archivos soportes contables y cualquier información que pertenezca a la empresa deberán permanecer en las instalaciones de la misma y por ningún motivo se podrá sacar de las instalaciones administrativas.
- e) La información de las actividades de la empresa deberán llevarse en un archivo ordenado con acceso a las personas autorizadas quienes mantendrán confidencialidad sobre los datos que tengan conocimientos.
- f) Cada funcionario y empleado de la empresa deberá ser responsable de la documentación e información que se utilice para las labores diarias no se podrá utilizar para otros fines que estén fuera de la actividad de la empresa.
- g) Los funcionarios y empleados deberán comunicar a sus superiores el estado de la documentación e información que son responsables para que se tomen las decisiones correctas.
- h) Una finalizada la jornada de labores toda la información y documentación deberán ser archivadas guardadas en los escritorios sin que exista un documento sobre los mismos o en otros lugares que comprometen su seguridad.
- i) Los permisos a la información y documentación y serán asignados a cada funcionario y empleado de acuerdo a sus funciones y responsabilidades previa a la autorización de Gerencia.

Esta Política de Confidencialidad de la información y documentación tiene que ser cumplida por todos los funcionarios y empleados de la empresa Vega &Co Consultores sin excepciones.

3.15 ESTRATEGIAS

3.15.1 Estrategias empresariales

- Capacitación a los empleados en cuanto al servicio contables y atención al cliente.
- Ampliar la cobertura del negocio diversificado aún más los servicios.
- Implementar canales de comunicación para conocer el grado de satisfacción y responsabilidad de los trabajadores y mejorar el desarrollo a las actividades diarias.

- Brindar asesoramiento especializado de los servicios para fidelizar a los clientes de la empresa.

3.15.2 Estrategias de venta

- Mantener una buena imagen de la prestación de la empresa y de sus empleados para que el cliente se sienta a gusto.
- Brindar siempre servicios de calidad y altamente garantizados.

CAPÍTULO IV

4 IMPACTOS DEL PROYECTO

Según Rodríguez (2012)

Para realizar la evaluación del impacto de un proyecto una herramienta imprescindible de partida es disponer de la Matriz de Marco Lógico que fue aprobado para el proyecto o con la que culminó el proyecto. La Matriz es una herramienta óptima para el diseño, seguimiento y evaluación de proyecto.

Para la evolución de la matriz de impactos se le asigna de acuerdo al nivel de impacto que genere dentro de la empresa es decir a mayor impacto se le ponderara como 3 y en el caso que no genere impacto se le asignara un valor de 0 el mismo procedimiento se utiliza si el impacto es negativo para la empresa esto se lo realiza en base a la observación directa realizada a la empresa.

4.1 EVALUACIÓN DE IMPACTOS

En este capítulo se realiza un análisis detallado de los impactos en los que incurre la presente investigación genera en las diferentes áreas y ámbitos a lo largo de su desarrollo. Con este análisis se puede determinar los factores o aspectos que influyen directamente en lo relacionado en el ámbito Social, Económico.

4.2 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS

A continuación, se presenta la matriz que se utilizará para la valoración de los impactos y sus respectivos componentes.

Tabla N° 81 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS

NIVEL DE IMPACTOS						
-3	-2	-1	0	1	2	3
ALTO	MEDIO	BAJO	SIN IMPACTO	BAJO	MEDIO	ALTO
NEGATIVO				POSITIVO		

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: INVESTIGACIÓN DIRECTA

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\sum}{n}$$

Dónde:

\sum =Sumatoria de la calificación

N= Número de indicadores

Para cada indicador se asigna un nivel de impacto, para luego realizar una sumatoria de todos los indicadores, el cual se dividirá para el número de indicadores obteniéndose el nivel de impacto para cada área de esta manera poder definir la situación actual en la que se encuentra la empresa y los impactos que tiene dentro del entorno donde se desarrolla.

4.3 IMPACTO ECONÓMICO

- ❖ Con la implementación de este manual se obtendrá la información financiera actualizada.
- ❖ Se obtendrá información real cerca del rendimiento de la empresa.
- ❖ Los estados financieros serán realizados por el personal adecuado.
- ❖ Mediante la información presentada en los estados financieros ayudara a la toma de decisiones que permitan mejorar el desarrollo de la empresa.

Tabla N° 82 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICO

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Información financiera actualizada.						X		2
Rendimiento de la empresa.						X		2
Toma de decisiones.							X	3
TOTAL						4	3	7

ELABORADO POR: LA AUTORA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DIRECTA

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{7}{3}$$

Nivel de Impacto=2.33

Nivel de Impacto = **MEDIO POSITIVO**

ANÁLISIS

El impacto económico es medio positivo ya que con la implementación de este manual permitirá a la empresa presentar su información contable con más exactitud, permitirá detectar las falencias de la empresa y garantizar el servicio ya que al medir este indicador nos damos cuenta que la empresa al medir este indicador nos da un resultado positivo ya que este es el indicador más importante porque ayuda a mantener la empresa.

IMPACTO SOCIAL

La atención que presta VEGA&CO CONSULTORES tiene un nivel de impacto 3, debido a que la empresa es una entidad pública cuyo objeto es prestar servicios de asesoría a la ciudadanía, la implantación de este manual permitirá mejorar al 100% la atención a los clientes de la ciudad y de la provincia, ya que al conocer con claridad cada empleado sus tareas a realizar existirá una rápida atención al cliente en todos los servicios, es decir se mejora la calidad del servicio para lograr clientes satisfechos.

Tabla N° 83 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS SOCIAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Atención al cliente						X		2
Imagen Institucional					X			1
Calidad del servicio							X	3
TOTAL					1	2	3	6

ELABORADO POR: LA AUTORA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DIRECTA

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{6}{3}$$

Nivel de Impacto=2

Nivel de Impacto = **MEDIO POSITIVO**

ANÁLISIS

El impacto social tiene una relación directa con lo referente a la atención al cliente porque se refiere a las características que cumple la empresa al momento de ofrecer un servicio es decir se enfoca al nivel de atención que reciben los usuarios por parte de la empresa

IMPACTO INSTITUCIONAL

Este impacto permite a la Empresa determinar la ejecución de los procesos para saber si se están cumpliendo con todos los estándares establecidos por la empresa enfocada en la satisfacción del cliente y el ambiente laboral.

