

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**



**MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA VÁSQUEZ  
VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS DEL  
CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR.**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría  
C.P.A., especialidad Contabilidad y Auditoría.

### **AUTORES**

Daniela Alejandra García Narváez

Johanna Carolina Posso Narváez

### **TUTOR**

Ing. Diego Fernando Rodríguez Yaselga

**Ibarra, 2020**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de grado tiene como finalidad implementar un “Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador” como un instrumento que permita mejorar de manera eficiente y eficaz la gestión empresarial.

Los tipos de investigación necesarios para la recopilación de información fueron histórico, documental y descriptivo; así como la utilización de herramientas de investigación tales como: entrevistas y encuestas, que fueron realizadas a gerentes, contador y clientes del bróker de seguros; a su vez se sustentó con métodos de investigación como: deductivo, inductivo, cualitativo, cuantitativo y sistémico.

Al identificar el diagnóstico situacional actual de la empresa a través del análisis de la matriz FODA y sus cruces estratégicos, se determinó la necesidad de implementar un manual que muestre a información administrativa, contable y financiera para su funcionamiento como negocio exitoso.

La propuesta del manual dispone de lineamientos administrativos como: filosofía empresarial, valores, políticas, código de ética, manual de funciones, procesos y procedimientos; así como también, lineamientos contables: catálogo y dinámica de cuentas, control interno, estados financieros; y por último aspectos financieros como el análisis vertical de los mismo, e indicadores.

En conclusión, al implementar el manual administrativo, contable y financiero la empresa dispondrá de criterios preestablecidos que mejoren la organización, ejecución, coordinación y control de todos los procesos empresariales.

## **ABSTRACT**

The purpose of this degree work is to implement an "Administrative, Accounting and Financial Manual for Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Insurance Producer Advisory Agency of the Ibarra, Imbabura province, Ecuador" as an instrument that allows to efficiently and effectively improve business management.

The types of research necessary for the collection information were historical, documentary, and descriptive; as well as the use of research tools such as: interviews and surveys, which were carried out with managers, accountants and clients of the insurance broker; in turn, it was supported by research methods such as: deductive, inductive, qualitative, quantitative and systemic.

By identifying the current situational diagnosis of the company through the analysis of the SWOT matrix and its strategic intersections, it was determined the need to implement a manual that shows administrative, accounting and financial information for its operation as a successful business.

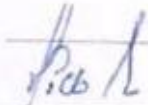
The proposal of the manual has administrative guidelines such as: business philosophy, values, policies, code of ethics, manual of functions, processes and procedures; as well as accounting guidelines: catalog and dynamics of accounts, internal control, financial statements; and finally financial aspects such as its vertical analysis, and indicators.

In conclusion, when implementing the administrative, accounting and financial manual, the company will have pre-established criteria that improve the organization, execution, coordination and control of all business processes.

## **INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por Daniela Alejandra García Narváez y Johanna Carolina Posso Narváez, para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, cuyo tema es "MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 31 días del mes de marzo de 2021.



---

Ing. Diego Rodríguez

C. I. 100153015-1

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>		<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	
100394327-9		100408276-2	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	
García Narváez Alejandra Daniela		Posso Narváez Johanna Carolina	
<b>DIRECCIÓN:</b>		<b>DIRECCIÓN:</b>	
Imbabura-Ibarra		Imbabura-Atuntaqui	
<b>EMAIL:</b>		<b>EMAIL:</b>	
<a href="mailto:dagarcian@utn.edu.ec">dagarcian@utn.edu.ec</a>		<a href="mailto:jcposson@utn.edu.ec">jcposson@utn.edu.ec</a>	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	<b>TELÉFONO FIJO:</b>	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>
(06) 600-2155	0988481959	(06) 2908-621	0986878220

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	Manual Administrativo, Contable Y Financiero para Vásquez Vásquez Cia. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del Cantón Ibarra, Provincia De Imbabura, Ecuador.
<b>AUTORAS:</b>	Garcia Narváez Alejandra Daniela Posso Narváez Johanna Carolina
<b>FECHA DE FINALIZACIÓN</b>	31 de Marzo 2021
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>	Ing. Rodriguez Yaselga Diego Fernando

## 2. CONSTANCIA

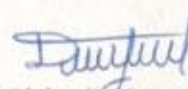
Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

13 de julio 2021,



Johanna Carolina Posso Narváez

C. I. 100408276-2



Daniela Alejandra García Narváez

C. I. 100394327-9

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado está dedicado a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, a mi madre quien siempre estuvo apoyándome y motivándome sin importar cual fuera mi decisión con sus consejos y valores, pero más que nada por su paciencia y cariño. A mi padre por su ejemplo de perseverancia, tenacidad y respeto que a él lo caracterizan, y que me ha infundido siempre, por incentivar me a nunca rendirme y por su amor.

A mis hermanas por estar conmigo en todo momento y a mi abuelita Nohemí por sus palabras de aliento, por haber creído en mí y en mis capacidades permitiéndome llegar alcanzar una importante meta en vida.

**Daniela Alejandra García Narváez**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de grado principalmente a mis padres por forjarme como la persona que soy y su apoyo incondicional desde el principio de este logro, impartíendome valores y enseñanzas como impulso para seguir adelante.

A mi hija, a mi novio, por demostrarme su amor y comprensión en cada etapa, por ayudarme a lograr mi meta y por ser un pilar fundamental.

A mis hermanos y a toda mi familia que fueron una gran motivación quienes con sus buenos consejos me ayudaron a seguir de pie y cumplir mi sueño.

**Johanna Carolina Posso Narváez**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme con inteligencia y sabiduría durante el transcurso de mi carrera universitaria; a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños y mi más grande motivación; a mis hermanas por ser mis mejores amigas y a mis familiares por impulsarme a confiar en mí y seguir adelante.

A mis amigos quienes desinteresadamente compartieron conocimientos, alegrías y tristezas, por apoyarme y permitirme vivir una maravillosa etapa universitaria.

A la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Escuela de Contabilidad y Auditoría por abrirme sus puertas brindándome la oportunidad de crecer como persona y como estudiante.

A mi Director de trabajo de grado Ing. Diego Rodríguez, quien contribuyó en el proceso de formación profesional con su carisma, conocimiento y profesionalismo.

**Daniela Alejandra García Narváez**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios, por guiarme y permitirme llegar hasta este momento como parte de mi formación profesional dándome las fuerzas necesarias en cada escalón.

A la Universidad Técnica del Norte en especial a la Facultad en Ciencias Administrativas y Económicas, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente con cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos a lo largo de mi preparación profesional, en especial al Ing. Diego Rodríguez como tutor de este trabajo de investigación.

Agradezco de corazón a la Ing. Ana Vásquez, Ing. María Eugenia Vásquez por abrirme sus puertas y permitir realizar este trabajo en Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de seguros dándome la apertura de aportar en su reconocida empresa.

A mis padres, a mi hija, a mi novio, a mis hermanos y toda mi familia quienes con su amor, cariño, paciencia y apoyo me han permitido llegar a cumplir este logro.

**Johanna Carolina Posso Narváez**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ix
<b>CAPÍTULO I</b> .....	22
<b>1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	22
<b>1.1. INTRODUCCIÓN</b> .....	22
<b>1.2. OBJETIVO GENERAL</b> .....	22
<b>1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL PROBLEMA</b> .....	23
<b>1.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LOS PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	24
<b>1.4.1. Tipos de Investigación</b> .....	24
<b>1.4.1.1. Investigación Histórica</b> .....	25
<b>1.4.1.2. Investigación Documental</b> .....	25
<b>1.4.1.3. Investigación Descriptiva</b> .....	25
<b>1.4.2. Métodos de Investigación</b> .....	25
<b>1.4.2.1. Método inductivo</b> .....	26
<b>1.4.2.2. Método deductivo</b> .....	26
<b>1.4.2.3. Método Cualitativo</b> .....	27
<b>1.4.2.4. Método Cuantitativo</b> .....	27
<b>1.4.2.5. Método Sistémico</b> .....	28
<b>1.4.3. Técnicas de Recopilación de datos</b> .....	28
<b>1.4.3.1. Guía de observación</b> .....	29
<b>1.4.3.2. Entrevista</b> .....	29
<b>1.4.3.3. Encuesta</b> .....	30
<b>1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL DIAGNÓSTICO</b> .....	30
<b>1.5.1. DIAGNÓSTICO</b> .....	30
<b>1.5.1.1. Definición</b> .....	30
<b>1.5.1.2. Importancia</b> .....	31
<b>1.5.1.3. Variables</b> .....	31
<b>1.5.1.4. Indicadores</b> .....	32
<b>1.5.1.5. Matriz FODA</b> .....	32

<b>1.6.</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA PROPUESTA</b>	33
1.6.1.	<b>EMPRESA</b>	33
1.6.1.1.	Concepto	33
1.6.1.2.	Elementos de la empresa	34
1.6.1.3.	Tipos de empresa	35
1.6.1.4.	Clasificación de la empresa	37
1.6.1.5.	Microempresa	40
1.6.2.	<b>Agencia Asesora Productora de Seguros</b>	41
1.6.2.1.	Concepto	41
1.6.2.2.	Importancia	42
1.6.2.3.	Principales Obligaciones	43
1.6.2.4.	Productos y Servicios	44
1.6.2.5.	Entidades Reguladoras	44
1.6.3.1.	Definición	46
1.6.3.2.	Objetivos	47
1.6.3.3.	Importancia	47
1.6.3.4.	Ventajas	47
1.6.3.5.	Manual Administrativo	48
1.6.3.5.1.	Misión	49
1.6.3.5.2.	Visión	49
1.6.3.5.3.	Valores corporativos	49
1.6.3.6.	Objetivos estratégicos	49
1.6.3.7.	Políticas	50
1.6.3.8.	Estructura organizacional	50
1.6.3.9.	Manual de funciones	51
1.6.3.10.	Mapa de procesos	51
1.6.3.11.	Diagrama de flujo	52
1.6.3.12.	Código de ética	52
1.6.3.6.1.	Catálogo de cuentas	53
1.6.3.6.2.	Dinámica de cuentas	54
1.6.3.6.3.	Estados Financieros	54
1.6.3.6.4.	Estado de Situación Financiera	55
1.6.3.6.5.	Estado de Resultados	55

1.6.3.6.6.	Estado de Flujo de Efectivo .....	55
1.6.3.6.7.	Estado de Cambios en el Patrimonio .....	55
1.6.3.6.8.	Notas a los Estados Financieros .....	56
1.6.3.7.	Manual Financiero .....	56
1.6.3.7.1.	Razones Financieras .....	56
1.6.3.7.2.	Análisis Vertical y Horizontal .....	57
<b>CAPÍTULO II.....</b>		<b>59</b>
<b>2.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>59</b>
<b>2.6.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>59</b>
<b>2.7.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>59</b>
<b>2.8.</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>59</b>
2.8.3.	Investigación Histórica .....	59
2.8.4.	Investigación Documental.....	60
2.8.5.	Investigación Descriptiva.....	60
<b>2.9.</b>	<b>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>60</b>
2.9.3.	Método Inductivo .....	60
2.9.4.	Método Deductivo .....	61
2.9.5.	Método Cualitativo.....	61
2.9.6.	Método Cuantitativo .....	61
2.9.7.	Método Sintético .....	61
<b>2.10.</b>	<b>TIPOS DE MUESTREO .....</b>	<b>62</b>
2.10.3.	Muestreo Sistemático .....	62
2.10.4.	Población y muestra .....	62
<b>2.11.</b>	<b>TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>63</b>
2.11.3.	Guía de Observación.....	63
2.11.4.	Entrevista .....	64
2.11.5.	Encuesta .....	64
<b>2.12.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>64</b>
2.12.3.	Variables .....	65
2.12.3.6.	Gestión Administrativa.....	65
2.12.3.7.	Gestión Contable .....	66
2.12.3.8.	Gestión Financiera .....	66
2.12.3.9.	Gestión de Ventas .....	67

2.12.3.10.	Aspectos Legales .....	68
2.12.4.	MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	69
2.13.	RESUMEN.....	72
CAPÍTULO III.....		73
3.	DIAGNÓSTICO.....	73
3.6.	INTRODUCCIÓN.....	73
3.7.	OBJETIVO .....	73
3.8.	DESARROLLO DE VARIABLES.....	74
3.8.3.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	74
3.8.4.	GESTIÓN CONTABLE .....	76
3.8.5.	GESTIÓN FINANCIERA .....	77
3.8.6.	GESTIÓN DE VENTAS.....	78
3.8.7.	ASPECTOS LEGALES.....	79
3.9.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	81
3.9.3.	Matriz FODA.....	81
3.9.4.	CRUCE ESTRATÉGICO .....	83
3.10.	CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA .....	86
CAPÍTULO IV .....		88
4.	PROPUESTA.....	88
4.6.	INTRODUCCIÓN.....	88
4.7.	OBJETIVO .....	88
4.8.	PROPUESTA ADMINISTRATIVA .....	89
4.8.3.	FILOSOFÍA EMPRESARIAL .....	89
4.8.3.6.	DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA .....	90
4.8.3.7.	LOGOTIPO .....	91
4.8.3.8.	MISIÓN.....	91
4.8.3.9.	VISIÓN.....	92
4.8.3.10.	VALORES CORPORATIVOS.....	92
4.8.3.11.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	93
4.8.3.12.	POLÍTICAS.....	94
4.8.3.13.	GESTIÓN POR PROCESOS.....	97
4.8.3.15.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	99
4.8.3.16.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	108

4.8.3.16.2.	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> .....	109
4.8.3.17.	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b> .....	131
4.8.3.18.	<b>REGLAMENTO INTERNO</b> .....	131
4.8.3.19.	<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b> .....	132
4.8.3.19.1.2.	<b>RIESGOS DE MERCADO</b> .....	133
4.9.	<b>PROPUESTA CONTABLE Y FINANCIERA</b> .....	136
4.9.3.	<b>CATÁLOGO DE CUENTAS</b> .....	137
4.9.4.	<b>DINÁMICA DE CUENTAS</b> .....	143
5.9.5.	<b>MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS</b> .....	195
4.9.5.	<b>EJERCICIO CONTABLE</b> .....	200
4.9.6.	<b>RAZONES FINANCIERAS</b> .....	243
4.9.7.	<b>ANÁLISIS VERTICAL</b> .....	246
CAPÍTULO V	.....	259
5.	<b>VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA</b> .....	259
5.6.	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	259
5.7.	<b>DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	259
5.7.3.	<b>Objetivo</b> .....	259
5.7.4.	<b>Equipo de Trabajo</b> .....	259
5.8.	<b>METODOLOGÍA DE VERIFICACIÓN</b> .....	260
5.8.3.	<b>Factores a validar</b> .....	260
5.8.4.	<b>Método de calificación</b> .....	261
5.8.5.	<b>Rango de interpretación</b> .....	262
5.9.	<b>RESULTADOS</b> .....	263
5.9.3.	<b>Calificación e interpretación</b> .....	264
5.10.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	272
5.10.3.	<b>Conclusiones</b> .....	272
5.10.4.	<b>Recomendaciones</b> .....	273
Bibliografía	.....	275

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Obligaciones con entidades reguladoras .....	44
<b>Tabla 2:</b> Guía de observación.....	63
<b>Tabla 9:</b> Matriz de Relación Diagnóstica.....	69
<b>Tabla 10:</b> Matriz FODA .....	81
<b>Tabla 11:</b> Cruce Estratégico.....	83
<b>Tabla 12:</b> Denominación de la empresa.....	90
<b>Tabla 13:</b> Gestión por procesos.....	97
<b>Tabla 14:</b> Proceso de prestación de servicio.....	99
<b>Tabla 15:</b> Indicador de gestión de clientes.....	101
<b>Tabla 16:</b> Proceso Gestión de siniestros.....	102
<b>Tabla 17:</b> Indicador de gestión de siniestros.....	103
<b>Tabla 18:</b> Proceso de contratación y selección.....	104
<b>Tabla 19:</b> Indicador de gestión de contratación y selección de personal.....	105
<b>Tabla 20:</b> Proceso de capacitación del personal.....	106
<b>Tabla 21:</b> Indicador de gestión capacitación al personal.....	107
<b>Tabla 22:</b> Manual de funciones Gerencia general.....	109
<b>Tabla 23:</b> Manual de funciones Gerencia Administrativa, comercial y financiera.....	110
<b>Tabla 24:</b> Manual de funciones Recursos Humanos.....	112
<b>Tabla 25:</b> Manual de funciones Contadora.....	115
<b>Tabla 26:</b> Manual de funciones Marketing, Ventas y Valija.....	117
<b>Tabla 27:</b> Manual de funciones Secretaria.....	119
<b>Tabla 28:</b> Manual de funciones Recurso Humano.....	121
<b>Tabla 29:</b> Manual de Funciones Contadora.....	123
<b>Tabla 30:</b> Manual de funciones Auxiliar contable.....	124
<b>Tabla 31:</b> Manual de funciones Marketing.....	126
<b>Tabla 32:</b> Manual de funciones Ventas.....	128
<b>Tabla 33:</b> Manual de funciones Valija.....	130
<b>Tabla 34:</b> Matriz de calificación de riesgos.....	134
<b>Tabla 35:</b> Matriz de reconocimiento y tratamiento del Riesgo.....	136
<b>Tabla 36:</b> Plan de cuentas.....	138
<b>Tabla 37:</b> Dinámica de la Cuenta Caja.....	143
<b>Tabla 38:</b> Dinámica de la Cuenta Bancos.....	145
<b>Tabla 39:</b> Dinámica de la Cuenta Cuentas por cobrar.....	148
<b>Tabla 40:</b> Dinámica de la Cuenta Con la administración tributaria.....	150
<b>Tabla 41:</b> Dinámica de la Cuenta Propiedad, planta y equipo.....	153
<b>Tabla 42:</b> Dinámica de la Cuenta Depreciaciones Acumuladas.....	155
<b>Tabla 43:</b> Dinámica de la Cuenta Obligaciones Corrientes.....	157
<b>Tabla 44:</b> Dinámica de la Cuenta Con la administración tributaria pasivo.....	159
<b>Tabla 45:</b> Dinámica de la Cuenta Impuestos por pagar.....	161
<b>Tabla 46:</b> Dinámica de la Cuenta Por beneficios de ley empleados.....	163
<b>Tabla 47:</b> Dinámica de la Cuenta Obligaciones con el IESS.....	165
<b>Tabla 48:</b> Dinámica de la Cuenta Obligaciones con instituciones financieras.....	167



<b>Tabla 49:</b> Dinámica de la Cuenta Capital suscrito .....	169
<b>Tabla 50:</b> Dinámica de la Cuenta Reservas.....	172
<b>Tabla 51:</b> Dinámica de la Cuenta Pérdidas o Ganancias.....	175
<b>Tabla 52:</b> Dinámica de la Cuenta Ingresos por servicios.....	177
<b>Tabla 53:</b> Dinámica de la Cuenta Gasto sueldos y salarios.....	179
<b>Tabla 54:</b> Dinámica de la Cuenta Aportes a la Seguridad Social.....	182
<b>Tabla 55:</b> <i>Dinámica de la Cuenta Gastos beneficios sociales.</i> .....	184
<b>Tabla 56:</b> Dinámica de la Cuenta Gasto servicios básicos.....	187
<b>Tabla 57:</b> Dinámica de la Cuenta gasto insumos de oficina.....	189
<b>Tabla 58:</b> Dinámica de la Cuenta Gasto depreciaciones.....	192
<b>Tabla 59:</b> Modelo estado de situación financiera.....	195
<b>Tabla 60:</b> Modelo estado de resultados .....	197
<b>Tabla 61:</b> Modelo estado de situación financiera.....	198
<b>Tabla 62:</b> Modelo estado de cambios en el patrimonio.....	199
<b>Tabla 63:</b> Resultado validación de gerente .....	271
<b>Tabla 3:</b> Tipo de seguro.....	317
<b>Tabla 4:</b> Motivo de asegurarse .....	318
<b>Tabla 5:</b> Satisfacción con las condiciones.....	319
<b>Tabla 6:</b> Satisfacción con la actuación del Bróker y Aseguradora.....	320
<b>Tabla 7:</b> Renovación de póliza.....	321
<b>Tabla 8:</b> Recomendaciones clientes.....	322

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Tipos de Investigación.....	24
<b>Figura 2:</b> Métodos de Investigación.....	26
<b>Figura 3:</b> Técnicas de Recopilación de datos.....	28
<b>Figura 4:</b> Ejemplo de Matriz FODA .....	33
<b>Figura 5:</b> Elementos de la empresa .....	34
<b>Figura 6:</b> Tipos de empresas .....	36
<b>Figura 7:</b> Clasificación de la empresa.....	37
<b>Figura 8:</b> Ramos de Seguros .....	44
<b>Figura 9:</b> Ejemplo estructura organizacional .....	50
<b>Figura 10:</b> Ejemplo mapa de procesos .....	51
<b>Figura 11:</b> Ejemplo diagrama de flujo .....	52
<b>Figura 12:</b> Estados Financieros .....	54
<b>Figura 13:</b> Logotipo Vásquez Vásquez.....	91
<b>Figura 14:</b> Mapa de procesos. ....	99
<b>Figura 15:</b> Diagrama de flujo atención al cliente.....	101
<b>Figura 16:</b> Diagrama de flujo gestión de siniestro .....	103
<b>Figura 17:</b> Diagrama de flujo de contratación y selección de personal. ....	105
<b>Figura 18:</b> Diagrama de flujo capacitación al personal.....	107
<b>Figura 19:</b> Organigrama estructural .....	108
<b>Figura 20:</b> Tipo de seguro .....	318
<b>Figura 21:</b> Motivo de asegurarse.....	319
<b>Figura 22:</b> Satisfacción con las condiciones .....	320
<b>Figura 23:</b> Satisfacción con la actuación del Bróker y Aseguradora. ....	321
<b>Figura 24:</b> Renovación de póliza. ....	322
<b>Figura 25:</b> Recomendaciones clientes.....	323

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado tiene como objeto elaborar un “Manual Administrativo, Contable y Financiero para la Empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador”, el cual servirá como una herramienta soporte para la dirección, comunicación y gestión de la organización, es decir una guía en el direccionamiento de las actividades operativas y administrativas de la empresa El trabajo está compuesto de los siguientes capítulos:

**En el capítulo I**, se establecen las directrices que permitirán dar el soporte teórico que sustenta la propuesta, permitiendo la prevención de errores en la interpretación y discernimiento de los resultados, siendo el fundamento conceptual del proyecto.

**En el capítulo II**, se hace referencia a los procedimientos metodológicos utilizados para la recopilación de información, es decir el tipo de investigación, los métodos de investigación y las herramientas de investigación como: entrevistas y encuestas, que permitieron una mejor recolección de información.

**En el capítulo III**, se identifica el diagnóstico situacional actual de la empresa a través de la aplicación de los instrumentos de investigación, información oportuna y razonable que permite la realización de la matriz FODA y los cruces estratégicos que permiten ofrecer un claro diagnóstico interno y externo para el desarrollo de la propuesta y la mejora continua en el futuro.

**En el capítulo IV**, se establece el manual acorde a los lineamientos administrativos como: filosofía empresarial, valores, políticas, código de ética, manual de funciones, procesos y procedimientos; así como también, lineamientos contables: catálogo y dinámicas de

cuentas, control interno, estados financieros; y por último aspectos financieros como análisis vertical de los estados financieros e indicadores, con el objetivo de que a empresa disponga de estas herramientas para mejorar la eficacia y eficiencia de sus metas institucionales.

**En el capítulo V**, se valida la implementación del manual administrativo, contable y financiero, por medio de la evaluación de los docentes y directivos del bróker de seguros a través de la realización de la matriz de validación.

Finalmente se plantea conclusiones y recomendaciones como resultado del trabajo del grado.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un manual administrativo, contable y financiero para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Estructurar la base teórica relacionada al manual administrativo, contable y financiero para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, con el propósito de identificar los aspectos teóricos y bibliográficos que fundamenten los temas de investigación de la propuesta.
- Identificar los diferentes procedimientos metodológicos que permitan recopilar y analizar la información en el desarrollo de la propuesta de implementación de un

manual administrativo, contable y financiero en la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

- Determinar la situación actual administrativa, contable, financiera y de control interno de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.
- Diseñar un manual administrativo, contable y financiero que permita registrar, coordinar y transmitir de forma ordenada y sistémica datos e información de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.
- Validar la aplicación del manual administrativo, contable y financiero para la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra provincia de Imbabura, Ecuador.

## **CAPÍTULO I**

### **1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **1.1. INTRODUCCIÓN**

La fundamentación teórica se desarrolla a través de aspectos científicos los que permiten entender, comprender y discernir todo el conjunto de ideas, conceptos, antecedentes y teorías que permiten el sustento de toda investigación.

Toda indagación requiere no solamente de ideas o simples observaciones sino también de una metodología y teoría que las justifiquen, el marco teórico es el cimiento fundamental para cualquier tipo de investigación pues es la base que permitirá sustentar los cuestionamientos, análisis y propuestas del trabajo de grado.

Es fundamental que todos los conceptos y conocimientos que se contemplan en el marco teórico guíen el trabajo de investigación, su correcta aplicación mejora el entendimiento de la teoría planteada evitando así, que distintos factores alteren el resultado, ampliando el horizonte de estudio e interpretando de mejor manera las hipótesis planteadas.

En definitiva, la construcción del marco teórico constituye un eje integrador de todo el proceso de investigación, dando sentido a los hechos, permitiendo prevenir errores en la interpretación de los resultados de la investigación.

#### **1.2. OBJETIVO GENERAL**

Estructurar la base teórica relacionada al manual administrativo, contable y financiero para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, con

el propósito de identificar los aspectos teóricos y bibliográficos que fundamenten los temas de investigación de la propuesta.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL PROBLEMA**

La problemática que existe con la falta de manuales administrativos, financieros y contables dentro de las agencias asesoras productoras de seguros provoca la falta de direccionamiento en cada uno de los procesos, procedimientos y actividades que realiza la empresa en su día a día, como se menciona en la tesis (Naranjo, 2013), la implementación de estos manuales provocará en la empresa "Un crecimiento y desarrollo interno optimizando el ambiente de trabajo, motivando al personal, minimizando tiempos y recursos, lo cual llevará a la empresa a un crecimiento y posicionamiento en el mercado asegurador".

Así mismo (Coronel, David, Rodríguez, Saca, & Universidad Técnica de Machala, 2018) establece que la carencia o inexistencia de estos manuales en las micro y pequeñas empresas "afecta el rendimiento laboral de su personal, lo cual resulta en un ambiente donde las funciones y responsabilidades laborales no especificadas conlleva a la duplicación de funciones e inadecuada distribución de actividades"; su implementación determina una estabilidad eficaz en todas las operaciones que se realizan, además contar con procesos y procedimientos establecidos permite la confiabilidad de la información que revelan este tipo de empresas, así como el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables.

El aporte que el manual administrativo, contable y financiero da a las agencias asesoras productoras de seguros es que podrá establecer un mejor funcionamiento en sus

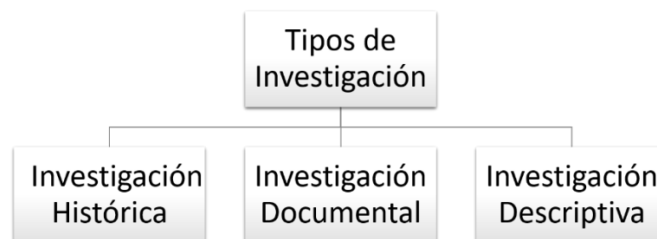
operaciones, además de controlar su eficacia y eficiencia en la emisión de pólizas de seguros, contribuir en el crecimiento de su desarrollo organizacional y financiero, determinando el dinamismo en sus ingresos para enfrentar cualquier siniestralidad.

“En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven y gestionan sus actividades empresariales mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada uno de ellos para que se desarrollen de una manera eficiente” (Vergara, 2017)

Es importante la aplicación de manuales que sirvan como guías operativas, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones tanto nivel nacional como internacional y mundial. Instrumentos esenciales que sirven como base para la correcta ejecución de actividades y administración efectiva de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y monetarios de la organización

## **1.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LOS PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS**

### **1.4.1. Tipos de Investigación**



**Figura 1:** Tipos de Investigación

**Referencia:** Las autoras



#### **1.4.1.1. Investigación Histórica**

(García Dinhigo, 2016) “La investigación histórica estudia la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el transcurrir de su historia”. Para (Santiesteban, 2017) “Emplea fuentes históricas para estudiar hechos, eventos, sucesos, ideas del pasado”. Este tipo de investigación no debe limitarse a la descripción de los hechos sino también a descubrir las leyes y la lógica objetiva de su desarrollo.

#### **1.4.1.2. Investigación Documental**

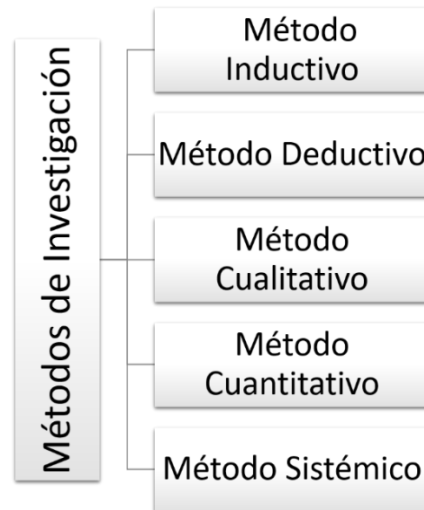
“Es el procedimiento general que guía a la investigación documental, que planifica, recopila, organiza, redacta y presenta información de fuentes documentales” (Rizo, 2015), es decir que este tipo de investigación a través de la lectura de documentos y bases de datos existentes permite recopilar, descomponer y seleccionar información del objeto de estudio.

#### **1.4.1.3. Investigación Descriptiva**

(Olvera Romero, 2018) “La investigación descriptiva permite conocer cada una de las características que individualiza al elemento, y esto a su vez clasificar en un grupo determinado”. Para (Perez & Seca, 2020) “Implica que se va a realizar descripciones sobre el objeto de estudio”. Es decir que este tipo de investigación de encarga de analizar y describir cada una de las partes que lo integran.

#### **1.4.2. Métodos de Investigación**

Los métodos de investigación son necesarios en el desarrollo de la investigación pues al ser técnicas permiten establecer las formas de interacción entre el investigador y el objeto a ser investigado, para ello se tiene:



**Figura 2:** Métodos de Investigación

**Referencia:** Las autoras tomado de (León & Toro, 2007)

#### **1.4.2.1. Método inductivo**

(León & Toro, 2007) “Modelo inductivo que etimológicamente se deriva de la conducción o hacía, es un método basado en el razonamiento, el cual permite pasar de particulares a los principios generales.” Consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría (Bernal, 2006).

Este método permite pasar de una afirmación particular a una afirmación universal, es decir que a través de los de datos particulares y la observación de los hechos que se encuentran en el problema de investigación se llegará por medio de la inducción, a la teoría.

#### **1.4.2.2. Método deductivo**

(Prieto, 2017) “En términos de sus raíces lingüísticas significa conducir o extraer, está basado en el razonamiento al igual que le método inductivo. Sin embargo, su

aplicación es totalmente diferente ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares.” Para (Rodríguez & Pérez, 2017) “Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas de casos particulares.”

Este método permitirá organizar los datos y hechos encontrados en la investigación para poder obtener conclusiones prácticas, es decir que de afirmaciones generales se concluirá afirmaciones específicas que tienen relación con el problema encontrado.

#### **1.4.2.3. Método Cualitativo**

“Una característica fundamental del método cualitativo es que concibe lo social como una realidad construida que se genera a través de articulaciones con distintas dimensiones sociales” (Guerrero Davila, 2015), es decir que este método permite recoger información de un tema específico, para luego proceder a su interpretación enfocándose en su contexto natural y cotidiano del objeto de estudio.

#### **1.4.2.4. Método Cuantitativo**

(Guerrero Davila, 2015) Menciona “La cuantificación se preocupa más por el dato y ello limita el conocimiento profundo de las cosas, la comprensión de sus sentidos, esos que otorgan los grupos sociales a su lenguaje, a sus signos y símbolos que crean a través de las interacciones humanas”. Es decir que se obtendrá información a través de los datos matemáticos y estadísticos, sin embargo, es necesaria la capacidad y habilidad de interpretar dicha información.

#### 1.4.2.5. Método Sistémico

“El método sistémico proporciona la orientación general para el estudio de los fenómenos sociales como una realidad integral formada por componentes que cumplen determinadas funciones y mantienen formas estables de interacción” (Santiesteban, 2017), el objetivo de este tipo de método es estructurar la información de todos los componentes del objeto de estudio, así como como su dinámica, movimientos y relaciones entre ellos.

#### 1.4.3. Técnicas de Recopilación de datos

Las técnicas de recopilación de datos son imprescindibles en el desarrollo de la investigación, permiten realizar un proceso de búsqueda planificada estableciendo objetivos claros en el nivel de profundidad de la información que se va a recolectar, para ello se tiene:



**Figura 3:** Técnicas de Recopilación de datos

**Referencia:** Las autoras tomado de (García Dinhigo, 2016)

#### **1.4.3.1. Guía de observación**

(García Dihigo, 2016) “Es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales y habituales, es decir sin provocarlos y utilizando medios científicos con vistas a ofrecer una explicación de la naturaleza interna de estos.” (Parreño, 2016) Menciona “Cuando se aplica la técnica de observación se debe tener presente que la conducta de los individuos puede ser alterada por el medio ambiente, lo cual puede dar una imagen distorsionada del comportamiento de las personas que observan.”

La guía de observación debe entenderse como un protocolo de registro que describe de forma lógica los elementos de información observables a la hipótesis, estos elementos pueden estar descritos gráfica o gramaticalmente.

#### **1.4.3.2. Entrevista**

(García Dihigo, 2016) “Es una conversación de carácter planificado entre el entrevistador y el entrevistado, en la que se establece un proceso de comunicación donde intervienen de manera fundamental los gestos, las posturas y todas las diferentes expresiones no verbales tanto del que entrevista como del que se encuentra en el plano de entrevistado.” Para (Parreño, 2016) “La entrevista tiene la particularidad de realizarse mediante un proceso de comunicación verbal, que se da a través de una relación cara a cara entre al menos dos individuos denominados entrevistador y entrevistado.”

Técnica que permite la recopilación de la información necesaria para la investigación mediante la aplicación directa a uno o más entrevistados, el diálogo es recíproco con un interrogatorio correctamente estructurado.

### **1.4.3.3. Encuesta**

(García Dihigo, 2016) “Persigue el objetivo de obtener respuestas a un conjunto de preguntas, mismas que se organizan de acuerdo con determinados requisitos en un cuestionario, su elaboración requiere trabajo cuidadoso y a su vez esfuerzo, tiempo para prepararlo adecuadamente y que sirva para despertar el interés de los sujetos que responderán.” (Parreño, 2016) Menciona que la encuesta “Es una técnica para recopilar información y está relacionada íntimamente con un cuestionario, es decir que se recoge información por escrito.”

Este cuestionario permite extraer información objeto de la investigación a un grupo de personas ya sea personalmente o través de medios electrónicos, mismo que posee preguntas estructuradas abiertas o cerradas, redactadas de forma clara y precisa, utilizando el lenguaje de acuerdo con los conocimientos del encuestado.

## **1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL DIAGNÓSTICO**

### **1.5.1. DIAGNÓSTICO**

#### **1.5.1.1. Definición**

Según (Gonzalez, 2019) “La investigación diagnóstica es un método de estudio mediante el cual se logra conocer lo que ocurre en una situación específica. Es decir, se trata del análisis de una serie de sucesos con el objetivo de identificar los factores que promovieron la aparición de un fenómeno.” Para (Salgado, 2017) “Es el estudio en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno.”

Se puede considerar al estudio diagnóstico como un proceso sistemático que permite conocer, evaluar y analizar los factores internos y externos que pueden afectar o ayudar al desempeño de la organización.

#### **1.5.1.2. Importancia**

(Andina, 2008) “Manifiesta que el diagnóstico sirve para identificar los elementos de posible mejora o solución interior o en torno a un determinado problema.” De acuerdo con el artículo modelo de diagnóstico mercadológico (Sarquis & Nadia, 2012) “Este estudio permite conocer el estado o características del fenómeno u objeto de estudio del problema de investigación.”

Por lo tanto, diagnosticar es identificar la característica, naturaleza o esencia de una situación dada o un problema en concreto.

#### **1.5.1.3. Variables**

Para (Valdés & Carballo, 2010), “Las variables de la investigación son las característica y propiedades cuantitativas o cualitativas de un objeto o fenómeno que adquieren distintos valores, es decir varían respecto a las unidades de observación.”

Mientras para (Carpio, 2020) las variables “Son una entidad abstracta que adquiere distintos valores, se refiere a una cualidad, propiedad o característica de personas o cosas en estudios y varía de un sujeto a otro en diferentes momentos.”

Es decir, la variable es una propiedad del objeto que va a ser estudiado, pueden ser medidas, manipuladas o analizadas y su establecimiento será el primer paso que permita la recopilación de datos.

#### **1.5.1.4. Indicadores**

“Un indicador es un instrumento de medición que está vinculado con un objetivo inicial propuesto. El hecho de referirse a un momento o intervalo temporal permite, en una secuencia de ellos aprovechar como instrumentos de comparación en el tiempo o entre diferentes sucesos en uno o diferentes espacios.” (Capece, 2016)

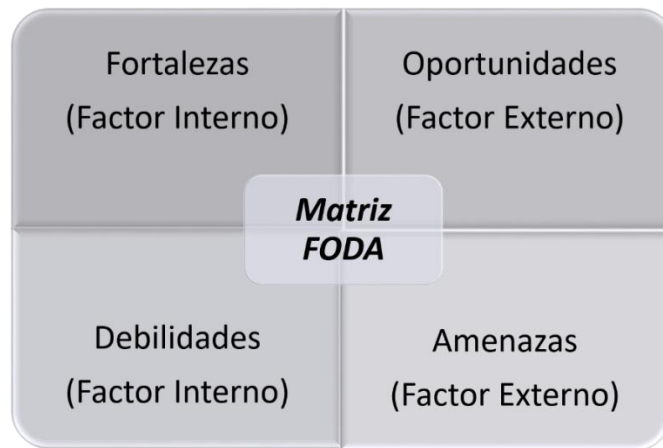
“Son herramientas para clarificar y definir de forma precisa objetivos e impactos, son medidas verificables de cambio o resultado diseñada para contar con un estándar el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas.” (Tavárez, 2011)

Es decir que los indicadores son instrumentos que permiten conocer el comportamiento de las variables que se van a estudiar, y comparar sus cambios con el tiempo, por tal motivo se deben establecer de forma clara siendo significativos en la investigación.

#### **1.5.1.5. Matriz FODA**

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostica la situación interna de una organización. También es un instrumento que puede considerarse sencillo y permite tener una perspectiva general de la situación estratégica de una entidad. Para (Sánchez, 2014) “Es una técnica fundamental en la planeación estratégica pues permite recoger una observación en cuatro dimensiones centrales para el funcionamiento de la organización.”





**Figura 4:** Ejemplo de Matriz FODA

**Referencia:** Las autoras tomado de (Sánchez, 2014)

Dentro de este análisis existen dos perspectivas:

- La perspectiva interna: Se analiza las fortalezas y debilidades del objeto de estudio, de los cuales los encargados de la entidad tienen control.
- La perspectiva externa: Se analiza las oportunidades de mercado y las amenazas del entorno, de las cuales no se tiene absoluto control.

## **1.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA PROPUESTA**

### **1.6.1. EMPRESA**

#### **1.6.1.1. Concepto**

Una empresa surge con la necesidad de generar empleo, suministrar de bienes o servicios a través de la satisfacción de las necesidades en general y la razón primordial, la obtención de recursos económicos que son logrados mediante sus objetivos a través del capital, el trabajo y los recursos materiales e inmateriales.

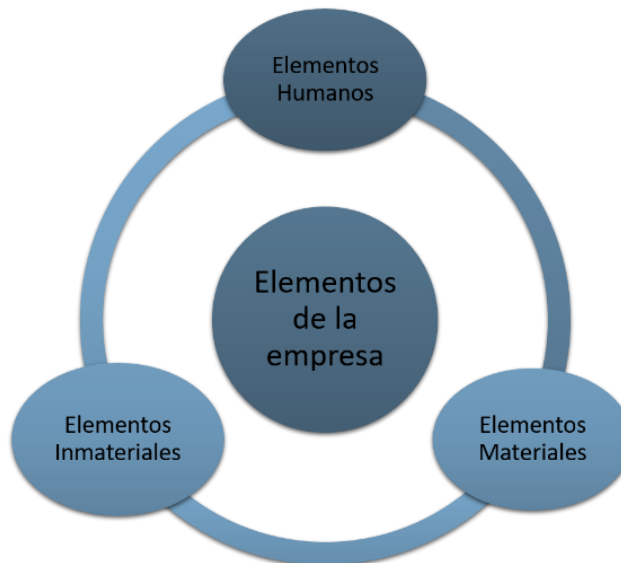
“Una empresa es una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de

satisfacer las demandas del mercado” (Asanza Molina, Miranda Torres, Ortiz Zambrano, & Martínez, 2016) “, otro concepto importante para definir a la empresa que define (García López , 2018) ”La empresa es la unidad básica de producción, debido a que su papel principal es la fabricación de bienes y servicios con el objetivo de conseguir el máximo beneficio posible, dadas sus limitaciones presupuestarias y tecnológicas.”

De acuerdo con lo señalado con los dos autores, la empresa es una organización, conjunto de personas con el fin de obtener un beneficio futuro a través de la satisfacción de las necesidades en general ofertando así bienes y servicios, en la utilización máxima de sus recursos.

#### **1.6.1.2. Elementos de la empresa**

Los medios que son utilizados para la producción de bienes y servicios, así también como los medios para alcanzar los objetivos propuestos son denominados elementos de la empresa.



**Figura 5:** Elementos de la empresa

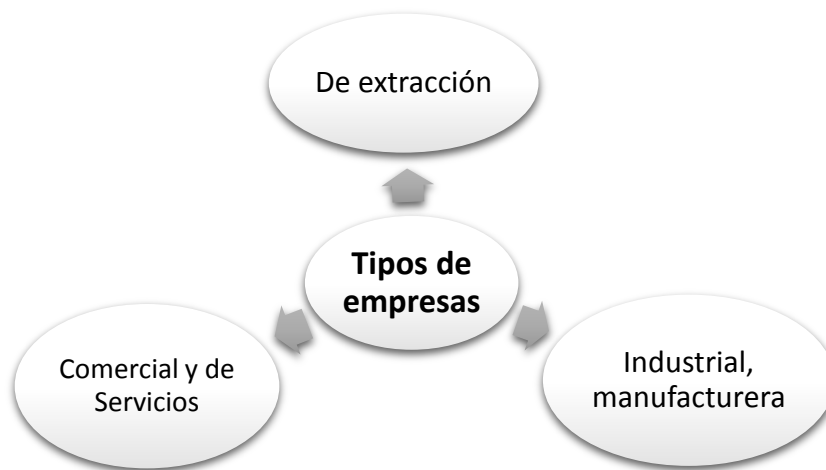
**Referencia:** Las autoras tomado de (Lobato, 2008)

- **Elementos Humanos:** Se refiere a la mano de obra que es utilizada en todos los procesos de la empresa, tales como son los trabajadores, ellos constituyen la parte operativa de la misma se encargan de realizar las actividades de producción; así también como los empresarios, quienes son los encargados de la gestión y administración de la empresa y los socios quienes aportan su capital.
- **Elementos Materiales:** En este grupo se encuentran todos aquellos materiales necesarios para realizar la actividad productiva de la empresa en ellos constan los recursos naturales o denominados como materias primas, además se tiene al capital físico que constituye la maquinaria necesaria para la fabricación o procesamiento de la materia prima.
- **Elementos Inmateriales:** Se denomina intangible, debido a que aporta un valor añadido a la empresa, tales como son las marcas, la imagen, su estructura organizativa, etc., estos elementos provocan que cada organización sea diferente.

### **1.6.1.3. Tipos de empresa**

El mundo empresarial es muy amplio, está formado por numerosas y distintas empresas con características diferentes; por esta razón es necesario conocer y diferenciar los tipos que existen, de tal manera que podamos actuar en la gestión de cada una de ellas.

Según (Palacios Acero, 2016) los tipos de empresas se refieren a “La ocupación principal y/o sector al que va a pertenecer” las que pueden ser:



**Figura 6:** Tipos de empresas

**Referencia:** Las autoras tomado de (Palacios Acero, 2016)

- **De extracción:** Este tipo de empresa se encuentra en el sector primario, ya que la actividad que realizan está relacionada con la extracción de materia prima se obtiene directamente de la naturaleza, se encuentran actividades como: agricultura, ganadería, pesca, extracción de minerales, petróleo, agua etc.
- **Industrial, manufacturera o de transformación:** Se refieren a aquellas empresas pertenecientes al sector secundario o también denominado industrial, sus actividades se sustentan en la transformación de materia prima, se encuentran actividades relacionadas con la producción textil, de construcción, maderera etc.
- **Comercial y de Servicios:** Este tipo de empresas están incluidas en el sector terciario o también llamado de servicios, su característica principal es la utilización de la capacidad humana para la realización de trabajos físicos o intelectuales, este sector es muy diverso y amplio en ella se encuentran empresas dedicadas a la comercialización de diversos bienes o servicios, tales como las de transporte, bancos, comercio, hotelería, seguros, etc.

#### 1.6.1.4. Clasificación de la empresa

Existen variedad de criterios para establecer la clasificación de las empresas, varios autores establecen los parámetros para su denominación.

El autor (Palacios Acero, 2016) establece la siguiente clasificación:



**Figura 7:** Clasificación de la empresa

**Referencia:** Las autoras tomado de (Palacios Acero, 2016)

- **Ámbito territorial:** En ellas se encuentran,
  - \_ Locales: Son aquellas empresas que mantienen su ubicación dentro de un mismo territorio sea una ciudad, un pueblo o municipio.
  - \_ Regional: Se refiere a las empresas que se establecen en varias provincias o regiones.

- \_ Nacional: Aquellas empresas que expanden sus ventas en todo el territorio de un país o nación.
- \_ Multinacional: Se refiere a las empresas que extienden sus actividades y ventas a varios países y sus recursos pueden ser extendidos a nivel mundial.
- **Por su origen:** En este grupo se encuentran las empresas
  - \_ Públicas: Son aquellas empresas que su capital le pertenece al Estado, son controladas y administradas por los organismos gubernamentales.
  - \_ Privadas: Se refiere a las empresas que mantienen todo su capital en manos privadas, su administración y gestión se lo hace por cuenta de la empresa.
  - \_ Mixtas: Son el tipo de empresa en la que su capital está compartido o dividido entre el Estado y los particulares.
- **Por sus objetivos:** Se las clasifica en
  - \_ Agronómicas: Estas empresas son de tipo primario, se encargan especialmente de la extracción de la materia prima directamente de la naturaleza.
  - \_ Industriales: Se refiere a las empresas de tipo secundario encargadas de la manufactura y transformación de la materia prima.
  - \_ Comerciales y de Servicios: Son aquellas empresas de tipo terciario que utilizan la capacidad humana como recursos para realizar sus actividades.
- **Destino de sus recursos y utilidades:**
  - \_ Con ánimo de lucro: Se refiere a aquellas empresas donde su capital excedente está distribuido entre los propietarios, beneficiarios, accionistas, etc. dentro de la misma empresa.

\_ Sin ánimo de lucro: Son aquellas empresas que buscan un bien común entre la sociedad, el excedente de su capital se lo utiliza en el desarrollo de esta.

- **Régimen Jurídico**

\_ Unipersonal: Son aquellas empresas donde la responsabilidades, obligaciones y derechos recae sobre el empresario o propietario, respondiendo así con todo su patrimonio en el accionar de la empresa.

\_ Sociedad Anónima: Se refiere a aquellas empresas que tienen carácter de responsabilidad limitada de acuerdo con el capital que aportan, con la disponibilidad de abrir sus puertas a nuevos socios de tal manera que puedan ampliar su capital.

\_ Sociedad de Responsabilidad Limitada: Estas empresas tienen la característica de que los socios o propietarios responden de carácter limitado, respondiendo así solo al capital o patrimonio que hayan aportado.

\_ Sociedad en Compañía: Se refiere a las empresas capitalistas donde su capital social se encuentra dividido en acciones y sus accionistas responden únicamente al monto de sus aportes. Además, estas compañías tienen una responsabilidad limitada frente a terceros.

- **Tamaño:** Se determinan algunos criterios para clasificarlos de acuerdo con el tamaño, se la clasifica así:

\_ Grande: Estas empresas son caracterizadas por manejar un capital y financiamiento grande, los ingresos por ventas que obtienen son contabilizadas en varios millones de dólares, cuentan con sindicatos para empleados, sistemas

de administración y operación establecidos, el total de empleados de 200 en adelante.

- \_ Mediana: Son empresas constituidas en menor tamaño, el ingreso por ventas alcanza los dos millones de dólares, las áreas, procesos, responsabilidades y funciones se encuentran establecidos, además la capacidad de empleados esta entre 50 a 99 personas.
- \_ Pequeña: Se refiere a las empresas que cuentan con mano de obra directa, están constituidas en un mercado pequeño su ingreso por ventas no es superior al millón de dólares, no necesitan de grandes inversiones además mantienen un límite de empleados de 10 a 49 personas.
- \_ Microempresa: Estas empresas son caracterizadas por ser de propiedad individual, prácticamente artesanales debido a sus procesos de fabricación, la maquinaria y equipo es totalmente elemental, además la administración, producción, gestión y finanzas son atendidas por el propietario, estas empresas constan con un número reducido de empleados de 1 a 9 personas.

#### **1.6.1.5. Microempresa**

A lo largo de los años los autores han clasificado a las empresas en grandes, medianas y pequeñas empresas a este último conjunto se le denomina microempresa. Según el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones define a la microempresa como "Toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios." (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI, 2018), además como complemento el Reglamento de Inversiones del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones señala que la



microempresa "Es aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de trescientos mil (US \$300.000,00) dólares de los estados Unidos de América." (Reglamento de inversiones del Código Orgánico de la Producción, 2018)

La microempresa es parte del sistema productivo de un país se entiende también como generadora de capital, es una organización creada con el fin de satisfacer las necesidades y gustos sociales a través de la venta de sus bienes o servicios, la particularidad de esta es que surge como un emprendimiento, es decir, que es una empresa pequeña, generalmente familiar con un número reducido de empleados y un nivel de rentabilidad establecido.

## **1.6.2. Agencia Asesora Productora de Seguros**

### **1.6.2.1. Concepto**

En la actualidad la cultura de los seguros se está posicionándose paulatinamente, hoy en día las personas buscan protección para sus bienes o servicios y ellas mismas frente a un posible riesgo, evento súbito o fortuito que perjudique su patrimonio es así como este puede estar amparado a través de un seguro que puede ser obtenido con la intermediación y asesoramiento de estas empresas productoras asesoras de seguros. Para hablar de estas empresas es necesario conocer el termino seguro que se define como un medio de cobertura ante cualquier riesgo, estas empresas son las encargadas de cubrir y disminuir los riesgos.

“Una empresa de intermediación y asesoría de seguros, es una compañía de servicios que realiza la intermediación y venta de seguros para cada riesgo y situación particular para lo cual acude a las diferentes Aseguradoras existentes en el mercado con el

objeto de conocer los diferentes tipos de seguros que ellas ofrecen y de esta forma tener la posibilidad de dirigirse al mercado potencial y establecer la relación de asesor o intermediario del servicio.” (Mariana de Jesus, 2016).

Además, en el Art. 7 de la Ley General de Seguros establece que “Las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas con organización cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de medicina pre pagada autorizada a operar en el país.” (Superintendencia de Compañías).

#### **1.6.2.2. Importancia**

Según la Norma las agencias asesoras de seguros “Son personas jurídicas cuyo único objeto social es gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de salud integral prepagada.” (Norma Ejercicio de Actividades de Asesores Productores de Seguros, 2019)

Las agencias asesoras productoras de seguros cumplen la función de intermediarios entre el cliente y la compañía de seguros, es decir que ayuda a las personas a obtener la mejor opción de una póliza de seguro que permita proteger sus bienes, su vida o todo su patrimonio, la importancia de estas empresas ha permitido que quienes adquieren un seguro tengan la facilidad de comprensión, que oriente al asegurado a entender cada una de las características que se encuentran inmersas en las cláusulas del contrato, sus derechos y obligaciones como asegurado.

Estas empresas comprenden las necesidades particulares de los clientes con el fin de facilitar los trámites que conlleva la adquisición de un seguro.

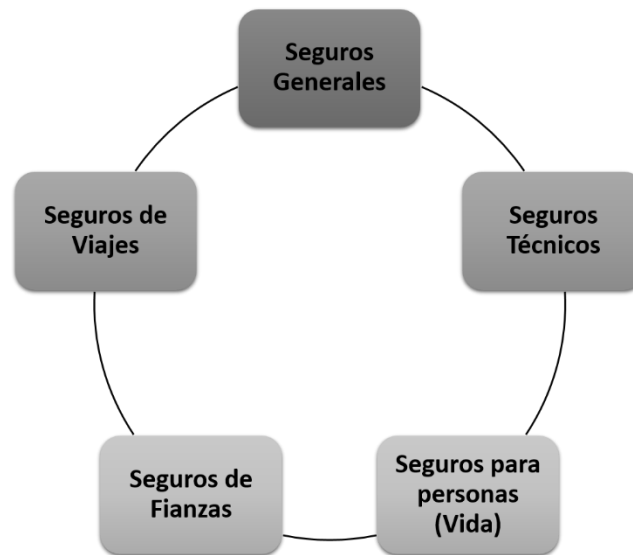
### **1.6.2.3. Principales Obligaciones**

Según la norma expedida las agencias asesoras productoras de seguros cuentan con obligaciones que les permitirá dotar de un mejor servicio al cliente, una de las principales obligaciones es la de asesorar a sus clientes de forma veraz, responsable, profesional, ética, detalla y permanente sobre el contrato de seguro, así también, como los beneficios, coberturas, primas, formas de pago y demás cláusulas que están incluidas en el contrato. (Norma Ejercicio de Actividades de Asesores Productores de Seguros, 2019). Además, se mencionan las siguientes obligaciones importantes:

- Comunicar inmediatamente por escrito a la empresa de seguros cualquier modificación.
- Responder ante la empresa de seguro por el correcto manejo de los documentos que le han sido confiados.
- Cuidar que el contrato de seguro se mantenga vigente y gestionar la oportuna renovación.
- Mantener bajo estricta reserva toda cotización que fuere entregada por las empresas de seguros.
- Mantener un archivo, bajo estricta reserva, de todas las comunicaciones mantenidas con sus clientes.
- Actuar a nombre del cliente ante la empresa de seguros, cuando cuente con autorización estricta del asegurado o beneficiario.
- Contar con una póliza de responsabilidad civil para cubrir errores y omisiones en el ejercicio de su actividad.
- Y las demás establecidas en esta norma.

#### 1.6.2.4. Productos y Servicios

Las agencias asesoras productoras de seguros al ser intermediarias entre el cliente y la aseguradora abarcan una amplia asesoría en todos los ramos de seguros. Los Ramos del Seguro se dividen en:



*Figura 8:* Ramos de Seguros

*Referencia:* Vásquez Vásquez Cía. Ltda.

#### 1.6.2.5. Entidades Reguladoras

Al pertenecer dentro del territorio ecuatoriano las empresas se encuentran bajo normas que regulan su funcionamiento a través de los distintos entes regulatorios.

*Tabla 1:* Obligaciones con entidades reguladoras

ENTIDADES REGULADORAS	PRINCIPALES OBLIGACIONES	LEYES
<b>Superintendencia de compañías, valores y seguros</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de Estados Financieros: Estad de Situación Financiera, Estado de Resultado Integral, Estado de Flujo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley de Compañías</li><li>• Ley General de Seguros.</li><li>• Normas y reglamentos</li></ul>

	<p>de Efectivo, Estado de Cambios en el Patrimonio y Notas explicativas a los Estados Financieros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe o memoria presentado por el representante legal de la junta general de socios o accionistas sobre los estados financieros.</li> <li>• Informe del comisario, del consejo de vigilancia u otro órgano de fiscalización interna, presentados a la junta general de socios o accionistas que conoció y adoptó la resolución sobre estados financieros.</li> <li>• Informe de auditoría externa, de acuerdo a las resoluciones emitidas por esta superintendencia.</li> </ul>	<p>para el ejercicio de Actividades de los Asesores Productores de Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulaciones que emita la Junta de política y regulación monetaria y financiera (Sección Seguros) (Superintendencia de compañías, 2018) (Superintendencia de Compañías, 2014)</li> </ul>
<p><b>IESS Y Ministerio de Trabajo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebrar un contrato de trabajo.</li> <li>• Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de relaciones laborales.</li> <li>• Afiliación de los trabajadores a la seguridad social, a partir del primer día de trabajo.</li> <li>• Se pagará el sueldo básico del año en curso 2020 (400 USD), si es el caso.</li> <li>• Asumir el porcentaje correspondiente del empleador por la seguridad social (11.15%).</li> <li>• Pago de horas extras y suplementarias de ser el caso.</li> <li>• Pago de los décimos tercero y cuarto.</li> <li>• Pago de fondos de reserva a partir del segundo año de trabajo.</li> <li>• Pagar utilidades si la empresa tiene beneficio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Trabajo (Jurídica &amp; Tributaria, CÓDIGO DEL TRABAJO , 2020)</li> </ul>
<p><b>Servicio de Rentas Internas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtención del RUC que lo identifique como contribuyente y la actividad económica.</li> <li>• Prestación de declaraciones de impuesto a través del sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Régimen tributario interno.</li> <li>• Reglamento a la ley de régimen tributario interno. (Jurídica &amp; Tributaria,</li> </ul>

	informático	CÓDIGO TRIBUTARIO,
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración de Impuesto al Valor agregado (IVA) mensual.</li> <li>• Declaración del Impuesto a la Renta anual.</li> <li>• Pago del Anticipo del Impuesto a la Renta.</li> <li>• Declaración de Retenciones en la Fuente mensual.</li> <li>• Presentación de Anexos.</li> <li>• Facturación electrónica.</li> </ul>	2019) (Jurídica & Tributaria, 2019)
<b>Gobierno Autónomo descentralizado de Ibarra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuesto predial.</li> <li>• Impuestos de matrículas y patentes.</li> <li>• Impuesto 1.5 por mil sobre los activos.</li> </ul>	• Ordenanzas Municipales (Ltda., 2016)

*Referencia:* Las autoras

### 1.6.3. MANUALES

#### 1.6.3.1. Definición

Un manual es una herramienta de control interno que contiene de forma sistemática y detallada las políticas, funciones, procesos, procedimientos y demás información que se considera necesaria para la ejecución razonable del trabajo en la organización.

(Fincowsky, 2016) “Es la visión de la imagen documentada de una organización, promueve el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, relaciona con claridad las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio para alcanzar un desempeño superior.” Mientras (Vergara, 2017) lo percibe como “Un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles, un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica.”

### **1.6.3.2. Objetivos**

- \_ Instruir al personal acerca de aspectos tales como: políticas, objetivos, funciones, procedimientos, etc.
- \_ Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- \_ Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- \_ Determinar las responsabilidades de todos los integrantes de la organización.
- \_ Facilitar labores de auditoría.
- \_ Aumentar la eficiencia y eficacia dentro de la organización.

### **1.6.3.3. Importancia**

Poseer manuales permite tener un control interno de la entidad, este integra la información necesaria para el flujo adecuado de las operaciones de la organización mediante la recopilación de información administrativa, financiera y contable de forma detallada facilitando la toma de decisiones.

(Vivanco, 2017) “El control interno beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros, pues asegura que la información sea confiable frente a los fraudes dando una eficiencia y eficacia operativa para ejecutar las actividades.”

### **1.6.3.4. Ventajas**

- \_ Permite fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico Administrativo establecido.
- \_ Estandariza los métodos de trabajo.

- \_ Ayuda al desarrollo de las actividades de manera eficiente.
- \_ La información que se maneja es formas, es decir información razonable y autorizada.
- \_ Delimita las funciones y responsabilidades del personal, eliminando confusiones y duplicidad de funciones.
- \_ Establece los controles administrativos, financieros y contables.
- \_ Facilita la toma de decisiones.
- \_ Sirve de base para el adiestramiento y la capacidad al personal de nuevo ingreso.

#### **1.6.3.5. Manual Administrativo**

(Fincowsky, 2016) “Los manuales administrativos son documentos que sirve 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.”

Para (Vivanco, 2017) “Son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación que permite tener la información organizada de acuerdo con las actividades que deben seguirse y las funciones del personal de la entidad.”

Según lo expuesto anteriormente se puede decir que un manual administrativo es una herramienta de la organización que contiene la información e instrucciones detallada para orientar, uniformar y ejecutar el desempeño de funciones de quienes conforman la entidad.



#### **1.6.3.5.1. Misión**

La misión de acuerdo (Toniut, Arraigada, Del Valle Ricci, Dondero , & Quintana , 2017) describe el propósito de la organización, es decir es la razón de ser de la empresa y plasma su objetivo principal respondiendo a las preguntas: ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos?, ¿cómo lo hacemos? y ¿para que lo hacemos?.

#### **1.6.3.5.2. Visión**

La visión es la percepción de lo que se quiere lograr en un futuro, así lo dice (Toniut, Arraigada, Del Valle Ricci, Dondero , & Quintana , 2017) persigue el propósito y la imagen del negocio hacia el futuro respondiendo a las preguntas ¿quiénes queremos ser?, ¿a dónde queremos llegar? y ¿en qué tiempo lo vamos a lograr?, entorno a los factores internos y externos de la empresa.

#### **1.6.3.5.3. Valores corporativos**

Los valores corporativos son parte primordial de la identidad de la empresa se deriva en sus actuaciones y la manera en que la que sus colaboradores entienden el giro del negocio. (Salgado Benítez, Guerrero López , & Salgado Hernández, 2016) menciona que estos valores marcan el comportamiento de sus miembros, así como construyen la creencia de lo que la empresa es, es necesario que estos valores se difundan de unos a otros.

#### **1.6.3.6. Objetivos estratégicos**

Los objetivos sirven como guía de medición del rendimiento y avance de la empresa, (Luna González, 2014) menciona que los objetivos estratégicos permiten el

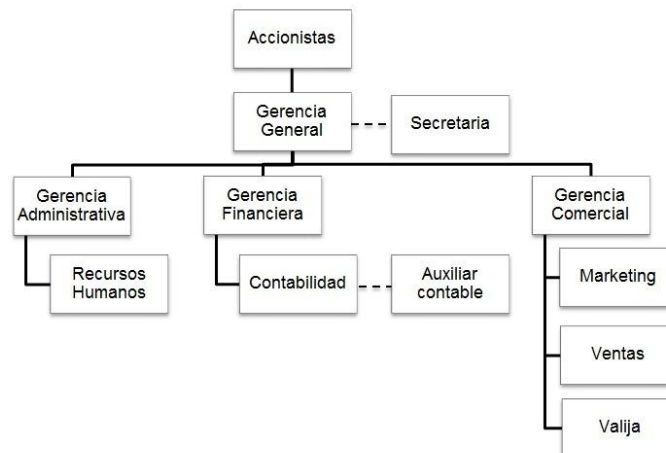
desarrollo de metas en un determinado tiempo para validar su misión y visión, estos deben ser medibles, concretos y comprensibles.

### 1.6.3.7. Políticas

Las políticas establecen un conjunto de normas, procedimientos y comportamientos que se deben de llevar a cabo dentro de la empresa, (Luna González, 2014) establece que las políticas guían y orientan el desarrollo de todas las actividades con la finalidad de lograr las estrategias planteadas en el tiempo establecido.

### 1.6.3.8. Estructura organizacional

La estructura organizacional le da a la empresa la guía para su gestión, (Santos, Bueno, Fernández de Navarrete, & Sandomal, 2015) establece que es la forma ordenada donde se muestra gráficamente las relaciones de una empresa como: puestos de trabajo, tareas, flujos de autoridad y decisión, de tal manera que pueda ser de ayuda en la relación interna de todos los colaboradores de la empresa.



**Figura 9:** Ejemplo estructura organizacional

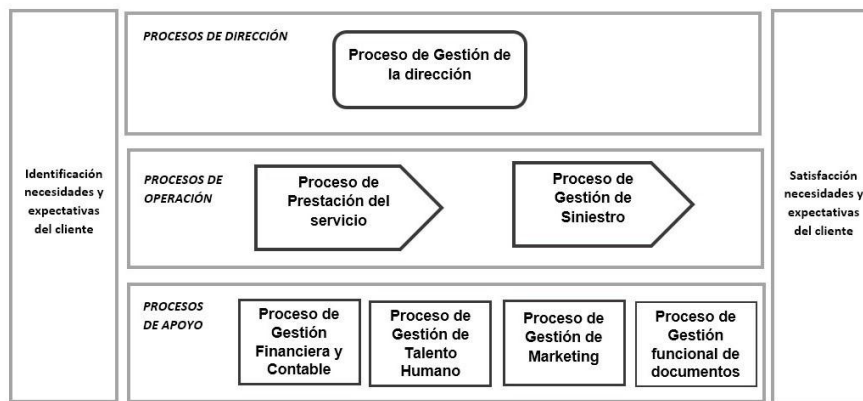
**Referencia:** (Santos, Bueno, Fernández de Navarrete, & Sandomal, 2015)

### 1.6.3.9. Manual de funciones

El manual de funciones permite a la empresa una herramienta para la coordinación entre cargos, así mismo (Vivanco Vergara, 2017) establece que el manual de funciones es un instrumento de trabajo donde se detallan un conjunto de normas y tareas que desarrolla cada miembro de la empresa acorde a su puesto de trabajo.

### 1.6.3.10. Mapa de procesos

El mapa de procesos es una herramienta que determina la interrelación de todos los procesos que se realiza dentro de la empresa, (Tools, 2016) en concordancia con los requisitos de la norma ISO 9001 2015 determina que un mapa de procesos es un diagrama grafico que organiza y determina los procesos a cumplir dentro de la empresa, dividiéndolos en procesos estratégicos, operativos y de soporte que permitan la satisfacción del cliente.

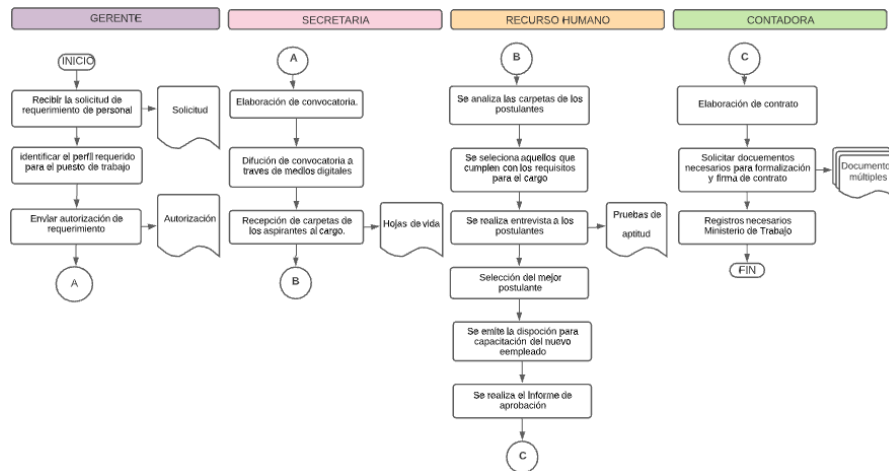


**Figura 10:** Ejemplo mapa de procesos

**Referencia:** (Tools, 2016)

### 1.6.3.11. Diagrama de flujo

El diagrama de flujo es una representación gráfica de las operaciones que se deben realizar en un proceso o actividad específica, es así que (Zúñiga Coronel , 2019) determina que este tipo de diagramas contiene símbolos que permiten conectar la secuencia de la operación o proceso a realizar con la ayuda de flechas, esta simbología es variable y se ajusta a cualquier proceso.



**Figura 11:** Ejemplo diagrama de flujo

**Referencia:** (Zúñiga Coronel , 2019)

### 1.6.3.12. Código de ética

El código de ética es un instrumento que permite a la empresa determinar normas y comportamientos con el propósito de orientar el desarrollo personal y profesional de cada uno de sus miembros, además (Arroyo Chacón , 2018) establece que el código de ética integra a los valores corporativos de la empresa con el fin de guiar la labor cotidiana de todos sus miembros.

### **1.6.3.6. Manual Contable**

(Vivanco, 2017) “Un manual contable es un instrumento de información en el que se recogen de forma secuencial y cronológica las operaciones que deben seguirse para realización de las funciones del departamento contable.”

(Vivanco, 2017) Menciona “Un sistema de control interno es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información contable de forma detallada para las distintas operaciones económicas que realiza la entidad, esto beneficia al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros.”

Según lo expuesto anteriormente se puede decir que un manual contable es un documento que contiene las instrucciones y lineamientos sobre las normas, políticas, procesos y procedimientos contables a los que debe regirse la organización.

#### **1.6.3.6.1. Catálogo de cuentas**

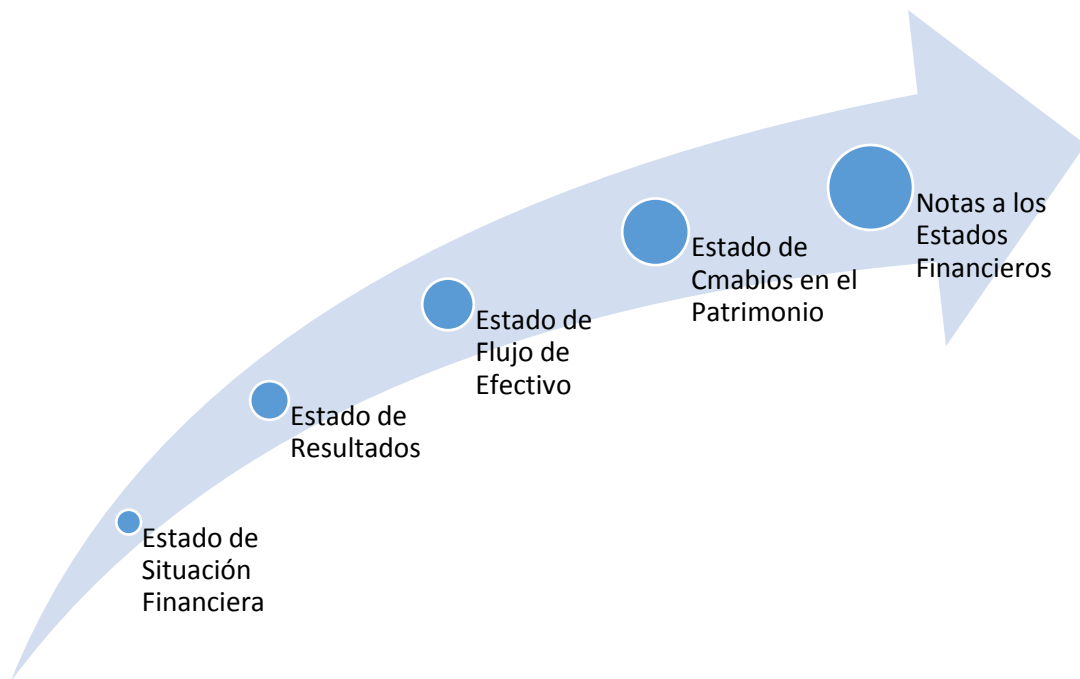
Para (Vite Rangel, 2017), el catálogo de cuentas es necesario para todo tipo de entidad pues controla la información contable de la empresa al ser un alista ordenada de todas las cuentas contables que se manejan en las transacciones diarias, los rubros están relacionados con cuentas del activo, pasivo, capital, ventas, costos, resultados y de orden, agrupados de acuerdo a las necesidades de la organización.

### 1.6.3.6.2. Dinámica de cuentas

Para (Uribe, 2018), la dinámica de cuentas muestra en detalle la razón por la cual debe ser debitada o acreditada una cuenta al realizar diferentes movimientos contables que las afecten, es decir que son una guía para la utilización del catálogo.

### 1.6.3.6.3. Estados Financieros

Para (Vite Rangel, 2017), los estados financieros son documentos que muestran la información financiera de empresa pues su propósito general es proveer información acerca de la economía, posición financiera, del resultado de las operaciones y de los cambios en el patrimonio de la organización.



**Figura 12:** Estados Financieros

**Referencia:** (Vite Rangel, 2017)

#### **1.6.3.6.4. Estado de Situación Financiera**

Para (Vite Rangel, 2017), el Estado de Situación Financiera es un documento financiero que provee y muestra información relativa a los activos, pasivos y patrimonio de la organización a una fecha o ejercicio contable determinado contribuyendo a la toma de decisiones gerenciales.

#### **1.6.3.6.5. Estado de Resultados**

Para (Vite Rangel, 2017), el Estado de Resultados es un documento indispensable para la toma de decisiones gerenciales pues muestra los movimientos de los ingresos, costos y gastos generados en el transcurso normal de las actividades económicas de la empresa y a su vez la utilidad o pérdida resultante.

#### **1.6.3.6.6. Estado de Flujo de Efectivo**

Para (Fierro Martínez, 2016), el Estado de Flujo de Efectivo controla la utilización de recursos monetarios de la organización ya que refleja el movimiento y varios del efectivo y sus equivalentes, es decir de los fondos del ente económico en actividades de operación, inversión y financiación.

#### **1.6.3.6.7. Estado de Cambios en el Patrimonio**

Para (Fierro Martínez, 2016), el Estado de Cambios en el Patrimonio controla la distribución de las utilidades percibidas en un periodo contable determinado, así como también muestra las variaciones de las inversiones, capital contable y social de la empresa.

#### **1.6.3.6.8. Notas a los Estados Financieros**

Según (Fierro Martínez, 2016), son llamadas revelaciones de los estados financieros pues son notas que explican rigurosamente las políticas contables, normas adoptadas y a las que se rige la empresa para elaborar la información contable especificando las cuentas y valores con detalle, sirviendo al lector de los estados financieros hacer el análisis respectivo y obtener sus propias conclusiones.

#### **1.6.3.7. Manual Financiero**

(Fincowsky, 2016) “El manual financiero respalda el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su capacitación, aplicación, resguardo y control.”

(Itaú, 2019) Menciona “Una empresa debe crecer sobre bases sólidas de control que permitan al propietario, socio o empresario conocer con precisión su situación financiera. Para esto, requiere de herramientas de gestión como un manual financiero que proporcionen información relevante de manera oportuna y permanente”

Según lo expuesto anteriormente se puede decir que un manual financiero es una herramienta documentada fundamental para la planificación y ejecución presupuestaria con la finalidad de cautelar y controlar la calidad de la información de los recursos, así como también los hechos económicos.

#### **1.6.3.7.1. Razones Financieras**

Según (Lavalle Burguete, 2017), las razones financieras son índices o indicadores que a través de cálculos son utilizados como instrumentos de evaluación de desempeño y



posición de la organización, estos minimizan la cantidad de datos en fórmulas que permiten su interpretación, facilitando la toma de decisiones.

#### **1.6.3.7.2. Análisis Vertical y Horizontal**

Para (Lavalle Burguete, 2017) “Lo toma como base el axioma matemático que enuncia que todo es igual a la suma de sus partes, en donde a todo se asigna el valor de 100% y las partes un porcentaje relativo.

El Análisis Vertical es estático pues consiste en calcular los porcentajes de los valores presentados en los estados financieros con el objeto de evaluar el comportamiento de las diferentes cuentas de un periodo determinado.

El Análisis Horizontal es dinámico ya que relaciona los resultados de las cuentas de los estados financieros en periodos consecutivos, indicando aumentos o disminuciones de un periodo a otro.

### **1.7. RESUMEN**

La realización de este capítulo ha permitido desarrollar un conjunto organizado y sistemático de ideas, conceptos, teorías que determinan los antecedentes para sustentar la investigación, de tal manera, que se comprenda la perspectiva o el enfoque al que se dirige la realización del Manual Administrativo, Contable y Financiero para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

Se ha construido y elaborado la fundamentación teórica acorde a los contenidos que abarcan el tema de investigación donde las definiciones hacen un explícito de la temática y

corroborar tal teoría a través de recopilación, análisis, selección y extracción de la información y sus diversas fuentes bibliográficas llegando a una comprensión del tema a abordar y la realización de la propuesta.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS**

#### **2.6. INTRODUCCIÓN**

La metodología es parte esencial en un trabajo de investigación pues en ella se describe los componentes necesarios que permitirán cumplir con los objetivos programados en el proyecto y que servirán de apoyo a la solución del problema previamente establecido.

La aplicación de métodos de investigación facilita el orden y la orientación de las tareas o actividades necesarias para la ejecución del proyecto, es decir que la metodología responde al “cómo” se realizará el estudio que dé respuesta al problema planteado.

En el desarrollo de la investigación se aplicará diferentes tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos de los niveles empíricos y teóricos.

#### **2.7. OBJETIVO**

Identificar los diferentes procedimientos metodológicos que permitan recopilar y analizar la información en el desarrollo de la propuesta de implementación de un manual administrativo, financiero y contable en la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **2.8. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **2.8.3. Investigación Histórica**

La investigación histórica sirve para estudiar el proceso de evolución de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador a través del tiempo, así como también la evolución de la

prestación del servicio, la asesoría, atención, aspectos legales, tributarios y la necesidad de poseer documentos formales como manuales que aporten a la productividad del negocio en nuevos periodos.

#### **2.8.4. Investigación Documental**

La investigación documental a través de la lectura de documentos y bases de datos existentes permite recopilar, descomponer y seleccionar información administrativa, contable, financiera, legal y de prestación del servicio relacionada la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **2.8.5. Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva se encarga de analizar y describir cada una de las partes que integran como un todo a la empresa Vásquez Vásquez Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador. Es decir las actividades en las que se basa el giro de negocio, funciones y procesos que realizan los empleados, procedimientos en cuanto a asesoría en todos los ramos del seguro, la atención en nuevos riesgos, renovaciones y siniestros, etc.

### **2.9. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.9.3. Método Inductivo**

El método inductivo se desarrolla con el fin de realizar numerosas observaciones dentro de la empresa, analizando las características particulares, estableciendo así los fundamentos necesarios para formular las premisas generales y postular la hipótesis que

brindara una solución al problema planteado para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **2.9.4. Método Deductivo**

El método deductivo parte de premisas o experiencias ya establecidas lo que determinara la validez de las hipótesis planteadas para la solución del problema en la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **2.9.5. Método Cualitativo**

El método cualitativo dotará a la investigación la descripción de los elementos que integran la empresa basándose en los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, dando así una claridad al problema conociendo exactamente donde inicia, en qué dirección va y que incidencia tienen dentro del funcionamiento de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **2.9.6. Método Cuantitativo**

El método cuantitativo se produce por la causa y efecto de las cosas permitiendo recolectar y analizar las variables establecidas determinando la correlación existente, brindando así un resultado más exacto al problema identificado para la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

#### **2.9.7. Método Sintético**

El método sintético determina la reconstrucción de los sucesos en forma resumida, es decir que sintetizará los elementos fundamentales y representativos que aparecieron durante la investigación, identificando los acontecimientos más importantes que se desarrollan en la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

## **2.10. TIPOS DE MUESTREO**

### **2.10.3. Muestreo Sistemático**

El muestreo sistemático es un muestreo probabilístico que permite obtener muestras de gran utilidad en poblaciones donde es fácil reconocer su estructura, sigue una determinable variable ya que sus elementos pueden ser tomados aleatoriamente. Este muestreo ayudará a la recolección de información, que sirve de soporte para la solución del problema identificado mediante la utilización de técnicas de recopilación a sus funcionarios y empleados en la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

### **2.10.4. Población y muestra**

La población inmersa en esta investigación es inferior a 30 personas, por tal motivo se ha determinado la realización de un censo a los miembros de la empresa ya que no se puede establecer las características para la determinación de una población estudio, estableciendo así que la muestra será tomada acorde a lo establecido en el muestreo sistémico.

De igual manera, para la ejecución de la encuesta se realizó un censo debido a que Vásquez Vásquez Cía. Ltda. mantiene un total de 22 clientes, mismos que han sido de gran valor y han entregado a la empresa confianza y solvencia.

## **2.11. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.11.3. Guía de Observación**

La guía de observación permite recopilar información relacionada a los aspectos administrativos, contables y financieros a evaluar en la organización, así como también del funcionamiento interno y externos de la empresa a través de la observación directa del modo de actuación y comportamiento de los directivos, empleados, trabajadores y clientes.

A continuación, se presenta la estructura de la guía de observación que se va a utilizar en la presente investigación:

*Tabla 2:* Guía de observación.

<b>INDICADOR</b>	<b>EVALUACIÓN</b>			<b>OBSERVACIÓN</b>
	<b>MALA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENA</b>	
<b>Ubicación geográfica</b>				
<b>estratégica de la empresa</b>				
<b>Área del local</b>				
<b>División por departamentos</b>				
<b>Comunicación con oficina</b>				
<b>Ambiente laboral</b>				
<b>Estado de las instalaciones</b>				
<b>Aparatos tecnológicos</b>				

---

## Área atención al cliente

---

*Referencia:* Las autoras

Los resultados y análisis obtenidos al aplicar la guía de observación se muestran en el siguiente anexo, [ANEXO 1](#).

### **2.11.4. Entrevista**

La entrevista permite sondear y obtener información específica administrativa, contable y financiera que presenta la organización a través de la interacción directa con los altos directivos de la empresa, así como también confirmar la necesidad de la elaboración de un manual.

La recopilación de la información nombrada anteriormente se realizó a través de la aplicación de diferentes formularios. Los resultados y análisis obtenidos al aplicar la entrevista se muestran en el siguiente anexo, [ANEXO 2](#).

### **2.11.5. Encuesta**

La encuesta como técnica de recolección de datos permite entregar información acorde a la opinión que tienen los clientes sobre el servicio entregado por la empresa, además, conocer si los clientes forman parte de las fortalezas de Vásquez Vásquez Cía. Ltda.

La encuesta se realizó a 22 clientes correspondientes al total de clientes potenciales que mantiene la empresa. Los resultados y análisis obtenidos al aplicar la encuesta se muestran en el siguiente anexo, [ANEXO 3](#).

## **2.12. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**



### **2.12.3. Variables**

Para el diagnóstico del presente trabajo de investigación es necesario recopilar información sobre la base de aspectos generales bajo la denominación de variables diagnósticas, estas variables son las siguientes:

#### **2.12.3.6. Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es la parte fundamental del funcionamiento en la empresa, por tal motivo es necesario conocer a donde están dirigidos sus objetivos que permitan identificar el cumplimiento del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Dicha gestión responde al modelo de negocio en que la empresa se desenvuelve, es así como, para la recopilación de la información y los aspectos necesarios que servirán de soporte para la propuesta del manual administrativo, financiero y contable siendo fundamental que se identifiquen los siguientes indicadores:

- ✓ Constitución de la empresa
- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Valores corporativos
- ✓ Objetivos estratégicos
- ✓ Control interno
- ✓ Políticas administrativas
- ✓ Código de ética
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Diagramas de flujo de los procesos

- ✓ Talento humano
  - Descripción de funciones
  - Capacitación
  - Selección de personal
  - Evaluación de desempeño

#### **2.12.3.7. Gestión Contable**

La gestión contable determina los mecanismos necesarios para el registro y control de las operaciones que se llevan a cabo en la empresa. Una correcta gestión contable es establecida por tres etapas, la primera es la de registrar las transacciones de las actividades comerciales que se generan día a día, la segunda permite clasificar toda esta información acorde a las diferentes categorías para que en la tercera permita realizar un resumen de toda esta información y pueda ser empleada en la toma de decisiones para quienes se encargan del funcionamiento de la empresa, por ello es necesario conocer cómo se realizan estas operaciones en Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia asesora productora de seguros a través de los siguientes indicadores:

- ✓ Políticas contables
- ✓ Plan de cuentas
- ✓ Estados Financieros
- ✓ Aplicación de NIIF
- ✓ Software Contable

#### **2.12.3.8. Gestión Financiera**

La gestión financiera es indispensable en la gestión de una empresa, permite realizar análisis, tomar de decisiones y acciones acorde a los procesos de evaluación que permitan

sostener la operatividad de la empresa. Es así como la gestión financiera comprende el logro, utilización y control de los recursos, determinando un manejo basado en la eficacia y eficiencia, estableciendo objetivos estratégicos que ayuden a cubrir todas sus necesidades; mismas que serán evaluadas a través de la recopilación de información con los siguientes indicadores:

- ✓ Políticas financieras
- ✓ Presupuesto de operaciones
- ✓ Aplicación de indicadores
  - Indicadores financieros
  - Indicadores de liquidez
  - Indicadores de endeudamiento
  - Indicadores de Rentabilidad

#### **2.12.3.9. Gestión de Ventas**

La gestión de ventas es la parte más esencial y delicada de la empresa en ella se identifican los procesos adecuados para la interacción y satisfacción del cliente. Se debe conocer el manejo de las ventas en la emisión de pólizas de seguro así también como la respuesta que la empresa brinda ante los siniestros ya que permitirán tomar acciones en el desarrollo de procesos que determinen nuevas estrategias llamativas para el cliente, por tal motivo se establecen los siguientes indicadores:

- ✓ Cartera de Clientes
- ✓ Manejo de pólizas de seguro
- ✓ Atención a los usuarios

- ✓ Calidad de servicio
- ✓ Respuesta ante siniestros
- ✓ Satisfacción del cliente

#### **2.12.3.10. Aspectos Legales**

Los aspectos legales establecen el curso de la empresa, es decir determinan su funcionamiento de acuerdo a las disposiciones regulatorias del país basándose en el cumplimiento de las normas, leyes y demás reglamentos en los que se amparen, para el desarrollo de la propuesta es necesario que todos estos aspectos sean cumplidos en Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia asesora productora de seguros, para ello se han determinado los siguientes indicadores que ayuden a la recopilación de esta información:

- ✓ Reformas Tributarias
- ✓ Reformas Laborales
- ✓ Entidades de control
- ✓ Leyes
- ✓ Reglamentos

## 2.12.4. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

*Tabla 3:* Matriz de Relación Diagnóstica.

OBJETIVO DIAGNÓSTICO	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar el proceso administrativo que utiliza la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia asesora productora de seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.	Gestión Administrativa	✓ Constitución de la empresa	Entrevista	Gerente General
		✓ Misión		
		✓ Visión		
		✓ Valores corporativos		
		✓ Objetivos estratégicos		
		✓ Control interno		
		✓ Políticas administrativas		
		✓ Estructura organizacional		
		✓ Diagramas de flujo de procesos		
✓ Talento Humano				
✓ Descripción de funciones				

		✓ Capacitación		
		✓ Selección de personal		
		✓ Evaluación del desempeño		
Evaluar la situación contable dentro de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora productora de seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.	Gestión Contable	✓ Políticas contables ✓ Plan de cuentas ✓ Estados Financieros ✓ Aplicación de NIIF ✓ Software Contable	Entrevista	Contadora
Examinar el manejo financiero de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia asesora productora de seguros, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.	Gestión Financiera	✓ Políticas financieras ✓ Presupuesto de operaciones ✓ Aplicación de indicadores - Indicadores financieros - Indicadores de liquidez - Indicadores de		Gerente General Contadora

endeudamiento					
Conocer el manejo de ventas en la emisión de pólizas y atención de siniestros dentro de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.	Gestión de Ventas	✓	Cartera de Clientes	Entrevista	Gerente Comercial
		✓	Manejo de pólizas de seguros	Encuesta	Clientes
		✓	Atención a los usuarios		
		✓	Calidad de servicio		
		✓	Respuesta ante siniestros		
Establecer los aspectos legales que influyen directa e indirectamente a la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.	Aspectos legales	✓	Reformas Tributarias	Entrevista	Gerente General
		✓	Reformas Laborales		Contadora
		✓	Entidades de control		
		✓	Leyes		
		✓	Reglamentos		

**Referencia:** Las autoras

### **2.13. RESUMEN**

Al aplicar los diferentes procedimientos metodológicos para la recopilación, disertación y análisis de la información, se obtuvo las bases para la estructuración del Manual Administrativo, Contable y Financiero para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

A través del estudio del diagnóstico situacional actual en el que se desenvuelve la empresa y con el establecimiento de los mecanismos metodológicos que determinaron las variables para el desarrollo de la Matriz de Relación Diagnóstica, es posible identificar los problemas y diseñar un plan de acción al implementar un manual que ayude a mejorar cada uno de los procesos y la toma de decisiones actual del negocio, facilitando el cumplimiento de los objetivos propuestos.