Tabla N° 84 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTO INSTITUCIONAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Ambiente Laboral							X	3
Eficiencia en el área de trabajo.						X		2
Cumplimiento de actividades por parte de los empleados							X	3
TOTAL						2	6	8

ELABORADO POR: LA AUTORA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DIRECTA

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{8}{3}$$

Nivel de Impacto=2.66

Nivel de Impacto = **POSITIVO MEDIO****ANÁLISIS**

El ambiente laboral es uno de los factores primordiales dentro de una organización por ende es necesario que exista compañerismo y sobre todo un trabajo en equipo que permita a la empresa alcanzar los objetivos institucionales para de esta manera mejor la calidad del servicio.

IMPACTO AMBIENTAL

El impacto ambiental es el que se ve afectado en la mayoría de las instituciones ya que en la no se crea una conciencia ambiental en el uso de papeles, de químicos para la limpieza de las oficinas es necesario implementar estrategias que permitan erradicar este problema, para esto es necesario utilizar velas aromatizantes ya que son naturales y daría un toque de armonía a la institución.

Tabla N° 85 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Presentación de la empresa		X						-2
Conciencia Ambiental		X						-2
Reutilización de Papel			X					-1
TOTAL		-4	-1					-5

ELABORADO POR: LA AUTORA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DIRECTA

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{-5}{3}$$

Nivel de Impacto=-1.66

Nivel de Impacto = **BAJO NEGATIVO**

ANÁLISIS

Actualmente Vega &Co Consultores no cuenta con un proceso de reutilización de papel es por ello que existe un nivel bajo negativo dentro de la empresa lo que indica que se deben establecer alternativas de solución lo primero que se debe hacer es concientizar al personal para que contribuyan con el medio ambiente también es necesario capacitar al personal de limpieza para que no utilicen productos químicos, sino que los replacen por productos naturales

IMPACTO GENERAL**Tabla N° 86 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS GENERAL**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMPACTO ECONÓMICO	2.33	26.94%
IMPACTO SOCIAL	2	23.12%
IMPACTO INSTITUCIONAL	2.66	30.75%
IMPACTO AMBIENTAL	-1.66	19.19%
TOTAL	8.65	100%

Con los datos obtenidos se puede establecer la importancia del presente proyecto; pero sobre todo el impacto positivo que tiene el mismo dentro de VEGA&CO CONSULTORES por lo cual se hace necesaria la creación del Manual Administrativos Financieros para la institución que permita mejorar la calidad del servicio así como también contribuye para el crecimiento de la empresa dentro del mercado.

CONCLUSIONES

Una vez culminado el trabajo de investigación, es imprescindible enunciar las conclusiones a las que se han llegado:

- 1 La Empresa no cuenta con un Manual Administrativo y Financieros que oriente a los empleados en sus funciones de una manera más efectiva y conseguir los objetivos institucionales la empresa tiene como principal ventaja la capacitación al personal de forma mensual esto le permite a la empresa garantizar la calidad del servicio.
- 2 En el marco teórico se ha podido conceptualizar los términos que necesitan análisis más profundo para el desarrollo de la propuesta el marco teórico es una herramienta que permite sustentar la base teórica de la investigación.
- 3 La aplicación de los manuales planteados para Vega & Co Consultores, le va a permitir a la empresa lograr un fortalecimiento organizacional que se reflejará en el logro de procesos, la mejora de las condiciones laborales para los empleados, mayor orden y crecimiento para la empresa.
- 4 El presente trabajo generó un impacto positivo en las áreas social, económico, institucional y ambiental; ya que la aplicación del Manual implica que el personal conozca de manera detallada las funciones que tendrá que desempeñar

RECOMENDACIONES

Con el desarrollo de la presente investigación se determinó las siguientes recomendaciones, que deberán ser observadas por los directivos de la empresa VEGA&CO CONSULTORES.

1. Aplicar el Manual Administrativo y Financieros por parte de la Empresa VEGA&CO CONSULTORES. Así como lograr el compromiso de sus directivos, funcionarios y trabajadores para que apliquen su contenido y se lo utilice como un medio de consulta hacia un mismo objetivo.

2. En el cruce estratégico diseñado en el diagnóstico situacional, que permita minimizar las debilidades y amenazas, así como maximizar sus fortalezas y oportunidades para formular estrategias que logren la optimización de recursos, la generación de utilidades para la misma y el desarrollo del personal que labora en la empresa.

3. Tomar como referencia las bases científicas citadas en esta investigación para capacitar a los empleados en conceptos relacionados a cada área de la empresa: administrativo, contable y financiero, así como la normativa que rige la actividad de la empresa para lograr mejores resultados en la ejecución de sus funciones.

4. Basarse en los indicadores desarrollados en los impactos para realizar evaluaciones de desempeños de las actividades internas de la empresa, que permitirá tener una visión general de la situación de la empresa, y de esta manera tomar las medidas necesarias que beneficien a la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda, G. (2013). *Proyectos de Inversión*.
- Benjamin, E. (2011). *Organizacion de Empresas*. México: Mc Graw.
- Bravo, & M. (2012). *Contabilidad General*. Quito: XYZ Editores.
- Brealeymyers, A. (2012). *Principios de Finanzas Corpora tivas*. México: Mc Graw.
- Cardozo, H. (2011). *Contabilidad de Entidades de Economía Solidaria*. Bogota: Dc.
- Coulter, R. (2012). *Estructura Organizacional*. México: Mc Graw.
- Estupiñan, R. (2012). *Administración de Riesgos*. México: Dc.Graw.
- Fontalvo.Tomas, V. J. (2013). *La Gestión en la calidad de los servicios*. Lima: Ediciones SM.
- Hernandez, R. (2012). *Administracion teórica,procesos y áreas funcionales*. México: Mc Graw.
- Hernandez, S. (2012). *Administración ,teoria , procesoy áreas funcionales para la competitividad*. México: Mc Graw.
- Jimenez, Á. (2014). *Estatuto Tributario* . Colombia: Dc.
- Koontz, E. (2012). *Administración de una Perspectiva Global y Empresarial*. Bogatá: Sac.
- Loufatt, E. (2012). *Administracion Fundamentos del proceso*. México: Mc Graw.
- Maquerida, N. (2011). *Administración de Empresas*. Bogotá: Trillas S.A.
- Munch, M. (2012). *Organización de Empresas*. MEXICO: Mg Graw.
- Romero, Á. (2012). *Contabilidad Práctica para Contadores*. México: Mc Graw.
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad General con base a las Niif*. México: Mc Graw.