## **CAPÍTULO III**

### **3. DIAGNÓSTICO**

#### **3.6. INTRODUCCIÓN**

El desarrollo del presente capítulo tiene por objeto la identificación y la determinación de la situación actual administrativa, contable y financiera de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra. Los datos e información recopilada son los resultados de la entrevista realizada a los gerentes general, comercial y a la contadora de la organización.

Los resultados de la investigación de campo permitirán el correcto desarrollo y descripción de los principales indicadores y variables de la estructura diagnóstica, misma información que se utilizará para la elaborar la matriz FODA. La estructura de dicha matriz ayudara a identificar los aspectos internos de la empresa al determinar las fortalezas y debilidades, así como los elementos externos y del entorno por medio de la identificación de las oportunidades y amenazas.

Por otro lado, la estructura de los cruces estratégicos y las conclusiones de la matriz FODA permitirán a partir del análisis del estado, características o condiciones que influyen de manera directa o indirecta en la organización la identificación del problema situacional de la empresa.

#### **3.7. OBJETIVO**

Determinar la situación actual administrativa, contable, financiera y de control interno de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

### **3.8. DESARROLLO DE VARIABLES**

#### **3.8.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

El análisis de esta variable permite identificar el cumplimiento del proceso administrativo que lleva la organización, es decir la planificación, organización, coordinación y control. Es así como, al extraer información por medio de técnicas de recopilación se encuentra que la planificación estratégica de Vásquez Vásquez se ve reflejada en la misión, visión y valores corporativos relacionados al origen del negocio pues muestran quienes son, cual es el rumbo a seguir y las metas a alcanzar, yendo más allá de cualquier planteamiento económico. Sin embargo, no se actualizan, así como también no se han establecido objetivos estratégicos alineados a la misión y visión, en donde se planteen fines o metas a cumplir a largo plazo. Esto puede traer consigo problemas internos, ya que los empleados no comparten metas ni objetivos en común pues el trabajo en equipo es deficiente, no ven más allá de sus intereses personales y por ende no participan en áreas de la empresa que no sea la suya afectando notablemente a la productividad de la empresa.

En cuanto a control interno la organización no mantiene un sistema compuesto por políticas, principios, procedimientos, procesos, mecanismos de verificación y evaluación de las actividades u operaciones que se realizan dentro y fuera de la empresa que permita la prevención, mitigación y gestión de los riesgos. No se han establecido políticas administrativas que regulen el comportamiento y manera de actuar frente a una actividad laboral, la gestión de la organización se basa en normas de conducta éticas personales que no están establecidas en un documento formal conocido como código de ética.

No contar con un adecuado control interno da lugar a riesgos de corrupción pues se reduce la transparencia en las operaciones, no se asegura el cumplimiento del marco

normativo, disminuye la eficiencia o eficacia en el desarrollo organizacional y por ende no se logra cumplir con los objetivos y metas establecidos.

Al hablar de un sistema organizativo la empresa no se encuentra muy bien estructurada pues no cuenta con un organigrama estructural donde se muestren los niveles jerárquicos o líneas de mando de la organización que facilite la realización de los procesos y la comunicación interna, así como también la delimitación de funciones y responsabilidades de los miembros de la entidad, dando lugar a niveles de autoridad débiles.

La empresa no cuenta con un manual que rijan el proceso administrativo, es decir, que no posee documentos formales en los que se detalle y plasme la descripción de funciones y delimitación de los diferentes puestos de trabajo, igualmente el flujo de todos los procesos que intervienen en el desarrollo de las operaciones de empleados. Esto provoca que los procesos a realizarse en la organización no sean uniformes o estandarizados, así como también la duplicidad de funciones y deslinde de responsabilidades sin asegurar su correcta gestión y productividad.

En lo que refiere a talento humano Vásquez Vásquez no cuenta con un proceso definido para la selección y contratación, debido a que no se ha visto en la necesidad de contratar empleados constantemente. Sin embargo, al existir la necesidad y no contar con el debido proceso se corre el riesgo de una contratación no transparente e injusta dando lugar a la selección del candidato que carece de formación profesional, sin experiencia o simplemente no encaja con las necesidades de la organización.

Por otro lado, la organización siempre se ha preocupado por una adecuada formación y capacitación para sus empleados a través de la coordinación con las distintas aseguradoras con las que se tienen contrato de agenciamiento, sin embargo, no se realiza una evaluación de desempeño impidiendo medir el logro de sus objetivos, así como también identificar errores en la concepción de los puestos de trabajo.

#### **3.8.4. GESTIÓN CONTABLE**

El desarrollo de esta variable permite determinar los mecanismos necesarios para el registro y control de las operaciones que se llevan a cabo en la empresa, es así que, al extraer información por medio de las técnicas de recopilación se encuentra que Vásquez Vásquez no cuenta con políticas establecidas que normen el registro contable propuestas por la organización, sin embargo utiliza las disposiciones legales, reglamentarias y normativa que emite la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, la Ley de Régimen Tributario, el Código de Trabajo y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

El proceso contable se lleva a cabo a través de un software contable y administrativo SACI, este ha permitido tener la información automatizada, trabaja de manera eficiente y óptima, con una mínima probabilidad de errores de tal manera que los altos directivos puedan tomar decisiones basadas en información confiable, razonable y segura. Cuenta con documentación soporte en cada registro de las operaciones que se realizan, utilizando el plan de cuentas emitido por el ente rector que es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Así como también la revelación de los estados financieros anualmente y al Servicio de Rentas Internas en los plazos previstos, en

caso de que los estados financieros sean solicitados por la alta dirección se lo presenta sin problema alguno, basándose en la NIIF 7: Presentación de Estados Financieros, y son:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujo de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros

### **3.8.5. GESTIÓN FINANCIERA**

La gestión financiera dentro de la empresa permite una administración adecuada de los recursos cumpliendo los objetivos de la organización de manera eficiente y eficaz, además de cubrir y gestionar los gastos para un apropiado funcionamiento, donde se lleve un control adecuado y ordenado acorde a los ingresos que se mantienen, de esta manera por medio de las técnicas de recopilación se encuentra que Vásquez Vásquez no cuenta con políticas financieras y de inversión que permitan una utilización eficiente de los recursos y su correcta gestión, delimitando de esta manera su uso y provocando una disminución en la maximización de su valor, por tal motivo la empresa al no llevar un control y evaluación de sus operaciones financiera ignora destinar recursos para la adquisición e inversión en activos fijos.

Vásquez Vásquez mantienen las reservas de ley y facultativas, su estructura de financiación la realiza mediante recursos propios y pues hasta el momento no se ha aumentado el número de accionistas o socios dentro de la empresa, por tanto la empresa en su búsqueda de expansión debe acceder a una cartera de acreedores financieros que les

permita conocer los beneficios futuros que se podrán obtener al financiar sus gastos por terceros logrando una capacidad más amplia para invertirla en activos fijos, en la remodelación y la ampliación de sus dos oficinas, así como también poder invertir en la expansión de la marca a través de la publicidad y marketing llegando a una mayor cantidad de clientes en distintas partes del país logrando de esta manera el esparcimiento geográfico que se ha venido obteniendo como oportunidad.

De igual manera no se mantienen inversiones de ningún tipo, que permitan conseguir un alto nivel de rentabilidad aumentando la capacidad productiva, la creación de una cartera de inversiones con opciones a incrementar su valor a través de la combinación de activos financieros sean estos de corto o largo plazo, la cual puede ser conformada por acciones, bonos, índices de bolsa u otros activos que permitan dotar de ingresos extras a la empresa.

Es importante tener conocimiento sobre políticas de financiamiento e inversión pues desconocer provoca incertidumbre, es así que un manual guiará la obtención de nuevos proveedores de financiamiento que ayuden a la expansión y crecimiento sostenible de la empresa.

### **3.8.6. GESTIÓN DE VENTAS**

La gestión de ventas involucra un conjunto de acciones como organizarse, administrar, crear e implementar todo lo que permita mejorar y mantener la confianza de los clientes, mediante las técnicas de recolección se comprueba que Vásquez Vásquez cuenta con ventas del 60% en instituciones públicas lo que determina su estatus en el mercado asegurador, el mantener contratos de pólizas de seguros con estas instituciones

permite tener una ventaja competitiva y a la vez seguir creciendo por ser reconocida dentro de la provincia, conservando la imagen de una empresa líder.

En Vásquez Vásquez cada uno de los procesos de venta son personalizados acorde las peticiones y características de seguros de cada cliente, además como agencia asesora ayuda a todos los consumidores a entender el alcance y beneficios que se obtienen al momento de adquirir el servicio en todas las ramas del seguro, además se tiene que los clientes están totalmente satisfechos con el servicio que se ofrece en la empresa no ha existido quejas o mal uso de las pólizas de seguro y todos sus siniestros han sido cubierto acorde las especificaciones de sus contratos. La información que se recopila en la generación de la póliza de seguro se encuentra respaldada sin posibilidades de pérdida, pues las personas que trabajan en la empresa son altamente capacitadas para manipular dicha información al realizar las funciones de cada puesto de trabajo, pues todos los procesos de venta que son realizados en la empresa son similares en las dos oficinas, cabe recalcar que existe duplicidad en las funciones debido a que estas no se encuentran establecidas en un documento formal escrito.

### **3.8.7. ASPECTOS LEGALES**

Los aspectos legales determinan el buen funcionamiento de la empresa acorde a las disposiciones regulatorias del país basándose en el cumplimiento de las normas, leyes y demás reglamentos a los que se acoge la empresa, mediante las técnicas de recolección de datos se evidenció que Vásquez Vásquez acata y está atenta a cualquier cambio que exista en las leyes, normas y reglamentos en los que se amparan para lograr el buen funcionamiento dentro del territorio ecuatoriano. La empresa cumple con:

- La Ley General de Seguros
- Decreto Supremo 147
- Norma y reglamento para el ejercicio de las actividades de los Asesores Productores de Seguros
- Código Orgánico Monetario y Financiero (Sección Seguros)
- Regulaciones que emita la Junta de política y regulación monetaria y financiera (Sección Seguros)
- Ley de Compañías
- Ley de Régimen tributario Interno
- Código de Trabajo
- Ordenanzas Municipales

Además, se tiene que la empresa en el curso normal de sus actividades económicas cumple con las obligaciones que establecen los entes de control a los que se sujeta, de tal manera que con la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros se presenta los estados financieros anuales junto con la declaración del impuesto a la renta, los informes y actas que exige la ley, por otro lado, con el Servicio de Rentas Internas se realiza mensualmente las declaraciones, anexos del IVA y retenciones de ley, así como también, la declaración del impuesto a la renta anualmente, mantiene al día el pago de sus empleados, el aseguramiento y todo en cuanto disponga el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Trabajo.



### 3.9. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

#### 3.9.3. Matriz FODA

*Tabla 4:* Matriz FODA

---

#### **FORTALEZAS**

- Constitución legal de la empresa.
- Adecuada planificación estratégica.
- Empresa con experiencia en los ramos del seguro.
- Posicionamiento líder en el mercado.
- Alta coordinación empresarial.
- Profesionales con experiencia, responsabilidad y ética.
- Infraestructura propia
- Ubicación de sus oficinas en zonas comerciales.
- Atención personalizada permanente en nuevos riesgos, renovaciones y siniestros.
- Cumplimiento de todas las obligaciones tributarias, NIIF, normas y reglamentos legales.
- Capacitaciones constantes a toso su personal.

#### **OPORTUNIDADES**

- Captación de nuevos mercados relacionados con empresas públicas.
  - Crecimiento sostenible de la empresa.
  - Ampliación del área comercial.
  - Apertura de nuevos segmentos de mercado en otros cantones.
-

---

**DEBILIDADES**

- Inadecuado sistema de comunicaciones entre oficinas.
- No existen procedimientos de actualización de misión y visión.
- No se han establecidos objetivos estratégicos.
- No cuenta con un sistema de control interno establecido.
- No se maneja políticas administrativas regulen la gestión de la organización.
- El organigrama estructural no se encuentra definido.
- No cuenta con documentos formales escritos que rijan los procesos como manuales de funciones, administrativos, financieros y contables, código de ética.
- Falta de recursos económicos que permita reinvertir en infraestructura.
- Falta de aplicación tecnológica en procedimientos operativos.
- Inexistencia de políticas de inversión y financiamiento.
- Inexistencia de indicadores financieros para la toma de decisiones.

**AMENAZAS**

- Empresas de la competencia con alto poder económico.
- Autorización indiscriminada de nuevas credenciales para operar en el área.
- Saturación de la competencia en el área de seguros.
- Competencia desleal para captar el mercado de clientes.
- Cambio en el marco jurídico.

---

**Referencia:** *Las autoras*

### 3.9.4. CRUCE ESTRATÉGICO

*Tabla 5: Cruce Estratégico.*

---

<b>LISTA DE FORTALEZAS</b>	<b>LISTA DE DEBILIDADES</b>
F1. Constitución legal de la empresa.	D1. Inadecuado sistema de comunicaciones entre oficinas.
F2. Adecuada planificación estratégica.	D2. No existen procedimientos de actualización de misión y visión.
F3. Profesionales con experiencia, responsabilidad y ética.	D3. No se han establecido objetivo estratégicos.
F4. Empresa con experiencia en los ramos del seguro.	D4. No cuenta con un sistema de control interno establecido.
F5. Posicionamiento líder en el mercado.	D5. No se maneja políticas administrativas que regulen la gestión de la organización.
F6. Alta coordinación empresarial.	D6. El organigrama estructural no se encuentra definido.
F7. Infraestructura propia.	D7. No cuenta con documentos formales escritos que rijan los procesos como manuales de funciones administrativos, contables y financieros, código de ética.
F8. Ubicación de sus oficinas en zonas comerciales.	D8. Falta de recursos económicos que
F9. Atención personalizada permanente en nuevos riesgos, renovaciones y siniestros.	
F10. Cumplimiento de todas las obligaciones tributarias, NIIF y normas legales.	
F11. Capacitaciones constantes a todo su personal.	

---

permitan reinvertir en infraestructura.

D9. Falta de tecnología en procedimientos operativos.

D10. Inexistencia de políticas de inversión y financiamiento.

D11. Inexistencia de indicadores financieros para la toma de decisiones.

<b>LISTA DE OPORTUNIDADES</b>	<b>FO (FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES)</b>	<b>Y DO (DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES)</b>
<b>O1.</b> Captación de nuevos mercados relacionados con empresas públicas.	<b>1.</b> Aprovechar los servicios que ofrece la empresa para la captación de nuevos mercados del sector público.	<b>1.</b> Mejorar el proceso de comunicación interno que permita la correcta gestión y el crecimiento sostenible de la empresa.
<b>O2.</b> Crecimiento sostenible de la empresa.	<b>2.</b> Mayor cobertura de mercado nacional a través de la atención personalizada a sus clientes de nuevos riesgos, siniestro y renovaciones.	<b>2.</b> Implementar procesos y procedimientos que permitan mejorar y actualizar la planificación estratégica de la organización.
<b>O3.</b> Ampliación del área comercial.	<b>3.</b> Aprovechar el conocimiento y cumplimiento legal, así como profesional de sus miembros para la presentación de ofertas como cotizaciones, licitaciones y	<b>3.</b> Incrementar documentos formales que permitan fortalecer la productividad de los miembros de la organización.
<b>O4.</b> Apertura de nuevos segmentos de mercado en otros cantones.		<b>4.</b> Disponer de innovaciones tecnológicas

---

otros que permitan ampliar el área comercial y la expansión geográfica del negocio.

para la optimización de los recursos de la empresa.

5. Generar recursos propios mediante la comercialización del servicio con la finalidad de expandirse comercialmente en otras áreas.

---

**LISTA DE AMENAZAS**

- A1. Empresas de la competencia con alto poder económico.
- A2. Autorización indiscriminada de nuevas credenciales para operar en el área.
- A3. Saturación de la competencia en el área de seguros.
- A4. Competencia desleal para captar el mercado de clientes.
- A5. Cambio en el marco jurídico.

---

**FA (FORTALEZAS Y AMENAZAS)**

1. Conservar la calidad y experiencia en la atención a los clientes con profesionales altamente capacitados que permita solidez y fidelidad de los clientes ante la competencia.
2. Conservar el cumplimiento de las obligaciones que mantiene la empresa al pertenecer en el territorio ecuatoriano, así como permanecer atentos al cambio del marco jurídico.

---

**DA (DEBILIDADES Y AMENAZAS)**

1. Implementar un manual administrativo, contable y financiero que permita efectuar todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro de la organización, así como su aplicación para mantener una ventaja competitiva frente a la competencia y seguir desarrollando profesionales capacitados con experiencia en la atención de riesgos, siniestros y renovaciones.

---

**Referencia:** Las autoras

### **3.10. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA**

La gestión administrativa que maneja la empresa muestra la necesidad de plasmar en documentos formales escritos transmitiendo en forma ordenada y sistemática la información o lineamientos que permitan mejorar la ejecución de los roles de quienes conforman la organización, es decir los antecedentes, legislación, estructura organizativa, objetivos, misión, visión, valores, procesos, procedimientos, políticas y funciones.

La gestión contable que opera Vásquez Vásquez es adecuada pues el registro y control de las operaciones que se llevan a cabo en la empresa se realiza bajo disposiciones legales, reglamentarias y normativa internacional que se emite en el territorio ecuatoriano, a través de la utilización de herramientas tecnológicas como software contable, plan de cuentas emitido por el ente regente y la revelación oportuna y pertinente de los estados financieros: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujo de Efectivo y Nota a los Estados Financieros. Sin embargo, existe la necesidad de establecer políticas que normen el proceso contable de la organización.

La gestión financiera que se lleva dentro de Vásquez Vásquez es escasa, es decir no se ha realizado un plan que permita la utilización adecuada de los recursos de la empresa, hay una inexistencia de políticas financieras y de inversión que impiden el control y evaluación de sus operaciones llevando un manejo adecuado u ordenado de sus ingresos y gastos. La estructura de financiación es de recursos propios, hasta el momento se ha realizado un préstamo bancario que ha permitido la adecuación y remodelación de la oficina ubicada en la ciudad de Quito, además se mantiene una cantidad fija para el capital de trabajo. En definitiva, la propuesta dará a Vásquez Vásquez la opción de incrementar su

rentabilidad a través de políticas que permitan aumentar su capacidad productiva, así como la evaluación de la gestión financiera mediante la implementación y utilización de indicadores financieros.

La gestión de ventas que se lleva dentro de la empresa ha constituido el crecimiento de esta, a pesar de no contar con políticas, procesos y lineamientos la cartera de clientes que mantiene es buena, reflejando una ventaja competitiva al tener el 60% de su cartera en instituciones públicas. Además, todas las personas que trabajan en Vásquez Vásquez están altamente capacitadas para brindar atención de calidad a sus clientes.

Los aspectos legales han determinado el buen funcionamiento de Vásquez Vásquez, a través de los años la empresa pues ha logrado cumplir con todas las obligaciones y disposiciones de los entes de control, así como la actualización permanente de las leyes, normas y reglamentos a los que se ampara.

El resultado de la evaluación diagnóstica confirma que la gestión que ha llevado la organización hasta el momento ha sido la adecuada pues les ha permitido mantenerse vigentes en el mercado y en una muy buena posición, con una alta demanda del servicio. Sin embargo, la empresa no tiene formalización documentada de las funciones, políticas, estructura organizacional, normas, códigos, procesos y procedimientos que proporcione al empleado un marco referencial y estandarizado de las actividades a realizar por los miembros que conforman Vásquez Vásquez. Ante esta situación es necesario elaborar un manual que muestre la información administrativa, contable y financiera necesaria para que la empresa disponga de criterios preestablecidos que mejoren la organización, ejecución, coordinación y control de la gestión empresarial para su funcionamiento como negocio exitoso.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.6. INTRODUCCIÓN**

Luego de recolectar, discernir y analizar la información obtenida a través del diagnóstico inicial de Vásquez Vásquez Cía. Ltda., se identificó ciertas fallas, carencias y debilidades en el área administrativa, contable y financiera, aunque no obstruyen el buen desempeño del negocio y la satisfacción de los clientes, es de vital importancia la implementación de un manual administrativo, contable y financiero que mejore cada una de las actividades aprovechando las fortalezas que ha mantenido la empresa hasta el día de hoy.

El manual será un instrumento de ayuda y apoyo que guie el cumplimiento adecuado de las actividades administrativas, contables y financieras logrando una mejor administración y toma de decisiones dentro de Vásquez Vásquez Cía. Ltda., además podrá ser la solución a la duplicidad de las funciones que se llevan a cabo dentro de la empresa brindando mayor satisfacción a todos los clientes.

#### **4.7. OBJETIVO**

Diseñar un manual administrativo, financiero y contable que permita registrar, coordinar y transmitir en forma ordenada y sistémica datos e información de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Producto de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.



#### **4.8. PROPUESTA ADMINISTRATIVA**

La propuesta se desarrolla de acuerdo a los lineamientos establecidos dotando a la empresa de una serie de elementos administrativos con el propósito de informar y orientar la conducta de todos sus integrantes, además de fortalecer las debilidades encontradas en esta área dando un soporte para la organización y comunicación que contenga información ordenada y sistemática que permita el establecimiento de objetivos, normas, políticas y procedimientos que hagan el uso eficiente y eficaz de todos sus recursos.

El manual administrativo cuenta con los aspectos necesarios que componen el área administrativa: filosofía empresarial, misión, visión, valores corporativos, objetivos estratégicos, políticas, estructura organizacional, gestión de riesgos.

##### **4.8.3. FILOSOFÍA EMPRESARIAL**

En la actualidad el mercado de los seguros ha ido evolucionando las personas buscan quien les provea de protección y respaldo ante cualquier tipo de eventualidad, Vásquez Vásquez ha encontrado la oportunidad de cubrir esta necesidad manteniendo como factor diferencial y competitivo la atención y servicio personalizado a través de profesionales altamente capacitados cubriendo a sectores que fueron descuidados por los grandes brókeres de seguros.

Muchas personas desconocen los servicios y coberturas que se ofrecen en el mercado asegurador, por lo que se dificulta escoger un seguro que cubra sus necesidades, Vásquez Vásquez es una empresa líder que se ha mantenido durante 23 años asesorando y facilitando este proceso entregando confianza a sus clientes en todos los ramos del seguro.

Para el crecimiento sostenible de Vásquez Vásquez es necesario mantener la gestión oportuna de la organización empleando todo el potencial, conocimiento y calidad humana de los colaboradores de la empresa que ha permitido mantenerse vigentes en el mercado y a la vez expandirse geográficamente ampliando su área comercial.

#### **4.8.3.6.DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA**

*Tabla 6: Denominación de la empresa.*

<b>RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA</b>	Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros
<b>RUC</b>	10090107484001
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	8 de Noviembre 1996
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	Vásquez Vásquez Ana Cecilia del Carmen
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>	Corredores de Seguros
<b>DIRECCIÓN IBARRA</b>	Bartolomé García 1-96 y Obispo Mosquera
<b>DIRECCIÓN QUITO</b>	Av. Portugal E11-06 y Catalina Aldaz Edif. Colinas de Bellomonte PB Local 1
<b>EMAIL</b>	vasquez.vasquezseguros@gmail.com
<b>TELÉFONOS</b>	06 2956044 / 02 5007875 / 02 5009426 / 02 5008371

*Referencia:* Las autoras

#### 4.8.3.7.LOGOTIPO

El logotipo es la imagen que la empresa refleja ante sus clientes, para Vásquez Vásquez se ha propuesto una imagen que transmite protección y cuidado.



**Figura 13:** Logotipo Vásquez Vásquez

**Referencia:** Las autoras

#### 4.8.3.8.MISIÓN

##### 4.8.3.8.1. MISIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

*“Ofrecer servicios de calidad en asesoramiento y asistencia técnica, gestionando contratos de seguros y servicios médicos que permitan proteger a personas y patrimonios respaldado en nuestra experiencia y profesionalismo, brindando además atención personalizada, eficiente, rápida y oportuna, alcanzando un nivel óptimo de satisfacción en nuestros clientes.”*

##### 4.8.3.8.2. MISIÓN PROPUESTA

Somos una empresa líder con experiencia en el mercado asegurador durante 23 años, dedicada a ofrecer servicios de calidad en todos los ramos del seguro a través del

asesoramiento y asistencia técnica de profesionales altamente capacitados, gestionando contratos de seguros y médicos que permitan proteger a personas y patrimonios, brindando además atención personalizada, eficiente, rápida y oportuna, alcanzando un nivel óptimo de satisfacción en nuestros clientes.

#### **4.8.3.9.VISIÓN**

##### **4.8.3.9.1. VISIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

*“Desarrollarnos como una Empresa Líder en el servicio personalizado de asesoramiento y asistencia técnica en el área de seguros, manteniendo nuestro prestigio en el mercado asegurador en base a la búsqueda permanente de la excelencia y la satisfacción total de nuestros clientes manteniendo en ellos la confianza y seguridad en nuestra empresa. ”*

##### **4.8.3.9.2. VISIÓN PROPUESTA**

Para el año 2022 seguir siendo una Empresa Líder en el mercado asegurador del norte del país a través de la satisfacción total de nuestros clientes, mejorando la calidad de atención personalizada en asesoramiento y asistencia técnica en nuevos riesgos, renovaciones y siniestros de todos los ramos del seguro, manteniendo el prestigio de la organización en base a la confianza y seguridad permanente del cliente.

##### **4.8.3.10. VALORES CORPORATIVOS**

- ✓ **Transparencia:** Vásquez Vásquez ejercen con responsabilidad y esmerada atención todas las operaciones que realiza dentro, con la finalidad de expresar con coherencia y sinceridad los servicios otorgados a nuestros clientes.

- ✓ **Honestidad:** Los miembros de Vásquez Vásquez mantienen una conducta recta y honrada en el desenvolvimiento de sus actividades que llevan normas y compromisos, así también como actuar con la verdad, se hace lo que se debe hacer y se piensa lo que se dice.
- ✓ **Ética:** Los miembros de Vásquez Vásquez actúan de manera digna y honorable demostrando conciencia, equidad y rectitud en cada uno de los actos que se realizan dentro de la empresa.
- ✓ **Profesionalismo:** Los miembros de Vásquez Vásquez son profesionales altamente calificados con años de experiencia, que desarrollan sus actividades con total compromiso, prudencia y responsabilidad estrechamente ligada a su formación académica.
- ✓ **Liderazgo:** Vásquez Vásquez es capaz de influir en todos sus miembros para conseguir el máximo potencial en la consecución de sus objetivos satisfaciendo las necesidades de la empresa.

#### **4.8.3.11. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Para Vásquez Vásquez es necesario que se establezcan objetivos estratégicos que permitan guiar y orientar a la ejecución y cumplimiento de metas a largo plazo que medirán la eficiencia y alcance para el crecimiento de la empresa.

- Incrementar el nivel de ingresos de la empresa en un 30% en mediante la captación de nuevos mercados relacionados con empresas públicas en el año 2021.
- Optimizar la gestión de los procesos de nuevos riesgos, renovaciones y siniestros en un 15% más, mediante la aplicación de tecnología en los

procedimientos operativos de contratos de póliza de seguros en los próximos 6 meses.

- Incrementar la eficiencia del proceso organizacional de la empresa en un 50% mediante la creación de un manual administrativo, financiero y contable en el año 2021.
- Incrementar el número de empleados en un 20% mediante el establecimiento de procesos de contratación para profesionales altamente calificados en el área del seguro en el año 2021.
- Mejorar el desarrollo contable y financiero de la empresa en un 15% mediante la incorporación de plataformas y sistemas tecnológicos en el año 2021.

#### **4.8.3.12. POLÍTICAS**

##### **4.8.3.12.1. POLÍTICAS GENERALES**

- La empresa deberá difundir a todos sus niveles jerárquicos las disposiciones internas, así también la normativa legal, reglamentaria y operativa para el desarrollo de sus funciones.
- La empresa promoverá la obtención de información técnica para utilizarla como un elemento útil para la gestión y el control.
- La empresa deberá establecer normas y procedimientos que amparen la implantación de este manual.
- Los procedimientos que establecen este manual serán vigilados permanentemente para asegurar su alineación con los propósitos generales de la organización.

- Se revisará periódicamente la efectividad de los procedimientos establecidos con la finalidad de actualizarlos o modificarlos cada vez que sea necesario.
- Los manuales establecidos servirán de guía principal para la evaluación del desempeño del personal.
- La empresa deberá determinar estrictos procedimientos para el inicio de las relaciones con los clientes, así también como el monitoreo de las operaciones a seguir hasta el final del contrato.
- La empresa deberá establecer procedimientos para la selección, contratación y monitoreo del nuevo personal.

#### **4.8.3.12.2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN**

- La empresa deberá establecer procedimientos de comunicación interna acorde a lo establecido en la estructura organizacional y sus niveles jerárquicos.
- La empresa deberá utilizar canales de comunicación eficientes que permitan intercambiar regularmente la información a través de fuentes formales e informales en cada uno de sus puestos de trabajo pertenecientes a cada una de las agencias.
- La empresa mantendrá mecanismos de comunicación de carácter institucional que permitan el intercambio de mensajes con las empresas aseguradoras que mantiene convenios.
- La gerencia general es la única dependencia que cuenta con la facultad de emitir comunicados institucionales.

#### **4.8.3.12.3. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Los empleados encargados de la venta de los servicios deberán brindar un trato amable y respetuoso, así como dirigirse con honestidad y transparencia a los asegurados o terceros involucrados en la atención del siniestro.
- Los empleados encargados de la venta de los servicios deberán tener absoluto conocimiento en la asesoría entregada a los clientes en riesgos, renovaciones y siniestros en todos los ramos del seguro.
- La empresa deberá establecer procedimientos que permitan tener a sus empleados monitoreados durante su horario de servicio sin abandonar su puesto de trabajo.
- Los empleados deberán comunicar a su inmediato superior de cualquier anomalía o caso relevante, así como también la necesidad de alguna toma de decisiones.
- Los empleados deberán mantenerse atentos en caso de existir reporte de siniestros por parte del cliente, cumpliendo las indicaciones asignadas e indicadas en la póliza de seguro suministrada por la aseguradora.

#### **4.8.3.12.4. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD DE INFORMACIÓN**

- La empresa deberá gestionar solicitudes de los clientes en el proceso de venta, posventa y servicios únicamente con el contratante y garante en caso de tenerlo.
- Los procesos de cotización serán realizados acorde los productos seleccionados y especificaciones de cada cliente, no podrán ser duplicados.



- La empresa deberá enviar la información correspondiente únicamente a quien haya sido el contratante de la póliza, se guardarán correos y teléfonos personales.
- La empresa deberá generar una solicitud interna para el cambio de información o dato del cliente.
- La empresa deberá prevenir delitos, incluidos fraude y lavado de dinero en cumplimiento con la normativa a la que se acoge.

#### 4.8.3.13. GESTIÓN POR PROCESOS

Para que Vásquez Vásquez pueda alcanzar el logro de sus objetivos y metas con mayor eficiencia y eficacia es necesario gestionar sus actividades y recursos mediante procesos de tal manera que se asegure la calidad y valor del servicio a los clientes. Para ello cuenta con los siguientes procesos:

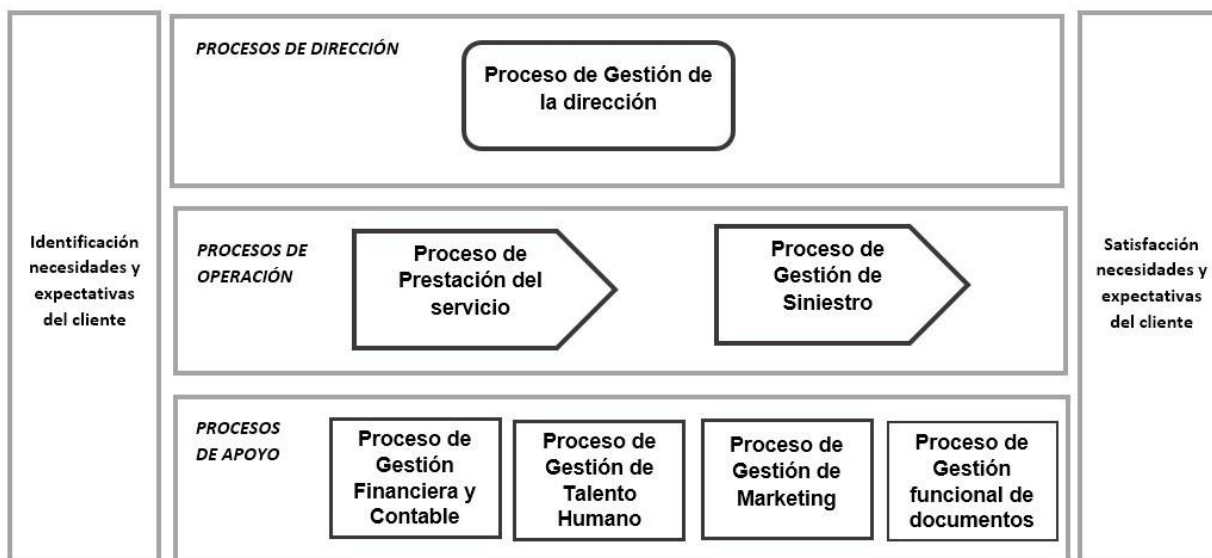
*Tabla 7: Gestión por procesos*

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO
<b>PROCESOS DE DIRECCIÓN</b>	<b>Proceso de Gestión de la dirección</b>	Planificación estratégica
<b>PROCESOS DE OPERACIÓN</b>	<b>Proceso de Prestación del servicio</b>	Asesoría al cliente
		Cotización
		Selección de Proveedores
		Inspección
		Análisis y clasificación de la

		información documentada
		Emisión de la Póliza
	<b>Proceso de Gestión de Siniestro</b>	Notificación y registro de siniestros
		Inspección de siniestros
		Análisis de siniestro y documentación
		Ejecución de indemnización de la póliza
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>Proceso de Gestión Financiera y Contable</b>	Contables
		Manejo de Inversiones
		Administrativos de activos
		Manejo de Archivo
	<b>Proceso de Gestión de Talento Humano</b>	Contratación y Selección de personal
		Asignación y Desarrollo de personal
		Evaluación del desempeño de personal
	<b>Proceso de Gestión de Marketing</b>	Publicidad
	<b>Proceso de Gestión funcional de documentos</b>	Valija

*Referencia:* Las autoras

#### 4.8.3.14. MAPA DE PROCESOS




*Figura 14:* Mapa de procesos.

*Referencia:* (Santos, Bueno, Fernández de Navarrete, & Sandomal, 2015)

A continuación, se detallan los principales procedimientos que permitirán mantener las actividades definidas de los miembros que conforman la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Mismos que podrán ser modificados en caso de ser necesario.

#### 4.8.3.15.1. Procedimiento de Prestación de Servicio

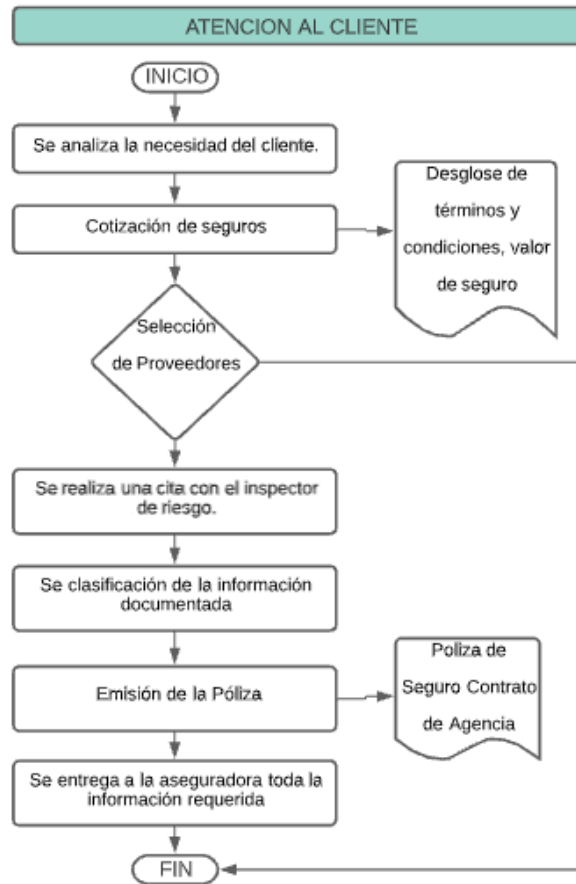
*Tabla 8:* Proceso de prestación de servicio.

	
<b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b>	
<b>PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Asesoría al cliente	Personal de Atención al

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se analiza la necesidad del cliente.</li> <li>• Qué tipo de seguro le conviene</li> </ul> <p>2. Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalle que entrega las aseguradoras con desglose de condiciones, coberturas, clausulas y valor del seguro.</li> </ul> <p>3. Selección de proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita 2 o 3 proformas con la que se tiene el contrato de agencia.</li> </ul> <p>4. Inspección</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se llama al proveedor seleccionado para realizar la cita con el inspector de riesgos.</li> </ul> <p>5. Clasificación de la información documentada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo a cada seguro solicitado se requiere la información requerida.</li> </ul> <p>6. Emisión de la póliza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entrega a la aseguradora toda la información requerida y se realiza la emisión de la póliza.</li> </ul>	<p>Cliente</p>
---	----------------

**Referencia:** Las autoras

#### **4.8.3.15.1.1. Diagrama de flujo**



**Figura 15:** Diagrama de flujo atención al cliente.

**Referencia:** Las autoras

#### 4.8.3.15.1.2. Indicador de gestión


**Tabla 9:** Indicador de gestión de clientes.

DENOMINACIÓN	FÓRMULA
Incremento de clientes	$= \frac{\text{Cantidad clientes año actual} - \text{Cantidad clientes año base}}{\text{Cantidad clientes año base}} \times 10$
Satisfacción del cliente	$= \frac{\text{Clientes satisfechos año actual} - \text{Clientes satisfechos año base}}{\text{Clientes satisfechos año base}} \times 10$
Variación de ventas	$= \frac{\text{Ventas reales} - \text{Ventas presupuestadas}}{\text{Ventas presupuestadas}} \times 100$

**Referencia:** (López, 2019)

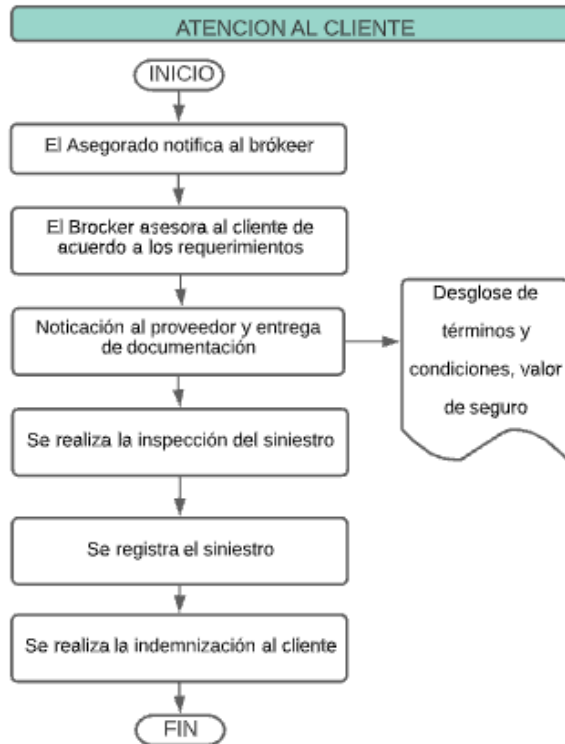
#### 4.8.3.15.2. Procedimiento de Gestión de Siniestros

*Tabla 10:* Proceso Gestión de siniestros.

 <b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b>	
<b>PROCESO: GESTIÓN DE SINIESTROS</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Notificación y análisis de siniestros<ul style="list-style-type: none"><li>• El asegurado notifica al bróker de seguros.</li><li>• El bróker asesora al cliente, solicita y recaba documentación de acuerdo a los requerimientos.</li></ul></li><li>2. Notificación al proveedor y se entrega documentación.</li><li>3. Inspección de siniestros</li><li>4. Registro del siniestro</li><li>5. Indemnización del siniestro al cliente.</li></ol>	Personal de Atención al Cliente

*Referencia:* Las autoras

#### 4.8.3.15.3. Diagrama de flujo



**Figura 16:** Diagrama de flujo gestión de siniestro

**Referencia:** Las autoras

#### 4.8.3.15.3.1. Indicadores de gestión


**Tabla 11:** Indicador de gestión de siniestros.

DENOMINACIÓN	FÓRMULA
Siniestros atendidos	$= \frac{\text{Cantidad siniestros año actual} - \text{Cantidad siniestros año base}}{\text{Cantidad siniestros año base}} \times 100$
Capacidad de respuesta	$= \frac{\text{Tiempo real} - \text{Tiempo programado}}{\text{Tiempo programado}} \times 100$

**Referencia:** (Pérez, 2017)

#### 4.8.3.15.4. Procedimiento de Contratación y Selección de Personal

**Tabla 12:** Proceso de contratación y selección

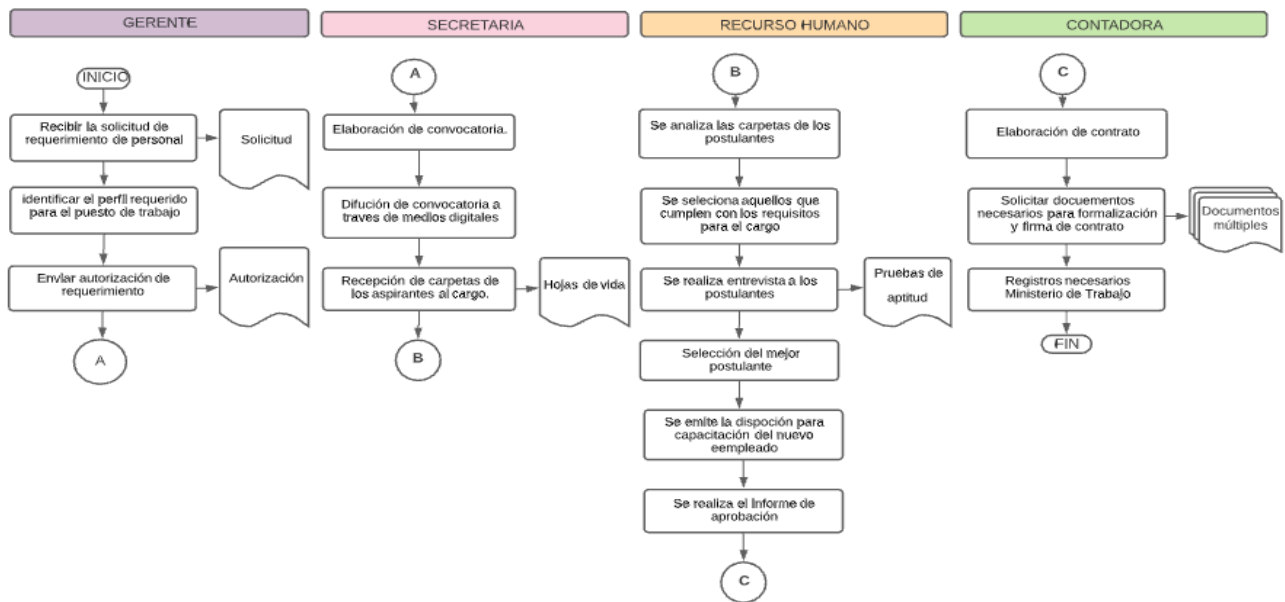
 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cía. Ltda.</p>	<p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<p><b>PROCESO: CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL</b></p>		
<p><b>ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>REPOSABLE</b></p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recibe la solicitud de requerimiento de personal.</li> <li>2. Identificación del perfil requerido para el puesto de trabajo.</li> <li>3. Se envía la autorización del requerimiento</li> </ol>	<p>Gerente</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Elaboración de convocatoria.</li> <li>5. Difusión de la convocatoria a través de los distintos medios de comunicación periódicos o uso de medios digitales.</li> <li>6. Recepción de carpetas de los aspirantes al cargo.</li> </ol>	<p>Secretaría</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Análisis de las carpetas de los postulantes</li> <li>8. Selección de postulante que cumplan con los requisitos para el cargo.</li> <li>9. Se realiza la entrevista con los postulantes y en caso de ser necesario realizar pruebas de aptitud.</li> <li>10. Selección de postulante que cumpla con el perfil para el puesto de trabajo.</li> <li>11. Realización del informe de aprobación al contador para la elaboración del contrato.</li> <li>12. Se emite la disposición para la capacitación del nuevo personal.</li> </ol>	<p>Recursos Humanos</p>	



13. Elaboración de contrato para el postulante seleccionado.	Contadora
14. Solicitud de documentos necesarios para formalizar y firmar el contrato.	
15. Procesos y registros necesarios con el Ministerio de trabajo.	