BASE LEGAL: 1

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

Ley de la Contraloría Normas de Control Interno del Ministerio de Finanzas.

Ley Régimen Tributario Interno

ANEXOS

ANEXO N° 1

FICHA DE OBSERVACION



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

OBJETIVO

Conseguir información sobre la situación actual de la empresa

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1.-La empresa cuenta con un manual de funciones actualizado		X	Cuenta con un manual de años atrás.
2.-Vega&Co Consultores tiene una correcta distribución de espacio para cada área		X	Necesita ampliar su espacio.
3.-El personal que labora en la empresa está capacitado para el área en la que se desempeña.	X		La empresa se encarga de capacitar al personal.
4.-Existe duplicidad de funciones dentro de la empresa	X		Existe un manual de funciones que necesita actualizarse.
5.- Vega &Co Consultores cuenta con una infraestructura propia		X	

ELABORADO POR: LA AUTORA

ANEXO N° 2

FICHA DE OBSERVACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

OBJETIVO

Conseguir información sobre la situación actual de la empresa

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1.-La empresa cuenta ambiente laboral adecuado	X		.
2.-Existe una adecuada distribución de espacio dentro de la empresa	X		
3.-Vega&Co Consultores optimiza recursos	X		La optimización de recursos tiene mucha importancia para el logro de los objetivos de la Empresa.
4.-La empresa contribuye con la conciencia ambiental	X		Actualmente la empresa no utiliza químicos ni ambientales para la limpieza sino que utiliza aromatizantes naturales..

ELABORADO POR: LA AUTORA

ANEXO N° 3

FICHA DE OBSERVACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

OBJETIVO

Conseguir información sobre la situación actual de la empresa acerca de la costumbres empresariales que se realizan dentro de Vega& Co Consultores.

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1.-La empresa utiliza archivadores para guardar documentos y facturas.	X		.
2.-Vega&Co Consultores cuenta con el personal encargado del archivo de la empresa		X	Es necesario que exista una persona que se encarga de custodiar la información física de la empresa
3.-La documentación de la empresa está clasificada de acuerdo a su nivel de importancia.		X	La información se archiva de acuerdo a la fecha de emisión.
4.-En el archivo existen documentos de respaldo	X		Si la documentación es escaneada y luego se archiva.
5.- La información esta publicada en la web de la empresa		X	Ya que información neta del manejo de las políticas internas de la empresa por eso no están publicadas en la web de la empresa.

ELABORADO POR: LA AUTORA

ANEXO N° 4

GUÍA DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y
AUDITORIA
GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ING. JORGE VEGA GERENTE

GENERAL DE VEGA & CO CONSULTORES

El motivo de la siguiente encuesta es conocer la situación actual de la empresa.

OBJETIVO

Obtener información sobre la situación actual de la empresa para determinar la aplicación del manual administrativo.

- 1.-La empresa cuenta con un organigrama de funciones?
- 2.- Con qué frecuencia mide el cumplimiento de sus objetivos?
- 3.-Utiliza indicadores para medir la calidad del servicio?
- 4.-Dispone la empresa estrategias para la optimización de recursos?
- 5.-Considera Ud. que es necesario contar con un documento que le permita tener detallada las funciones de cada trabajador y el perfil de cada trabajador de acuerdo a su puesto de trabajo?

ANEXO N° 5

ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
VEGA&CO CONSULTORES**

El motivo de la siguiente encuesta es conocer la situación actual de la empresa.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente la pregunta y conteste

Marque con una X según corresponda su respuesta. La información obtenida es para fines académicos los resultados obtenidos serán manejados confidencialmente.

DATOS PERSONALES

EDAD: ENTRE 18 a 25 años ENTRE 41 a 50 años
 ENTRE 26 a 40 años DE 51ños en adelante

NIVEL DE EDUCACIÓN:

PRIMARIA SECUNDARIA
 SUPERIOR NINGUNA

SEXO: FEMENINO MASCULINO

CUESTIONARIO

1.-VEGA & CO CONSULTORES CUENTA CON UN ORGANIGRAMA?

SI
 NO
 NO SABE

2.-CONOCE LA MISIÓN, VISIÓN Y LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?

SI

NO
NO SABE

3.- LA EMPRESA CUENTA CON UN CÓDIGO DE ÉTICA?

SI
NO
NO SABE

4.-AL INGRESAR A LA EMPRESA TUVO UN PROCESO DE INDUCCIÓN?

SI
NO
NO SABE

5.-RECIBE CAPACITACIONES REFERENTES A SU PUESTO DE TRABAJO?

SI
NO
NO SABE

6.-CON QUE FRECUENCIA RECIBE CAPACITACIONES?

Semanal
Mensual
Anual
No Recibe

7.-LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA INFORMÁTICO ADECUADO?.

SI
NO
NO SABE

8.- LA CARGA LABORAL ESTA ALINEADA CON SU SALARIO?

SI
NO
NO SABE

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 6

ENCUESTA PARA LOS USUARIOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA
VEGA & CO CONSULTORES**

El motivo de la siguiente encuesta es conocer la situación actual de la empresa.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente la pregunta y conteste.

Marque con una **X** según corresponda su respuesta. La información obtenida es

Para fines académicos los resultados obtenidos serán manejados confidencialmente.

DATOS PERSONALES

EDAD: ENTRE 18 a 25 años ENTRE 41 a 50 años

ENTRE 26 a 40 años DE 51 años en adelante

NIVEL DE EDUCACIÓN:

PRIMARIA SECUNDARIA

SUPERIOR NINGUNA

SEXO: FEMENINO MASCULINO

CUESTIONARIO

1.-LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO QUE RECIBE DE LA EMPRESA VEGA & CO CONSULTORES ES?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

2.- CONSIDERA QUE VEGA & CO CONSULTORES CUENTA CON PERSONAL CAPACITADO PARA EL SERVICIO QUE UD REQUIERE?.

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3.- CON QUE FRECUENCIA UTILIZA EL SERVICIO DE ESTA EMPRESA?

- Una o dos veces a la semana
- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes

4.-EI COSTO QUE UD CANCELA POR EL SERVICIO ES RAZONABLE?.

- Muy de Acuerdo
- De Acuerdo
- Ni Acuerdo Ni en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Muy en Desacuerdo

5.-VEGA&CO CONSULTORES LE OFRECE ASESORAMIENTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO?.

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6.-RECOMENDARÍA EL SERVICIO DE VEGA & CO CONSULTORES A OTRAS PERSONAS?

- Totalmente de Acuerdo

- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N°7

INDICADOR DE DESEMPEÑO Y EFICACIA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGICAS	INDICADORES	META	REAL	CUMPLE
1. Reducir los clientes insatisfechos al 0%, mediante capacitaciones a los colaboradores y seguimiento de actividades, en el término de un año.	-Capacitaciones constantes. - Seguimiento de actividades.	Eficacia	0%	10%	NO
2. Concienciar al personal hacia el cumplimiento de la planificación estratégica	-Socializar al personal la misión y visión de la empresa -Cumplir los objetivos empresariales	Eficacia	100%	80%	NO
3. Brinda un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los trabajadores mediante el cumplimiento a lo establecido en las disposiciones y normas legales.	-Afiliación al IESS. - Remuneración establecida por la ley. - Cumplimiento del horario de trabajo.	Eficacia	100%	100%	SI
4. Aprovechar la experiencia del personal capacitado para ser más competitivos	-Ofrecer un valor agregado en el servicio. - Promover la trayectoria y la imagen de la empresa dentro del mercado donde se desenvuelve.	Eficiencia	30%	30%	SI

FUENTE: VEGA&CO CONSULTORES
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis Actualmente la empresa utiliza una tabla de indicadores para verificar el cumplimiento de estrategias para lograr posicionarse dentro del mercado, en la tabla se pudo constatar que Vega & Co Consultores cuenta con una planificación que no orienta a las actividades de la empresa a ningún lado, ya que sus estrategias no están bien planteadas y las metas con las que cuentan no son claras.

ANEXO N° 8

REGLAMENTO INTERNO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE VEGA&CO CONSULTORES

La Empresa “VEGA&CO CONSULTORES”, está legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Ibarra, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

- Art.- 1. **OBJETO GENERAL.** -VEGA&CO CONSULTORES tiene como objetivo principal ofertar servicios de calidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.
- Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre VEGA&CO CONSULTORES, y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 3. **VIGENCIA.** - Este reglamento Interno comenzará a regir desde, noviembre de 2010 fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada

uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.** - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**- El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa VEGA&CO CONSULTORES.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subroge, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de VEGA&CO CONSULTORES a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

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

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

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

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

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la

información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

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

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.** - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.** - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 16. **TIPOS DE CONTRATO.** - De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

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

Art.- 18. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de VEGA&CO CONSULTORES.

Art.- 19. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

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

Art.- 20. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 21. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

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

- Art.- 22. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.
- Art.- 23. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.
- Art.- 24. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.
- Art.- 25. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.
- Art.- 26. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.
- Art.- 27. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:
- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
 - b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

DE LOS PERMISOS

- Art.- 28. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa

autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

- Art.- 29. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.
- Art.- 30. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.
- Art.- 31. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:
- a) Aportes personales del IESS;
 - b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
 - c) Ordenados por autoridades judiciales.
 - d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
 - e) Multas establecidas en este Reglamento
 - f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.
- Art.- 32. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.
- Art.- 33. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella

hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X

ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

- Art.- 34. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.
- Art.- 35. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI

DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

- Art.- 36.** El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

CAPÍTULO XII

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

- Art.- 37. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.
- Art.- 38. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 39. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 40. Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) ¿Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- c) ¿Afectar el desempeño laboral; y,
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 41. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 42. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 43. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.- 44. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los

trabajadores, observar disciplina. En consecuencia queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 45. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de VEGA&CO CONSULTORES, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

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

uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

- 8.** En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de VEGA&CO CONSULTORES. o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
- 9.** En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
- 10.** Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada
- 11.** a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
- 12.** Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
- 13.** Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
- 14.** Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
- 15.** Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
- 16.** Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de “VEGA & CO CONSULTORES “para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.

17. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
18. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
19. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
20. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
21. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
22. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
23. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
24. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
25. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
26. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
27. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.

28. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
29. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 46. Serán derechos de los trabajadores de. VEGA&CO CONSULTORES

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de VEGA & CO CONSULTORES

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 47. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren

como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.

- b)** Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c)** Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e)** Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.

- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.

- w) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y) Fumar en el interior de la empresa.
- z) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb) Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc) Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee) Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- ff) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg) Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.
- hh) Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- ll)** Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm)** Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn)** Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- oo)** Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

- Art.- 48. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.
- Art.- 49. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 50. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 51. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 52. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 53. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

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

- b) La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no

merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

- c) Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en el siguiente caso:
- 4) Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
 - 5) No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
 - 6) Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
 - 7) Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
 - 8) Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
 - 9) Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
 - 10) No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
 - 11) No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
 - 12) No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 54. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 55. Se considerarán faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos de código de trabajo.

Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.

- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otra disposición de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 56. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos VEGA&CO CONSULTORES serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.

- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 57. Los trabajadores de VEGA&CO CONSULTORES, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.

- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 58. El trabajador que termine su relación contractual con VEGA&CO CONSULTORES, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 59. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.

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

Art.- 60. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

CAPITULO XX

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 78. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de VEGA & CO CONSULTORES.

Atentamente,

ING.JORGE VEGA
GERENTE GENERAL
VEGA &CO CONSULTORES

ANEXO N° 9

CÓDIGO DE ÉTICA

Para la elaboración del presente código de ética, se realizó un análisis con el directorio de la empresa el cual solicito la implementación del manual con un modelo de código de ética que sea referente y se pueda adaptar a la realidad de la Empresa, y fue sensibilizado y discutido por el directorio de la empresa.