**Referencia:** Las autoras

#### 4.8.3.15.4.1. Diagrama de flujo



**Figura 17:** Diagrama de flujo de contratación y selección de personal.

**Referencia:** Las autoras

#### 4.8.3.15.4.2. Indicadores de gestión


**Tabla 13:** Indicador de gestión de contratación y selección de personal.

DENOMINACIÓN	FÓRMULA
Duración del proceso	$= \frac{\text{Tiempo real} - \text{Tiempo programado}}{\text{Tiempo programado}} \times 100$

**Referencia:** (Pérez, 2017)

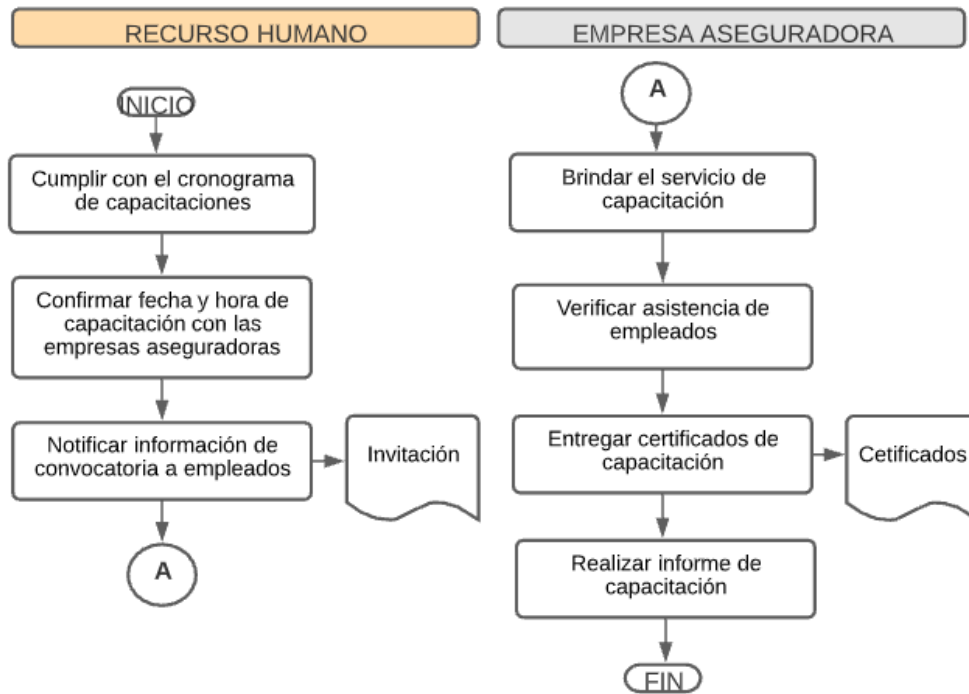
#### 4.8.3.15.5. Procedimiento de asignación y capacitación del personal

*Tabla 14:* Proceso de capacitación del personal

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	<b>PROCESO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumplimiento con el cronograma de capacitaciones.</li><li>2. Se confirma la hora y fecha de capacitación con la empresa aseguradora con las que se mantiene convenio.</li><li>3. Se notifica la convocatoria a la capacitación a los empleados por medios digitales.</li></ol>	Recursos Humanos	
<ol style="list-style-type: none"><li>4. Se brinda el servicio de capacitación.</li><li>5. Verificación de la asistencia de los empleados a las capacitaciones.</li><li>6. Se entrega los certificados de capacitación.</li><li>7. Se realiza el informe sobre la capacitación.</li></ol>	Empresa Aseguradora que capacita	

*Referencia:* (Pérez, 2017)

#### 4.8.3.15.5.1. Diagrama de flujo



**Figura 18:** Diagrama de flujo capacitación al personal.

**Referencia:** Las autoras

#### 4.8.3.15.5.2. Indicadores de gestión

**Tabla 15:** Indicador de gestión capacitación al personal.

DENOMINACIÓN	FÓRMULA
Eficacia	$= \frac{\text{Numero de mpleados capacitados}}{\text{Numero total de empleados}} \times 100$ $= \frac{\text{N}^\circ \text{ capacitaciones año actual} - \text{N}^\circ \text{ capacitaciones año base}}{\text{N}^\circ \text{ capacitaciones año base}} \times 100$

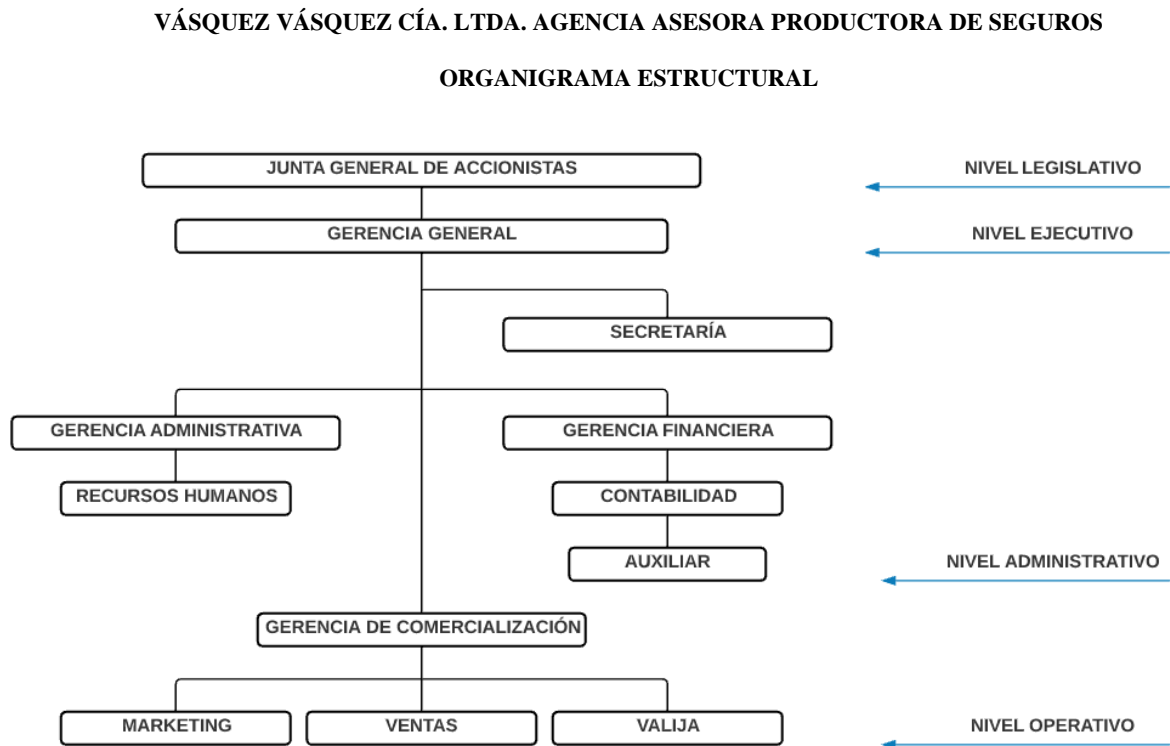
**Referencia:** (Pérez, 2017)

#### 4.8.3.16. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizativa permite obtener una visión clara, objetiva y directa de la estructura jerárquica de la empresa, para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de seguros permite planificar la comunicación interna, así también como determinar el flujo y estructura de trabajo de todos sus miembros.

Dentro de la empresa es necesario que se fijen las líneas de mando y comunicación, permitiendo de esta manera que cada persona sepa a quien debe rendir cuentas y sobre quienes tiene capacidad de influencia, además permitirá establecer las funciones de cada miembro evitando la duplicidad de funciones o tareas en Vásquez Vásquez.

##### 4.8.3.16.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL




**Figura 19:** Organigrama estructural

**Referencia:** Las autoras

#### 4.8.3.16.2. MANUAL DE FUNCIONES


*Tabla 16:* Manual de funciones Gerencia general.

 <b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cia. Ltda.	<b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b>
<b>NIVEL:</b> Legislativo	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> Junta General de Accionistas
<b>SUBORDINADO INMEDIATO:</b> Gerente General	
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Propietarios y representantes legales de la compañía encargados de dirigir, coordinar y controlar el accionar de la empresa en aspectos de financiación, de operación y gestión manteniendo interés en el bienestar y continuidad de la organización.	
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Representación legal de la empresa.</li><li>✓ Nombra a los miembros administrativos de la compañía.</li><li>✓ Convoca a Asamblea General de carácter ordinario y extraordinario de conformidad con la ley de compañías como también de su reglamento interno.</li><li>✓ Comunicación de las modificaciones de los estatutos y reglamento interno que se realicen.</li><li>✓ Tutela todos los actos oficiales de la empresa.</li><li>✓ Vela por el cumplimiento de las obligaciones de los funcionarios de la compañía.</li><li>✓ Custodia por el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa.</li><li>✓ Cumple y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la junta de accionistas.</li></ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoya las actividades de la empresa.</li> <li>✓ Evalúa la gestión de desempeño de la empresa.</li> <li>✓ Convoca a sesiones ordinarias y extraordinarias.</li> </ul>
<b>DESTREZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades de comunicación</li> <li>✓ Liderazgo y adaptabilidad</li> <li>✓ Iniciativa</li> <li>✓ Pensamiento estratégico</li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<p><b>INSTRUCCIÓN:</b> Superior</p> <p><b>TÍTULO:</b> No existen especificaciones de títulos profesionales para ser accionistas.</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> No es necesario tener experiencia.</p> <p><b>CAPACITACIONES:</b> No existen especificaciones de capacitaciones.</p>

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 17:** Manual de funciones Gerencia Administrativa, comercial y financiera.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<p><b>NIVEL:</b> Ejecutivo</p>	<p><b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b></p> <p>Gerencia General</p>
<p><b>SUBORDINADO INMEDIATO:</b> Gerente Administrativo, Comercial y Financiero</p>	
<p><b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b></p>	
<p>Es el encargado de liderar la organización por medio de funciones administrativas,</p>	

contables y financieras, cumpliendo todos los parámetros legales y judiciales establecidos, gestionando la dirección de las actividades que encamina a la entidad hacia la consecución de objetivos y metas.

#### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- ✓ Representación legal, judicial y extrajudicialmente de la compañía.
- ✓ Realiza todos los actos administrativos que le corresponde.
- ✓ Responde por el control del personal.
- ✓ Responde por los valores, dinero, archivos y demás bienes de la compañía.
- ✓ Promueve y vela el cumplimiento legal interno y externo de la organización.
- ✓ Ejecuta las estrategias elegidas para el éxito de la empresa.
- ✓ Gestiona y administrar la empresa, por medio de las decisiones eficientes y eficaces.
- ✓ Realiza informe periódicamente sobre el estado en el que se encuentra la empresa.
- ✓ Autoriza, legaliza, controla los ingresos y egresos con los que opera la compañía, así como también todos los documentos necesarios para el ciclo de actividades de la empresa.
- ✓ Evalúa los estados financieros de la empresa.
- ✓ Evalúa la situación financiera y de inversión de la empresa.
- ✓ Propone e implementa modificaciones de ser necesarias en la normativa interna o manuales de la organización.
- ✓ Autoriza la contratación y selección del personal.
- ✓ Asesora a las diferentes áreas de la empresa.

#### **DESTREZAS**

- ✓ Liderazgo
- ✓ Manejo de grupos
- ✓ Capacitación de negociación
- ✓ Habilidad para comunicar
- ✓ Habilidad de manejo de recursos
- ✓ Espíritu de trabajo en equipo
- ✓ Pensamiento estratégico
- ✓ Emprendedor
- ✓ Pensamiento crítico
- ✓ Dominio de idiomas

**PERFIL DEL CARGO**

**INSTRUCCIÓN:** Superior

**TÍTULO:** Administrador de empresas, Contador Auditor/ o a fines

**EXPERIENCIA:** Mínima 2 años

**CAPACITACIONES:**

- ✓ Reclutamiento y contratación
- ✓ Roles de Liderazgo
- ✓ Manejo de Relaciones
- ✓ Manejo de Cambios Organizacionales
- ✓ Mejoras de desempeño de equipo

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 18:** Manual de funciones Recursos Humanos.





**VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA**

**PRODUCTORA DE SEGUROS**

**NIVEL:** Administrativo

**UNIDAD ADMINISTRATIVA:**

Gerencia Administrativa

**SUBORDINADO INMEDIATO:** Técnico de Recursos Humanos

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

Es el encargado de liderar, planificar, organizar, coordinar y controlar las funciones administrativas de la organización, cumpliendo todos los parámetros legales y judiciales establecidos, gestionando la dirección de las actividades que encamina a la entidad hacia la concesión de objetivos y metas.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- ✓ Administra con efectividad los recursos monetarios, materiales, humanos y tecnológicos tanto de la matriz en la ciudad de Ibarra como en la oficina de Quito.
- ✓ Supervisa las operaciones de apoyo de la organización.
- ✓ Asegura que exista un buen flujo de información y comunicación externa e interna.
- ✓ Agrega valor a la organización al desafiar la efectividad de los procesos ya establecidos desarrollándolos para mejora continua.
- ✓ Establece las prioridades laborales y gestionar los gastos de las oficinas u organización.
- ✓ Custodia los bienes asignados a los empleados de la empresa.
- ✓ Se encarga del reclutamiento y entrenamiento de personal.

- ✓ Cumple, hace cumplir, da seguimiento y control de todas las instrucciones o disposiciones de políticas administrativas.
- ✓ Supervisa y sanciona al personal para asegurar la eficiencia de la operación diaria de la oficina.
- ✓ Supervisa el desempeño de los empleados con el objetivo de sugerir e implementar nuevos métodos y sistemas de trabajo.
- ✓ Se encarga de las quejas y reclamos del personal y encontrar una posible solución.
- ✓ Apoya al gerente general en la toma de decisiones.
- ✓ Coordina las funciones y actividades de las diferentes áreas de la organización a fin de apoyar y resolver problemas que se presente.
- ✓ Promueve la creación de instructivos necesarios para el correcto clima laboral y efectivo funcionamiento operacional de los empleados.
- ✓ Elabora informes ejecutivos sobre resultados obtenidos en la administración indicando los correctivos y las estrategias a utilizar con el fin de lograr los objetivos y metas planteados.
- ✓ Prepara el informe anual de cumplimiento de objetivos y metas justificando las variaciones de lo planificado.


#### **DESTREZAS**

- ✓ Capacidad de liderazgo y orientación
- ✓ Habilidad para comunicar
- ✓ Habilidad de manejo de recursos
- ✓ Capacidad analítica y para tomar decisiones
- ✓ Habilidad para resolver conflictos

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empático</li> <li>✓ Organizativo</li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<p><b>INSTRUCCIÓN:</b> Superior</p> <p><b>TÍTULO:</b> Administrador de empresas, Ciencias económicas / o a fines.</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> Mínima de 2 años</p> <p><b>CAPACITACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Roles de liderazgo</li> <li>✓ Administración de recursos</li> <li>✓ Mejorar de desempeño de equipo</li> <li>✓ Organización, gestión y conducción de equipos de personas</li> <li>✓ Conocimientos sobre sistemas de calidad</li> </ul>

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 19:** Manual de funciones Contadora.

 <p style="text-align: center;"><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>NIVEL:</b> Administrativo	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> Gerencia Financiera
<b>SUBORNIDADO INMEDIATO:</b> Contador/a	
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Es el responsable de dirigir, supervisar y coordinar el correcto desarrollo de las actividades contables y financieras que se relacionan con la prestación de servicios de la organización.	

## **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- ✓ Es el responsable total de la ejecución de los procesos en el área financiera y contable de la empresa.
- ✓ Elabora cada una de las políticas financieras y contables de la empresa, así como los planes de inversiones y los aspectos de tributación.
- ✓ Supervisa las funciones de contabilidad, control presupuestario y los sistemas de proceso de datos.
- ✓ Gestiona la liquidez de la empresa.
- ✓ Busca financiación oportuna y razonable para la empresa.
- ✓ Es el encargado de realizar el análisis financiero a través de indicadores financieros.
- ✓ Supervisa la documentación contable requerida por los organismos oficiales y prepara los datos para la liquidación de los impuestos.
- ✓ Participa en la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos con la junta de accionistas.
- ✓ Se encarga de la sistematización de los procesos financieros y contables.
- ✓ Aprueba el pago de honorarios, impuestos, mantenimiento, renta y demás gastos relacionados con la actividad de la empresa.
- ✓ Revisa y aprueba la presentación de estados financieros.
- ✓ Participa en la toma de decisiones gerenciales.


## **DESTREZAS**

- ✓ Estratega
- ✓ Habilidad para comunicar

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidad de manejo de recursos</li> <li>✓ Pensamiento crítico</li> <li>✓ Analítico y rápida adaptación al cambio</li> <li>✓ Integridad</li> <li>✓ Ética</li> <li>✓ Conocimientos nuevas tecnologías</li> <li>✓ Dominio de idiomas</li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<p><b>INSTRUCCIÓN:</b> Superior</p> <p><b>TÍTULO:</b> Contador o Auditor / o a fines</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> Mínima 2 años</p> <p><b>CAPACITACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos de informática (computación) especialmente en sistemas contables, hojas de cálculo y preparación de documentos y presentaciones.</li> <li>✓ Sistemas de gestión de calidad.</li> </ul>

*Referencia:* Las autoras

**Tabla 20:** Manual de funciones Marketing, Ventas y Valija.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<p><b>NIVEL:</b> Administrativo</p>	<p><b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b></p> <p>Gerencia de Comercialización</p>
<p><b>SUBORDINADO INMEDIATO:</b> Personal de Marketing, Ventas, Valija</p>	

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

Es el encargado de planificar, organizar, controlar y evaluar las operaciones del comercio dedicado a la prestación de servicios, coordinando las actividades, planes de comercialización y mercadeo a fin de lograr el posicionamiento de la empresa.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- ✓ Define estrategias de comercialización y mercadeo, con el fin de lograr la rentabilidad y el posicionamiento de la empresa.
- ✓ Verifica que se cumplan las políticas establecidas para la promoción y venta de servicio.
- ✓ Forma y coordina el equipo comercial de alto impacto orientado a resultados.
- ✓ Maneja al personal de ventas y asigna tareas.
- ✓ Implementa políticas de precios y créditos.
- ✓ Fija metas y objetivos de ventas.
- ✓ Analiza el desempeño del personal de ventas, evaluando las metas de ventas, esfuerzo invertido, costos y ganancias percibidas.
- ✓ Elabora informes de ventas mensuales y anuales de la organización.
- ✓ Desarrolla e implementa estrategias de marketing como promociones, descuentos y ventas.
- ✓ Propone planes de acción para mejorar el desempeño comercial y maximizar las ventas.
- ✓ Garantiza la calidad del servicio en cuanto a atención al cliente.


**DESTREZAS**

- ✓ Habilidad para comunicar

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidad de manejo de recursos</li> <li>✓ Manejo de personal</li> <li>✓ Estrategias de ventas</li> <li>✓ Trabajo bajo presión</li> <li>✓ Manejo de inventarios</li> <li>✓ Liderazgo</li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<p><b>INSTRUCCIÓN:</b> Superior</p> <p><b>TÍTULO:</b> Administrador de empresas, Marketing y publicidad / o a fines</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> Mínima de 3 años</p> <p><b>CAPACITACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos de informática y publicidad.</li> <li>✓ Elaboración y manejo de presupuestos de ventas.</li> <li>✓ Sistemas de gestión de calidad.</li> </ul>

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 21:** Manual de funciones Secretaria

 <p style="text-align: center;"><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>NIVEL:</b> Administrativo	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> Secretaría
<b>SUBORDINADO INMEDIATO:</b> /	
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL:</b>	

Brindar apoyo a las labores gerenciales en las distintas dependencias.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- ✓ Hace y atiende llamadas telefónicas.
- ✓ Prepara, archiva la documentación y la correspondencia.
- ✓ Redacta informes, actas, memorandos y oficios.
- ✓ Organiza la agenda de actividades, gestionar citas, viajes y eventos.
- ✓ Redacta convocatorias a reuniones.
- ✓ Colabora con el gerente a fin de facilitar y agilizar su trabajo.
- ✓ Vela por el suministro de materiales de oficina de la compañía.

**DESTREZAS**

- ✓ Manejo de la ortografía y redacción
- ✓ Habilidades comunicativas
- ✓ Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria
- ✓ Tacto y prudencia
- ✓ Resistencia nerviosa

**PERFIL DEL CARGO**

**INSTRUCCIÓN:** Tercer nivel / Superior

**TÍTULO:** Estudios secretariales con computación terminados.

**EXPERIENCIA:** Mínima 3 meses


**CAPACITACIONES:**

- ✓ Conocimientos informáticos (computación).

**Referencia:** Las autoras




**Tabla 22:** Manual de funciones Recurso Humano

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cía. Ltda.</p>	<p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<p><b>NIVEL:</b> Operativo</p>	<p><b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b></p> <p>Recursos Humanos</p>	
<p><b>SUBODINADO INMEDIATO:</b> /</p>		
<p><b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b></p>		
<p>Se encarga de implementar y ejecutar actividades de apoyo en el desarrollo del sistema integrado en la gestión del recurso humano a través d la colaboración eficiente en los subsistemas que lo conforman.</p>		
<p><b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asigna los puestos de trabajo, sus correspondientes funciones y responsabilidades según las necesidades de la empresa.</li> <li>✓ Gestiona los procesos de selección y contratación de personal.</li> <li>✓ Desarrolla políticas de prevención de riesgos laborales y gestión de la salud de los empleados.</li> <li>✓ Vigila el cumplimiento de la normativa legal laboral vigente.</li> <li>✓ Evalúa el desempeño de los empleados.</li> <li>✓ Actualiza la información relacionada con los reglamentos, normas y procedimientos en la gestión de talento humano.</li> <li>✓ Ayuda en el diagnóstico de las necesidades de personal de las distintas áreas organizacionales.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recopila el programa anual de vacaciones obligatorias del personal.</li> <li>✓ Planifica y evalúa programas de capacitación para los empleados.</li> </ul>
<p><b>DESTREZAS</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación efectiva</li> <li>✓ Compromiso y ética</li> <li>✓ Manejo de personal</li> <li>✓ Alto nivel de inteligencia emocional</li> <li>✓ Motivación</li> </ul>
<p><b>PERFIL DEL CARGO</b></p>
<p><b>INSTRUCCIÓN:</b> Superior</p> <p><b>TÍTULO:</b> Administrador de empresas, RRHH/ o a fines</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> Mínima de 1 año</p> <p><b>CAPACITACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejo de nómina</li> <li>✓ Administración de recurso humano</li> <li>✓ Identificación de necesidades de capacitación</li> <li>✓ Conocimiento psicología</li> </ul>

*Referencia:* Las autoras


**Tabla 23:** Manual de Funciones Contadora

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cía. Ltda.</p>	<p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<p><b>NIVEL:</b> Operativo</p>	<p><b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b></p> <p>Contabilidad</p>	
<p><b>SUBORDINADO INMEDIATO:</b> Auxiliar Contable</p>		
<p><b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b></p>		
<p>Es el encargado de generar información financiera objetiva, confiable, oportuna y relevante bajo el marco legal de los principios, normas y reglamentos vigentes de contabilidad que contribuyan en la toma de decisiones para el mejoramiento financiero de la empresa.</p>		
<p><b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lleva al día y actualiza la información contable de la empresa.</li> <li>✓ Cumple con el proceso de archivo, custodio y recopilación de los documentos recibidos y elaborados en su dependencia.</li> <li>✓ Realiza el proceso contable según las NIIF.</li> <li>✓ Elabora los estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y razonable.</li> <li>✓ Verifica y depura cuentas contables.</li> <li>✓ Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.</li> <li>✓ Coordina la elaboración del presupuesto general y dar seguimiento al mismo.</li> <li>✓ Cumple con todas las obligaciones laborales y tributarias.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es el responsable del manejo del sistema contable vigente en la empresa.</li> <li>✓ Asigna y supervisa las tareas y actividades del auxiliar contable.</li> </ul>
<b>DESTREZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dominio de profesión</li> <li>✓ Comunicación efectiva</li> <li>✓ Compromiso</li> <li>✓ Capacidad de análisis</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Ética profesional</li> <li>✓ Capacidad crítica</li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<p><b>INSTRUCCIÓN:</b> Tercer nivel / Superior</p> <p><b>TÍTULO:</b> Contador Auditor, CPA</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> Mínima 1 año</p> <p><b>CAPACITACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualización Tributaria</li> </ul>

*Referencia:* Las autoras

**Tabla 24:** Manual de funciones Auxiliar contable.

 <p style="text-align: center;"><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>NIVEL:</b> Operativo	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> Auxiliar Contable

<b>SUBORDINADO INMEDIATO: /</b>
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b>
Es el encargado de realizar actividades administrativas de archivo, manejo y control del registro de transacciones contables y documentos fuentes de las actividades económicas de la empresa sirviendo como apoyo a el/la contador/a.
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Custodia los documentos fuente que respaldan las operaciones realizadas por la empresa.</li> <li>✓ Contabiliza y procesar asientos para garantizar que se registren todas las transacciones diarias de la empresa.</li> <li>✓ Participa en la elaboración de estados financieros.</li> <li>✓ Analiza y organiza la información.</li> <li>✓ Confirma pagos realizados por las pólizas.</li> <li>✓ Recibe la correspondencia interna, externa y la entrega.</li> <li>✓ Mantiene actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera.</li> </ul>
<b>DESTREZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación efectiva</li> <li>✓ Compromiso y ética</li> <li>✓ Iniciativa y creatividad</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Capacidad crítica</li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>

**INSTRUCCIÓN:** Tercer nivel / Superior

**TÍTULO:** Contador Auditor, Pasantes a fines


**EXPERIENCIA:** 3 meses

**CAPACITACIONES:**

- ✓ Conocimientos contables y tributarios
- ✓ Manejo de los programas de Office (Word, Excel)
- ✓ Manejo de programas contables

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 25:** Manual de funciones Marketing

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>NIVEL:</b> Operativo	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> Marketing
<b>SUBORDINADO INMEDIATO:</b> /	
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Es el encargado de la dirección estratégica publicitaria que permitirá lograr un buen posicionamiento de nuestra marca en los distintos mercados y potenciar el proceso de crecimiento de la empresa.	
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Diseña planes a corto, mediano y largo plazo en lo referente a la venta del servicio.</li><li>✓ Coordina y controla el lanzamiento de campañas publicitarias y de promoción.</li><li>✓ Da soporte al área de ventas en cuanto a estrategias de ventas.</li></ul>	

- ✓ Realiza investigaciones comerciales del servicio de seguros existentes o nuevos, analizando las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de los mismos en el mercado.
- ✓ Desarrolla, implementa, controla las campañas necesarias de marketing digital en las distintas cuentas publicitarias y redes sociales.

**DESTREZAS**

- ✓ Habilidad persuasora y de negociación
- ✓ Pensamiento creativo
- ✓ Habilidades sociales
- ✓ Tolerancia a la presión
- ✓ Visión estratégica

**PERFIL DEL CARGO**

**INSTRUCCIÓN:** Superior

**TÍTULO:** Ingeniería Comercial o Marketing


**EXPERIENCIA:** Mínima 1 años

**CAPACITACIONES:**

- ✓ Conocimiento avanzado y experiencia en los distintos canales de marketing y herramientas publicitarias.
- ✓ Conocimientos básicos de herramientas de diseño.

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 26:** Manual de funciones Ventas.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cía. Ltda.</p>	<p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<p><b>NIVEL:</b> Operativo</p>	<p><b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> Ventas</p>	
<p><b>SUBORDINADO INMEDIATO:</b> /</p>		
<p><b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b></p>		
<p>Es el encargado del enlace directo entre la empresa y los clientes, siendo el responsable de la venta del servicio permitiendo ampliar la cartera con una mayor cobertura del mercado.</p>		
<p><b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vende el servicio.</li> <li>✓ Brinda asesoría en todos los ramos del seguro a sus clientes y posibles compradores sobre cómo el servicio puede satisfacer sus necesidades.</li> <li>✓ Atiende personalmente en nuevos riesgos, renovaciones y siniestros.</li> <li>✓ Sabe convertir los problemas de los clientes en oportunidades de negocio.</li> <li>✓ Garantiza la satisfacción del cliente.</li> <li>✓ Conoce las empresas aseguradoras con las que se mantiene convenios.</li> <li>✓ Conoce e investiga las características de los eventos o siniestros de todos los ramos de seguro, es decir del servicio que pretende vender.</li> <li>✓ Mantiene la base de datos de clientes y proveedores actualizada.</li> <li>✓ Esta informado y familiarizado con la publicidad, promociones establecidas.</li> <li>✓ Conoce a profundidad a la competencia en el mercado asegurador.</li> </ul>		



- ✓ Planifica con anticipación las actividades que se realizara y los recursos que se utilizara para vender el servicio.

### **DESTREZAS**

- ✓ Habilidad persuasora y de negociación
- ✓ Habilidad de respuesta
- ✓ Optimismo
- ✓ Perseverancia
- ✓ Empatía
- ✓ Seguridad en sí mismo
- ✓ Honestidad
- ✓ Puntualidad
- ✓ Saber escuchar
- ✓ Facilidad para comunicar
- ✓ Impecabilidad en la presentación personal

### **PERFIL DEL CARGO**

**INSTRUCCIÓN:** Tercer nivel / Superior


**TÍTULO:** No existe especificaciones

**EXPERIENCIA:** Mínima 6 meses

**CAPACITACIONES:** Atención al cliente

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 27:** Manual de funciones Valija

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cía. Ltda.</p>	<p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<p><b>NIVEL:</b> Operativo</p>	<p><b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> Valija</p>	
<p><b>SUBORDINADO INMEDIATO:</b> /</p>		
<p><b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b></p>		
<p>Es el encargado de documentar, organizar y distribuir de manera eficiente las correspondencias que mantienen información inherente del servicio que se presta la organización, tanto a sus oficinas como a las empresas con las que se mantienen convenios.</p>		
<p><b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Distribuye las comunicaciones o documentos a las áreas correspondientes, de la matriz a oficina, así como también a las empresas con las que mantienen convenios.</li> <li>✓ Realiza el trámite de correspondencia y comunicaciones que generan interna y externamente.</li> <li>✓ Digitaliza la entrada y salida de documentos.</li> <li>✓ Asigna números consecutivos o código a la correspondencia que se produce o se recibe en la organización.</li> <li>✓ Selecciona los documentos y comunicaciones que deben ser conservados como respaldos y trasladarlos al archivo central.</li> </ul>		
<p><b>DESTREZAS</b></p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Saber escuchar y retener información</li> <li>✓ Facilidad para comunicarse</li> <li>✓ Impecabilidad en la presentación personal</li> <li>✓ Habilidad para conducir</li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>
<p><b>INSTRUCCIÓN:</b> Segundo o tercer nivel</p> <p><b>TÍTULO:</b> No existe especificaciones</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> Mínima 1 mes</p> <p><b>CAPACITACIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Licencia para conducir</li> <li>✓ Conocimientos informáticos.</li> </ul>

*Referencia:* Las autoras

#### **4.8.3.17. CÓDIGO DE ÉTICA**

El código de ética que se presenta contiene principios y valores que serán reconocidos por los miembros de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. además de ser un conjunto de normas que velan por la actuación de la moral y la ética de los empleados, propietarios y clientes con el propósito de mejorar las relaciones internas y externas de la empresa. A continuación, se muestra el código en el [ANEXO 4](#).

#### **4.8.3.18. REGLAMENTO INTERNO**

El reglamento interno es un documento que sirve como herramienta para la empresa Vásquez Vásquez Cía Ltda., donde se detallan las obligaciones y prohibiciones a las que se

deben ajustar todos los colaboradores de la empresa, así mismo será una guía para regular las relaciones de sus labores, actividades diarias y su permanencia en la empresa. A continuación, se muestra el Reglamento en el [ANEXO 5](#).

#### **4.8.3.19. GESTIÓN DE RIESGOS**

La gestión de riesgos es un proceso estructurado que permite a las empresas identificar, cuantificar y responder ante posibles eventos potenciales que las afecten de manera negativa, es decir la gerencia o alta dirección es la encargada de identificar las posibles amenazas para luego ser corregidas a través del establecimiento de estrategias.

De esta manera para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. la gestión de riesgos tiene como propósito corregir las amenazas que puedan afectar el curso normal de sus operaciones dificultando el cumplimiento exitoso de sus objetivos, así como también la capacidad de transformación y toma de decisiones dentro de la organización.

Vásquez Vásquez al ser una Agencia Asesora Productora de Seguros la naturaleza de sus operaciones es la de aceptar los riesgos suscritos por parte del asegurado a cambio del valor de una prima, en este sentido se puede definir al riesgo como la probabilidad de sufrir un evento inesperado como pérdida financiera y a esto se vinculan algunos posibles riesgos que pueden afectar las operaciones del negocio asegurador.

##### **4.8.3.19.1. PRINCIPALES RIESGOS DENTRO DEL MERCADO ASEGURADOR**

###### **4.8.3.19.1.1. RIESGOS OPERATIVOS**

- 1. Riesgo de suscripción:** Este es uno de los principales riesgos que se dan en el negocio asegurador, se debe a que el coste real de los siniestros derivados de los contratos difiere de los importes estimado en los contratos de seguro ya

establecidos, es decir las primas no son suficientes para cubrir los costes totales ante un siniestro.

2. **Riesgo de estimación incorrecta:** Este riesgo se da cuando la prevención de las pérdidas está basada en el inadecuado conocimiento de la distribución o análisis incorrecto.
3. **Riesgo de interrupción de pólizas:** Este riesgo surge cuando al asegurado cancela la póliza antes de tiempo, es decir los gastos fijos en los que se incurrieron no se pueden recuperar.

#### **4.8.3.19.1.2. RIESGOS DE MERCADO**

1. **Riesgo de mercado o inversión:** Este riesgo se da debido a la posibilidad de sufrir pérdidas en los mercados financieros que impidan controlar y gestionar el pago de primas acorde a las sumas aseguradas que mantienen los asegurados en estas empresas.
2. **Riesgo de cambio en el mercado:** Este riesgo se da debido a que la oferta y demanda de servicios de seguros están cambiando constantemente dentro del mercado asegurador y las necesidades de los consumidores cambian.
3. **Riesgos de liquidez:** Este riesgo surge cuando una de las partes del contrato no logra reunir el dinero suficiente para honrar los compromisos adquiridos tanto en el pago de la prima, así como el cobro de indemnizaciones.

#### **4.8.3.19.1.3. RIESGOS SISTÉMICOS (EXTERNOS)**

1. **Riesgo legal:** Son riesgos que afectan por posibles impactos financieros en el cambio de regulaciones a la ley.

**2. Riesgos de cambios medioambientales:** Es el riesgo de un incremento en la frecuencia de catástrofes naturales y cambios climáticos medioambientales que ofrecen un futuro inesperado.

**3. Riesgos de inflación:** Es el riesgo que se relaciona con un aumento significativo del nivel de precios de un país.

#### 4.8.3.19.2. MATRIZ CALIFICACIÓN DE RIESGOS

*Tabla 28:* Matriz de calificación de riesgos.

PROBABILIDAD	VALOR	CALIFICACIÓN DE RIESGOS		
Alta	3	15 Zona de riesgo Moderado	30 Zona de riesgo Importante	60 Zona de riesgo Inaceptable
		-	-	-
Media	2	10 Zona de riesgo Tolerable	20 Zona de riesgo Moderado	40 Zona de riesgo Importante
		✓ Riesgo de cambio en el mercado	✓ Riesgo de suscripción	✓ Riesgo de estimación incorrecta
		✓ Riesgo de		

		interrupción de póliza		
		✓ Riesgo de liquidez		
Baja	<b>1</b>	<b>5 Zona de riesgo aceptable</b>	<b>10 Zona de riesgo Tolerable</b>	<b>20 Zona de riesgo Tolerable</b>
		✓ Riesgo legal	✓ Riesgo de cambio medioam biental	✓ Riesgo de mercado inflación
IMPACTO		<b>Leve</b>	<b>Moderado</b>	<b>Grave</b>
VALOR		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

**Referencia:** (Torres, 2019)

Los riesgos se han ubicado acorde a la probabilidad e impacto que estos tuvieren dentro de la empresa, es así que hay que considerar:

- **Zona de Riesgo Aceptable (5):** Los riesgos pertenecientes a esta zona permiten a la empresa aceptarlos y corregirlos sin la necesidad de tomar otras medidas de control a las ya establecidas, son provocados por las entidades de regulación.
- **Zona de Riesgo Tolerable (10):** Los riesgos pertenecientes a esta zona determinan que se debe proteger a la empresa y compartir el riesgo ya que son causados por cambios medioambientales.
- **Zona de Riesgo Tolerable (20):** Los riesgos pertenecientes a esta zona determinan que se debe proteger a la empresa y compartir el riesgo, ya que estos son causados

por motivos externos a la empresa tales como la inflación o el cambio que se provoca en los mercados financieros y de inversión.

- **Zona de Riesgo Tolerable (10):** Los riesgos pertenecientes a esta zona determinan un análisis de relación costo/ beneficio con el que se pueda tomar acciones que asuman el riesgo que se encuentra en esta zona.

#### 4.8.3.19.3. MATRIZ DE RECONOCIMIENTO Y TRATAMIENTO DEL RIESGO

La siguiente matriz permitirá a Vásquez Vásquez Cía. Ltda. el reconocimiento de los riesgos, de tal manera que se puedan tomar acciones para corregirlo mediante un plan de mitigación o tratamiento del riesgo de acuerdo a su calificación y zona en la que este se ubica.

**Tabla 29:** Matriz de reconocimiento y tratamiento del Riesgo.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			CALIFICACIÓN DEL RIESGO			PLAN DE MITIGACIÓN O TRATAMIENTO DEL RIESGO				
Área Afectada	Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Actividades	Responsables	Fecha inicio	Fecha Fin	Indicadores

**Referencia:** (Torres, 2019)

#### 4.9. PROPUESTA CONTABLE Y FINANCIERA

La propuesta se desarrolla de acuerdo a los lineamientos establecidos dotando a la empresa de una serie de elementos contables y financieros con el propósito de guiar cada uno de los procesos y procedimientos contables, además de fortalecer las debilidades encontradas en esta área dando un soporte en las operaciones, así como la comunicación e



interpretación de cada uno de los procesos, procedimientos y políticas contables que permitan la revelación de la información veraz, oportuna y confiable para la toma de decisiones, es necesario que exista un sistema de control interno que sirva de apoyo para la mejora continua de sus procesos afianzando las fortalezas de la empresa. Así también se tiene el análisis de los estados financieros que contribuyen en las decisiones tomadas sobre la situación económica y financiera de la empresa para ello es indispensable la formulación de indicadores medibles que determinen las soluciones a distintos problemas económicos.

El manual contable y financiero cuenta con los aspectos necesarios que componen estas áreas: catálogo de cuentas, dinámica de cuentas, gestión contable, estructura de estados financieros y razones financieras y análisis horizontal.

#### **4.9.3. CATÁLOGO DE CUENTAS**

El catálogo de cuentas es un documento que se utiliza para registrar todas las operaciones realizadas dentro de una empresa, hoy en día es muy importante su utilización ya que permite organizar sus finanzas de acuerdo con la separación de activos, pasivos, ingresos y gastos, así mismo, para obtener una imagen clara de la situación financiera. Además, permite que la presentación de los estados financieros tenga uniformidad conforme lo establecen las Normas Internacionales de Información Financiera.

Para que exista un mejor control de las operaciones que se realizan dentro de Vásquez Vasquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, se propone el siguiente plan de cuentas en concordancia con el plan de cuentas establecido por el ente regulador.