I. Objetivo

Implantar un conjunto de normas, valores y principios éticos y morales sobre el cual debe actuar todo el personal involucrado con la empresa, dando a conocer con ello el comportamiento y conducta que se espera de cada miembro de la empresa.

II. Propósito

Tiene como finalidad informar a todo el personal de la empresa, los valores y principios sobre los cuales se rige en cada uno de sus actividades a desempeñar, creando una cultura organizacional donde predominé la honestidad, integridad y el trabajo en equipo y el cuidado de la imagen empresarial.

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- El presente Código contiene principios de actuación en los cuales los directivos, basarán su conducta y Ética Empresarial. Su aplicación es estricta y obligatoria para todos los empleados, socios y directivos de la empresa, independientemente de su condición jerárquica dentro de la empresa o su condición de contratación.

Art. 2.- Es responsabilidad de cada uno de los empleados cumplir, hacer cumplir y promover el Código, así como reportar cualquier violación a éste la conducta no ética o en contra de los principios de la empresa

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 3.- El presente código es una herramienta administrativa que ayuda a evaluar el compromiso personal y profesional de todos los empleados y directivos de la empresa así como también el compromiso con sus funciones en el cumplimiento de los objetivos y metas.

Art. 4.- Los valores que se describen a continuación se muestran de manera enunciativa más no limitativa, los principios de comportamiento en los cuales debe basar el personal. **Art. 5.-** Todo el personal de la empresa es el encargado de cumplir y hacer cumplir las disposiciones prescritas en este código.

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS Y VALORES

Art. 6.- Todo el personal de “Vega Co & Consultores” actuará bajo los principios y valores fundamentales del presente Código de Ética en el desempeño de sus funciones y responsabilidades.

Art. 7.-HONRADEZ Y RESPONSABILIDAD.

Todo el personal de la empresa debe actuar de forma correcta apegado al presente Código de Ética y las Leyes del país; y cumplir con el trabajo que le sea encomendado con responsabilidad y profesionalismo; actuando siempre de forma justa y responsable.

Art. 8.- TRATO JUSTO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DISCRIMINACIÓN.

Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad; Respetar y valorar las identidades y diferencias de los empleados; Acatar las leyes y políticas de la empresa aplicables a reclutamiento, promoción y compensación de la gente en las bases de demostrar habilidad, experiencia y entrenamiento. Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, étnica, género, nacionalidad, o cualquier otra razón.

Art. 9.- ACOSO. No se permite el acoso de ningún tipo sean estos verbal, físico, visual, sexual. Si es víctima de acoso por un cliente, proveedor, compañero, jefe u otra persona que guarda relación con la empresa, se deberá notificar inmediatamente al jefe inmediato o al administrador.

Art. 10.- ALCOHOL Y DROGAS.

Es totalmente inadmisibles para todos los empleados y directivos el ser adictos y/o consumir, vender o comercializar cualquier tipo de drogas, bebidas alcohólicas y trabajar bajo estas circunstancias.

Art. 11.- SALUD.

La empresa debe proveer, mantener y promover lugares de trabajo saludables, manteniendo la higiene en la empresa y en los lugares de trabajo.

Art. 12.- SEGURIDAD

La empresa mantendrá lugares de trabajo seguros, además queda prohibida la violencia, las amenazas y las peleas dentro de cualquiera de las instalaciones de la empresa. También se prohíbe el ingreso de personas ajenas a la empresa u otras que tengan el fin de vender o comerciar cualquier tipo de artículos, así como las personas que no tengan autorización de ingresar.

Art. 13.- CLIMA LABORAL.

La empresa mantendrá un ambiente de trabajo agradable, sin comportamientos agresivos u hostiles.

CAPÍTULO IV**RECURSOS Y SISTEMAS**

Art. 14.- RECURSOS. Es responsabilidad de los empleados cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles, para evitar el daño, sustracción o mal uso de ellos.

Art. 15.- SISTEMAS. Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y cómputo de la empresa son para fines laborales, por lo que todo uso indebido será motivo de la sanción aplicable.

Art. 16.- PROGRAMAS INFORMÁTICOS.

No se puede descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia. **Art.**

17.- CORREO ELECTRÓNICO.

Todas las comunicaciones por correo electrónico son propiedad de la empresa y deben ser utilizadas para fines de trabajo, sin dañar la imagen de la empresa. El correo electrónico debe ser usado con discreción al enviar información confidencial. Si alguna información es delicada para un memorando, de igual manera lo será de forma electrónica.

Art. 18.- INTERNET.

El acceso a Internet debe ser utilizado para propósitos únicos y exclusivos de trabajo.

Art. 19.- ACCESOS.

Las contraseñas de acceso a los sistemas y equipos son confidenciales y personales, por lo que bajo ninguna circunstancia deben compartirse con otras personas, aún en el caso de que la persona que solicita la contraseña tenga un alto cargo en la empresa.

CAPÍTULO V**REGISTROS DE INFORMES****Art. 20.- ALTERACIÓN.**

Está prohibido distorsionar los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.

Art. 21.- USUARIOS.

Toda la información generada en los registros financieros es confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios debidamente autorizados.

Art. 22.- EXPOSICIÓN.

Los empleados que realicen actividades como catedráticos, expositores o alumnos, deberán de abstenerse de utilizar material e información confidencial de la empresa, permitiéndose solamente el uso de información pública.

CAPÍTULO VI

USO DE INFORMACIÓN

Art. 23.- INFORMACIÓN.

Todo el personal de la empresa debe cuidar la información confidencial y reservada de la empresa, de sus clientes y proveedores, absteniéndose en todo momento de publicarla, obtener beneficios personales, ni tampoco deberán comentar información de la empresa con terceros.

Art. 24.- USO.

La información que posea un empleado o funcionario deberá ser usada única y exclusivamente con el propósito para el que fue recopilada. Su divulgación indebida será considerada como una falta grave a la empresa.

CAPÍTULO VII CONDUCTA ÉTICA CON CLIENTES Y PROVEEDORES

Art. 25.- CONFIDENCIALIDAD.

El personal de la empresa que posea información de clientes y proveedores, queda estrictamente prohibido dar a conocer información de los mismos a terceros.

Art. 26.- CONTRATACIÓN.

Se deben elegir a proveedores que compartan los valores éticos que sostiene la empresa y que posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos comerciales.

Art. 27.- RELACIÓN.

Deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción. **Art. 28.- SERVICIO.**

Los empleados que atienden a clientes deben ofrecerles un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose en todo momento a la regulación oficial y a la normatividad interna de la empresa. Se debe prestar una atención suficiente al cliente antes y después de la venta.

Art. 29.- GRATIFICACIONES. Los empleados deben abstenerse de aceptar regalos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación

77 por parte de clientes, proveedores, instituciones financieras, concesionarios, contratistas, empresas o personas con quienes se realizan operaciones.

CAPÍTULO VIII CONDUCTA ÉTICA EN LA SOCIEDAD

Art. 30.- PUBLICIDAD. La comunicación a través de publicidad, deberá ser Legal, decente, honesta, verdadera y conforme a principios de competencia justa y de buena práctica de negocios. Preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe, de acuerdo a una política de imagen corporativa definida.

Art. 31.- NEUTRALIDAD POLÍTICA.

Los empleados, deberán respetar y evitar el emitir juicio sobre sus compañeros con distinta ideología en asuntos de política; Se debe promover y apoyar a que todos los miembros de la empresa cumplan con sus deberes de ciudadanos y ejerzan el derecho al voto.

3.3.10. Reglamento interno de trabajo **ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL “Vega & Co Consultores”** REGLAMENTO INTERNO La ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL “Vega Co & Consultores” está legalmente constituida acorde a las Leyes Ecuatorianas, cuyo domicilio principal está ubicado en ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

El presente instrumento regula las relaciones entre la empresa “Vega Co & Consultores” representada por su Presidente o quien legalmente le representa, con sus socios; y, se lo expide en cumplimiento a lo dispuesto en los

Arts. 42 NUMERAL 12, 45 LITERAL "E", Y 64 DEL CÓDIGO DE TRABAJO.

Las disposiciones y normas de este instrumento regularán las relaciones laborales; en tal virtud, deberán cumplirse y ser observadas por las personas que laboran en la empresa de la “Vega Co & Consultores”.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES ART. 1 El presente Reglamento Interno son las normas obligatorias que regulan el desenvolvimiento administrativo-disciplinario en el lugar de trabajo, así como también las obligaciones y prohibiciones que deben sujetarse los socios.

ART. 2 En el presente reglamento la empresa Vega Co & Consultores, y a todo el personal que

labore bajo su dependencia prestando sus servicios por una remuneración, se denominará “usuario”, que este pertenezca legalmente a la organización.

ART. 3 Todos los socios, recibirán órdenes del Administrador, según las jerarquías y facultades que se establezcan en el organigrama de la Vega Co & Consultores o según lo indicado en el estatuto.

ART. 4 REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La representación legal de la EMPRESA Vega Co & Consultores será la persona designada por la Directorio General.

CAPÍTULO II

DE LA ADMINISTRACIÓN ART. 5

La administración de “Vega Co & Consultores” será ejecutado por la Administrador y será el representante legal el cual sea designado por la Directorio General, previos el cumplimiento de los requisitos mencionados en el estatuto.

CAPÍTULO III

ADMISIÓN DE LOS SOCIOS ART.6

Toda persona que ingrese como nuevo socio a “Vega Co & Consultores” requiere: a. Ser mayor de edad b. Pagar la cuota de ingreso fijada por la Directorio General tiene que realizar los siguientes pasos Dirigir su solicitud escrita al Presidente(a) de la Empresa, adjuntando la copia de la cedula de ciudadanía y el ultimo certificado de votación. Por último se espera los resultados. De ser aceptado por la Junta General para su posterior registro de ingreso en la Secretaría de Economía Popular y Solidaria.

ART. 7 Los datos y requisitos consignados, se comprobare que tiene alteración, sustitución o falsificación de los documentos presentados, facultan a “Vega Co & Consultores” a negar la solicitud de ser miembro, sin perjuicio de interponer las acciones legales de tipo penal que la Ley contempla para esta clase de hechos.

ART. 8 Al ser miembro de la Asociación debe entregar la dirección exacta mencionando referencia de la ubicación domiciliaria con señalamiento de: número de casa en caso de poseer, teléfono celular Cada vez que un miembro de la Junta General cambiare su lugar de residencia, tiene la obligación de informar por escrito a la secretaria para su actualización de datos.

CAPÍTULO IV DE LAS JORNADAS Y HORARIO DE TRABAJO ART. 9

Los socios laboraran cumplidamente de acuerdo al horario, jornadas establecidas por “Vega Co & Consultores”, siendo obligación de éste, de darlas a conocer por cualquier medio a sus socios.

Art. 10 Los socios asistirán con puntualidad al cumplimiento de sus labores, debiendo prestar total cooperación para el exitoso desempeño de la unidad a la que pertenezcan.

Art. 11 Durante la jornada normal de labores, los socios no podrán abandonar su sitio de trabajo sin contar con autorización previa de su inmediato superior jerárquico, quien en caso de conceder el permiso, sabrá designar al respectivo reemplazo que sustituya al socio mientras dure su ausencia. En el caso de que durante la jornada, un socio se viere obligado a ausentarse por calamidad doméstica o enfermedad imprevista que demande urgente atención médica, deberá reportar los hechos a su jefe inmediato.

CAPÍTULO

REMUNERACIONES Y DEDUCCIONES Art. 12 La remuneración a los socios, será pagada por “Vega Co & Consultores”, mediante depósito en la Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente, que para el efecto el socio deberá abrirla en una institución bancaria de la localidad, designada por la empresa “Vega Co & Consultores”,. La remuneración, única y exclusivamente podrá deducirse en la parte proporcional al socio por aportes a los gastos de gestión y excedente de la producción, en el monto que de acuerdo a su producción realizada en el contrato adjudicado le correspondiere.