## PLAN DE CUENTAS

SALDO	TIPO DE CUENTA	TIPO DE ESTADO
D= Deudor	T= Total	1= Estado de Situación Financiera
A= Acreedor	D= Detalle	2= Estado de Resultado Integral
		3= Estado de Flujo de Efectivo
		4= Estado de Cambios en el Patrimonio

**Tabla 30:** Plan de cuentas

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SALDO	TIPO DE CUENTA	TIPO DE ESTADOS
1.	ACTIVOS	P	T	1
1.1.	ACTIVOS CORRIENTES	P	T	1
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	P	T	1
1.1.1.01.	CAJA	P	D	1
1.1.1.01.01	Caja chica	P	D	1
1.1.1.02.	BANCOS	P	D	1
1.1.1.02.01	Banco Pichincha	P	D	1
1.1.1.02.02	Banco Machala	P	D	1
1.1.1.03.	CUENTAS POR COBRAR	P	T	1
1.1.1.03.01	Cuentas por cobrar socios	P	D	1
1.1.1.03.02	Anticipos	P	D	1
1.1.1.03.03	Anticipos empleados	P	D	1
1.1.1.04.	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	P	T	1
1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA	P	D	1

1.1.1.04.02	Crédito Tributario Renta	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.1.1.04.03	Retenciones IVA	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.2.	ACTIVOS NO CORRIENTES	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
1.2.1.	PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	<b>D</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
1.2.1.01.	Edificios	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.2.1.02.	Muebles y enseres	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.2.1.03.	Equipo de oficina	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.2.1.04.	Equipos de computación	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.2.1.05.	DEPRECIACIONES ACUMULADAS	<b>N</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
1.2.1.05.01	Dep. Acum. Edificio	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.2.1.05.02	Dep. Acum. Muebles y enseres	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.2.1.05.03	Dep. Acum. Equipos de oficina	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.2.1.05.04	Dep. Acum. Equipos de computación	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.3.	ACTIVOS DIFERIDOS	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
1.3.1.	Gastos de Organización	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
1.3.2.	AMORTIZACIÓN	<b>N</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
1.3.2.01	Amortización Acumulada Gastos de Organización	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.	PASIVO	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.1.	PASIVO CORRIENTE	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.1.01.	OBLIGACIONES CORRIENTES	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.1.01.01	Sueldos por pagar	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.02.	CON LA ADM. TRIBUTARIA	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.1.02.01	RETENCIONES EN LA FUENTE	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.1.02.01.01	1% Retención	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>

2.1.02.01.02	2% Retención	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.02.01.03	8% Retención	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.02.01.04	10% Retención	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.02.02.	RETENCIONES IVA	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.1.02.02.01	30% Retención IVA	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.02.02.02	70% Retención IVA	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.02.02.03	100% Retención IVA	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.02.03	IMPUESTOS POR PAGAR	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.1.02.03.01	IVA por pagar	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.03.	POR BENEFICIOS DE LEY EMPLEADOS	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.1.03.01	Décimo Tercer Sueldo	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.03.02	Décimo Cuarto Sueldo	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.03.03	Vacaciones por pagar	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.03.04	15% Trabajadores por pagar	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.04.	OBLIGACIONES CON EL IESS	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.1.04.01	Aporte personal por pagar	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.04.02	Aporte patronal por pagar	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.04.03	Fondos de Reserva	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.1.04.04	Préstamos IESS por pagar	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.2.01	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIEROS	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
2.2.01.01	Préstamos por pagar	<b>P</b>	<b>D</b>	<b>1</b>
3.	PATRIMONIO	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>
3.1.	APORTES DIRECTOS	<b>P</b>	<b>T</b>	<b>1</b>


3.1.01.	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	P	T	1
3.1.01.01	Capital Social	P	D	1
3.1.02.	RESERVAS	P	T	1
3.1.02.01	Reserva Legal	P	D	1
3.1.02.02	Reserva Facultativa	P	D	1
3.1.02.03	Capital Adicional	P	D	1
3.2.	RESULTADOS	P	T	1
3.2.01.	PERDIDAS O GANANCIAS	D	T	1
3.2.01.01	Resultados acumulados	P	D	1
3.2.01.02	Resultados del ejercicio	P	D	1
3.2.01.03	Pérdidas del ejercicio	N	D	1
3.2.01.04	Resumen de Rentas y Gastos	P	D	1
4.	INGRESOS	P	T	2
4.1	INGRESOS OPERATIVOS	P	T	2
4.1.01	Ingresos por servicios	P	D	2
5.	GASTOS	P	T	2
5.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	P	T	2
5.1.01	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	P	T	2
5.1.01.01	Gasto Sueldos por pagar	P	D	2
5.1.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	P	T	2
5.1.02.01	Gasto Aporte personal por pagar	P	D	2
5.1.02.02	Gasto Aporte patronal por pagar	P	D	2
5.1.02.03	Gasto Fondos de reserva	P	D	2
5.1.03	BENEFICIOS SOCIALES E	P	T	2

	INDEMNIZACIONES			
5.1.03.01	Gasto Décimo tercero	P	D	2
5.1.03.02	Gasto Décimo cuarto	P	D	2
5.1.03.03	Gasto Vacaciones	P	D	2
5.1.03.04	Gasto 15% Participación trabajadores	P	D	2
5.1.04	SERVICIOS BÁSICOS	P	T	2
5.1.04.01	Gasto Servicios básicos	P	D	2
5.1.05	INSUMOS DE OFICINA	P	T	2
5.1.05.01	Gastos Papelería	P	D	2
5.1.05.02	Gastos Útiles de aseo	P	D	2
5.1.06.	OTROS GASTOS	P	T	2
5.1.06.01	Gastos Servicios de mantenimiento equipos	P	D	2
5.1.06.02	Gastos Alimentación	P	D	2
5.1.06.03	Gastos Envíos y transportes	P	D	2
5.2.	DEPRECIACIONES	P	T	2
5.2.01.	PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	P	T	2
5.2.01.01	Gasto Depreciación Edificio	P	D	2
5.2.01.02	Gasto Depreciación Muebles y enseres	P	D	2
5.2.01.03	Gasto Depreciación Equipo de oficina	P	D	2
5.2.01.04	Gasto Depreciación Equipo de computación	P	D	2
5.3.	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, VALORES Y SEGUROS	P	T	2
5.3.01	Gasto Superintendencia de Bancos, Valores y Seguros	P	D	2

**Referencia:** Plan de cuentas Vásquez Vásquez.

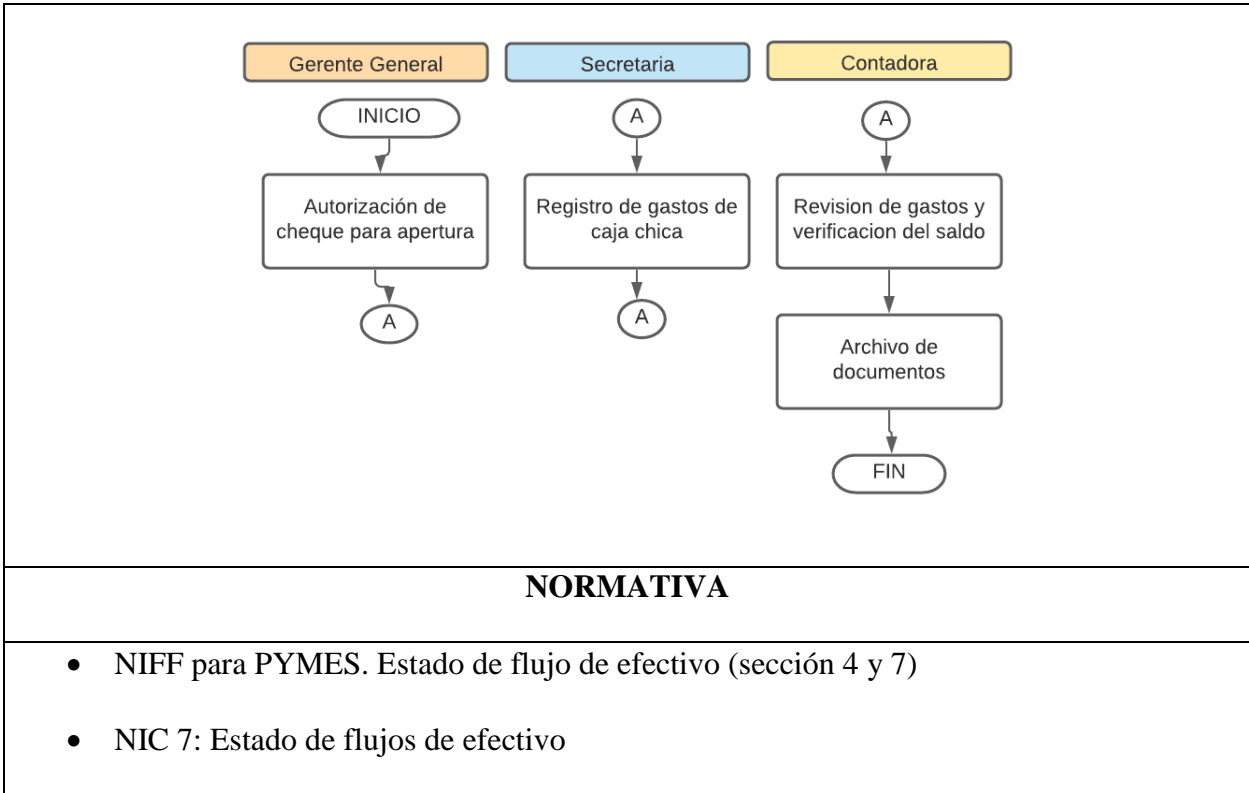
#### 4.9.4. DINÁMICA DE CUENTAS

*Tabla 31:* Dinámica de la Cuenta Caja.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Activo	<b>SUBGRUPO:</b> Activo Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.1.01	<b>CUENTA:</b> Caja <b>SUBCUENTA:</b> Caja Chica
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Registra las existencias de dinero en efectivo que se destina para cubrir requerimientos extraordinarios y urgentes en el corto plazo para solventar gastos dentro de la empresa.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al reponer valores entregados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se realizan pagos de pequeñas cantidades.</li> <li>• Al comprar materiales, suministros e insumos de oficina, papelería y útiles de aseo.</li> <li>• Al pagar servicios básicos.</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los valores serán entregados a un único responsable mediante cheque otorgado por la empresa de la cuenta de Vásquez Vásquez Cía. Ltda.</li> <li>- El responsable mantendrá un registro en un documento de Excel, entregado por el</li> </ul>	


<p>contador que permita el registro de los gastos procedentes del fondo de caja chica.</p> <p>- El responsable deberá entregar cada uno de los documentos fuentes a nombre de la empresa para que sean válidos.</p>	
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El fondo de caja chica será entregado a un solo responsable establecido en las dos oficinas.</li> <li>✓ Se establecerá un monto máximo de 50,00 dólares americanos para el fondo de caja chica, entregado al responsable en cheque.</li> <li>✓ La reposición del fondo se hará mediante cheque a favor del responsable de caja chica.</li> <li>✓ Este fondo se cargará a cada una de las cuentas de gastos, según su especificación debidamente sustentados con los documentos fuentes.</li> </ul>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Gerente autoriza y entrega el cheque para apertura del fondo de caja chica.</li> <li>✓ Registro de gastos en la hoja de Excel, con soporte de los documentos fuentes, por el responsable.</li> <li>✓ Revisión los gastos y saldo del fondo de caja chica.</li> <li>✓ Verificación de los registros de la cuenta.</li> <li>✓ Archivo de documentos.</li> </ul>
<p><b>PROCESO</b></p>	





**Referencia:** Las autoras

**Tabla 32:** Dinámica de la Cuenta Bancos.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Activo	<b>SUBGRUPO:</b> Activo Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.1.01.01	<b>CUENTA:</b> Bancos
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Registra la cantidad de dinero que se mantiene dentro de una institución financiera, controla el movimiento de entradas y salidas que posee la empresa en una cuenta de ahorros o corriente que se tiene en instituciones financieras relacionadas.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al ingresar cheques o depósitos a las cuentas bancarias que se mantienen en las instituciones financieras.</li> <li>• Por ingreso de aportaciones de los accionistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al realizar pagos con cheques, notas de crédito o retiros, ya sea para: <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Fondo de caja chica.</li> <li>_ Pago de gastos administrativos y ventas.</li> <li>_ Pago de sueldos y salarios.</li> <li>_ Adquisición de propiedad, planta y equipo.</li> </ul> </li> </ul>
---	--

**POLÍTICAS**

- El dinero recaudado en comisiones de prestación de servicios deberá ser depositado en la cuenta de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. En un periodo máximo de 24 horas.
- No existirán depósitos de dinero en cuentas particulares de los accionistas.
- Se deberá verificar la disponibilidad de dinero para emisión de cheques, en ningún caso se girarán cheques sin fondo.
- Se mantendrá actualizado, en la institución financiera y en los registros de la empresa, la autorización de firmas para el giro de cheques.
- Se deberá adherir a los talonarios los cheques originales cancelados.
- Se continuará consecutivamente la numeración de los cheques acorde a la fecha del egreso.
- Se realizarán conciliaciones bancarias mensuales.

**CONTROL INTERNO**

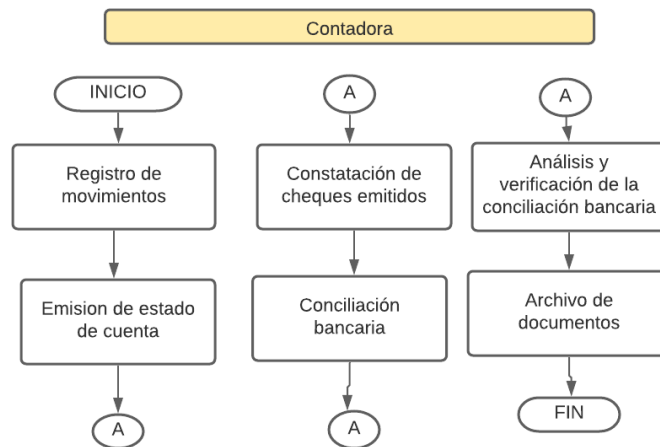
- ✓ Se debe seleccionar las instituciones

**PROCEDIMIENTOS**

- ✓ Realizar registros de movimientos de la

<p>financieras, el número de cuentas y la forma de consignación (sea ahorros o corriente).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seleccionar el responsable del manejo de chequeras y mantener los registros auxiliares.</li> <li>✓ Asignación de firmas autorizadas, para el giro de pago en cheques.</li> <li>✓ Fijar el plazo de conciliaciones bancarias mensuales.</li> </ul>	<p>cuenta y cheques emitidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar mensualmente los estados de cuenta.</li> <li>✓ Realizar interrumpidamente la conciliación bancaria mensual.</li> <li>✓ Verificar constantemente el saldo de la cuenta para emisión de cheques.</li> <li>✓ Llevar un registro de cheques emitidos.</li> <li>✓ Realización del análisis de la conciliación bancaria mensual.</li> </ul>
---	--

**PROCESO**




**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES. Estado de flujos de efectivo (sección 4 y 7)
- NICC 7: Estado de flujos de efectivo

**Referencia:** Las autoras

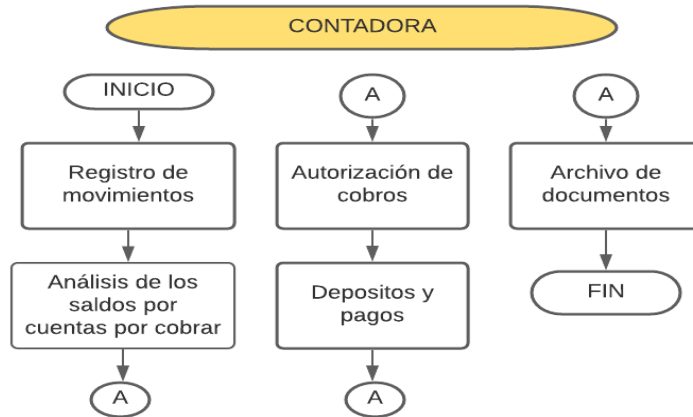
**Tabla 33:** Dinámica de la Cuenta Cuentas por cobrar.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Activo	<b>SUBGRUPO:</b> Activo Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.1.03	<b>CUENTA:</b> Cuentas por cobrar  <b>SUBCUENTA:</b> Cuentas por cobrar socios  Anticipos  Anticipos empleados
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Representan derechos exigibles originados por la prestación de dinero a las partes que integran la empresa ya sea a los socios o por anticipos a empleados, que se transformaran en efectivo al terminar el plazo otorgado.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de ingresos reconocidos no recaudados.</li> <li>• Por monto de créditos otorgados a favor de los socios de la empresa.</li> <li>• Por monto de anticipos otorgados a empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de pagos realizados por los clientes.</li> <li>• Por el importe de créditos descontados de los socios de la empresa.</li> <li>• Por el importe de anticipos descontados del rol de pagos a empleados.</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las cuentas por cobrar no deberán superar el 10% del total.</li> <li>- Se mantendrá cuentas por cobrar a socios con previa aprobación de Junta Universal de</li> </ul>	

<p>Accionistas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se mantendrá cuentas por cobrar a empleados con previa autorización del gerente general con autorización de descuento en el rol de pagos del empleado.</li> <li>- Se establecerán los montos para anticipos a empleados acorde a la disponibilidad y tiempos de pago en concordancia con lo que establezca el gerente general.</li> <li>- Las cuentas por cobrar se registrarán en el momento de haberse efectuado las autorizaciones.</li> <li>- Se revelará el saldo de esta cuenta cada vez que existan reuniones de Junta universal de accionistas.</li> <li>- Los empleados que reciban anticipos deberán firmar cada mes su rol de pago descontado para su debido sustento.</li> </ul>	
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificación de actas aprobadas para la entrega de créditos a socios.</li> <li>✓ Verificación de firmas de aprobación del Gerente general para otorgar anticipos de empleados.</li> <li>✓ Constatación periódica de los valores descontados en el rol de pago a los empleados.</li> <li>✓ Se llevará un registro detallado y clasificado por conceptos, tipos y valores a cobrar.</li> </ul>	<p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar un análisis previo del saldo disponible de la empresa para el otorgamiento de cuentas por cobrar.</li> <li>✓ Verificar que los soportes para otorgar cuentas por cobrar se encuentren en orden.</li> <li>✓ Registrar adecuadamente los movimientos de las cuentas por cobrar.</li> <li>✓ Realizar la constatación del pago de todas las cuentas por cobrar.</li> <li>✓ Archivar de manera adecuada los</li> </ul>

	documentos soporte de las cuentas por cobrar.
--	---

**PROCESO**




**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES Instrumentos Financieros Básicos (sección 11)
- NIC 32; 39 Instrumentos Financieros
- NIIF 7; 9 Instrumentos Financieros

**Referencia:** Las autoras

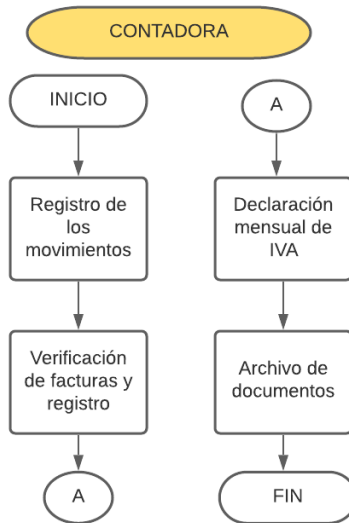
**Tabla 34:** Dinámica de la Cuenta Con la administración tributaria.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Activo	<b>SUBGRUPO:</b> Activo corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.1.04.	<b>CUENTA:</b> Con la Administración Tributario

	<p><b>SUBCUENTA:</b></p> <p>Crédito tributario IVA</p> <p>Crédito tributario Renta</p> <p>Retenciones IVA</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Registra los valores que han sido cancelados por el concepto de IVA en la compra de bienes o servicios que gravan este impuesto para utilización dentro de la empresa, además de las retenciones efectuadas de IVA y Renta.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DEBITA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ACREDITA</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el IVA pagado en la compra de bienes o servicios para la utilización dentro de la empresa.</li> <li>• Por las retenciones de IVA y Renta que han sido recibidas en el periodo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por las devoluciones que se realicen o descuentos que se haga sobre las compras, siempre que estas sean de contado.</li> <li>• Por la cancelación de fin de mes para la determinación del IVA a cargo o a favor de la empresa.</li> </ul>
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se registrará en la hoja de Excel todas las compras de bienes o servicios realizadas en el mes con el fin de determinar el IVA cancelado a favor de la empresa que permita determinar la existencia de crédito tributario en el pago de obligaciones mensuales.</li> <li>- Se registrarán todas las retenciones que han sido recibidas en el periodo por concepto de IVA y Renta.</li> <li>- Se pagará el monto establecido por el ente regulador que en la actualidad este vigente.</li> </ul>	
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registrar los valores correspondientes por concepto de IVA que determinarán al final del mes si está a cargo o a favor de la empresa.</li> <li>✓ Registrar los valores correspondientes por las retenciones de IVA y Renta recibidas en el periodo.</li> <li>✓ Documentar cada uno de los documentos fuentes de acuerdo al mes correspondiente para sustento.</li> <li>✓ Realizar mensualmente la declaración correspondiente por concepto de IVA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de los bienes que gravan IVA conforme a la tarifa establecida por la ley de régimen tributario interno.</li> <li>✓ Se realizarán las declaraciones mensuales de IVA y se verificarán los saldos a favor con los documentos fuentes para su registro.</li> <li>✓ Se archivarán los documentos fuentes y la declaración por cada mes realizado.</li> </ul>
--	--

**PROCESO**




**NORMATIVA**



- NIIF para PYMES sección 29
- NIC 12 Impuesto a las Ganancias

**Referencia:** Las autoras

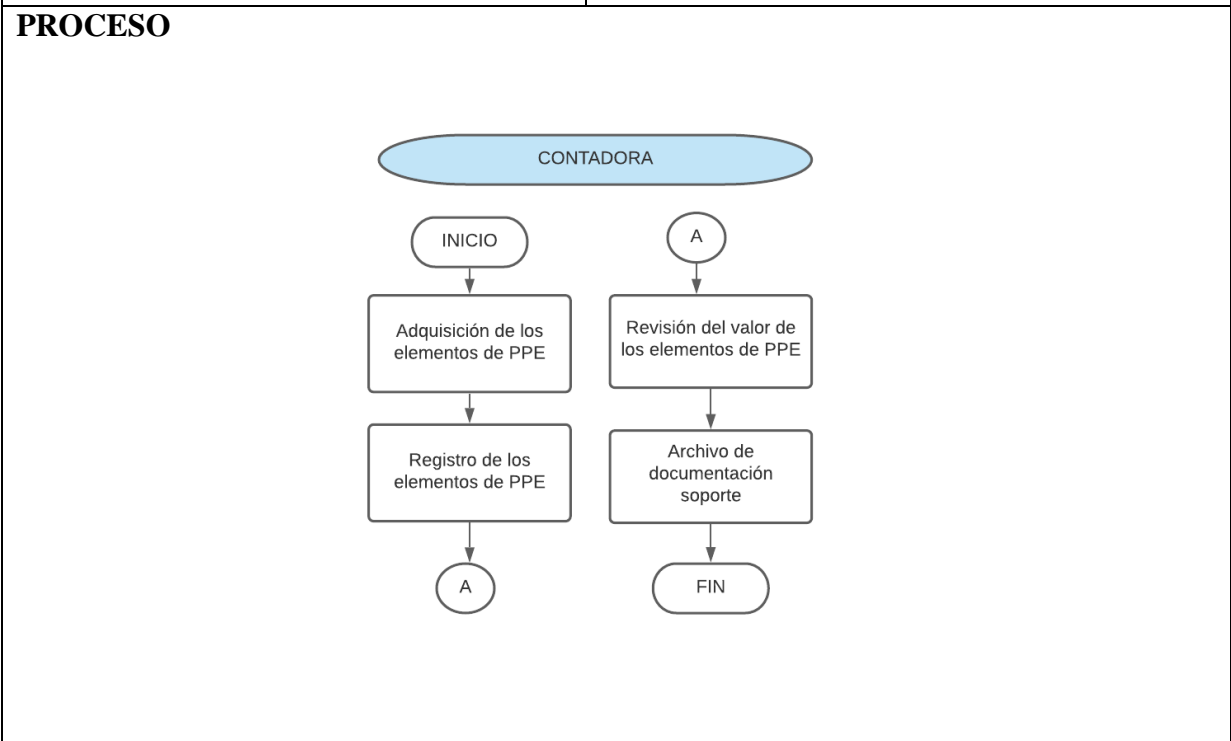
**Tabla 35:** Dinámica de la Cuenta Propiedad, planta y equipo.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Activo	<b>SUBGRUPO:</b> Activo no Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.2.1.	<b>CUENTA:</b> Propiedad, planta y equipo  <b>SUBCUENTA:</b>  Edificios  Muebles y enseres  Equipo de oficina  Equipos de computación
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Representa los activos tangibles adquiridos o construidos para el suministro de otros bienes y servicios que no se encuentran destinados a la venta y cuya vida útil sobrepasa el año de utilización.	
<b>DEBITA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por costo de adquisición, construcción del bien adquirido para uso de la empresa.</li> </ul>	<b>ACREDITA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de venta del bien</li> <li>• Por la depreciación del bien</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b>	

- Los bienes que se adquieran serán registrados a su valor de adquisición.
- El uso de los bienes que se adquieran será exclusivamente para las actividades que se realizan dentro de la empresa.
- Se determinará la seguridad de que la adquisición de bienes obtendrá beneficios económicos futuros para su valoración como activo.
- El Gerente será quien autorice la compra de nuevos activos o las bajas que sean necesarias realizarlas.
- Se deberá contratar un seguro para la protección del edificio en caso de que ocurra un evento.

<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener un registro de los bienes con numeración y características correspondientes.</li> <li>✓ Entregar a los empleados el bien mediante acta firmada para su correcto uso.</li> <li>✓ Verificar el correcto uso de los bienes por parte de los empleados.</li> <li>✓ Realizar constataciones y verificaciones de los bienes según lo requiera la gerencia.</li> <li>✓ Verificar que se realicen adecuadamente las depreciaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constatación del cumplimiento, confiabilidad y suficiencia del control interno establecido para el buen uso de los bienes.</li> <li>✓ Se deberá preparar una cédula que contenga el resumen de registro de los bienes con numeración y características correspondientes al igual que el cálculo de las depreciaciones.</li> <li>✓ Se deberá examinar la documentación que certifique que el bien es de propiedad de la empresa.</li> <li>✓ Se deberá tener un archivo de la</li> </ul>

	documentación para propiedad, planta y equipo.
--	--




**NORMATIVA**

- NIIF para PYEMES. Sección 17 Propiedad, Planta y Equipo
- NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 36:** Dinámica de la Cuenta Depreciaciones Acumuladas


 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Activo	<b>SUBGRUPO:</b> Activo no Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.2.1.05.	<b>CUENTA:</b> Depreciaciones acumuladas <b>SUBCUENTA:</b>

	<p>Dep. Acum. Edificio</p> <p>Dep. Acum. Muebles y enseres</p> <p>Dep. Acum. Equipos de oficina</p> <p>Dep. Acum. Equipos de computación</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Registra el desgaste físico que sufren los activos por su uso normal o intensivo en las actividades de la empresa.</p>	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el gasto por depreciación del bien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la depreciación acumulada del bien.</li> </ul>
<p><b>POLÍTICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los bienes serán depreciados de acuerdo al método de línea recta y se respetará los porcentajes que la ley establezca o en concordancia a lo establecido en la Junta General de Accionista y realizarla una vez al año.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar correctamente los elementos para la depreciación en método lineal de acuerdo a los porcentajes estipulados por el Servicio de rentas internas y según NIIF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá realizar la depreciación acumulada por separado según las características de los bienes, así como se lo disponga en la Junta Universal de Accionistas.</li> </ul>

<p><b>PROCESO</b></p>
<p><b>NORMATIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYEMES. Sección 17 Propiedad, Planta y Equipo</li> <li>• NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo</li> </ul>

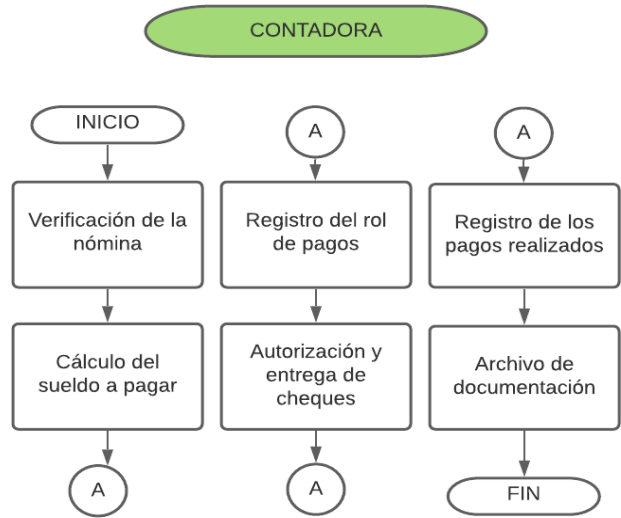
**Referencia:** Las autoras

**Tabla 37:** Dinámica de la Cuenta Obligaciones Corrientes.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Pasivo	<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 2.1.01.	<b>CUENTA:</b> Obligaciones Corrientes <b>SUBCUENTA:</b> Sueldos por pagar
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Representa las obligaciones laborales por remuneraciones pendientes de pago durante el mes hacia los empleados en contraprestación de su esfuerzo entregado a la empresa.</p>	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al cancelar los sueldos a los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al reconocer la obligación laboral de pago</li> </ul>

empleados.	por concepto de sueldos.
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El sueldo será establecido en concordancia a las especificaciones del trabajo a desarrollarse y en ningún caso podrá ser inferior al establecido como SBU.</li> <li>- El salario deberá estar establecido en el contrato laboral de acuerdo con los siguientes parámetros: duración de la jornada de trabajo, plazos para el pago de los sueldos, salario básico unificado y la fijación del sueldo por puesto de trabajo.</li> <li>- Se realizará el aviso de entrada del empleado acorde a las especificaciones del contrato laboral, además de ser inscrito el día que empiece sus funciones.</li> <li>- Los sueldos serán pagados mediante cheque a cada empleado con la respectiva copia del rol de pagos firmado.</li> </ul>	
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer específicamente el valor de los sueldos considerando la complejidad de la función o cargo, experiencia requerida y formación académica, este valor no puede ser menor al SBU.</li> <li>✓ Determinar el valor de hora extra de acuerdo a lo establecido en la ley, serán pagadas según lo determine la gerencia.</li> </ul>	<p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realizará el pago de sueldos acorde lo establecido en el contrato laboral.</li> <li>✓ Verificación de las horas y días trabajados por el empleado, así también como el puesto que ejerce.</li> <li>✓ Realización de los roles de pago correspondiente a fin de mes de cada empleado.</li> <li>✓ Se deberá archivar los roles de pago firmados como constatación del pago.</li> </ul>

**PROCESO**




**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES sección 11: Instrumentos financieros básicos
- NIIF para PYMES sección 22: Pasivos y Patrimonio
- NIC 32: Instrumentos financieros: presentación
- NIC 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y medición

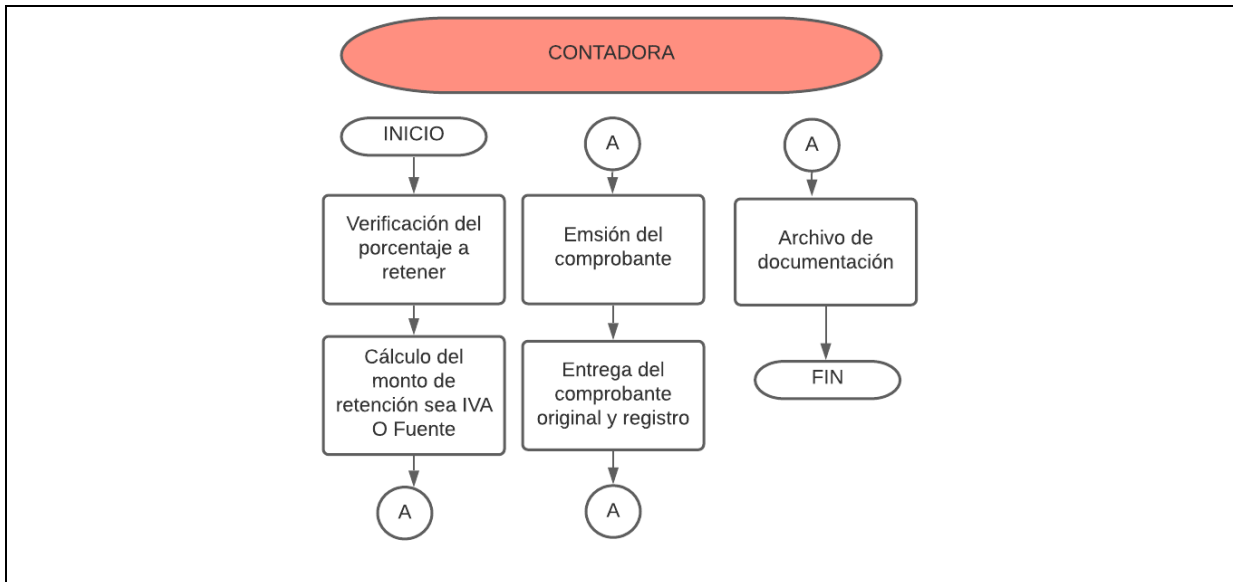
**Referencia:** Las autoras

**Tabla 38:** Dinámica de la Cuenta Con la administración tributaria pasivo.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Pasivo	<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 2.1.02.	<b>CUENTA:</b> Con la administración tributaria <b>SUBCUENTA:</b> Retenciones en la fuente

	Retenciones IVA
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Representa la cantidad de dinero en porcentaje que se descuenta para cubrir las obligaciones con el ente regulador.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se cancela las obligaciones tributarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por retenciones efectuadas que se debe pagar en las fechas y condiciones legales vigentes.</li> </ul>
<b>POLITICA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberá efectuar las debidas retenciones en concordancia a lo establecido en la Ley y Reglamento del régimen tributario interno.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar las retenciones correspondientes en la adquisición de bienes y servicios.</li> <li>✓ Verificar cada los saldos de retenciones efectuadas para el pago de obligaciones mensuales.</li> <li>✓ Llevar un control en la hoja de Excel correspondiente a las retenciones emitidas en concordancia a la Ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se deberá calcular el monto de la retención de acuerdo a las características de la adquisición sea fuente o IVA, o ambas.</li> <li>✓ Se deberá entregar el comprobante de retención efectuada en la adquisición de bienes y servicios según corresponda.</li> <li>✓ Se deberá archivar los documentos de respaldo.</li> </ul>
<b>PROCESO</b>	






**NORMATIVA**

- NIC 32 Instrumentos Financieros
- NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición
- NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a revelar
- NIIF 9 Instrumentos Financieros

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 39:** Dinámica de la Cuenta Impuestos por pagar.

 <p style="text-align: center;"><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Pasivo	<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 2.1.02.03	<b>CUENTA:</b> Impuestos por pagar  <b>SUBCUENTA:</b> SRI por pagar (IVA)  SRI por pagar (Retenciones)

**DESCRIPCIÓN:** Representa el valor pendiente de pago al ente regulador que se debe cancelar en el corto plazo, de acuerdo al calendario y procedimientos establecidos.

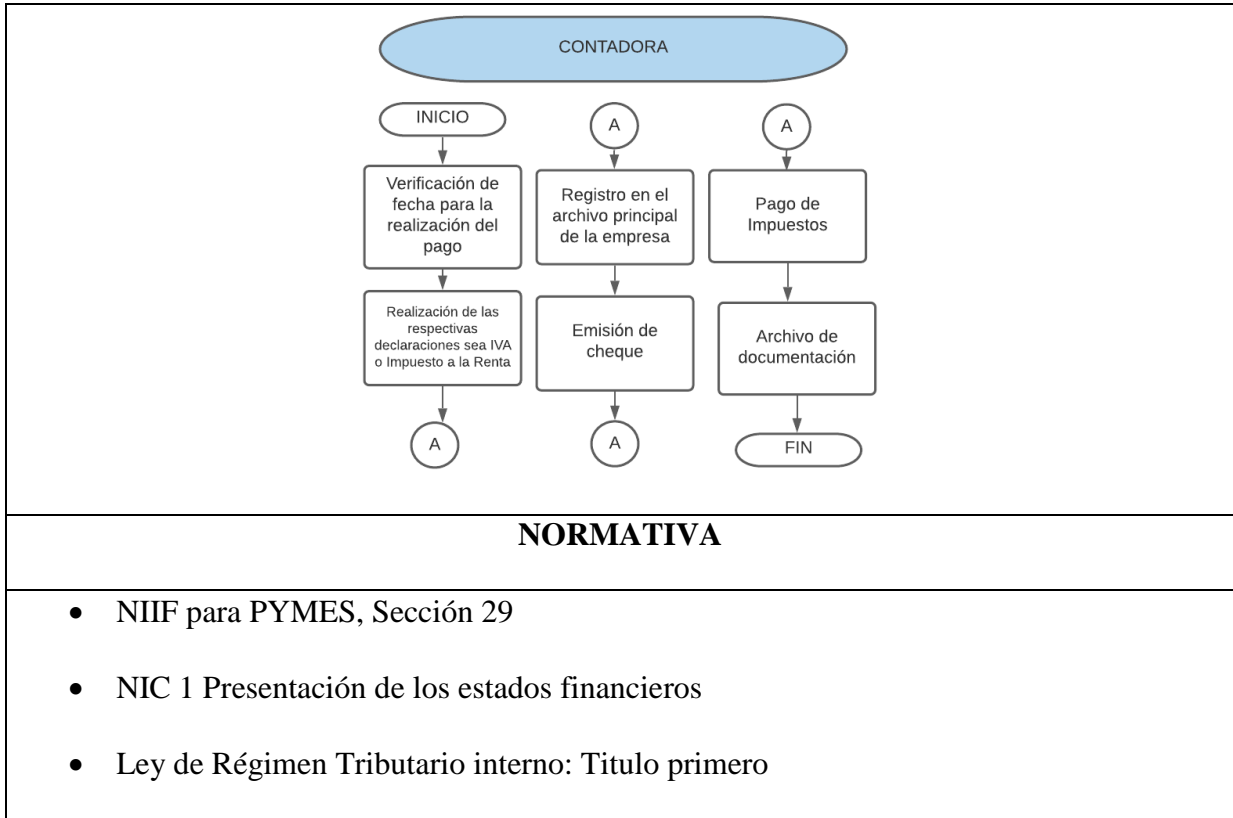
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al cancelar las obligaciones por concepto de declaraciones mensuales de IVA y anual del Impuesto a la renta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor que se genera en la declaración del impuesto por pagar.</li> </ul>

**POLÍTICAS**

- Se realizará el cálculo del impuesto acorde a lo dispuesto en la Ley.
- Se deberá llevar un registro de los pagos realizados con el monto, número de comprobante y fecha de cada uno de los pagos.
- Los pagos deberán ser autorizados y aprobados por el Gerente.


<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar el cálculo del impuesto a pagar sea por concepto de IVA o Renta según corresponda en el calendario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se deben identificar las fechas de pago de impuesto aplicables.</li> <li>✓ Se realiza el pago correspondiente a las declaraciones mensuales mediante cheque.</li> <li>✓ Se archivarán los comprobantes de pago de los impuestos sea IVA o Renta.</li> </ul>

**PROCESO**



**Referencia:** Las autoras

**Tabla 40:** Dinámica de la Cuenta Por beneficios de ley empleados.


 <p style="text-align: center;"><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Pasivo	<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 2.1.03.	<b>CUENTA:</b> Por beneficios de ley empleados  <b>SUBCUENTA:</b>  Décimo Tercer sueldo  Décimo Cuarto sueldo

	Vacaciones por pagar 15% Trabajadores por pagar
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Representa las obligaciones laborales por pago de beneficios sociales durante el periodo de tiempo establecido según lo establezca el Código de trabajo.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Al cancelar los pagos por concepto de beneficios sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al reconocer la obligación laboral por concepto de beneficios sociales.</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deberá reconocer al empleado los beneficios de ley establecidos en el código de trabajo.</li> <li>Se deberán pagar los beneficios acordados en concordancia a lo establecido en el contrato laboral.</li> <li>Los pagos se deberán realizar mediante cheque de la empresa.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar el pago de beneficios de ley en el contrato laboral.</li> <li>✓ Pagar los beneficios de acuerdo a las fechas establecidas en la Ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se deberá calcular el monto a recibir por beneficio de ley en concordancia con el tiempo de trabajo del empleado.</li> <li>✓ Se deberá proceder con el pago en las fechas establecidas por el ente regulador.</li> <li>✓ Verificación del pago de los beneficios de ley.</li> <li>✓ Se archivarán los documentos firmados por el pago de beneficios de ley.</li> </ul>

<b>PROCESO</b>	
<b>NORMATIVA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF para PYMES, sección 28</li> <li>• NIC 19 Beneficios Sociales</li> <li>• Código de Trabajo Art.111 y Art. 113</li> </ul>	

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 41:** Dinámica de la Cuenta Obligaciones con el IESS

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Pasivo	<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 2.1.04	<b>CUENTA:</b> Obligaciones con el IESS <b>SUBCUENTA:</b> Aporte personal por pagar

	Aporte patronal por pagar Fondos de Reserva
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Representa las obligaciones laborales que tiene que cancelar al IESS al momento de ser contratados por concepto de aporte al empleado de acuerdo a la ley por patronales y personales.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Al cancelar el pago de los aportes al IESS a los beneficiarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por el valor de las obligaciones laborales que están pendientes de pago.</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deberá reconocer al empleado los beneficios de ley establecidos en el IESS.</li> <li>Se deberán pagar los beneficios acordados en concordancia a lo establecido en el contrato laboral.</li> <li>Los pagos deberán realizarse mediante cheque de la empresa.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar los pagos de acuerdo con las fechas establecidas en el contrato laboral y como dice la ley.</li> <li>✓ Llevar un registro de los pagos provisionales que se han realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificación mensual de los pagos a realizarse a través de reporte debidamente aprobado.</li> <li>✓ Se debe liquidar la obligación al empleado, conjuntamente con la documentación y firmas correspondientes en el rol de pagos.</li> <li>✓ El pago deberá ser archivado.</li> </ul>

<b>PROCESO</b>	
<b>NORMATIVA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 34.3 y 81 del Código de Trabajo</li> </ul>	

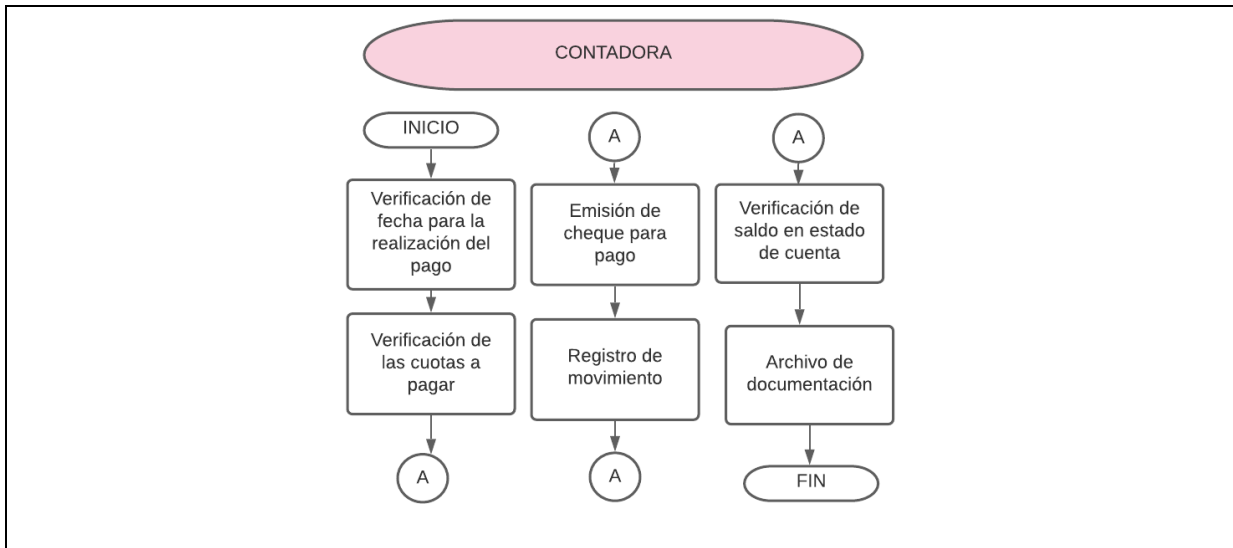
**Referencia:** Las autoras

**Tabla 42:** Dinámica de la Cuenta Obligaciones con instituciones financieras

<p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cía. Ltda.</p>	<p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>
<b>GRUPO:</b> Pasivo	<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo no Corriente
<b>NOMENCLATURA:</b> 2.2.01.	<p><b>CUENTA:</b> Obligaciones con instituciones financieras</p> <p><b>SUBCUENTA:</b> Préstamos por pagar</p>

<b>DESCRIPCIÓN:</b> Representan las obligaciones contraídas con instituciones financieras y los pagos posteriores durante el periodo de tiempo establecido.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por valor de las notas de crédito del pago de las obligaciones adquiridas con la institución financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al contraer nuevas deudas.</li> <li>• Por el valor de las notas de débito que incrementan las obligaciones.</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los préstamos adquiridos deberán ser aprobados por la Junta Universal de Accionistas.</li> <li>- Los préstamos deberán ser analizados por la Junta Universal de Accionistas especificando las necesidades que se presenten en la empresa.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>PROCEDIMEINTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar las especificaciones del contrato de préstamos para sus debidos pagos.</li> <li>✓ Constatar que los pagos se realicen en los plazos establecidos.</li> <li>✓ Determinar un registro que permita conocer el control de los pagos realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se deberá calcular los pagos a realizar conforme a lo que establece el contrato de préstamo otorgado por la institución financiera.</li> <li>✓ Se deberá llevar un registro de los pagos realizados y los pagos que aún están pendientes.</li> <li>✓ Se deberá llevar un archivo de los pagos.</li> </ul>
<b>PROCESO</b>	






### NORMATIVA

- NIC 32 Instrumentos Financieros
- NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición
- NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a revelar
- NIIF 9 Instrumentos Financieros
- NIIF para PYMES sección 11: Instrumentos Financieros Básicos
- NIIF para PYMES sección 25: Costos por préstamos

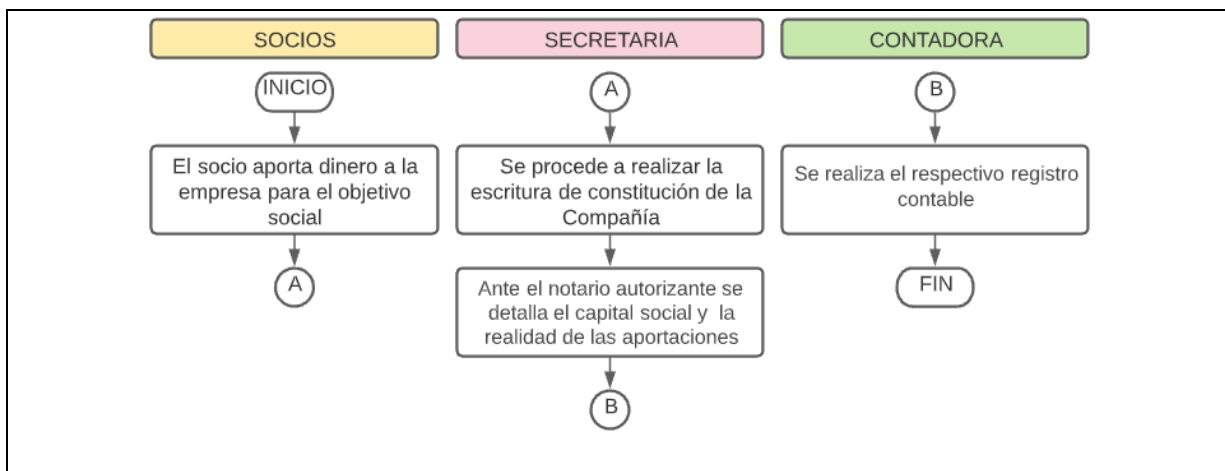
**Referencia:** Las autoras

**Tabla 43:** Dinámica de la Cuenta Capital suscrito

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cía. Ltda.</p>	<p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>
<p><b>GRUPO:</b> Patrimonio</p>	<p><b>SUBGRUPO:</b> Aportes Directos</p>

<b>NOMENCLATURA:</b> 3.1.01.	<b>CUENTA:</b> Capital Suscrito <b>SUBCUENTA:</b> Capital Social
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Esta cuenta describe el valor total de aportaciones iniciales y posteriores de los socios utilizados para constitución de la empresa.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por los aumentos o modificaciones de capital autorizado con el lleno de las formalidades legales.</li> <li>• Por retiros de capital por pérdidas.</li> <li>• Por liquidación de la empresa.</li> <li>• Por donación de algún bien del capital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el capital autorizado, suscrito, pagado o por suscribir.</li> <li>• Por los aportes que realizan los socios y por capitalizaciones de ascendentes.</li> <li>• Al aumentar el capital por capitalización de utilidades no distribuidas.</li> <li>• Por donaciones.</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ El capital social estará representado por acciones ordinarias.</li> <li>_ Los costos incrementales directamente atribuibles a la emisión de nuevas acciones se presentarán en el patrimonio neto como una deducción, neta de impuesto, de ingresos obtenidos.</li> <li>_ Las donaciones deberán formar parte del capital contribuido y se expresarán a su valor de mercado.</li> <li>_ Las cuentas de capital no deberán utilizarse para reflejar transacciones de resultados.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar la custodia de los títulos o instrumentos del capital.</li> <li>✓ Verificar los registros adecuados y actualizados de la integración del capital.</li> <li>✓ Comparar de los saldos de los libros auxiliares con el mayor.</li> <li>✓ Comprobar información sistematizada con cifras actualizadas.</li> <li>✓ Evidenciar si existen o no préstamos o anticipos sobre las propias acciones.</li> <li>✓ Verificar que se está cumpliendo con la revaluación periódica de todos los activos de su clase.</li> <li>✓ Verificar las actas de asamblea y comprobar las autorizaciones.</li> <li>✓ Verificar si los estados financieros se aprueban por los accionistas.</li> <li>✓ El reparto de utilidades según escritura de constitución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realice arqueo de certificados de acciones o cuotas sociales.</li> <li>✓ Envíe confirmaciones a los accionistas de su participación.</li> <li>✓ Verifique que todas las transacciones que hayan afectado al patrimonio o capital contable hayan estado soportadas en actas.</li> <li>✓ Revise las revaluaciones o la valuación de partidas que afectan al patrimonio.</li> <li>✓ Verifique el proceso de pago de utilidades del ejercicio.</li> <li>✓ Compruebe aportaciones para futuros aumentos de capital hayan sido acordadas por la asamblea de socios de accionistas.</li> <li>✓ Analice actas o memorandos de autorizaciones.</li> </ul>
<p><b>PROCESO</b></p>	




**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES sección 22: Pasivos y Patrimonio
- NIC 1: Presentación a los estados financieros
- NIC 8: Estado de Cambio en el Patrimonio
- NIC 32: Instrumentos financieros: presentación

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 44:** Dinámica de la Cuenta Reservas.

 VÁSQUEZ VÁSQUEZ Cia. Ltda.	<b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b>  <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b>
<b>GRUPO:</b> Patrimonio	<b>SUBGRUPO:</b> Aportes Directos
<b>NOMENCLATURA:</b> 3.1.02.	<b>CUENTA:</b> Reservas  <b>SUBCUENTA:</b> Reserva Legal  Reserva Facultativa  Capital Adicional

**DESCRIPCIÓN:** Esta cuenta refleja la segregación de un porcentaje de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico con la finalidad de autorización y la cobertura de posibles pérdidas.

<p><b>DEBITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cobertura de posibles pérdidas.</li> <li>• Por liquidación de la empresa.</li> </ul>	<p><b>ACREDITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la existencia de modificaciones de normativa legal.</li> <li>• Al aumentar el capital por capitalizaciones de reserva.</li> </ul>
--	---

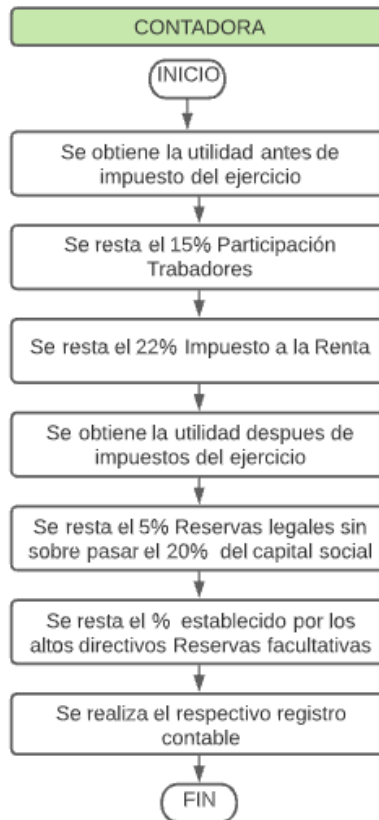
**POLÍTICAS**

- \_ Las reservas deberán ser reconocidas por su valor nominal en la fecha en que son aprobadas por la asamblea de socios.
- \_ Cuando las reservas se hubieren empleado para compensar pérdidas, la primea aplicación del excedente será la de establecer la reserva al nivel que tenía antes de su utilización.
- \_ Se deberá revelar en notas a los estados financieros el importe de las reservas constituidas en el año y cualquier otro movimiento en el periodo.

<p><b>CONTROL INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar que el valor de reservas sea establecido por los entes reguladores.</li> <li>✓ Verificar los registros adecuados y actualizados de las reservas.</li> <li>✓ Comparación de saldos de los libros auxiliares con el mayor.</li> </ul>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compruebe el cumplimiento de los requisitos legales.</li> <li>✓ Verifique los cálculos efectuados para determinar las reservas.</li> <li>✓ Verifique los movimientos de entrada y salida de reservas así como las</li> </ul>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confirmar la información sistematizada con cifras actualizadas.</li> <li>✓ Verificar y comprobar las actas de autorizaciones de utilización de las reservas.</li> </ul>	<p>transacciones efectuadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verifique las razones de su utilización revisando igualmente los cálculos y la contabilización.</li> <li>✓ Analice actas o memorandos de autorizaciones.</li> </ul>
--	---

**PROCESO**




**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES sección 22: Pasivos y Patrimonio
- NIC 1: Presentación a los estados financieros

- NIC 8: Estado de Cambio en el Patrimonio
- NIC 32: Instrumentos financieros: presentación

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 45:** Dinámica de la Cuenta Pérdidas o Ganancias.

 <p style="text-align: center;"><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Patrimonio	<b>SUBGRUPO:</b> Resultados
<b>NOMENCLATURA:</b> 3.2.01.	<b>CUENTA:</b> Pérdidas o Ganancias  <b>SUBCUENTA:</b> Resultados acumulados Resultados del ejercicio Pérdidas del ejercicio
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Esta cuenta muestra el valor de resultados positivos obtenidos por las operaciones realizadas durante el ejercicio económico.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por distribución de las utilidades del ejercicio.</li> <li>• Por el traslado a la cuenta utilidades acumuladas.</li> <li>• Por pérdidas de ejercicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ganancias de ejercicios.</li> <li>• Por el valor acumulado de ejercicios anteriores.</li> </ul>

## **POLÍTICAS**

- \_ La utilidad neta del ejercicio será el resultado final después de restar los costos, gasto, impuestos, participaciones y reservas correspondientes.
- \_ La parte de la utilidad distribuible que no se entregue a los accionistas pasará a formar parte del patrimonio de la empresa como resultados acumulados.

## **CONTROL INTERNO**

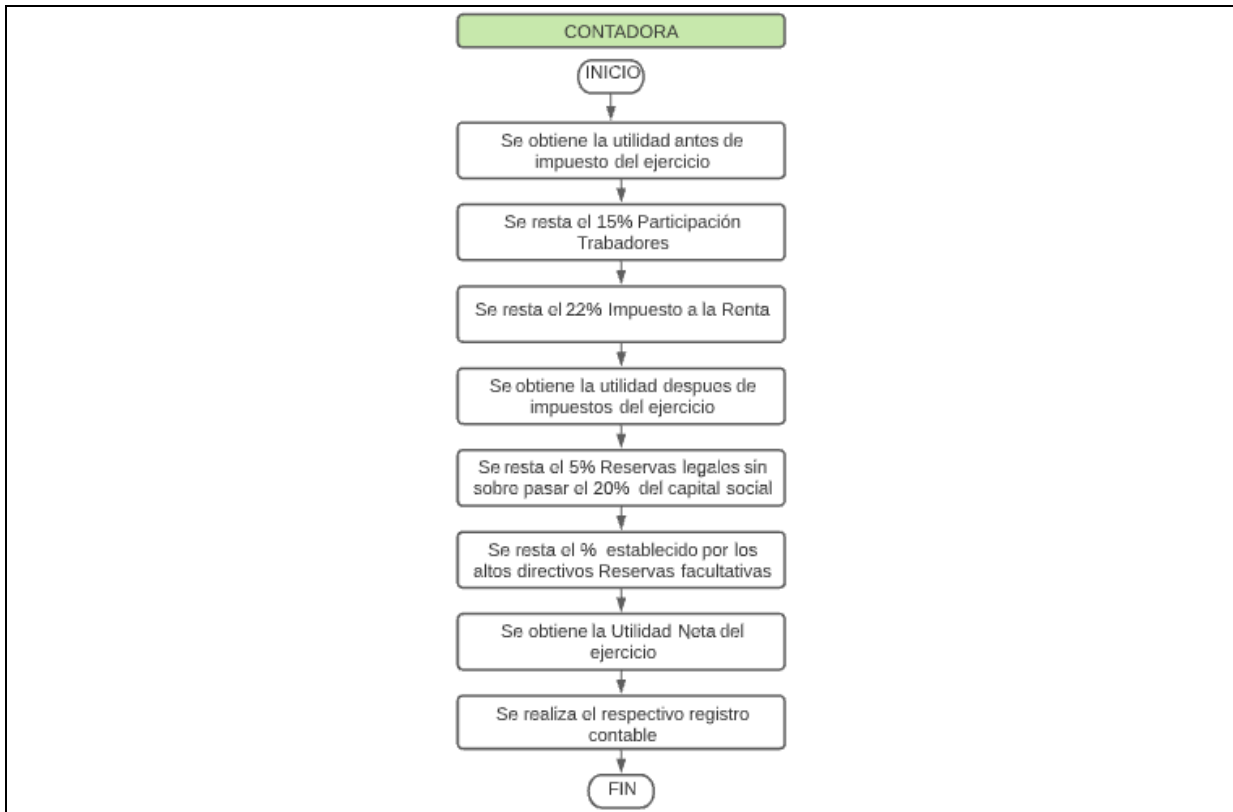
- ✓ Verificar si se respetan los acuerdos de la Asamblea de accionistas en cuanto al manejo de utilidades o pérdidas del ejercicio.
- ✓ Investigar cualquier ajuste efectuado en cuanto a utilidades.
- ✓ Comparación de los saldos de los libros auxiliares con el mayor.
- ✓ Confirmar la información sistematizada con cifras actualizadas.

## **PROCEDIMIENTO**

- ✓ Compruebe si en la escritura pública existen artículos donde se establezca el cálculo de utilidades.
- ✓ Verifique los registros de utilidades del periodo.
- ✓ Verifique los cálculos efectuados para determinar las utilidades.
- ✓ Analice actas o memorandos de autorizaciones.

## **PROCESO**






**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES sección 5: Estado del Resultado Integral y Estado de Resultado
- NIIF para PYMES sección 22: Pasivos y Patrimonio

*Referencia:* Las autoras

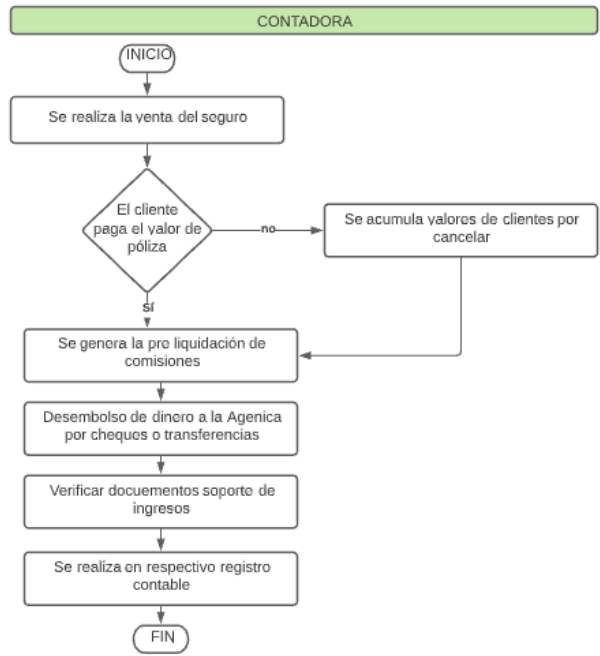
**Tabla 46:** Dinámica de la Cuenta Ingresos por servicios.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Ingresos	<b>SUBGRUPO:</b> Ingresos operativos
<b>NOMENCLATURA:</b> 4.1.01.	<b>CUENTA:</b> Ingresos por servicios
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Esta cuenta comprende las entradas económicas percibidas directamente por la presentación del servicio durante el ejercicio económico.</p>	

<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación del servicio.</li> <li>• Por errores en el registro de la transacción o al cierre del periodo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de la prestación del servicio.</li> </ul>
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Los ingresos de actividades ordinarias se reconocerán al valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir, disminuyendo los descuentos otorgados.</li> <li>_ Las ganancias se medirán al valor razonable de los ingresos devengados.</li> <li>_ Los ingresos de actividades ordinarias se reconocerán en los periodos contables en los cuales tiene lugar la prestación del servicio.</li> <li>_ Los ingresos de actividades ordinarias se reconocerán solo cuando sea probable que los beneficios económicos asociados con la transacción fluyan a la entidad.</li> <li>_ Cuando el resultado final de una transacción no pueda estimarse de forma fiable y no sea probable que se recuperen tampoco los costos incurridos en la misma, no se reconocerán ingresos de actividades ordinarias, pero se procederán a reconocer los costos incurridos como gastos del periodo.</li> </ul>	
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar la razonabilidad de las cifras de valores por prestación del servicio.</li> <li>✓ Verificar que las cifras de la prestación del servicio se encuentren plasmadas totalmente en el estado de resultados.</li> <li>✓ Verificar que se lleven registros de todos</li> </ul>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verifique los registros contables por la venta del servicio.</li> <li>✓ Evidencie la prestación del servicio con documentos fuente.</li> <li>✓ Analice si el estado de resultados muestra las cifras reales de la venta</li> </ul>

los ingresos por prestación del servicio. ✓ Comprobar que los ingresos estén respaldados con documentación.	del servicio.
--	---------------

**PROCESO**




**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES sección 23: Ingreso de Actividades Ordinarias
- NIC 18: Ingresos Ordinarios

**Referencia:** Las autoras

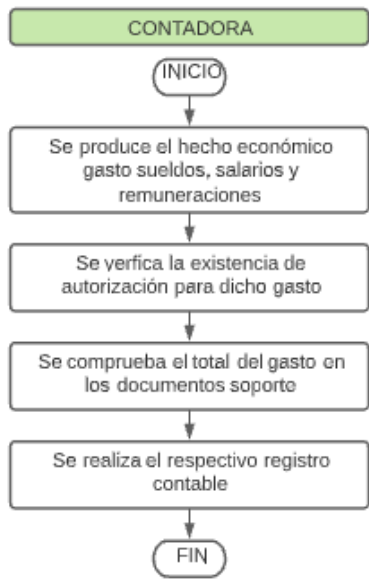
**Tabla 47:** Dinámica de la Cuenta Gasto sueldos y salarios

 <b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b> <small>VASQUEZ VASQUEZ Cia. Ltda.</small>	<b>GRUPO:</b> Gastos	<b>SUBGRUPO:</b> Gastos Administrativos
	<b>NOMENCLATURA:</b> 5.1.01.	<b>CUENTA:</b> Sueldos, Salarios y demás

	Remuneraciones <b>SUBCUENTA:</b> Gasto Sueldos por pagar.
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Esta cuenta registra los gastos incurridos por la relación laboral con el personal de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor pagado o causado por el pago de sueldos o salarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Estos gastos se registrarán cuando la transacción, según el postulado del devengado, con independencia de ser al contado o a crédito.</li> <li>_ Todos los gastos deberán ser autorizados por el gerente general.</li> <li>_ Se deberán revelar la composición de los gastos según la naturaleza del gasto.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprobar que los gastos sueldos por pagar que muestra el estado de resultado correspondan a las transacciones efectivamente realizadas.</li> <li>✓ Comprobar la existencia del empleado asegurándose que efectivamente realice la prestación del servicio a la empresa en el periodo correspondiente.</li> <li>✓ Verificar que los gastos sueldos por pagar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examine los documentos originales que respalden los gastos sueldos por pagar.</li> <li>✓ Obtenga la nómina del personal de la organización y conforme periodos de pago.</li> <li>✓ Verifique los registros contables de gastos sueldos por pagar.</li> <li>✓ Compare de los distintos renglones de</li> </ul>

<p>se registren correctamente, sin incluir transacciones de periodos contables anteriores.</p> <p>✓ Confirma la respectiva documentación de las erogaciones.</p>	<p>gastos sueldos por pagar en caso de haber variaciones con meses o años anteriores.</p> <p>✓ Analice la conexión de las cuentas de gastos sueldos por pagar con las cuentas de pasivo relativas.</p> <p>✓ Verifique los cálculos, aritméticos para el registro contable.</p>
--	--

**PROCESO**




**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES sección 5: Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 48:** Dinámica de la Cuenta Aportes a la Seguridad Social.

 <p style="text-align: center;"><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Gastos	<b>SUBGRUPO:</b> Gastos Administrativos
<b>NOMENCLATURA:</b> 5.1.02.	<b>CUENTA:</b> Aportes a la Seguridad Social  <b>SUBCUENTA:</b> Gasto aporte personal por pagar Gasto aporte patronal por pagar Gasto fondos de reserva
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Esta cuenta registra los gastos incurridos por aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor pagado o causado aporte personal.</li> <li>• Por el valor pagado o causado aporte patronal.</li> <li>• Por el valor pagado o causado fondo de reserva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación del saldo cierre de ejercicio.</li> </ul>
<b>POLÍTICAS</b>  _ Estos gastos se registrarán cuando la transacción según el postulado del periodo devengado, con independencia de ser al contado o a crédito.  _ Todos los gastos deberán ser autorizados por el gerente general.	

\_ Se deberá revelar la composición de los gastos según la naturaleza del gasto.

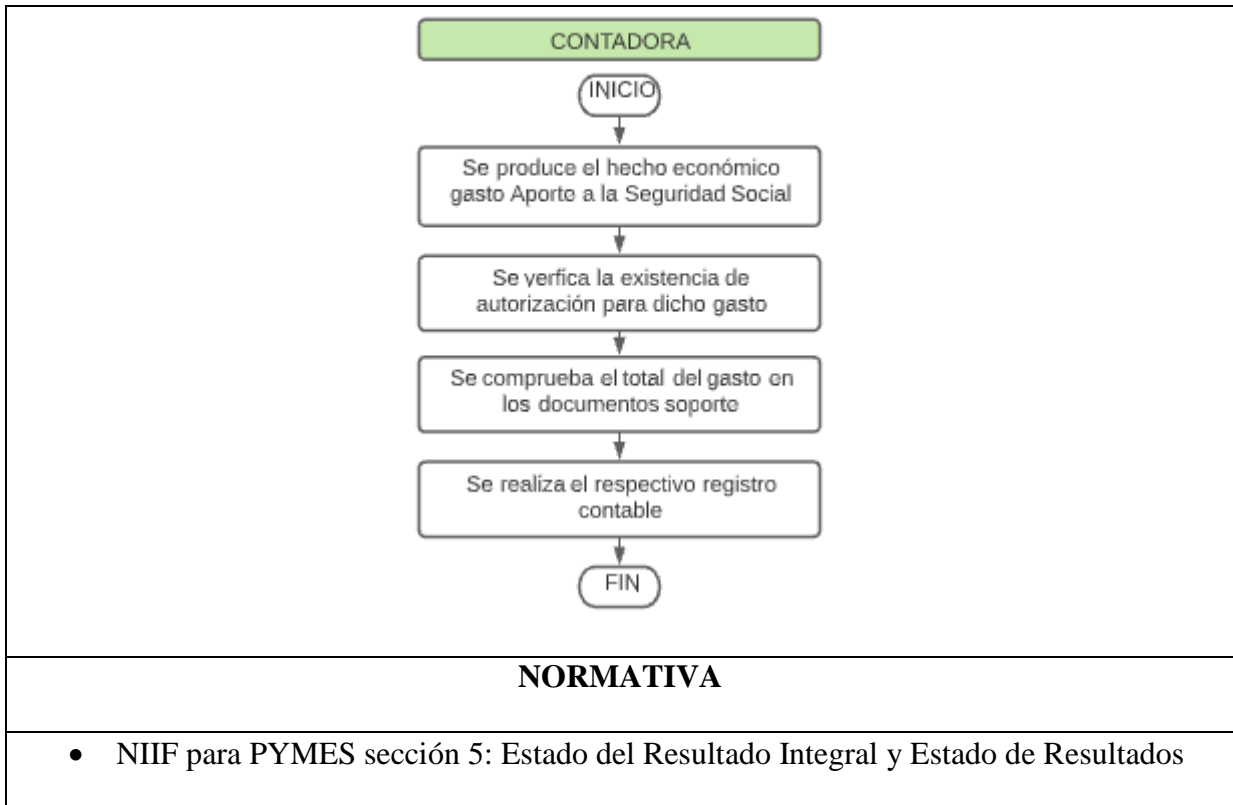
**CONTROL INTERNO**

- ✓ Comprobar que los gastos aportes a la Seguridad Social que muestra el estado de resultado corresponda a transacciones efectivamente realizadas.
- ✓ Comprobar la existencia del empleado asegurándose que efectivamente realizo la prestación del servicio a la empresa en el periodo correspondiente.
- ✓ Verificar que los gastos aportes a la Seguridad Social se registren correctamente, sin incluir transacciones de periodos contables anteriores.
- ✓ Confirmar la respectiva documentación de las erogaciones.

**PROCEDIMIENTO**


- ✓ Examine los documentos originales que respalden los gastos aporte a la Seguridad Social.
- ✓ Obtenga la nómina del personal de la organización y confirme periodos de aporte.
- ✓ Verifique los registros contables de gastos aportes a la Seguridad Social.
- ✓ Compare de los distintos renglones de gastos aportes a la Seguridad Social en caso de haber variaciones con meses o años anteriores.
- ✓ Analice la conexión de las cuentas de gastos aportes a la Seguridad Social con cuentas de pasivo relativas.
- ✓ Verifique los cálculos aritméticos para el registro contable.

**PROCESO**



**Referencia:** Las autoras

**Tabla 49:** Dinámica de la Cuenta Gastos beneficios sociales.

 <b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b>	<b>GRUPO:</b> Gastos
<b>NOMENCLATURA:</b> 5.1.03.	<b>SUBGRUPO:</b> Gastos Administrativos  <b>CUENTA:</b> Beneficios Sociales e Indemnizaciones  <b>SUBCUENTA:</b> Gasto Décimo tercero Gasto Décimo cuarto



	<p>Gasto Vacaciones</p> <p>Gasto 15% Participación trabajadores</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Esta cuenta registra los gastos incurridos por beneficios laborales de los trabajadores de acuerdo a las disposiciones legales vigentes establecidas por el Ministerio de Relaciones Laborales.</p>	
<p><b>DEBITA</b></p>	<p><b>ACREDITA</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor pagado o causado Décimo tercero.</li> <li>• Por el valor pagado o causado Décimo cuarto.</li> <li>• Por el valor pagado o causado Vacaciones.</li> <li>• Por el valor pagado o causado 15% Participación Trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.</li> </ul>
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Las provisiones de beneficios a los empleados se efectuarán de acuerdo a leyes laborales y se efectuarán a los resultados del periodo.</li> <li>_ Este beneficio corresponderá a todo el personal de rol general y que equivale a un importe fijo según los contratos particulares de cada trabajador.</li> <li>_ Estos gastos se registrarán cuando la transacción según el postulado del devengado con independencia de ser al contado o a crédito.</li> <li>_ Todos los gastos deberán ser utilizados por el gerente general.</li> </ul>	

\_ Se deberá revelar la composición de los gastos según la naturaleza del gasto.

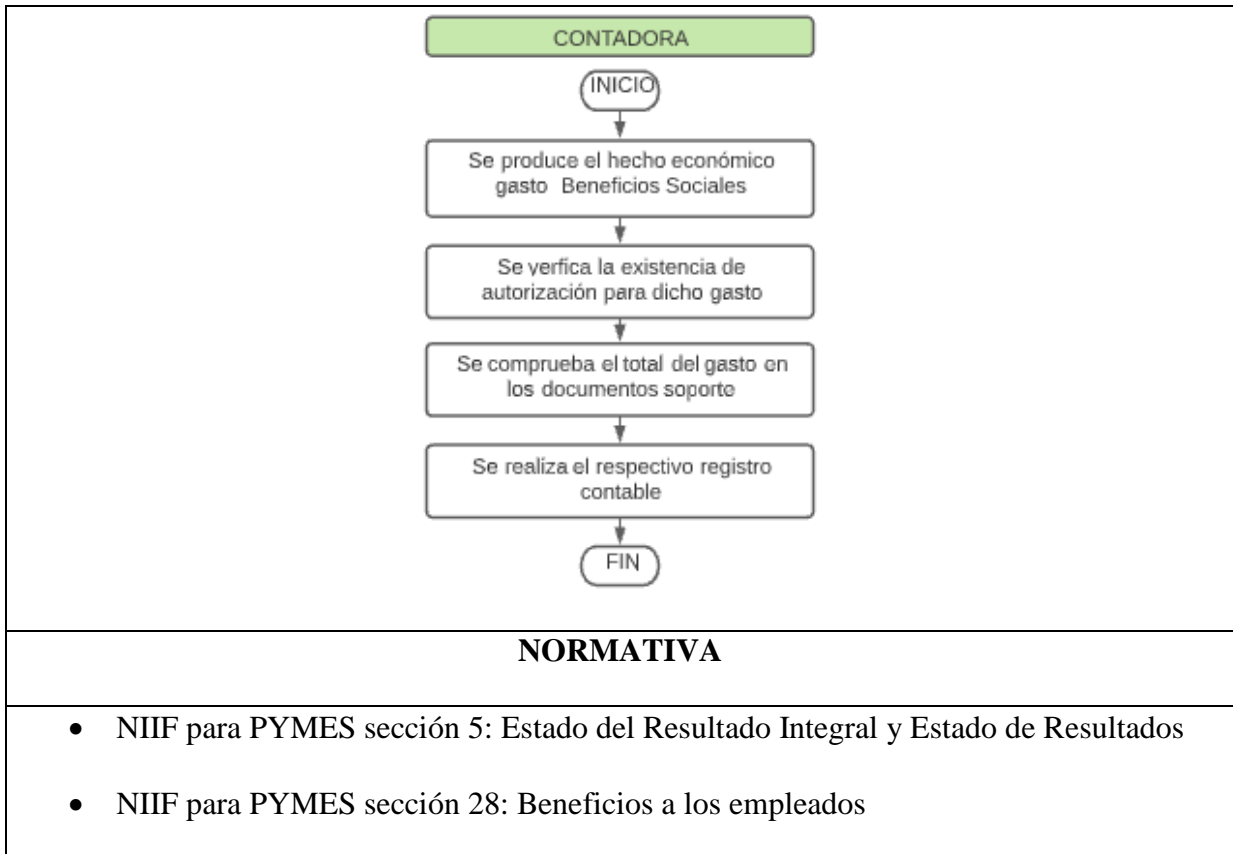
**CONTROL INTERNO**

- ✓ Comprobar que los gastos Beneficios Sociales que muestra el estado de resultados correspondan a transacciones efectivamente realizadas.
- ✓ Comprobar la existencia del empleado asegurándose que efectivamente realizó la prestación del servicio a la empresa en el periodo correspondiente.
- ✓ Verificar que los gastos Beneficios Sociales se registren correctamente sin incluir transacciones de periodos contables anteriores.
- ✓ Confirmar la respectiva documentación de las erogaciones.

**PROCEDIMIENTO**


- ✓ Examine los documentos originales que respalden los gastos Beneficios Sociales.
- ✓ Obtenga la nómina del personal de la organización y confirme periodos de aporte.
- ✓ Verifique los registros contables de gastos Beneficios Sociales.
- ✓ Compare de los distintos renglones de gastos Beneficios Sociales en caso de haber variaciones con meses o años anteriores.
- ✓ Analice la conexión de las cuentas de gastos Beneficios Sociales con las cuentas de pasivo relativas.
- ✓ Verifique los cálculos aritméticos para el registro contable.

**PROCESO**



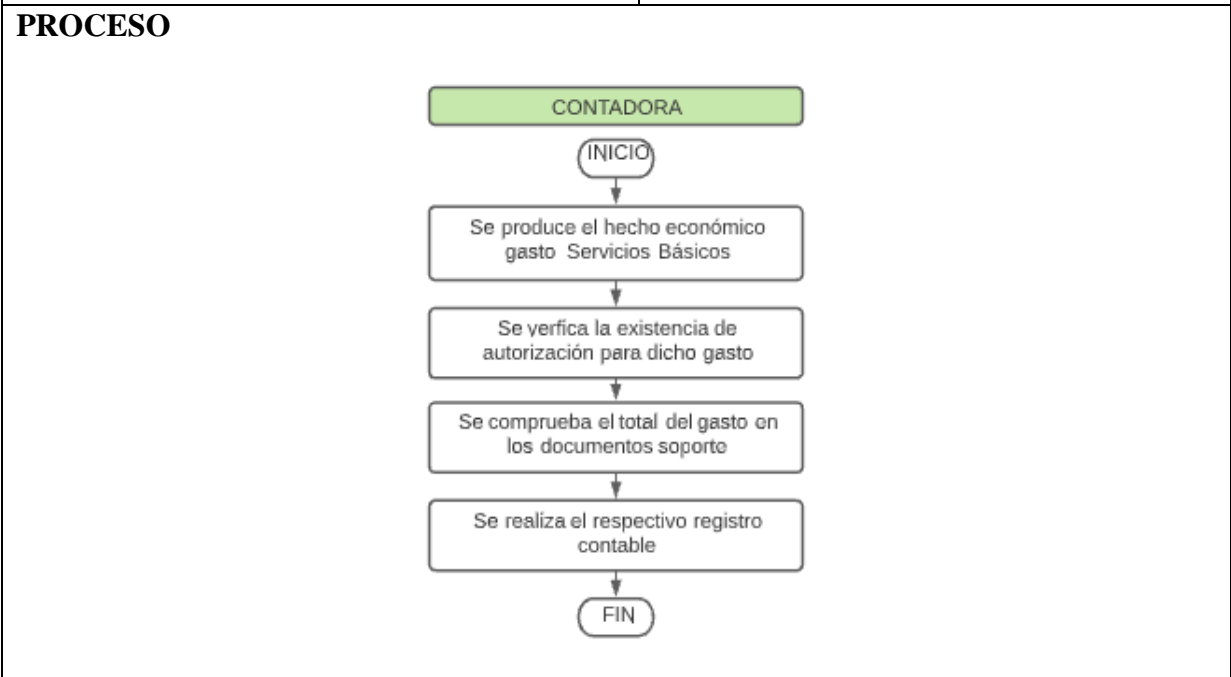
**Referencia:** Las autoras

**Tabla 50:** Dinámica de la Cuenta Gasto servicios básicos.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Gastos	<b>SUBGRUPO:</b> Gastos Administrativos
<b>NOMENCLATURA:</b> 5.1.04.	<b>CUENTA:</b> Servicios Básicos
	<b>SUBCUENTA:</b> Gastos Servicios Básicos
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Esta cuenta registra los gastos incurridos en servicios básicos como agua potable, luz eléctrica, teléfono e internet que utiliza la organización para el curso normal de sus actividades.	

<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor pagado o causado de agua potable.</li> <li>• Por el valor pagado o causado de luz eléctrica.</li> <li>• Por el valor pagado o causado teléfono e internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.</li> </ul>
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Estos gastos se registran cuando ocurra la transacción según el postulado del devengado con independencia de ser contado o a crédito.</li> <li>_ Todos los gastos deberán ser autorizados por el gerente general.</li> <li>_ Se deberá revelar la composición de los gastos según la naturaleza del gasto.</li> </ul>	
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprobar que los gastos Servicios Básicos que muestra el estado de resultados correspondan a transacciones efectivamente realizadas.</li> <li>✓ Verificar que los gastos Servicios Básicos se registren correctamente sin incluir transacciones de periodos contables anteriores.</li> <li>✓ Confirmar la respectiva documentación de las erogaciones.</li> </ul>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examine los documentos originales que respalden los gastos Servicios Básicos.</li> <li>✓ Verifique los registros contables de gastos Servicios Básicos.</li> <li>✓ Compare de los distintos renglones de gastos Servicios Básicos en caso de haber variaciones con meses o años anteriores.</li> <li>✓ Analice la conexión de las cuentas de</li> </ul>

	<p>gastos Servicios Básicos con las cuentas de pasivo relativas.</p> <p>✓ Verifique los cálculos aritméticos para el registro contable.</p>
--	---




**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES sección 5: Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 51:** Dinámica de la Cuenta gasto insumos de oficina.

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cia. Ltda.</p>	<p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>
<b>GRUPO:</b> Gastos	<b>SUBGRUPO:</b> Gastos Administrativos
<b>NOMENCLATURA:</b> 5.1.05.	<b>CUENTA:</b> Insumos de Oficina

	<p><b>SUBCUENTA:</b></p> <p>Gastos papelería</p> <p>Gastos útiles de aseo</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Esta cuenta registra los gastos incurridos en insumos de oficina como materiales de oficina, papelería, fotocopias y útiles de aseo que utiliza el personal de la organización para el curso normal de sus actividades.</p>	
<p><b>DEBITA</b></p>	<p><b>ACREDITA</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor pagado o causado de papelería.</li> <li>• Por el valor pagado o causado de útiles de aseo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.</li> </ul>
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Estos gastos se registran cuando ocurre la transacción según el postulado del devengado con independencia de ser al contado o a crédito.</li> <li>_ Todos los gastos deberán ser autorizados por el gerente general.</li> <li>_ Se deberá revelar la composición de los gastos según la naturaleza del gasto.</li> </ul>	
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprobar que los gastos Insumos de Oficina que muestra el estado de resultados correspondan a transacciones efectivamente realizadas.</li> <li>✓ Verificar que los gastos Insumos de Oficina se registren correctamente sin</li> </ul>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examine los documentos originales que respalden los gastos Insumos de Oficina.</li> <li>✓ Verifiquen los registros contables los gastos Insumos de Oficina.</li> <li>✓ Compare de los distintos renglones de</li> </ul>

<p>incluir transacciones de periodos contables anteriores.</p> <p>✓ Confirmar la respectiva documentación de las erogaciones.</p>	<p>gastos Insumos de Oficina en caso de haber variaciones con meses o años anteriores.</p> <p>✓ Analice la conexión de las cuentas de Insumos de Oficina con las cuentas de pasivo relativas.</p> <p>✓ Verifique los cálculos aritméticos para el registro contable.</p>
---	--

**PROCESO**




**NORMATIVA**

- NIIF para PYMES sección 5: Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados

**Referencia:** Las autoras

**Tabla 52:** Dinámica de la Cuenta Gasto depreciaciones.

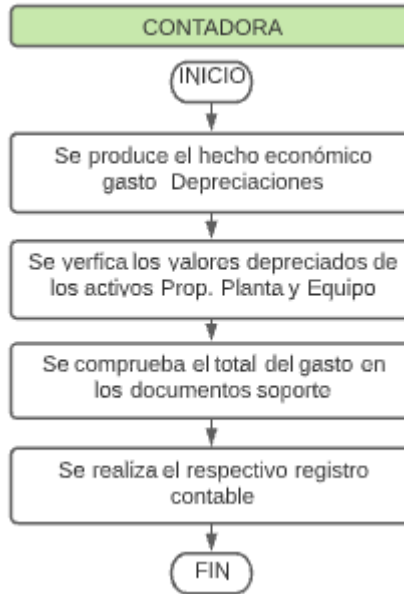
 <p style="text-align: center;"><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LDTA. AGENCIA ASEDORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>	
<b>GRUPO:</b> Gastos	<b>SUBGRUPO:</b> Depreciaciones
<b>NOMENCLATURA:</b> 5.2.01.	<b>CUENTA:</b> Propiedades, Planta y Equipo  <b>SUBCUENTA:</b> Gasto depreciación edificio Gasto depreciación muebles y enseres Gasto depreciación equipo de oficina Gasto depreciación equipo de computación
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Esta cuenta registra valores calculados de los activos propiedad, planta y equipo sobre la base del costo ajustado por la inflación, de acuerdo con la cuenta depreciación acumulada.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de la depreciación de edificios efectuadas durante el ejercicio.</li> <li>• Por el valor de la depreciación de muebles y enseres efectuadas durante el ejercicio.</li> <li>• Por el valor de la depreciación de equipo de oficina efectuadas durante el ejercicio.</li> <li>• Por el valor de la depreciación de equipo de computación efectuadas durante el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.</li> <li>• Por la venta del activo.</li> </ul>



<p>ejercicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la adquisición de activos fijos.</li> </ul>	
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Se deberá revelar la composición de los gastos operacionales según la naturaleza del gasto.</li> <li>_ La depreciación de los activos fijos se calculará usando el método lineal para asignar sus costos a sus valores residuales sobre sus vidas útiles estimadas.</li> </ul>	
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Refleja la pérdida de valor gradual de los activos a consecuencia del uso y desgaste.</li> <li>✓ Determinar que los gastos por concepto de depreciaciones acumuladas de activos fijos que no estén presentando servicios, hayan sido eliminados de la contabilidad.</li> <li>✓ Verificar que hayan consistencia en el método de valuación y el cálculo de la depreciación.</li> </ul>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analice la cédula que contenga el resumen de propiedad, planta y equipo, y su depreciación acumulada mostrando los saldos de inicio adicional y saldos finales.</li> <li>✓ Sume los registros auxiliares por tipo de cuenta y balance cada una de ellas contra el libro mayor.</li> <li>✓ Examine la documentación y la autorización que ampare las adquisiciones de los activos fijos y determine que se hayan registrado al costo de adquisición.</li> <li>✓ Revise la documentación que sustente el acta de baja.</li> </ul>

✓ Verifique los cálculos aritméticos para el registro contable.

**PROCESO**



**NORMATIVA**


- NIIF para PYMES sección 5: Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados

**Referencia:** Las autoras

## 5.9.5. MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS

### 5.9.5.1. Estado de Situación Financiera.

*Tabla 53: Modelo estado de situación financiera.*


		<b>EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b> <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b>			
1.	<b>ACTIVOS</b>	2.	<b>PASIVOS</b>		
1.1.	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	2.1.	<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	2.1.01	OBLIGACIONES CORRIENTES		
1.1.1.01.01	Caja Chica	\$ 90,00	2.1.01.01	Sueldos por pagar	\$ 3.008,57
1.1.1.02	BANCOS	2.1.02	CON LA ADINISTRACIÓN TRIBUTARIA		
1.1.1.02.01	Banco Pichincha	\$ 80.040,05	2.1.02.01	RETENCIONES EN LA FUENTE	
1.1.1.02.02	Banco Machala	\$ 2.022,53	2.1.02.01.01	1% Retención IR	\$ 5,80
1.1.1.03	CUENTAS POR COBRAR	2.1.02.01.02	2% Retención IR	\$ 10,49	
1.1.1.03.01	Cuenta por cobrar socios	\$ 25.000,00	2.1.02.02	RETENCIONES IVA	
1.1.1.03.02	Anticipos	\$ 2.003,47	2.1.02.02.01	30% Retención IVA	\$ 20,89
1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	2.1.02.02.02	70% Retención IVA	\$ 44,05	
1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA	\$ 146,01	2.1.02.03	IMPUESTOS POR PAGAR	
1.1.1.04.02	Crédito Tributario Renta	\$ 6.633,86	2.1.02.03.01	IVA por pagar	\$ 941,56
1.1.1.04.03	Retenciones IVA	\$ 659,09	2.1.04.	OBLIGACIONES CON EL IEES	
1.2.	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	2.1.04.01	Aporte personal por pagar	\$ 385,09	

1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		2.1.04.02	Aporte patronal por pagar	\$ 495,11
1.2.1.01	Edificios	\$ 69.455,55	2.1.04.03	Fondos de reserva	\$ 339,45
1.2.1.02	Muebles y enseres	\$ 11.340,55	2.1.04.04	Préstamos IESS por pagar	\$ 481,35
1.2.1.03	Equipos de oficina	\$ 5.778,65	<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>\$ 5.732,35</b>
1.2.1.04	Equipos de computación y software	\$ 5.707,52	3.	<b>PATRIMONIO</b>	
1.2.1.05.	DEPRECIACIONES ACUMULADAS		3.1.	APORTES DIRECTOS	
1.2.1.05.01	Dep. Acum. Edificio	\$ -21.710,77	3.1.01.	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	
1.2.1.05.02	Dep Acum. Muebles y enseres	\$ -11.340,55	3.1.01.01	Capital Social	\$ 400,00
1.2.1.05.03	Dep. Acum. Equipos de oficina	\$ -5.778,65	3.1.02	RESERVAS	
1.2.1.05.04	Dep Acum. Equipo de computación y software	\$ -5.127,16	3.1.02.01	Reserva Legal	\$ 1.549,94
1.3.	ACTIVOS DIFERIDOS		3.1.02.02	Reserva Facultativa	\$ 1.549,94
1.3.1	Gastos de Organización	\$ 564,27	3.1.02.03	Capital Adicional	\$ 2.606,95
1.3.2.01	Am. Acum. Gastos de Organización	\$ -564,27	3.2.	RESULTADOS	
			3.2.01	PERDIDAS O GANANCIAS	
			3.2.01.01	Resultados acumulados	\$ 98.781,57
			3.2.01.02	Resultados del ejercicio	\$ 52.413,02
			3.2.01.02.01	Resultado de ejercicio enero	1.886,37
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>\$ 159.187,79</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$164.920,14</b>	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$ 164.920,15</b>

**Referencia:** Tomado del Estado de Situación financiera de Vásquez Vásquez Cía. Ltda.

### 5.9.5.2.Estado de Resultados

**Tabla 54:** Modelo estado de resultados

			
<b>EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA.LTDA.</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b> <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b>			
4.	<b>INGRESOS</b>		
4.1.01	Ingresos por servicios		\$7.846,33
5.	<b>GASTOS</b>		
5.1.01	SUELDOS, SALARIOS Y DEMAS REMUNERACIONES		
5.1.01.01	Gasto sueldos por pagar	\$4.075,00	
5.1.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL		
5.1.02.01	Gastos aporte patronal	\$ 495,11	
5.1.02.03	Gastos Fondos de reserva	\$ 339,45	
5.1.04	SERVICIOS BÁSICOS		
5.1.04.01	Gastos servicios básicos	\$ 80,72	
5.1.05	INSUMOS DE OFICINA		
5.1.05.01	Gastos Papelería	\$ 23,65	
5.1.05.02	Gastos Útiles de aseo	\$ 32,35	
5.1.06	OTROS GASTOS		
5.1.06.01	Gastos servicios de mantenimiento equipos	\$ 524,38	
5.1.06.02	Gastos Alimentación	\$ 48,65	
5.1.06.03	Gastos envíos y transporte	\$ 12,00	
5.2.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		
5.2.01.01	Gasto Depreciación Edificio	\$ 289,42	
5.3	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, VALORES Y SEGUROS		
5.3.01	Gasto Superintendencia de Bancos	\$ 39,23	
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>\$5.959,96</b>	
3.2	<b>RESULTADOS</b>		
3.2.01.	PÉRDIDAS O GANANCIAS		
3.2.01.02	Resultado del ejercicio	\$1.886,37	
<b>TOTAL UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>			<b>\$1.886,37</b>

**Referencia:** Tomado del Estado de Resultados de Vásquez Vásquez Cía. Ltda.

### 5.9.5.3.Estado Flujo de Efectivo


**Tabla 55:** Modelo estado de situación financiera.

			
<b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.</b> <b>ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO</b> <b>DEL 01 AL 31 DE XXX DEL 20XX</b> <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO POR EL MÉTODO DIRECTO</b>	<b>SALDOS</b>	
95	INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS EN LA TASA DE CAMBIO)	\$4.143,39	
9501	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDIENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$4.143,39	
950101	Clases de cobros por actividades de operación	\$8.022,64	
95010101	Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	\$7.932,64	P
95010105	Otros cobros por actividades de operación	\$90	
950102	Clases de pagos por actividades de operación	\$-3.879,25	N
95010201	Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	\$-1.366,88	N
95010203	Pagos a y por cuenta de los empleados	\$-1.776,91	N
950107	Impuestos a las ganancias pagados	\$-645,46	N
950108	Otras entradas (salidas) de efectivo	\$-90	D
9502	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
9503	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
9504	EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CA,BIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
950401	Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		D
9505	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	\$4.143,39	
9506	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	\$78.009,19	P
<b>9507</b>	<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>\$82.152,58</b>	

**Referencia:** Las autoras

### 5.9.5.4.Estado de Cambios en el Patrimonio

Tabla 56: Modelo estado de cambios en el patrimonio.