ART. 13 Los valores que los socios adeudaren a “Vega Co & Consultores”, en concepto de préstamos y/o anticipos, serán descontados de la remuneración del socio y su pago constará en la liquidación, de acuerdo a lo convenido y en el monto que corresponda. **Art. 14** En caso de pérdida y/o destrucción de las herramientas de trabajo o bienes en custodia del socio e implementos proveídos al socio, se cobrará dicho valor mediante descuentos de su remuneración, a menos que el socio reponga la pérdida mediante la entrega de un bien de similares características o de que cancele con dinero en efectivo el monto correspondiente al avalúo del mismo.

CAPÍTULO VI

OBLIGACIONES Y DEBERES DEL SOCIO ART. 16

Son obligaciones de los miembros: 82 a. Cumplir y respetar las órdenes que les sean impartidas por sus respectivos superiores. b. Mantener orden y limpieza en el sitio o lugar de trabajo c. Cuidar y velar por la integridad, buen estado y funcionamiento de los equipos de trabajo, bienes, herramientas y mobiliario que se les hubieren asignado y se encuentren bajo su custodia exclusivamente para el cumplimiento de las labores que le correspondan. d. Cumplir el trabajo para el cumplimiento del contrato, y del presente reglamento en el sitio, área o sector al que se le asigne, con sujeción al cuadro de distribución de actividades y cronograma de labores. e. Guardar escrupulosamente los secretos administrativos o comerciales de los que tengan conocimiento y mantener total discreción y confidencialidad sobre datos e información que correspondan tanto a la organización como al cliente, y de los cuales haya llegado a tener conocimiento bien por casualidad o por haber accedido a la información con o sin autorización. f. Mantener buenas relaciones, armonía y comunicación con sus compañeros de trabajo, durante las horas laborables. g. Los valores recaudados, serán entregado al responsable del Departamento de Contable o a quien se delegue esta función, dentro de las VEINTICUATRO (24) horas siguientes de su recaudación o depositados en las cuentas bancarias “Vega Co & Consultores” no hacerlo y sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere a lugar, será causal más que suficiente para dar por terminado el contrato de trabajo, previo trámite de Visto Bueno.

CAPÍTULO VIII

PROHIBICIONES DEL SOCIO

ART. 17 Son prohibiciones: a. Utilizar el mobiliario, equipos, herramientas y material de trabajo en otras actividades o servicios extraños a los fines e intereses del patrono. b. Ingerir bebidas alcohólicas o administrarse estupefacientes en los lugares de trabajo o presentarse a laborar bajo el efecto de los mismos. (La contravención a esta disposición, es causa de sanción según el estatuto vigente). c. Permitir el ingreso de familiares o conocidos, a las instalaciones, puestos de trabajo, áreas reservadas exclusivamente para uso del personal, oficinas de recaudación, sin la respectiva autorización previa del inmediato superior o Jefe. d. Propagar rumores falsos que afecten al prestigio de la organización o de algún funcionario o representante de ella o que produzca inquietud y malestar entre los trabajadores. e. Promover escándalos, participar en grescas o algazaras en las dependencias de la Institución y ofender de palabra u obra a sus Superiores o socios y personas en general. f. Realizar pláticas

conversacionales sobre temas políticos o religiosa dentro de las dependencias de la institución y en horas de trabajo. g. Suscribir comunicaciones de cualquier índole, hacer declaraciones o dar información pública a nombre de la organización, a menos que cuente para ello con orden escrita de Jefe inmediato. 84 h. Organizar fiestas o reuniones de cualquier índole en las instalaciones de la compañía, durante la jornada de trabajo.

CAPÍTULO IX

DE ORDEN JERÁRQUICO

ART. 18 La autoridad de la Asociación, será ejercida por el Administrador, a quien corresponde la representación legal y administrativa de la compañía, así como la organización, situación económica-financiera, presupuesto, designación y separación del personal, supervisión del trabajo y de las labores en general Para la organización administrativa, la compañía podrá contar con la Junta Directiva, de Vigilancia, Contador (a) y representante del área de Costura y Carpintería quienes serán responsables de sus respectivas áreas, y ayudarán en la organización: asignación de funciones y distribución de trabajo y control del personal que se encuentre bajo su mando para que se cumpla con la jornada con normalidad y eficacia. En ausencia temporal o definitiva del Administrador se procederá de conformidad con lo establecido en el estatuto social de la asociación, y en el manual de funciones.

ART. 19 El incumplimiento e inobservancia de cualquiera de las obligaciones y prohibiciones contenidas en este Reglamento, da lugar a las siguientes sanciones en su orden: Amonestación disciplinaria verbal o escrita, multas, pagos de cargos o daños, y expulsión de la Asociación.

ART. 20 Habrá lugar a amonestaciones disciplinarias verbal, escrita, y multa de hasta el (15%) de la remuneración del socio cuando el trabajador incumpliere por primera ocasión las disposiciones siguientes:

- a) Ingerir alimentos en su lugar de trabajo o fuera de las áreas designadas por la asociación para tal evento;
- b) Abusar de los bienes, equipos y herramientas para asuntos personales o prestar a terceras personas.
- c) Encontrarse en conversaciones tales como chismes, burlas o de cualquier índole que este sea. Estar inmerso en grescas, bulla, entre otros.

ART. 21 Se considera desobediencia grave a este Reglamento, con la consiguiente facultad de la asociación de solicitar la expulsión, para dar por terminado el contrato de trabajo, en los siguientes casos: a. La inobservancia de las obligaciones previstas en el Art. 16 que antecede. b. El incurrir en las prohibiciones contempladas en el Art. 17 precedente. c. Ocasionar daños intencionales a bienes, herramientas o equipos de propiedad de la organización. d. Tomarse, para fines de protestas, reclamos, etc., las oficinas y demás instalaciones de la asociación, sin autorización de la asociación. e. Negarse a firmar los memos de llamado de atención, o cualquier notificación o comunicación emitida por la asociación. f. Encontrarse en conversaciones tales como chismes, burlas o de cualquier índole que este sea. g. Estar inmerso en grescas, bulla, entre otros.