 <b>EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.</b> <b>ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO</b> <b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b> <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b>											
CÓDIGO	EN CIFRAS COMPLETAS US\$	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS		RESULTADOS ACUMULADOS		RESULTADOS ACUMULADOS POR APLICACIÓN PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	RESERVA DE CAPITAL ADICIONAL	GANANCIA NETA DEL PERIODO	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	TOTAL PATRIMONIO
			RESERVA LEGAL	RESERVA FALCUTATIVA Y ESTATUTARIA	GANANCIAS ACUMULADAS	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS					
		3.1.01.01	3.1.02.01	3.1.02.02	3.2.01.	3.2.01.	3.2.01.03	3.1.03.	3.2.01.01	3.2.01.03	
<b>99</b>	<b>SALDO AL FINAL DEL PERIODO</b>	\$400	\$1.549,94	\$1.549,94	\$98.781,57		\$52.413,02	\$2.606,95	\$1886,37		\$159.187,79
9901	SALDO EXPRESADO DEL PERIODO INMEDIATO ANTERIOR	\$400	\$1.549,94	\$1.549,94	\$98.781,57		\$52.413,02	\$2.606,95			\$157.301,42
990101	SALDO DEL PERIODO INMEDIATO ANTERIOR	\$400	\$1.549,94	\$1.549,94	\$98.781,57		\$52.413,02	\$2.606,95			\$157.301,42
990102	CAMBIOS EN POLITICAS CONTABLES:										
990103	CORRECCION DE ERRORES:								\$1886,37		\$1.886,37
9902	CAMBIOS DEL AÑO EN EL PATRIMONIO:								\$1886,37		\$1.886,37
990210	Resultado Integral Total del Año										

Referencia: La Autoras

#### 4.9.5. EJERCICIO CONTABLE

De acuerdo a la siguiente información se prepara el ejercicio contable correspondiente a enero del 2020 de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros:

- Se detalla del estado de Situación Financiera para inicio del ejercicio con corte al 31 de diciembre del 2019:

<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS</b>	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO</b>		<b>OBLIGACIONES IESS POR PAGAR</b>	
BANCO		APORTE PERSONAL POR PAGAR	\$ 409,37
Banco Pichincha	\$ 75.986,66	APORTE PATRONAL POR PAGAR	\$ 526,34
Banco Machala	\$ 2.022,53	PRESTAMOS IESS POR PAGAR	\$ 481,35
		FONDOS DE RESERVA	\$ 159,85
		<b>CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA</b>	
<b>CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA</b>		RETENCION EN LA FUENTE	
CREDITO TRIBUTARIO IVA	\$ 526,22	1% RETENCION	\$ 41,23
CREDITO TRIBUTARIO RENTA	\$ 6.476,93	2% RETENCION	\$ 150,97
RETENCIONES IVA	\$ 1.499,24	<b>RETENCIONES IVA</b>	
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		30% RETENCIONES IVA	\$ 10,72
CUENTAS POR COBRAR SOCIOS	\$ 25.000,00	70% RETENCIONES IVA	\$ 389,41
ANTICIPOS	\$ 2.003,47	IVA POR PAGAR	\$ 2.078,59
		<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 4.247,83</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			
<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>		<b>PATRIMONIO</b>	
EDIFICIOS	\$ 69.455,55	APORTES DIRECTOS	
MUEBLES Y ENSERES	\$ 11.340,55	<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 5.778,65	CAPITAL SOCIAL	\$ 400,00
EQUIPOS COMPUTACION Y SOFTWARE	\$ 5.127,16	<b>RESERVAS</b>	
		RESERVA LEGAL	\$ 1.549,94
<b>DEPRECIACIONES ACUMULADAS</b>		RESERVA FACULTATIVA	\$ 1.549,94
DEP. ACUM. EDIFICIO	\$ -21.421,35	CAPITAL ADICIONAL	\$ 2.606,95
DEP. ACUM. MUEBLES Y ENSERES	\$ -11.340,55	<b>PERDIDAS Y GANANCIAS</b>	
DEP. ACUM. EQUIPOS DE OFICINA	\$ -5.778,65	RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ 52.413,02
DEP. ACUM. EQUIPO DE COMPUTACION	\$ -5.127,16	UTILIDADES /PERDIDAS ACUMULADAS	\$ 98.781,57
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 157.301,42</b>
<b>CARGOS DIFERIDOS</b>		<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 161.549,25</b>
GASTOS DE ORGANIZACIÓN	\$ 564,27		
AMORTIZACION ACUMULADA			
AM. ACUM. GTOS ORGANIZACIÓN	\$ -564,27		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 161.549,25</b>		

- El 03 de enero se realiza la apertura del fondo de caja chica por \$50 con cheque 001-00384.



- El 07 de enero se realiza el registro de ingresos por comisiones por un valor de \$5320 más IVA esto se realiza mediante transferencia bancaria de la aseguradora Equinoccial con las retenciones correspondientes.
- El 11 de enero se realiza la compra de un computador de escritorio a la empresa World Computer por el precio de \$650 para uso de la empresa.
- El 12 de enero se realiza el cobro de anticipos empleados al señor José Luis Reina por el valor de \$200 mediante depósito bancario.
- El 14 de enero se realiza el registro de pago de aportes al IESS de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>CÉDULA</b>	<b>NOMBRE DEL EMPLEADO</b>	<b>SUELDO</b>
1724269004	BACASELA MONTERO MARÍA BELEN	\$525,00
1711801108	BASTIDAS AGUIRRE CARLOS ENRIQUE	\$500,00
0801556622	GRACIA MEJÍA CINTHYA ELIZABETH	\$500,00
1713852521	PUNINA LICUY MARÍA VERÓNICA	\$400,00
1001898640	REINA VÁSQUEZ JOSÉ LUIS	\$500,00
1001998580	TERÁN JUMA HILDA GUADALUPE	\$650,00
1001401304	VÁSQUEZ VÁSQUEZ ANA CECILIA DEL CARMEN	\$500,00
1001684511	VÁSQUEZ VÁSQUEZ MARÍA EUGENIA	\$500,00

- El 19 de enero se contrata servicios de mantenimiento de software y equipos de computación al Ing. Santiago Yépez por el valor de factura \$587,30 más IVA.
- El 24 de enero se realiza el pago de impuestos correspondientes a diciembre de 2019 según fecha de declaración de la empresa.

<b>ASEGURADORA</b>	<b>VALOR DE COMISIÓN</b>
Sweaden Compañía de Seguros	\$1224,50
Aseguradora del Sur C.A.	\$2580,00
Equivida	\$500,60
Seguros Unidos S.A.	\$1673,00
Liberty Seguros S.A.	\$745,00
QBE Seguros Colonial S.A.	\$2340,50

- El 27 de enero se realiza el registro de ingreso por comisiones por un valor de \$3.467,89 más IVA esto se realiza mediante transferencias bancarias a la aseguradora Sweaden.
- El 31 de enero se realiza el registro de los siguientes gastos de administración y ventas:
  - \_ Compra de suministros y materiales de oficina por \$56.
  - \_ Registro del pago de servicios básicos por \$25.
  - \_ Registro del pago por alimentación por \$50.
  - \_ Registro por envíos y transportes por \$18.
- El 31 de enero se realiza el pago de las remuneraciones según la tabla presentada.
- El 31 de enero se realizan los ajustes correspondientes por las depreciaciones acumuladas.

#### 4.9.5.6.LIBRO DIARIO

 <p style="text-align: center;"> <b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b>  <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b>  <b>LIBRO DIARIO</b>  <b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b>  <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b> </p>					
FECHA	CÓDIGO	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
1/1/2020		<b>1</b>			
	1.	ACTIVOS			
	1.1.	ACTIVOS CORRIENTES			
	1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO			
	1.1.1.02	BANCO			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha		\$75.986,66	
	1.1.1.02.02	Banco Machala		\$2.022,33	
	1.1.1.03	CUENTAS POR COBRAR			
	1.1.1.03.01	Cuentas por cobrar socios		\$25.000,00	
	1.1.1.03.02	Anticipos		\$2.003,47	
	1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
	1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA		\$ 526,22	
	1.1.1.04.02	Crédito Tributario Renta		\$6.476,93	
	1.1.1.04.03	Retenciones IVA		\$1.499,24	
	1.2.	ACTIVOS NO CORRIENTES			
	1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO			
	1.2.1.01	Edificios		\$69.455,55	
	1.2.1.02	Muebles y enseres		\$11.340,55	
	1.2.1.03	Equipo de Oficina		\$5.778,65	
	1.2.1.04.	Equipos de computación		\$5.127,16	

	1.2.1.05	DEPRECIACIONES			
	1.2.1.05.01	Dep. Acum. Edificio			\$ 21.421,35
	1.2.1.05.02	Dep. Acum. Muebles y enseres			\$ 11.340,55
	1.2.1.05.03	Dep. Acum. Equipo de oficina			\$5.778,65
	1.2.1.05.04	Dep. Acum. Equipos de computación			\$5.127,16
	1.3.	ACTIVOS DIFERIDOS			
	1.3.1.	CARGOS DIFERIDOS			
	1.3.1.01	Gastos de organización		\$ 564,27	
	1.3.2.	AMORTIZACIÓN			
	1.3.2.01	Am. Acum. Gastos de Organización			\$564,27
	2.	PASIVOS			
	2.1	PASIVO CORRIENTE			
	2.1.02.	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
	2.1.02.01	RETENCIÓN EN LA FUENTE			
	2.1.02.01.01	1% Retención IR			\$41,23
	2.1.02.01.02	2% Retención IR			\$150,97
	2.1.02.02	RETENCIONES IVA			
	2.1.02.02.01	30% Retención IVA			\$10,72
	2.1.02.02.02	70% Retención IVA			\$389,41
	2.1.02.03	IMPUESTOS POR PAGAR			
	2.1.02.03.01	IVA por pagar			\$2.078,59
	2.1.04.	OBLIGACIONES CON EL IEISS			
	2.1.04.01	Aporte personal por pagar			\$409,37
	2.1.04.02	Aporte patronal por pagar			\$526,34
	2.1.04.03	Fondos de Reserva			\$159,85
	2.1.04.04	Préstamos IEISS por pagar			\$481,35

	3.	PATRIMONIO			
	3.1.	APORTES DIRECTOS			
	3.1.01	CAPITAL SUSCRITO Y ASIGNADO			
	3.1.01.01	Capital Social			\$400,00
	3.1.02	RESERVAS			
	3.1.02.01	Reserva Legal			\$1.549,94
	3.1.02.02	Reserva Facultativa			\$1.549,94
	3.1.02.03	Capital Adicional			\$2.606,95
	3.2	RESULTADOS			
	3.2.01	PÉRDIDAS O GANANCIAS			
	3.2.01.01	Resultados Acumulados			\$98.781,57
	3.2.01.02	Resultados del ejercicio			\$52.413,02
		V/R Estado de Situación Inicial			
03/01/2020		<b>2</b>			
	1.1.1.01	CAJA			
	1.1.1.01.01	Caja Chica		\$50,00	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$50,00
		V/R Apertura de caja chica mediante cheque 001-00384			
07/01/2020		<b>3</b>			
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha		\$4.802,25	
	1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
	1.1.1.04.01.02	Crédito Tributario Renta		\$95,00	
		2% Retención IR	\$95,00		
	1.1.1.04.01.03	Retenciones IVA		\$399,00	
		70% Retención IVA	\$399,00		

	5.3.01	Gasto Superintendencia de Bancos, Valores y Seguros		\$23,75	
	4.1	INGRESOS OPERATIVOS			
	4.1.01	Ingresos por servicios			\$4.750,00
	2.1.02.03	IMPUESTOS POR PAGAR			
	2.1.02.03.01	IVA por pagar			\$570,00
		V/R Ingresos por comisiones recibidas de aseguradora Equinoccial.			
11/01/2020		4			
	1.2.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO			
	1.2.1.04.	Equipos de computación		\$580,36	
	1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
	1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA		\$69,64	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$623,30
	2.1.02.01	RETENCIONES RENTA			
	2.1.02.01.01	1% Retención IR			\$5,80
	2.1.02.02	RETENCIONES IVA			
	2.1.02.02.01	30% Retención IVA			\$20,89
		V/R Compra de un computador de escritorio para uso de la empresa.			

12/01/2020		<b>5</b>			
	1.1.1.03	CUENTAS POR COBRAR			
	1.1.1.03.03	Anticipos empleados		\$200,00	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$200,00
		V/R Anticipo entregado al señor José Luis Reina			
		<b>6</b>			
	2.1.04	OBLIGACIONES CON EL IESS			
	2.1.04.01	Aporte personal por pagar		\$409,37	
	2.1.04.02	Aporte patronal por pagar		\$526,34	
	2.1.04.03	Fondos de Reserva		\$159,85	
	2.1.04.04	Préstamos IESS por pagar		\$481,35	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$1.576,91
		V/R Pago de aportes al IESS del mes de Diciembre			
		<b>7</b>			
	5.1.06.	OTROS GASTOS			
	5.1.06.01	Gastos servicios de mantenimientos equipos		\$524,38	
	1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
	1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA		\$62,93	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$532,77
	2.1.02.01	RETENCIONES RENTA			
	2.1.02.01.02	2% Retención IR			\$10,49
	2.1.02.02	RETENCIONES			

		IVA			
	2.1.02.02.02	70% Retención IVA			\$44,05
		V/R Contratación de servicios de mantenimiento de software y quijos de computación			
27/01/2020		<b>8</b>			
	2.1.02.03	IMPUESTOS POR PAGAR			
	2.1.02.03.01	IVA por pagar		\$2.078,59	
	1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
	1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA			\$526,22
	1.1.1.04.03	Retenciones IVA			\$1.499,24
	2.1.02.01	RETENCIONES RENTA			
	2.1.02.01.01	1% Retención IR		\$41,23	
	2.1.02.01.02	2% Retención IR		\$150,97	
	2.1.02.02	RETENCIONES IVA			
	2.1.02.02.01	30% Retención IVA		\$10,72	
	2.1.02.02.02	70% Retención IVA		\$389,41	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$645,46
		V/R Pago de impuestos Diciembre 2018 según fecha de declaración			
		<b>9</b>			
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha		\$3.130,39	
	1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			



	1.1.1.04.01.02	Crédito Tributario Renta		\$61,93	
		2% Retención IR	\$61,93		
	1.1.1.04.01.03	Retenciones IVA		\$260,09	
		70% Retención IVA	\$260,09		
	5.3.01	Gasto Superintendencia de Bancos, Valores y Seguros		\$15,48	
	4.1	INGRESOS OPERATIVOS			
	4.1.01	Ingresos por servicios			\$3.096,33
	2.1.02.03	IMPUESTOS POR PAGAR			
	2.1.02.03.01	IVA por pagar			\$371,56
		V/R Ingresos por comisiones recibidas de aseguradora Sweadean.			
31/01/2020		<b>10</b>			
	5.1.05	INSUMOS DE OFICINA			
	5.1.05.01	Gastos papelería		\$23,65	
	1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
	1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA		\$2,84	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$26,49
		V/R Compra de suministros de oficina y útiles de aseo			
31/01/2020		<b>11</b>			
	5.1.05	INSUMOS DE OFICINA			
	5.1.05.02	Gastos útiles de aseo		\$32,35	
	1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			

	1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA		\$3,88	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$36,23
		V/R Compra de suministros de útiles de aseo			
31/01/2020		<b>12</b>			
	1.1.1.01	CAJA			
	1.1.1.01.01	Caja Chica		\$40,00	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$40,00
		V/R Incremento de caja chica			
31/01/2020		<b>13</b>			
	5.1.04	SERVICIOS BÁSICOS			
	5.1.04.01	Gastos servicios básicos		\$80,72	
		Luz	\$10,00		
		Agua	\$8,00		
		Teléfono	\$30,00		
		Internet	\$26,00		
	1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
	1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA		\$6,72	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$87,44
		V/R Reposición de fondo de caja chica			
		<b>14</b>			
31/01/2020	5.1.06	OTROS GASTOS			
	5.1.06.02	Gastos alimentación		\$48,65	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$48,65

		V/R Pago de alimentación			
		<b>15</b>			
31/01/2020	5.1.06	OTROS GASTOS			
	5.1.06.03	Gastos envíos y transportes		\$12,00	
	1.1.1.02	BANCOS			
	1.1.1.02.01	Banco Pichincha			\$12,00
		V/R Pago de envíos y transportes			
31/01/2020		<b>16</b>			
	5.1.01	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES			
	5.1.01.01	Gasto sueldos por pagar		\$4.075,00	
	5.1.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL			
	5.1.02.01	Gasto aporte patronal		\$495,11	
	5.1.02.03	Gasto Fondos de reserva		\$339,45	
	2.1.04.	OBLIGACIONES CON EL IESS			
	2.1.04.01	Aporte personal por pagar			\$385,09
	2.1.04.02	Aporte patronal por pagar			\$495,11
	2.1.04.03	Fondos de Reserva			\$339,45
	2.1.04.04	Préstamos IESS por pagar			\$481,35
	1.1.1.03	CUENTAS POR COBRAR			
	1.1.1.03.03	Anticipos empleados			\$200,00
	2.1.01	OBLIGACIONES CORRIENTES			
	2.1.01.01	Sueldos por pagar			\$3.008,57
		V/R Pago de sueldos a empleados			
		<b>TOTAL LIBRO DIARIO</b>		<b>\$25.464,62</b>	<b>\$225.464,62</b>

		<b>1A</b>			
	5.2.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO			
	5.2.01.01	Gasto Depreciación Edificio		\$ 289,42	
	1.2.1.05	DEPRECIACIONES			
	1.2.1.05.01	Dep. Acum. Edificio			\$ 289,42
		V/R Ajuste por depreciación			
		<b>TOTAL AJUSTES</b>		<b>\$ 289,42</b>	<b>\$ 289,42</b>
		<b>1C</b>			
	3.2.01	PERDIDAS O GANANCIAS			
	3.2.01.04	Resumen de rentas y gastos		\$5.959,96	
	5.1.01	SUELDOS, SALARIOS Y DEMAS REMUNERACIONES			
	5.1.01.01	Gasto sueldos por pagar			\$4.075,00
	5.1.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL			
	5.1.02.01	Gastos aporte patronal			\$495,11
	5.1.02.03	Gastos Fondos de reserva			\$339,45
	5.1.04	SERVICIOS BÁSICOS			
	5.1.04.01	Gastos servicios básicos			\$80,72
	5.1.05	INSUMOS DE OFICINA			
	5.1.05.01	Gastos Papelería			\$23,65
	5.1.05.02	Gastos Útiles de aseo			\$32,35
	5.1.06	OTROS GASTOS			
	5.1.06.01	Gastos servicios de			\$524,38

		mantenimiento equipos			
	5.1.06.02	Gastos Alimentación			\$48,65
	5.1.06.03	Gastos envíos y transporte			\$12,00
	5.2.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO			
	5.2.01.01	Gasto Depreciación Edificio			\$289,42
	5.3	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, VALORES Y SEGUROS			
	5.3.01	Gasto Superintendencia de Bancos			\$39,23
		V/R El cierre de los gastos con la cuenta temporal resumen de rentas y gastos			
		<b>2C</b>			
	4.1	INGRESOS OPERATIVOS			
	4.1.01	Ingresos por servicios		\$7.846,33	
	3.2.01	PERDIDAS O GANANCIAS			
	3.2.01.04	Resumen de rentas y gastos			\$7.846,33
		V/R El cierre de los ingresos con la cuenta temporal resumen de rentas y gastos			
		<b>3C</b>			
	3.2.01	PÉRDIDAS O GANANCIAS			
	3.2.01.04	Resumen de rentas y gastos		\$1.886,37	
	3.2.01	PÉRDIDAS O GANANCIAS			
	3.2.01.02	Resultados del			\$1.886,37

		ejercicio			
		V/R El cierre de la cuenta temporal de resumen de rentas y gastos y la apertura de la cuenta utilidad del ejercicio			
		<b>TOTAL CIERRES</b>		<b>\$15.692,66</b>	<b>\$15.692,66</b>
		<b>TOTAL LIBRO DIARIO</b>		<b>\$241.446,70</b>	<b>\$241.446,70</b>

#### 4.9.5.7.MAYORIZACIÓN

**EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA.LTDA.**  
**MAYORIZACIÓN**  
**DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

<b>CAJA CHICA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.1.01.01	\$50,00	
1.1.1.01.01	\$40,00	
<b>SUMAS</b>	<b>\$90,00</b>	-
<b>SALADOS</b>	<b>\$90,00</b>	-

<b>BANCO PICHINCHA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.1.02.01	\$75.986,66	\$623,30
1.1.1.02.01	\$4.802,25	\$200,00
1.1.1.02.01	\$3.130,39	\$1.576,91
1.1.1.02.01	\$75.986,66	\$532,77
1.1.1.02.01	\$4.802,25	\$645,46
1.1.1.02.01	\$3.130,39	\$26,49
1.1.1.02.01		\$36,23
1.1.1.02.01		\$40,00
1.1.1.02.01		\$87,44
1.1.1.02.01		\$48,65
1.1.1.02.01		\$12,00
1.1.1.02.01		\$50,00
<b>SUMAS</b>	<b>\$83.919,30</b>	<b>\$3.879,25</b>
<b>SALDOS</b>	<b>\$80.040,05</b>	-

<b>BANCO MACHALA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.1.02.02	\$2.022,53	
<b>SUMAS</b>	<b>\$2.022,53</b>	-
<b>SALDOS</b>	<b>\$2.022,53</b>	-

<b>CRÉDITO TRIBUTARIO IVA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.1.04.01.01	\$526,22	\$526,22
1.1.1.04.01.01	\$69,64	
1.1.1.04.01.01	\$62,93	
1.1.1.04.01.01	\$2,84	
1.1.1.04.01.01	\$3,88	
1.1.1.04.01.01	\$6,72	
<b>SUMAS</b>	<b>\$672,23</b>	<b>\$526,22</b>
<b>SALDOS</b>	<b>\$146,01</b>	<b>-</b>

<b>CRÉDITO TRIBUTARIO RENTA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.1.04.01.02	\$6.476,93	
1.1.1.04.01.02	\$95,00	
1.1.1.04.01.02	\$61,93	
<b>SUMAS</b>	<b>\$6.633,86</b>	<b>-</b>
<b>SALDOS</b>	<b>\$6.633,86</b>	<b>-</b>

<b>RETENCIONES IVA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.1.04.01.03	\$1.499,24	\$1.499,24
1.1.1.04.01.03	\$399,00	
1.1.1.04.01.03	\$260,09	
<b>SUMAS</b>	<b>\$2.158,33</b>	<b>\$1.499,24</b>
<b>SALDOS</b>	<b>\$659,09</b>	

<b>CUENTAS POR COBRAR SOCIOS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.1.03.01	\$25.000,00	
<b>SUMAS</b>	<b>\$25.000,00</b>	<b>-</b>
<b>SALDOS</b>	<b>\$25.000,00</b>	<b>-</b>



<b>ANTICIPOS SOCIOS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.1.03.02	\$2.003,47	
<b>SUMAS</b>	<b>\$2.003,47</b>	<b>-</b>
<b>SALDOS</b>	<b>\$2.003,47</b>	<b>-</b>

<b>EDIFICIOS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.2.01	69.455,55	
<b>SUMAS</b>	<b>69.455,55</b>	<b>-</b>
<b>SALDOS</b>	<b>69.455,55</b>	<b>-</b>

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.2.02	\$11.340,55	
<b>SUMAS</b>	<b>\$11.340,55</b>	<b>-</b>
<b>SALDOS</b>	<b>\$11.340,55</b>	<b>-</b>

<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.2.03	5.778,65	
<b>SUMAS</b>	<b>5.778,65</b>	<b>-</b>
<b>SALDOS</b>	<b>5.778,65</b>	<b>-</b>

<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.2.04	\$5.127,16	
1.1.2.04	\$580,36	
<b>SUMAS</b>	<b>\$5.707,52</b>	<b>-</b>
<b>SALDOS</b>	<b>\$5.707,52</b>	<b>-</b>

<b>DEP. ACUM. EDIFICIO</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.2.05.01		21.421,35
1.1.2.05.01		289,42
<b>SUMAS</b>	-	<b>21.710,77</b>
<b>SALDOS</b>	-	<b>21.710,77</b>

<b>DEP. ACUM. MUEBLES Y ENSERES</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.2.05.02		\$11.340,55
<b>SUMAS</b>	-	<b>\$11.340,55</b>
<b>SALDOS</b>	-	<b>\$11.340,55</b>

<b>DEP. ACUM. EQUIPOS DE OFICINA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1..2.05.03		5.778,65
<b>SUMAS</b>	-	<b>5.778,65</b>
<b>SALDOS</b>	-	<b>5.778,65</b>

<b>DEP. ACUM. EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.2.05.04		\$5.127,16
<b>SUMAS</b>	-	<b>\$5.127,16</b>
<b>SALDOS</b>	-	<b>\$5.127,16</b>

<b>ANTICIPO EMPLEADOS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.1.1.03.03	\$200,00	\$200,00
<b>SUMAS</b>	<b>\$200,00</b>	<b>\$200,00</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTOS DE ORGANIZACIÓN</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.3.02.01	\$564,27	
<b>SUMAS</b>	<b>\$564,27</b>	<b>-</b>
<b>SALDOS</b>	<b>\$564,27</b>	<b>-</b>

<b>AM. ACUM. GASTOS ORGANIZACIÓN</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1.3.03.01		\$564,27
<b>SUMAS</b>	<b>-</b>	<b>\$564,27</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$564,27</b>

<b>SUELDOS POR PAGAR</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2.1.01.01		\$3.008,57
<b>SUMAS</b>	<b>-</b>	<b>\$3.008,57</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$3.008,57</b>

<b>APOORTE PESONAL POR PAGAR</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2.1.04.01	\$409,37	\$409,37
2.1.04.01		\$385,09
<b>SUMAS</b>	<b>\$409,37</b>	<b>\$794,46</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$385,09</b>

<b>FONDOS DE RESERVA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2.1.04.03	\$159,85	\$159,85
2.1.04.03		\$339,45
<b>SUMAS</b>	<b>\$159,85</b>	<b>\$499,30</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$339,45</b>

<b>PRÉSTAMOS IESS POR PAGAR</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2.1.04.04	\$481,35	\$481,35
2.1.04.04		\$481,35
<b>SUMAS</b>	<b>\$481,35</b>	<b>\$962,70</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$481,35</b>

<b>1% RETENCIÓN</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2.1.02.01.01	\$41,23	\$41,23
2.1.02.01.01		5,80
<b>SUMAS</b>	<b>\$41,23</b>	<b>\$47,03</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$5,80</b>

<b>2% RETENCIÓN</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2.1.02.01.02	\$150,97	\$150,97
2.1.02.01.02		\$10,49
<b>SUMAS</b>	<b>\$150,97</b>	<b>\$161,46</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$10,49</b>

<b>30% RETENCIÓN</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2.1.02.02.01	10,72	10,72
2.1.02.02.01		20,89
<b>SUMAS</b>	<b>10,72</b>	<b>31,61</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>20,89</b>

<b>70%RETENCIÓN</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2.1.02.02.02	389,41	389,41
2.1.02.02.02		44,05
<b>SUMAS</b>	<b>389,41</b>	<b>433,46</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>44,05</b>

<b>IVA POR PAGAR</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2.01.02.05	\$2.078,59	\$2.078,59
2.01.02.05		\$570,00
2.01.02.05		\$371,56
<b>SUMAS</b>	<b>\$2.078,59</b>	<b>\$3.020,15</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$941,56</b>

<b>CAPITAL SOCIAL</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
3.1.01.01		\$400,00
<b>SUMAS</b>	<b>-</b>	<b>\$400,00</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$400,00</b>

<b>RESERVA LEGAL</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
3.1.02.01		\$1.549,94
<b>SUMAS</b>	<b>-</b>	<b>\$1.549,94</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$1.549,94</b>

<b>RESERVA FACULTATIVA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
3.1.02.02		\$1.549,94
<b>SUMAS</b>	<b>-</b>	<b>\$1.549,94</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$1.549,94</b>

<b>CAPITAL ADICIONAL</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
3.1.03		\$2.606,95
<b>SUMAS</b>	<b>-</b>	<b>\$2.606,95</b>
<b>SALDOS</b>	<b>-</b>	<b>\$2.606,95</b>

<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
3.2.01.02		\$52.413,02
3.2.01.02		\$1.886,37
<b>SUMAS</b>	-	<b>\$54.299,39</b>
<b>SALDOS</b>	-	<b>\$54.299,39</b>

<b>UTILIDADES/PÉRDIDAS ACUMULADAS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
3.2.01.01		\$98.781,57
<b>SUMAS</b>	-	<b>\$98.781,57</b>
<b>SALDOS</b>	-	<b>\$98.781,57</b>

<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
4.1.01		\$4.750,00
4.1.01		\$3.096,33
<b>SUMAS</b>	<b>\$7.846,33</b>	<b>\$7.846,33</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EQUIPOS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.06.01	\$524,38	\$524,38
<b>SUMAS</b>	<b>\$524,38</b>	<b>\$524,38</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTOS PAPELERÍA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.05.01	\$23,65	\$23,65
<b>SUMAS</b>	<b>\$23,65</b>	<b>\$23,65</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTOS ÚTILES DE ASEO</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.05.02	\$32,35	\$32,35
<b>SUMAS</b>	<b>\$32,35</b>	<b>\$32,35</b>
<b>SALDO</b>	-	-

<b>GASTOS SERVICIOS BÁSICOS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.04.01	\$80,72	\$80,72
<b>SUMAS</b>	<b>\$80,72</b>	<b>\$80,72</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTOS ALIMENTACIÓN</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.06.02	\$48,65	\$48,65
<b>SUMAS</b>	<b>\$48,65</b>	<b>\$48,65</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTOS SUELDOS POR PAGAR</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.01.01	\$4.075,00	\$4.075,00
<b>SUMAS</b>	<b>\$4.075,00</b>	<b>\$4.075,00</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>RESUMEN DE RENTAS Y GASTOS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
3.2.01.04	\$5.959,96	\$7.846,33
3.2.01.04	\$1.886,37	
<b>SUMAS</b>	<b>\$7.846,33</b>	<b>\$7.846,33</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTO SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.02.02	23,75	39,23
5.1.02.02	15,48	
<b>SUMAS</b>	<b>39,23</b>	<b>39,23</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTOS ENVÍOS Y TRANSPORTE</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.06.03	12,00	12,00
<b>SUMAS</b>	<b>12,00</b>	<b>12,00</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTOS APOORTE PATRONAL</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.02.02	\$495,11	\$495,11
<b>SUMAS</b>	<b>\$495,11</b>	<b>\$495,11</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTO DONSO DE RESERVA</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.1.02.03	339,45	339,45
<b>SUMAS</b>	<b>339,45</b>	<b>339,45</b>
<b>SALDOS</b>	-	-

<b>GASTO DEPRECIACIÓN EDIFICIO 4</b>		
<b>REF.</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
5.2.01.01	289,42	289,42
<b>SUMAS</b>	<b>289,42</b>	<b>289,42</b>
<b>SALDOS</b>	-	-



#### 4.9.5.8.BALANCE DE COMPROBACIÓN



**EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.**  
**BALANCE DE COMPROBACIÓN**  
**DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

N°	CÓDIGO	CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
			DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
1	1.1.1.01.01	Caja Chica	\$ 90,00		\$ 90,00	
2	1.1.1.02.01	Banco Pichincha	\$ 83.919,30	\$ 3.879,25	\$ 80.040,05	
3	1.1.1.02.02	Banco Machala	\$ 2.022,53		\$ 2.022,53	
4	1.1.1.03.01	Cuenta por cobrar socios	\$ 25.000,00		\$ 25.000,00	
5	1.1.1.03.02	Anticipos	\$ 2.003,47		\$ 2.003,47	
6	1.1.1.03.03	Anticipo empleados	\$ 200,00	\$ 200,00		
7	1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA	\$ 672,23	\$ 525,22	\$ 146,01	
8	1.1.1.04.02	Crédito Tributario Renta	\$ 6.633,86		\$ 6.633,86	
9	1.1.1.04.03	Retenciones IVA	\$ 2.158,33	\$ 1.499,24	\$ 659,09	
10	1.2.1.01	Edificios	\$ 69.455,55		\$ 69.455,55	
11	1.2.1.02	Muebles y enseres	\$ 11.340,55		\$ 11.340,55	
12	1.2.1.03	Equipos de oficina	\$ 5.778,65		\$ 5.778,65	

13	1.2.1.04	Equipos de computación y software	\$ 5.707,52		\$ 5.707,52	
14	1.2.1.05.01	Dep. Acum. Edificio		\$ 21.421,35		\$ 21.421,35
15	1.2.1.05.02	Dep Acum. Muebles y enseres		\$ 11.340,55		\$ 11.340,55
16	1.2.1.05.03	Dep. Acum. Equipos de oficina		\$ 5.778,65		\$ 5.778,65
17	1.2.1.05.04	Dep Acum. Equipo de computación y software		\$ 5.127,16		\$ 5.127,16
18	1.3.1	Gastos de Organización	\$ 564,27		\$ 564,27	
19	1.3.2.01	Am. Acum. Gastos de Organización		\$ 564,27		\$ 564,27
20	2.1.01.01	Sueldos por pagar		\$ 3.008,57		\$ 3.008,57
21	2.1.02.01.01	1% Retención IR	\$ 41,23	\$ 47,03		\$ 5,80
22	2.1.02.01.02	2% Retención IR	\$ 150,97	\$ 161,46		\$ 10,49
23	2.1.02.02.01	30% Retención IVA	\$ 10,72	\$ 31,61		\$ 20,89
24	2.1.02.02.02	70% Retención IVA	\$ 389,41	\$ 433,46		\$ 44,05
25	2.1.02.03.01	IVA por pagar	\$ 2.078,59	\$ 3.020,15		\$ 941,56
26	2.1.04.01	Aporte personal por pagar	\$ 409,37	\$ 794,46		\$ 385,09
27	2.1.04.02	Aporte patronal por pagar	\$ 526,34	\$ 1.021,45		\$ 495,11
28	2.1.04.03	Fondos de reserva	\$ 159,85	\$ 499,30		\$ 339,45
29	2.1.04.04	Préstamos IESS por pagar	\$ 481,35	\$ 962,70		\$ 481,35
30	3.1.01.01	Capital Social		\$ 400,00		\$ 400,00
31	3.1.02.01	Reserva Legal		\$ 1.549,94		\$ 1.549,94
32	3.1.02.02	Reserva Facultativa		\$ 1.549,94		\$ 1.549,94

33	3.1.02.03	Capital Adicional		\$ 2.606,95		\$ 2.606,95
34	3.2.01.01	Resultados acumulados		\$ 98.781,57		\$ 98.781,57
35	3.2.01.02	Resultados del ejercicio		\$ 52.413,02		\$ 52.413,02
36	4.1.01	Ingresos por servicios		\$ 7.846,33		\$ 7.846,33
37	5.1.01.01	Gasto sueldos por pagar	\$ 4.075,00		\$ 4.075,00	
38	5.1.02.01	Gastos aporte patronal	\$ 495,11		\$ 495,11	
39	5.1.02.03	Gastos Fondos de reserva	\$ 339,45		\$ 339,45	
40	5.1.04.01	Gastos servicios básicos	\$ 80,72		\$ 80,72	
41	5.1.05.01	Gastos Papelería	\$ 23,65		\$ 23,65	
42	5.1.05.02	Gastos Útiles de aseo	\$ 32,35		\$ 32,35	
43	5.1.06.01	Gastos servicios de mantenimiento equipos	\$ 524,38		\$ 524,38	
44	5.1.06.02	Gastos Alimentación	\$ 48,65		\$ 48,65	
45	5.1.06.03	Gastos envíos y transporte	\$ 12,00		\$ 12,00	
46	5.2.01.01	Gasto Depreciación Edificio				
47	5.3.01	Gasto Superintendencia de Bancos	\$ 39,23		\$ 39,23	
<b>TOTALES</b>			<b>\$25.464,62</b>	<b>\$ 225.464,62</b>	<b>\$215.112,08</b>	<b>\$215.112,08</b>

#### 4.9.5.9.HOJA DE TRABAJO



**EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA.LTDA.**

**HOJA DE TRABAJO**

**DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020**

**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

N°	CÓDIGO	CUENTAS	BALANCE DE SALDOS		AJUSTES		BALANCE AJUSTADO		BALANCE DE RESULTADOS		CIERRES		BALANCE GENERAL	
			DEUDOR	ACREEDOR	DEBE	HABER	DEBE	HABER	GASTOS	INGRESO	DEBE	HABER	ACTIVO	PASIVO
1	1.1.1.01.01	Caja Chica	\$ 90,00				\$ 90,00						\$ 90,00	
2	1.1.1.02.01	Banco Pichincha	\$80.040,05				\$80.040,05						\$80.040,05	
3	1.1.1.02.02	Banco Machala	\$2.022,53				\$2.022,53						\$2.022,53	
4	1.1.1.03.01	Cuenta por cobrar socios	\$25.000,00				\$25.000,00						\$25.000,00	
5	1.1.1.03.02	Anticipos	\$2.003,47				\$2.003,47						\$2.003,47	
6	1.1.1.03.03	Anticipo empleados												
7	1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA	\$146,01				\$146,01						\$146,01	
8	1.1.1.04.02	Crédito Tributario Renta	\$ 6.633,86				\$ 6.633,86						\$ 6.633,86	
9	1.1.1.04.03	Retenciones IVA	\$ 659,09				\$ 659,09						\$ 659,09	
10	1.2.1.01	Edificios	\$69.455,55				\$69.455,55						\$69.455,55	
11	1.2.1.02	Muebles y enseres	\$11.340,55				\$11.340,55						\$11.340,55	
12	1.2.1.03	Equipos de oficina	\$ 5.778,65				\$ 5.778,65						\$ 5.778,65	
13	1.2.1.04	Equipos de computación y software	\$ 5.707,52				\$ 5.707,52						\$ 5.707,52	

14	1.2.1.05.01	Dep. Acum. Edificio		\$21.421,35		\$289,42		\$21.710,77					\$21.710,77
15	1.2.1.05.02	Dep Acum. Muebles y enseres		\$11.340,55				\$11.340,55					\$11.340,55
16	1.2.1.05.03	Dep. Acum. Equipos de oficina		\$ 5.778,65				\$ 5.778,65					\$ 5.778,65
17	1.2.1.05.04	Dep Acum. Equipo de computación y software		\$ 5.127,16				\$ 5.127,16					\$ 5.127,16
18	1.3.1	Gastos de Organización	\$ 564,27				\$ 564,27					\$ 564,27	
19	1.3.2.01	Am. Acum. Gastos de Organización		\$ 564,27				\$ 564,27					\$ 564,27
20	2.1.01.01	Sueldos por pagar		\$ 3.008,57				\$ 3.008,57					\$ 3.008,57
21	2.1.02.01.01	1% Retención IR		\$ 5,80				\$ 5,80					\$ 5,80
22	2.1.02.01.02	2% Retención IR		\$ 10,49				\$ 10,49					\$ 10,49
23	2.1.02.02.01	30% Retención IVA		\$ 20,89				\$ 20,89					\$ 20,89
24	2.1.02.02.02	70% Retención IVA		\$ 44,05				\$ 44,05					\$ 44,05
25	2.1.02.03.01	IVA por pagar		\$ 941,56				\$ 941,56					\$ 941,56
26	2.1.04.01	Aporte personal por pagar		\$ 385,09				\$ 385,09					\$ 385,09
27	2.1.04.02	Aporte patronal por pagar		\$ 495,11				\$ 495,11					\$ 495,11
28	2.1.04.03	Fondos de reserva		\$ 339,45				\$ 339,45					\$ 339,45
29	2.1.04.04	Préstamos IESS por pagar		\$ 481,35				\$ 481,35					\$ 481,35
30	3.1.01.01	Capital Social		\$ 400,00				\$ 400,00					\$ 400,00
31	3.1.02.01	Reserva Legal		\$ 1.549,94				\$ 1.549,94					\$ 1.549,94

32	3.1.02.02	Reserva Facultativa		\$ 1.549,94				\$ 1.549,94						\$ 1.549,94
33	3.1.02.03	Capital Adicional		\$ 2.606,95				\$ 2.606,95						\$ 2.606,95
34	3.2.01.01	Resultados acumulados		\$98.781,57				\$98.781,57						\$98.781,57
35	3.2.01.02	Resultados del ejercicio		\$52.413,02				\$52.413,02	\$1.886,37			\$1.886,37		\$54.299,39
36	3.2.01.04	Resumen de rentas y gastos									\$7.846,33	\$7.846,33		
37	4.1.01	Ingresos por servicios		\$ 7.846,33				\$ 7.846,33		\$7.846,33	\$7846,33			
38	5.1.01.01	Gasto sueldos por pagar	\$ 4.075,00				\$ 4.075,00		\$4.075,00			\$4.075,00		
39	5.1.02.01	Gastos aporte patronal	\$ 495,11				\$ 495,11		\$ 495,11			\$ 495,11		
40	5.1.02.03	Gastos Fondos de reserva	\$ 339,45				\$ 339,45		\$ 339,45			\$ 339,45		
41	5.1.04.01	Gastos servicios básicos	\$ 80,72				\$ 80,72		\$ 80,72			\$ 80,72		
42	5.1.05.01	Gastos Papelería	\$ 23,65				\$ 23,65		\$ 23,65			\$ 23,65		
43	5.1.05.02	Gastos Útiles de aseo	\$ 32,35				\$ 32,35		\$ 32,35			\$ 32,35		
44	5.1.06.01	Gastos servicios de mantenimiento equipos	\$ 524,38				\$ 524,38		\$ 524,38			\$ 524,38		
45	5.1.06.02	Gastos Alimentación	\$ 48,65				\$ 48,65		\$ 48,65			\$ 48,65		
46	5.1.06.03	Gastos envíos y transporte	\$ 12,00				\$ 12,00		\$ 12,00			\$ 12,00		
47	5.2.01.01	Gasto Depreciación Edificio			\$289,42		\$289,42		\$289,42			\$289,42		
48	5.3.01	Gasto Superintendencia de Bancos	\$ 39,23				\$ 39,23		\$ 39,23			\$ 39,23		
<b>TOTALES</b>			<b>\$215.112,08</b>	<b>\$215.112,08</b>	<b>\$289,42</b>	<b>\$289,42</b>	<b>\$215.401,50</b>	<b>\$215.401,50</b>	<b>\$7.846,33</b>	<b>\$7.846,33</b>	<b>\$15.692,66</b>	<b>\$15.692,66</b>	<b>\$209.441,55</b>	<b>\$209.441,55</b>