Atentamente,

ING.JORGE VEGA
GERENTE GENERAL
VEGA & CO CONSULTORE

ANEXO N° 10

PLAN DE CUENTAS

1	ACTIVO
1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES
1.02.1	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
1.03	INVENTARIO
1.04	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1.2	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.2.1	INVENTARIO DE SUMINISTRO
1.2.2	TERRENO
1.2.3	INMUEBLES
1.2.4	EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE
1.2.5	VEHÍCULO
12.5.1	DEPRECIACIÓN ACUMULADA
1.3	CRÉDITO TRIBUTARIO
1.3.01	IVA EN COMPRAS ADQUISICIONES
1.3.02	IVA CRÉDITO TRIBUTARIO
1.3.05	RF IMP. A LA RENTA AÑO CORRIENTE
1.3.07	RF IMP. A LA RENTA AÑO CORRIENTE
1.3.09	IVA RETENIDO CLIENTES
1.3.12	ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA
1.3.13	RF CRÉDITO TRIBUTARIO AÑO ANTERIOR
2	PASIVOS
2.1	PROVEEDORES
2.1.1	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES
2.1.3	OTROS PROVEEDORES
2.2	OBLIGACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
2.2.1	IVA VENTAS
2.2.2	IMPUESTO A LA RENTA
2.3	OBLIGACIONES CON EL IESS
2.3.1	IESS POR PAGAR
2.4	PRÉSTAMO QUIROGRAFARIOS
2.5	CON EMPLEADOS
2.5.1	SUELDOS POR PAGAR
2.5.2	SUELDO POR PAGAR ADMINISTRACIÓN
2.5.3	DÉCIMO TERCER SUELDO
2.5.4	DÉCIMO CUARTO SUELDO

2.6	PASIVOS DIFERIDOS
2.6.1	OTRAS CUENTAS POR PAGAR
2.7	OTROS PASIVOS
2.7.1	PASIVOS A LARGO PLAZO
2.7.2	OTRAS OBLIGACIONES A LARGO PLAZO
3	PATRIMONIO
3.1	CAPITAL SUSCRITO
3.1.2	RESULTADOS
3.1.2.1	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES
3.1.2.1.1	UTILIDAD DEL EJERCICIO
3.1.2.1.2	PÉRDIDA DEL EJERCICIO
4	INGRESOS
4.1	VENTAS
4.1.5	SERVICIOS
4.1.6	TARIFA VENTAS SERVICIOS
4.2	DEVOLUCIÓN EN VENTAS
4.3	REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTAS
4.4.	OTROS
4.5	INGRESOS NO OPERACIONALES
4.5.1	INTERESES GANADOS
4.5.2	COSTO DE VENTAS
6	GASTOS
6.1	GASTO PERSONAL ADMINISTRATIVO
6.1.1	REMUNERACIÓN SALARIAL UNIFICADA
6.1.2	BONOS
6.1.3	COMISIONES
6.1.4	HORAS EXTRAS
6.1.5	HORAS SUPLEMENTARIAS
6.1.6	APORTE IESS PATRONAL
6.1.7	FONDOS DE RESERVA
6.1.8	VACACIONES
6.1.9	BENEFICIOS SOCIALES
6.2	PERSONAL DE VENTAS
6.2.1	BONOS
6.2.2	COMISIONES
6.2.3	HORAS EXTRAS
6.2.4	HORAS SUPLEMENTARIAS
6.2.5	APORTE IESS PATRONAL
6.2.6	FONDOS DE RESERVA
6.2.7	VACACIONES
6.2.8	BENEFICIOS SOCIALES

6.3	GASTOS FIJOS
7	COSTOS
7.1	COSTO NO DEDUCIBLE
7.1.1	BONOS
7.2.2	BONOS
7.2.3	COMISIONES
7.2.4	HORAS EXTRAS
7.2.5	HORAS SUPLEMENTARIAS
7.2.6	ALIMENTACIÓN SIN FACTURA

ANEXO N° 11

MATRIZ DE PONDERACIÓN

FORTALEZAS –AMENAZAS

FORTALEZAS/AMENAZAS	F1	F2	F3	F4
A1.- Comportamiento Económico	8	8	7	6
A2.- Incremento de la competencia de empresas que ofrecen servicios contables.	8	10	9	8
A3.- Continúas Reformas Tributarias.	7	10	6	9
A4.-Disminución de la capacidad adquisitiva de los hogares ecuatorianos.	6	7	8	6
	29	35	30	29

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

FORTALEZAS-OPORTUNIDADES

FORTALEZAS/OPORTUNIDADES	F1	F2	F3	F4
O1.- Reformas Tributarias	8	9	9	7
O2.- Reformas Laborales	8	9	8	5
O3.- Posicionamiento en el mercado actual.	9	8	10	10
O4.- Implementación de un sistema informático que le permita aumentar el rendimiento del servicio.	7	8	6	8
	32	34	33	30

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

DEBILIDADES-OPORTUNIDADES

DEBILIDADES/OPORTUNIDADES	O1	O2	O3	O4
D1 Desconocimiento de la misión y la visión de la empresa.	8	7	6	7
D2.- Inexistencia de un Manual de Funciones.	7	8	10	6
D3.- No utiliza indicadores financieros para saber la situación actual de la empresa.	9	8	9	7
D4.- Las estrategias no están bien planteadas y las metas no son claras.	6	7	10	7
	30	30	35	27

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

DEBILIDADES-AMENAZAS

DEBILIDADES/AMENAZAS	A1	A2	A3	A4
D1.- Desconocimiento de la misión y la visión de la empresa.	7	9	8	6
D2.- Inexistencia de un Manual de Funciones.	6	9	7	6
D3.- No utiliza indicadores financieros para saber la situación actual de la empresa.	10	8	7	5
D4.- Las estrategias no están bien planteadas y las metas no son claras.	6	10	7	8
	29	36	29	25

ELABORADO POR: LA AUTORA
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

ANEXO N° 12
TRABAJO DE CAMPO
IMAGEN N°1



ELABORADO POR: LA AUTORA

IMAGEN N°2



ELABORADO POR: LA AUTORA

IMAGEN N°3



ELABORADO POR: LA AUTORA

IMAGEN N°4



ELABORADO POR: LA AUTORA