**4.9.5.10. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**




**EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020**  
**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

1. <b>ACTIVOS</b>		2. <b>PASIVOS</b>	
1.1. <b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		2.1. <b>PASIVO CORRIENTE</b>	
1.1.1. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO		2.1.01 OBLIGACIONES CORRIENTES	
1.1.1.01.01	Caja Chica \$ 90,00	2.1.01.01	Sueldos por pagar \$ 3.008,57
1.1.1.02 BANCOS		2.1.02 CON LA ADINISTRACIÓN TRIBUTARIA	
1.1.1.02.01	Banco Pichincha \$ 80.040,05	2.1.02.01 RETENCIONES EN LA FUENTE	
1.1.1.02.02	Banco Machala \$ 2.022,53	2.1.02.01.01	1% Retención IR \$ 5,80
1.1.1.03 CUENTAS POR COBRAR		2.1.02.01.02	2% Retención IR \$ 10,49
1.1.1.03.01	Cuenta por cobrar socios \$ 25.000,00	2.1.02.02 RETENCIONES IVA	
1.1.1.03.02	Anticipos \$ 2.003,47	2.1.02.02.01	30% Retención IVA \$ 20,89
1.1.1.04 CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		2.1.02.02.02	70% Retención IVA \$ 44,05
1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA \$ 146,01	2.1.02.03 IMPUESTOS POR PAGAR	
1.1.1.04.02	Crédito Tributario Renta \$ 6.633,86	2.1.02.03.01	IVA por pagar \$ 941,56
1.1.1.04.03	Retenciones IVA \$ 659,09	2.1.04. OBLIGACIONES CON EL IESS	


1.2.	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		2.1.04.01	Aporte personal por pagar	\$ 385,09
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		2.1.04.02	Aporte patronal por pagar	\$ 495,11
1.2.1.01	Edificios	\$ 69.455,55	2.1.04.03	Fondos de reserva	\$ 339,45
1.2.1.02	Muebles y enseres	\$ 11.340,55	2.1.04.04	Préstamos IESS por pagar	\$ 481,35
1.2.1.03	Equipos de oficina	\$ 5.778,65	<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>\$ 5.732,35</b>
1.2.1.04	Equipos de computación y software	\$ 5.707,52	3.	<b>PATRIMONIO</b>	
1.2.1.05.	DEPRECIACIONES ACUMULADAS		3.1.	APORTES DIRECTOS	
1.2.1.05.01	Dep. Acum. Edificio	\$ -21.710,77	3.1.01.	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	
1.2.1.05.02	Dep Acum. Muebles y enseres	\$ -11.340,55	3.1.01.01	Capital Social	\$ 400,00
1.2.1.05.03	Dep. Acum. Equipos de oficina	\$ -5.778,65	3.1.02	RESERVAS	
1.2.1.05.04	Dep Acum. Equipo de computación y software	\$ -5.127,16	3.1.02.01	Reserva Legal	\$ 1.549,94
1.3.	ACTIVOS DIFERIDOS		3.1.02.02	Reserva Facultativa	\$ 1.549,94
1.3.1	Gastos de Organización	\$ 564,27	3.1.02.03	Capital Adicional	\$ 2.606,95
1.3.2.01	Am. Acum. Gastos de Organización	\$ -564,27	3.2.	RESULTADOS	
			3.2.01	PERDIDAS O GANANCIAS	
			3.2.01.01	Resultados acumulados	\$ 98.781,57
			3.2.01.02	Resultados del ejercicio	\$ 52.413,02
			3.2.01.02.01	Resultados del ejercicio enero	\$ 1.886,37
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>\$ 159.187,79</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$164.920,14</b>	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$ 164.920,15</b>



**4.9.5.11. ESTADO DE RESULTADOS**

 <p><b>VASQUEZ VASQUEZ</b> Cía. Ltda.</p>		<p><b>EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA.LTDA.</b></p> <p><b>ESTADO DE RESULTADOS</b></p> <p><b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b></p> <p><b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b></p>	
4.	<b>INGRESOS</b>		
4.1.01	Ingresos por servicios		\$7.846,33
5.	<b>GASTOS</b>		
5.1.01	SUELDOS, SALARIOS Y DEMAS REMUNERACIONES		
5.1.01.01	Gasto sueldos por pagar	\$4.075,00	
5.1.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL		
5.1.02.01	Gastos aporte patronal	\$ 495,11	
5.1.02.03	Gastos Fondos de reserva	\$ 339,45	
5.1.04	SERVICIOS BÁSICOS		
5.1.04.01	Gastos servicios básicos	\$ 80,72	
5.1.05	INSUMOS DE OFICINA		
5.1.05.01	Gastos Papelería	\$ 23,65	
5.1.05.02	Gastos Útiles de aseo	\$ 32,35	
5.1.06	OTROS GASTOS		
5.1.06.01	Gastos servicios de mantenimiento equipos	\$ 524,38	
5.1.06.02	Gastos Alimentación	\$ 48,65	
5.1.06.03	Gastos envíos y transporte	\$ 12,00	
5.2.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		
5.2.01.01	Gasto Depreciación Edificio	\$ 289,42	
5.3	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, VALORES Y SEGUROS		
5.3.01	Gasto Superintendencia de Bancos	\$ 39,23	
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>\$5.959,96</b>	
3.2	<b>RESULTADOS</b>		
3.2.01.	PÉRDIDAS O GANANCIAS		
3.2.01.02	Resultado del ejercicio	\$1.886,37	
<b>TOTAL UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>			<b>\$1.886,37</b>

#### 4.9.5.12. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

			
<b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.</b> <b>ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO</b> <b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b> <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO POR EL MÉTODO DIRECTO</b>	<b>SALDOS</b>	
95	INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS EN LA TASA DE CAMBIO)	\$ 4.143,39	
9501	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDIENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$ 4.143,39	
950101	Clases de cobros por actividades de operación	\$ 8.022,64	
95010101	Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	\$ 7.932,64	P
95010105	Otros cobros por actividades de operación	\$ 90,00	
950102	Clases de pagos por actividades de operación	\$ -3.879,25	N
95010201	Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	\$ -1.366,88	N
95010203	Pagos a y por cuenta de los empleados	\$ -1.776,91	N
950107	Impuestos a las ganancias pagados	\$ -645,46	N
950108	Otras entradas (salidas) de efectivo	\$ -90,00	D
9502	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
9503	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
9504	EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CA,BIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
950401	Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		D
9505	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	\$ 4.143,39	
9506	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	\$ 78.009,19	P
<b>9507</b>	<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>\$82.152,580</b>	

4.9.5.13. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO



**EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.  
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO  
DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020  
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

CÓDIGO	EN CIFRAS COMPLETAS US\$	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS		RESULTADOS ACUMULADOS		RESULTADOS ACUMULADOS POR APLICACIÓN PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	RESERVA DE CAPITAL ADICIONAL	GANANCIA NETA DEL PERIODO	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	TOTAL PATRIMONIO
			RESERVA LEGAL	RESERVA FALCUTATIVA Y ESTATUTARIA	GANANCIAS ACUMULADAS	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS					
		3.1.01.01	3.1.02.01	3.1.02.02	3.2.01.	3.2.01.	3.2.01.03	3.1.03.	3.2.01.01	3.2.01.03	
<b>99</b>	<b>SALDO AL FINAL DEL PERIODO</b>	\$ 400,00	\$1.549,94	\$1.549,94	\$98.781,57		\$ 52.413,02	\$ 2.606,95	\$ 1.886,37		\$159.187,79
9901	SALDO EXPRESADO DEL PERIODO INMEDIATO ANTERIOR	\$ 400,00	\$1.549,94	\$1.549,94	\$98.781,57		\$ 52.413,02	\$ 2.606,95			\$157.301,42
990101	SALDO DEL PERIODO INMEDIATO ANTERIOR	\$ 400	\$1.549,94	\$1.549,94	\$98.781,57		\$ 52.413,02	\$ 2.606,95			\$157.301,42
990102	CAMBIOS EN POLITICAS CONTABLES:										
990103	CORRECCION DE ERRORES:										
9902	CAMBIOS DEL AÑO EN EL PATRIMONIO:								\$ 1.886,37		\$ 1.886,37
990210	Resultado Integral Total del Año (Ganancia o pérdida del ejercicio)								\$ 1.886,37		\$ 1.886,37

**EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA LTDA.**

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS**

**DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020**

**EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS**

**1. Constitución y objeto social de la compañía**

Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, es una Compañía de Responsabilidad limitada, con domicilio legal en la ciudad de Ibarra, N° RUC 1090107484001 constituida por escritura pública el 3 de octubre de 1996, inscrita en el Registro Mercantil del cantón Ibarra bajo la razón social de Agencia Colocadora de Seguros Vásquez Vásquez C.L. posteriormente con escritura pública de 22 de junio de 1999 cambio su razón social por la de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros. A través de escritura pública el 19 de Diciembre de 2000 se efectuó la conversación, aumento de capital, elevar el importe de participaciones y reformar los estatutos sociales de la Compañía. La duración de la Sociedad es de 50 años.

El domicilio tributario se ubica en la calle Bartolomé García 1-94 y Obispo Mosquera, Ibarra-Ecuador. Su objeto social es gestionar y obtener contratos de seguros o de servicios de asistencias médicas para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada autorizadas a operar en el país.

El capital social de la compañía a la fecha es de 400,00 dólares estadounidenses, equivalentes a 400 acciones iguales e indivisibles de un dólar cada una.

<b>Nombre de los accionistas</b>	<b>Acciones</b>	<b>%</b>
Aida Leonor Vásquez González	40	10
María Eugenia Vásquez Vásquez	80	20
Ana Cecilia Vásquez Vásquez	280	70

### **Contratos de Agenciamiento de Seguros**

Los contratos se establecen en el amparo de la Resolución No.SCVS-INS2019-006 se aplicará para el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros. La compañía está facultada para suscribir contratos con diferentes aseguradoras y la forma de los mismos no implica que la Compañía actúe en nombre ni por cuenta propia de las aseguradoras.

## **2. Política contable más relevantes**

La Superintendencia de Compañías, según disposición emitida en la Resolución No.06.Q.IC1.004 el 21 de agosto de 2006, estableció que las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, sean de aplicación obligatoria para el registro, preparación y presentación de los estados financieros.

### **Declaración de Cumplimiento**

Los estados financieros han sido preparados con apego a las disposiciones legales, reglamentarias y normativa emitida por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.

### **Moneda Funcional**

Los estados financieros están expresados en dólares estadounidenses (USD), moneda oficial y de libre circulación en el Ecuador.

### **3. Revelación:**

Después de haber realizado el proceso correspondiente para obtener los Estados de Situación Financiera, se obtuvo los siguientes datos:

#### **Cuentas del Estado de Situación Financiera**

##### **ACTIVOS:**

Los activos clasificados como corrientes son consumidos durante el ciclo normal de la operación, mantiene el activo principalmente con fines de negociación, o el activo es efectivo y equivalente de efectivo sin ningún tipo de restricción.

##### **Efectivo y Equivalente de efectivo**

Se considera como efectivo y equivalente de efectivo todos los activos que por su liquidez tienen una disponibilidad inmediata, la Compañía considera como efectivo a los saldos que mantiene en los bancos para uso de las actividades de la empresa.

##### **Con la Administración Tributaria**

Corresponden principalmente a: crédito tributario IVA, crédito tributario en rentas, retenciones de IVA, los cuales se encuentran valorizados a su valor nominal.

Corresponden a valores compensables con el saldo a pagar de renta y que esperan utilizar en un periodo superior a un año.

##### **Propiedades, planta y quipo**

El costo comprende el precio de compra incluyendo impuestos y cualquier costo necesario para poner al activo en condiciones de operación. Se presentan al costo de adquisición al cierre del ejercicio menos su depreciación acumulada.

## Depreciación

La depreciación es reconocida en los resultados con base en el método lineal de acuerdo con la vida útil estimada para los distintos grupos de bienes. Los valores residuales, la vida útil de los activos y los métodos de depreciación aplicados se revisan, se ajustan y se incluyen en los resultados integrales de ser necesario a la fecha de estados de situación financiera.

Se detallan las partidas de propiedad, planta y equipo, con su vida útil utilizadas para el cálculo de depreciación.

<b>CLASE DE ACTIVO</b>	<b>AÑOS</b>
Edificios	5%
Muebles y enseres	10%
Equipos de computación y software	33.33%
Equipo de oficina	10%

En cuanto a Activos Corrientes de la empresa, se obtuvo: Caja chica con un saldo de \$90,00 y Bancos con un saldo de \$ 82.062,58, mismo que ascendió debido a la prestación del servicio. También se obtuvo un crédito tributario IVA a favor de la empresa de \$ 146,01, crédito tributario Renta \$ 6.633,86. Activos no corrientes se obtuvo: Propiedad, planta y equipo un saldo de \$ 92.282,87.

## PASIVOS:

Los pasivos corrientes se clasifican cuando se espera liquidar el pasivo en el ciclo normal de la operación, dentro de los siguientes 12 meses a la fecha del periodo sobre el cual se informa.

### **Cuentas por pagar**

Las cuentas por pagar son instrumentos financieros que generan obligación de efectuar un pago en efectivo u otro medio, por la contraprestación de un servicio o un bien adquirido.

Corresponde a cuentas por pagar propias del giro del negocio como las obligaciones patronales y tributarias, se considera pasivos corrientes si el pago se debe realizar dentro de un año o menos, de lo contrario son pasivos no corrientes.

### **Impuestos a la renta**

Los saldos de impuestos a la renta diferidos activos y pasivos se compensan si existe el derecho legal de compensar el impuesto corriente.

En cuanto a Sueldos por pagar presenta un saldo de \$ 3.008,57, existiendo obligaciones pendientes con el IESS por los aportes por pagar que ascienden a \$ 1.701,00. También se tiene obligaciones con la administración tributaria por retenciones de IVA y Renta con un saldo de \$ 1.022,79.

## **PATRIMONIO**

### **Capital Social**

La compañía se constituyó con un capital de 5`000.000 sucres, mediante escritura pública otorgada el 3 de octubre de 1996 ante Notario Quinto Lcdo. Nelson Dávila



Cevallos de Ibarra e inscrita en el Registro Mercantil del cantón Ibarra el 3 de octubre de 1996.

Mediante resolución No. SB-INS-2001-043 la Superintendencia de Bancos resuelve aprobar la conversión de los valores expresados en el estatuto social de la Compañía, de sucres a dólares de los Estados Unidos de América, el aumento de capital social el mismo que queda en USD 400,00, elevar el importe a cada participación a la suma de USD 1,00 dólar de Estados Unidos de América, con lo cual el capital social queda dividido en 400 participaciones.

### **Reserva legal**

La ley de Compañías requiere que por lo menos el 5% de la utilidad neta anual sea apropiada como reserva legal sin sobrepasar el 20% del capital social. Esta reserva no es disponible para el pago de dividendos en efectivo pero puede ser capitalizada en su totalidad.

El Capital Social de la empresa se mantiene en \$ 40,00, la reserva legal y facultativa de igual manera se mantiene en \$ 1.549,94, el capital adicional en \$ 2.606,95 y los resultados acumulados del ejercicio al mes de enero es de \$ 54.299,39

### **Cuentas del Estado de Resultados Integral**

La empresa tuvo un ingreso por venta del servicio por el valor de \$ 7.846,33.

Refiriéndose a:

<b>2019</b>	<b>ENERO 2020</b>
-------------	-------------------

Ingresos por Servicio	\$ 315.382,00	\$ 7.846,33
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 315.382,00</b>	<b>\$ 323.228,33</b>

En cuanto a los egresos la empresa mantuvo gastos de administración y ventas de \$ 5.959,96.

	<b>2019</b>	<b>ENERO 2020</b>
Gastos Administrativos	\$ 258.471,00	\$ 5.959,96
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 258.471,00</b>	<b>\$ 5.959,96</b>

Así, se da una utilidad del Ejercicio al mes de enero del 2020 de \$ 1.886,37.

#### **Cuentas del Estado de Cambios en el Patrimonio**


El patrimonio al inicio del periodo presenta un saldo de \$ 157.301,42, a enero del 2020 muestra un saldo de \$ 159.187,79. Esto se debe a que todas las cuentas se mantienen excepto la utilidad que este mes incrementa en \$ 1.886,37.

#### **4. Aprobación de Estados Financieros**

Los estados Financieros de la Compañía al 31 de enero del 2020 han sido aprobados por la Junta General de Socios el 03 de febrero de 2020 de acuerdo con la publicación en la prensa realizada para el efecto.

#### 4.9.6. RAZONES FINANCIERAS

*Tabla 58: Indicador de liquidez.*


 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA SEGUROS</b></p> <p>VÁSQUEZ VÁSQUEZ Cía. Ltda.</p>		
<b>DENOMINACIÓN:</b> Indicador de Liquidez / Razón Circulante		
<b>FÓRMULA</b>	<b>CÁLCULO</b>	
$R.C = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	\$116.595,01	<b>\$20,34</b>
	\$5.732,35	
<b>ANÁLISIS</b>		
<p>Al aplicar este indicador, se establece la capacidad de generar efectivo y el nivel de liquidez que tiene Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Es decir que por cada dólar que la empresa debe, tiene \$20,34 para respaldar el pago de las obligaciones contraídas.</p>		

*Tabla 59: Indicador de Rentabilidad.*


 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b></p> <p><b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p> <p>VÁSQUEZ VÁSQUEZ Cía. Ltda.</p>		
<b>DENOMINACIÓN:</b> Indicador de Rentabilidad		
<b>FÓRMULA</b>	<b>CÁLCULO</b>	
$C.C = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{CAPITAL CONTABLE}} \times 100$	\$98.781,57	<b>62%</b>
	\$159.187,79	
<b>ANÁLISIS</b>		

Al aplicar este indicador, se establece el grado de rentabilidad que posee Vásquez Vásquez Cía. Ltda. para los accionistas y a su vez el retorno de inversión, es decir, la rentabilidad del patrimonio es 62% siendo baja, aunque se debe considerar que los datos se basan en el primer mes del ejercicio contable.

*Tabla 60: Indicador de Endeudamiento.*


 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p>		
<b>DENOMINACIÓN:</b> Indicador de Endeudamiento		
<b>FÓRMULA</b>	<b>CÁLCULO</b>	
$I. D = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}} \times 100$	\$5.732,35	<b>3%</b>
	\$164.920,14	
<b>ANÁLISIS</b>		
<p>Al aplicar este indicador, permite establecer el grado de participación de los acreedores en los activos de Vásquez Vásquez Cía., Ltda. se puede decir que el nivel de endeudamiento es bajo con un 3% teniendo menores deudas en relación con sus activos.</p>		

*Tabla 61: Indicador nivel de apalancamiento.*

 <p><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA</b> <b>PRODUCTORA DE SEGUROS</b></p> <p>VÁSQUEZ VÁSQUEZ Cía. Ltda.</p>		
<b>DENOMINACIÓN:</b> Nivel de Apalancamiento		
<b>FÓRMULA</b>	<b>CÁLCULO</b>	
$I. D = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}}$	\$5.732,35	<b>\$0,04</b>
	159.187,79	
<b>ANÁLISIS</b>		
<p>Al aplicar este indicador, permite conocer hasta qué punto está comprometido el patrimonio de los accionistas de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. es decir, que su nivel de apalancamiento es bajo pues los activos financiados con deuda están generando una rentabilidad que supera el costo de los pasivos.</p>		

#### 4.9.7. ANÁLISIS VERTICAL

##### Análisis Vertical de Activos

			
<b>EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b> <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b>			
1.	<b>ACTIVOS</b>		<b>ANÁLISIS VERTICAL</b>
1.1.	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	\$82.152,58	<b>49,81%</b>
1.1.1.01.01	Caja Chica	\$ 90,00	0,05%
1.1.1.02	BANCOS		
1.1.1.02.01	Banco Pichincha	\$ 80.040,05	48,53%
1.1.1.02.02	Banco Machala	\$ 2.022,53	1,23%
1.1.1.03	CUENTAS POR COBRAR	\$27,003,47	<b>16,37%</b>
1.1.1.03.01	Cuenta por cobrar socios	\$ 25.000,00	15,16%
1.1.1.03.02	Anticipos	\$ 2.003,47	1,21%
1.1.1.04	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	\$7.438,96	<b>4,51%</b>
1.1.1.04.01	Crédito Tributario IVA	\$ 146,01	0,09%
1.1.1.04.02	Crédito Tributario Renta	\$ 6.633,86	4,02%
1.1.1.04.03	Retenciones IVA	\$ 659,09	0,40%
1.2.	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	\$92.282,27	<b>55,96%</b>
1.2.1.01	Edificios	\$ 69.455,55	42,11%
1.2.1.02	Muebles y enseres	\$ 11.340,55	6,88%
1.2.1.03	Equipos de oficina	\$ 5.778,65	3,50%
1.2.1.04	Equipos de computación y software	\$ 5.707,52	3,46%
1.2.1.05.	DEPRECIACIONES ACUMULADAS	\$-43.957,13	<b>-26,65%</b>
1.2.1.05.01	Dep. Acum. Edificio	\$ -21.710,77	-13,16%

1.2.1.05.02	Dep Acum. Muebles y enseres	\$ -11.340,55	-6,88%
1.2.1.05.03	Dep. Acum. Equipos de oficina	\$ -5.778,65	-3,50%
1.2.1.05.04	Dep Acum. Equipo de computación y software	\$ -5.127,16	-3,11%
1.3.	ACTIVOS DIFERIDOS	\$0,00	<b>0%</b>
1.3.1	Gastos de Organización	\$ 564,27	0%
1.3.2.01	Am. Acum. Gastos de Organización	\$ -564,27	0%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$164.920,14</b>	<b>100%</b>

### ANÁLISIS:

A través de análisis vertical del Estado de Situación Financiera de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. se evidencia que del 100% de los activos la mayor participación está representada por Propiedad, Planta y Equipo con un 55,96%, seguido de Efectivo y Equivalente de Efectivo con 49,81% para enero del 2020.

Los **Activos No Corrientes** constituyen el 29,31% para enero del 2020, resultados de la cuenta Propiedad, Planta y Equipo con 55,96% representada por Edificios con un porcentaje relevante de 42,11%, Muebles y Enseres 6,88%, Equipos de Oficina 3,50%, Equipos de Computación y Software 3,46% menos sus respectivas depreciaciones acumuladas con un -26,65%.

Los **Activos Corrientes** constituyen el 70,69% para enero del 2020. La mayor aportación viene dada por Efectivo y Equivalente de Efectivo con 49,81%, misma que es representada por Banco Pichincha con 48,53% y Banco Machala con 1,23%.

Para las empresas dedicadas a la prestación de servicios es normal que la mayor parte de sus activos corrientes estén representados por efectivo o bancos, sin embargo, no es rentable tener una gran cantidad de dinero en estas cuentas debido a que no están generando

ninguna rentabilidad. Por otro lado, que la empresa está representada en su mayoría por activos fijos es importante, pues estos sirven como respaldos en la facilidad de adquisición de préstamos con entidades financieras o terceros que permitan obtener liquidez o invertir si fuera el caso



## Análisis Vertical de Pasivos

			
<b>EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b> <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b>			
2.	<b>PASIVOS</b>		<b>ANÁLISIS VERTICAL</b>
2.1.	<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
2.1.01	OBLIGACIONES CORRIENTES	\$3.008,57	<b>35,58%</b>
2.1.01.01	Sueldos por pagar	\$ 3.008,57	35,58%
2.1.02	CON LA ADINISTRACIÓN TRIBUTARIA	\$1.022,79	<b>10,79%</b>
2.1.02.01	RETENCIONES EN LA FUENTE	\$16,26	0,17%
2.1.02.01.01	1% Retención IR	\$ 5,80	0,06%
2.1.02.01.02	2% Retención IR	\$ 10,49	0,11%
2.1.02.02	RETENCIONES IVA	\$1.006,50	<b>10,79%</b>
2.1.02.02.01	30% Retención IVA	\$ 20,89	<b>0,17%</b>
2.1.02.02.02	70% Retención IVA	\$ 44,05	0,06%
2.1.02.03	IMPUESTOS POR PAGAR		
2.1.02.03.01	IVA por pagar	\$ 941,56	0,11%
2.1.04.	OBLIGACIONES CON EL IESS	\$1.701,00	<b>20,12%</b>
2.1.04.01	Aporte personal por pagar	\$ 385,09	4,55%
2.1.04.02	Aporte patronal por pagar	\$ 495,11	5,86%
2.1.04.03	Fondos de reserva	\$ 339,45	5,69%
2.1.04.04	Préstamos IESS por pagar	\$ 481,35	4,01%
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>\$ 5.732,35</b>	<b>100%</b>

## **ANÁLISIS:**

A través del análisis vertical del Estado de Situación Financiera de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. se evidencia que del 100% de los pasivos la mayor participación está representada por Obligaciones Corrientes con 35,58%, seguido de Obligaciones IESS por pagar con 20,12% para enero del 2020.

Los **Pasivos Corrientes** constituyen el 100% de los pasivos para enero del 2020, representado por Sueldos por pagar con un porcentaje relevante de 35,58%, Aporte Personal por pagar con 4,55%, Aporte Patronal por pagar con 5,86%, Préstamos IESS por pagar con 5,695%, Fondos de reserva con 4,01%. Las obligaciones con la Administración Tributaria están representadas por Retención en la Fuente con 0,17% y Retención IVA con 10,62%.

Es importante que estos pasivos corrientes sean menores que los activos corrientes para que el capital de trabajo de la empresa no se vea comprometido, Vásquez Vásquez Cía. Ltda. mantiene obligaciones a corto plazo por lo que es necesario que cuente con un nivel de liquidez adecuado.

## Análisis Vertical Patrimonio

 <p style="text-align: center; margin-top: 5px;"><b>VÁSQUEZ VÁSQUEZ</b> Cía. Ltda.</p>	<p><b>EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.</b></p> <p><b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b></p> <p><b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b></p> <p><b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b></p>		
3.	<b>PATRIMONIO</b>		<b>ANÁLISIS VERTICAL</b>
3.1.	APORTES DIRECTOS		
3.1.01.	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$400,00	<b>013%</b>
3.1.01.01	Capital Social	\$ 400,00	0,13%
3.1.02	RESERVAS	\$5.706,83	<b>1,79%</b>
3.1.02.01	Reserva Legal	\$ 1.594,94	0,49%
3.1.02.02	Reserva Facultativa	\$ 1.594,94	0,49%
3.1.02.03	Capital Adicional	\$ 2.606,95	0,82%
3.2.	RESULTADOS		
3.2.01	PERDIDAS O GANANCIAS	\$153.080,96	<b>48,08%</b>
3.2.01.01	Resultados acumulados	\$ 98.781,57	17,06%
3.2.01.02	Resultados del ejercicio	\$ 54.299,39	31,03%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>\$ 159.187,79</b>	<b>100%</b>


### ANÁLISIS:

A través del análisis vertical del Estado de Situación Financiera de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. se evidencia que del 100% del patrimonio la mayor participación está representada por Pérdidas y Ganancias con 48,08% para enero del 2020.

El **Patrimonio** lo constituyen para enero del 2020 la cuenta Pérdidas y Ganancias representado con un porcentaje relevante de 48,08%, Reservas con 1,79%, Capital Suscrito y Asignado con 0,13%.

Vásquez Vásquez Cía. Ltda. no está representada por el capital que aportan los socios pues es una empresa rentable por el porcentaje de utilidades que genera, sin embargo, hay que tener en cuenta que el patrimonio es un pasivo futuro con los socios.

## Análisis Vertical de Ingresos y Gastos

 <p style="margin: 0;"><b>EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA.LTDA.</b>  <b>ESTADO DE RESULTADOS</b>  <b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b>  <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b></p>				
CÓDIGO	CONCEPTO	VALOR		ANALISIS VERTICAL
<b>4.</b>	<b>INGRESOS</b>			
4.1.01	Ingresos por servicios		\$7.846,33	<b>100%</b>
<b>5.</b>	<b>GASTOS</b>			
5.1.01	Sueldos, salarios y demás remuneraciones			
5.1.01.01	Gasto sueldos por pagar	\$4.075,00		68,37%
5.1.02	Aportes a la seguridad social			
5.1.02.01	Gastos aporte patronal	\$ 495,11		8,31%
5.1.02.03	Gastos fondos de reserva	\$ 339,45		5,70%
5.1.04	Servicios básicos			
5.1.04.01	Gastos servicios básicos	\$ 80,72		1,35%
5.1.05	Insumos de oficina			
5.1.05.01	Gastos papelería	\$ 23,65		0,40%
5.1.05.02	Gastos útiles de aseo	\$ 32,35		0,54%
5.1.06	Otros gastos			
5.1.06.01	Gastos servicios de mantenimiento equipos	\$ 524,38		8,80%
5.1.06.02	Gastos alimentación	\$ 48,65		0,82%
5.1.06.03	Gastos envíos y transporte	\$ 12,00		0,20%
5.2.01	Propiedades, planta y equipo			
5.2.01.01	Gasto depreciación edificio	\$ 289,42		4,86%
5.3	Superintendencia de bancos, valores y seguros			
5.3.01	Gasto superintendencia de bancos	\$ 39,23		0,66%
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>\$5.959,96</b>		<b>100%</b>
3.2	<b>RESULTADOS</b>			
3.2.01.	<b>PÉRDIDAS O GANANCIAS</b>			
3.2.01.02	Resultado del ejercicio	\$1.886,37		
<b>TOTAL UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>			<b>\$1.886,37</b>	<b>24,04%</b>

## **ANÁLISIS:**

A través del análisis vertical del Estado de Resultados la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. se evidencia que del 100% de los **Ingresos** la mayor participación está representada únicamente por Ingreso por servicios para enero del 2020.

Los **Gastos** para enero del 2020 lo constituye la cuenta Gasto Sueldos por pagar representado con un porcentaje relevante de 68,37%, los demás gastos mantienen un porcentaje bajo.

La **Utilidad Operacional** representa el 24,04% de los Ingresos por servicios generados. Es decir que la empresa está generando más ingresos que gastos, así como también, cubriendo todos sus gastos con los ingresos generados en enero y en las utilidades acumuladas de anteriores años.

## Análisis Vertical Estado de Flujo de Efectivo

CÓDIGO	CONCEPTO	SALDOS	ANÁLISIS VERTICAL
	ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO POR EL MÉTODO DIRECTO		
95	INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS EN LA TASA DE CAMBIO)	\$ 4.143,39	
9501	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDIENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$ 4.143,39	
950101	Clases de cobros por actividades de operación	\$ 8.022,64	<b>100%</b>
95010101	Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	\$ 7.932,64	98,88%
95010105	Otros cobros por actividades de operación	\$ 90,00	1,112%
950102	Clases de pagos por actividades de operación	\$ -3.879,25	100%
95010201	Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	\$ -1.366,88	35,24%
95010203	Pagos a y por cuenta de los empleados	\$ -1.776,91	45,81%
950107	Impuestos a las ganancias pagados	\$ -645,46	16,64%
950108	Otras entradas (salidas) de efectivo	\$ -90,00	2,32%
9502	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
9503	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
9504	EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CA, BIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
950401	Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		

9505	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	\$ 4.143,39	5,04%
9506	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	\$ 78.009,19	94,96%
<b>9507</b>	<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>\$82.152,580</b>	<b>100%</b>

### ANÁLISIS:


A través del análisis vertical del Estado de Flujo de Efectivo de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. se evidencia que del 100% de Efectivo y Equivalentes de Efectivo la mayor participación está representada por Actividades de Operación en las cuales las entradas de efectivo se realizan por cobros procedentes de la prestación de servicio dado en un porcentaje total de 98,88%.

De igual manera muestra que las salidas de efectivo por actividades de operación están representadas por la cuenta Pagos por Cuenta de los Empleados con un porcentaje relevante de 45,81%.

Es decir que en Vásquez Vásquez Cía. Ltda. el movimiento de cobro de efectivo y sus equivalentes por actividades de operación es mayor a los pagos que realiza, teniendo en cuenta que todas estas transacciones se realizan a través de la cuenta bancos siendo las más utilizada Banco Pichincha.



## Análisis Vertical Estado de Cambios en el Patrimonio

 <b>EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CIA. LTDA.</b> <b>ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO</b> <b>DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2020</b> <b>EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS</b>											
CÓDIGO	EN CIFRAS COMPLETAS US\$	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS			RESULTADOS ACUMULADOS		RESERVA DE CAPITAL ADICIONAL	GANANCIA NETA DEL PERIODO	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	TOTAL PATRIMONIO
			RESERVA LEGAL	RESERVA FALCUTATIVA Y ESTATUTARIA	GANANCIAS ACUMULADAS	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	RESULTADOS ACUMULADOS POR APLICACIÓN PRIMERA VEZ DE LAS NIIF				
			3.1.01.01	3.1.02.01	3.1.02.02	3.2.01.	3.2.01.				
<b>99</b>	<b>SALDO AL FINAL DEL PERIODO</b>	\$ 400,00	\$1.549,94	\$1.549,94	\$98.781,57		\$ 52.413,02	\$ 2.606,95	\$ 1.886,37		\$159.187,79
9901	SALDO EXPRESADO DEL PERIODO INMEDIATO ANTERIOR	\$ 400,00	\$1.549,94	\$1.549,94	\$98.781,57		\$ 52.413,02	\$ 2.606,95			\$157.301,42
990101	SALDO DEL PERIODO INMEDIATO ANTERIOR	\$ 400	\$1.549,94	\$1.549,94	\$98.781,57		\$ 52.413,02	\$ 2.606,95			\$157.301,42
990102	CAMBIOS EN POLITICAS CONTABLES:										
990103	CORRECCION DE ERRORES:										
9902	CAMBIOS DEL AÑO EN EL PATRIMONIO:								\$ 1.886,37		\$ 1.886,37
990210	Resultado Integral Total del Año (Ganancia o pérdida del ejercicio)								\$ 1.886,37		\$ 1.886,37
		0,25%	0,97%	0,97%	62,05%		32,93%	1,64%	1,18%		<b>100%</b>

## **ANÁLISIS:**

A través de análisis vertical del Estado de Cambios en el Patrimonio de la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. se evidencia que del 100% de Patrimonio, el cambio presentado en el mes de enero se ve reflejado por la Utilidad Operacional del Periodo con un porcentaje de 1,18%. Las cuentas restantes no han presentado ningún incremento o disminución.

## **CAPÍTULO V**

### **5. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **5.6. INTRODUCCIÓN**

Vásquez Vásquez Cía. Ltda. es una organización que requiere de la implementación de un manual administrativos, contable y financiero eficiente que garantice la consecución de objetivos, metas y desarrollo sistemático de actividades, donde la planificación, organización, gestión de riesgos control interno y ejecución de lineamientos administrativos, contables y financieros se alineen a las necesidades de la empresa, mismo que debe ser validado permitiendo obtener resultados positivos y oportunos, es así que la propuesta ha sido revisada por el director de trabajo de grado y dos docentes técnicos expertos en el tema.

#### **5.7. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO**

##### **5.7.3. Objetivo**

Validar la aplicación del manual administrativo, contable y financiero para la empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

##### **5.7.4. Equipo de Trabajo**

Para el diseño del manual administrativo, contable y financiero de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros, el equipo de trabajo estuvo conformado por:

- Ing. Diego Rodríguez
- Dra. Gloria Aragón

- MSc. Marlon Pineda
- Ing. Ana Cecilia Vásquez Gerente de la Empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda.
- Ing. María Eugenia Vásquez Contadora de la Empresa Vásquez Vásquez Cía. Ltda.

## 5.8. METODOLOGÍA DE VERIFICACIÓN

### 5.8.3. Factores a validar

Se utiliza el método de verificación descriptivo para obtener información sobre el funcionamiento y operatividad de la empresa en cada uno de los procesos administrativos, contables y financieros como parte de la implementación de la propuesta, de tal manera que se trabajó de forma íntegra y sistémica con el director de trabajo de grado, los respectivos docentes técnicos expertos, el gerente general y la contadora de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. con el fin de obtener un grado de confiabilidad y aplicabilidad aceptable. Los factores a verificar se detallan en la siguiente tabla:

PROPUESTA	INDICADORES	VERIFICACIÓN	
		SI	NO
PROPUESTA ADMINISTRATIVA	Logotipo		
	Misión		
	Visión		
	Valores corporativos		
	Objetivos estratégicos		

	Políticas		
	Mapa de procesos		
	Manual de procedimientos		
	Diagrama de flujo		
	Indicadores de gestión		
	Organigrama estructural		
	Manual de funciones		
	Código de ética		
	Matriz de riesgos		
PROPUESTA CONTABLE FINANCIERA	Catálogo de cuentas		
	Gestión contable		
	Estructura de los estados financieros		
	Ejercicio contable		
	Análisis Vertical		
	Razones financieras		

#### 5.8.4. Método de calificación

Para el respectivo proceso el método de calificación será el siguiente:

Calificación	Descripción
3	Muy aplicable

2	Aplicable
1	Poco aplicable

### 5.8.5. Rango de interpretación

Los rangos de interpretación se realizan acorde con los resultados obtenidos, para el presente trabajo, serán de 0% a 100% como se ve a continuación:

<b>Rango</b>	<b>Descripción</b>
Muy aplicable	70% - 100%
Aplicable	35% - 69%
Poco aplicable	0% - 34%

Para la obtención del resultado total de validación se empleó la siguiente fórmula:

$$V = \frac{\text{Calificación obtenido}}{\text{Calificación total}} \times 100$$

En donde:

V = Validación

Calificación obtenida = Sumatoria del total del puntaje obtenido en cada parámetro

Calificación total = Multiplicación del total de indicadores por la calificación más alta designada y por el número de validadores

## **5.9. RESULTADOS**

Para la obtención de resultados se estructura la siguiente matriz de validación para obtener resultados en base al diseño de la propuesta administrativa, contable y financiera con los respectivos indicadores.

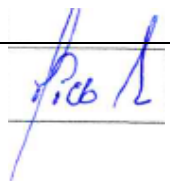


### 5.9.3. Calificación e interpretación

N°	Variable	Indicadores	Ing. Diego Rodríguez			Dra. Gloria Aragón			Msc. Marlon Pineda		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
1	PROPUESTA ADMINISTRATIVA	¿Cómo califica a la misión propuesta?	X			X			X		
2		¿Cómo califica a la visión propuesta?	X			X			X		
3		¿Cómo califica a los valores y principios organizacionales?	X			X			X		
4		¿Cómo califica a las políticas	X				X		X		



		estructurales?									
5		¿Cómo califica el mapa de gestión de proceso?	X			X			X		
6		¿Cómo califica el manual de procedimientos?	X				X		X		
7		¿Cómo califica el diagrama de flujo?	X			X			X		
8		¿Cómo califica los indicadores de gestión?		X			X			X	
9		¿Cómo califica el organigrama estructural?	X			X			X		

10		¿Cómo califica la matriz de riesgos?		X			X			X	
11		¿Cómo califica el diseño del plan de cuentas?	X			X			X		
12		¿Cómo califica la dinámica cuenta?	X				X		X		
13		¿Cómo califica la estructura de los Estados Financieros?	X				X		X		
14		¿Cómo califica el ejercicio contable?		X			X			X	
15		¿Cómo califica el	X			X			X		

		Análisis Vertical?									
16		¿Cómo califica las Razones financieras?	X			X			X		
RESULTADOS			13	3		9	7		13	3	
FECHA			11-02-21			05-03-21			27-02-21		
FIRMA											

<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia * Resultado</b>
3	35
2	13
1	
<b>Total</b>	48

**Calificación Total:** 48 x 3 x1= 144

**Calificación total docentes:**

$$V = \frac{\text{Calificación obtenido}}{\text{Calificación total}} \times 100$$


$$V = \frac{105}{144} \times 100$$

$$V = 72,92\%$$

**Análisis:**

Luego de la obtención de resultados en la validación por parte de los docentes del equipo de trabajo, se analizó los rangos de aceptación de la propuesta denominada Manual administrativo, financiero y contable para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, llegando a la conclusión de **MUY APLICABLE** con un porcentaje de validación de 72,92%.

N°	Variable	Indicadores	Ing. Ana Vásquez Gerente General de Vásquez Vásquez Cía. Ltda.		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
1	PROPUESTA ADMINISTRATIVA	¿Cómo califica a la misión propuesta?	✓		
2		¿Cómo califica a la visión propuesta?	✓		
3		¿Cómo califica a los valores y principios organizacionales?	✓		
4		¿Cómo califica a las políticas estructurales?		✓	
5		¿Cómo califica el mapa de gestión de proceso?		✓	
6		¿Cómo califica el manual de procedimientos?	✓		
7		¿Cómo califica el diagrama de flujo?		✓	
8		¿Cómo califica los indicadores de gestión?		✓	
9		¿Cómo califica el	✓		

		organigrama estructural?			
10		¿Cómo califica la matriz de riesgos?	✓		
11	PROPUESTA CONTABLE Y FINANCIERA	¿Cómo califica el diseño del plan de cuentas?		✓	
12		¿Cómo califica la dinámica cuenta?		✓	
13		¿Cómo califica la estructura de los Estados Financieros?		✓	
14		¿Cómo califica el ejercicio contable?		✓	
15		¿Cómo califica el Análisis Vertical?	✓		
16		¿Cómo califica las Razones financieras?	✓		
RESULTADOS			46		
FECHA			12/11/2020		
FIRMA					



*Tabla 57: Resultado validación de gerente*

<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia * Resultado</b>
3	10
2	8
1	0
<b>Total</b>	46

**Calificación total:**  $16 \times 3 \times 1 = 48$

**Calificación total docentes**

$$V = \frac{\text{Calificación obtenido}}{\text{Calificación total}} \times 100$$

$$V = \frac{46}{48} \times 100$$

$$V = 95,83\%$$

**Análisis:**

Luego de la obtención de resultados en la validación por parte de la gerente de Vásquez Vásquez Cía. Ltda., se analizó los rangos de aceptación de la propuesta denominada Manual administrativo, financiero y contable para Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora de Seguros del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, llegando a la conclusión de **MUY APLICABLE** con un porcentaje de validación de 95,83%.

## **5.10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.10.3. Conclusiones**

- La fundamentación teórica sirvió como eje integrador de todo el proceso de investigación ya que permitió sustentar los cuestionamientos y análisis a través de bases teóricas que fueron de ayuda en el desarrollo y diseño e implementación de la propuesta, determinando que la implementación y desarrollo de manuales administrativos, contables y financieros presenta un apoyo efectivo en la gestión de las Mi Pymes.
- La metodología es la parte esencial de la investigación por ello se desarrolló el trabajo a través de la investigación histórica, documental y descriptiva; a su vez para la recolección de la información se utilizó métodos como: deductivo, inductivo, cualitativo, cuantitativo y sintético, además de técnicas de investigación como: guía de observación, encuesta y entrevista.
- Al determinar el diagnóstico situacional actual de la empresa se logró identificar los aspectos internos y externos que permitieron la realización de una matriz FODA, donde se establecieron debilidades en el área administrativa, contable y financiera determinando la necesidad de implementar un manual administrativo, contable y financiero que permita a la empresa ejecutar de manera eficiente y eficaz sus actividades.
- La propuesta ha sido diseñada acorde las necesidades de la empresa con la finalidad de mejorar e implementar un manual administrativo, contable y financiero, el cual contiene lineamientos administrativos esenciales como: la filosofía empresarial,



misión, visión, valores corporativos, objetivos estratégicos, políticas, un manual de funciones, un manual de procesos y procedimientos y el código de ética; lineamientos contables como: un catálogo de cuentas, dinámica de cuentas y estados financieros, y por ultimo aspectos financieros como: análisis financiero, vertical, horizontal e indicadores financieros con el fin de brindar a todos los colaboradores de la empresa criterios pre establecidos que mejore la organización, ejecución, coordinación y control de la gestión empresarial.

- La implementación de la propuesta fue validada a través de la matriz de validación con un porcentaje del 95.83%, obteniendo resultados positivos al utilizar el manual administrativo, contable y financiero como herramienta de apoyo dentro empresa mejorando el funcionamiento como negocio exitoso.

#### **5.10.4. Recomendaciones**

- Una vez implementado el manual administrativo, contable y financiero es recomendable que se realice actualizaciones y se dé un seguimiento al cambio de normativas, leyes y fuentes de información.
- Es necesario realizar un diagnóstico situacional periódico de la empresa que permita la obtención de nuevos datos o aspectos relevantes donde se permita aprovechar al máximo las fortalezas y oportunidades, además de estar atentos a posibles debilidades o amenazas que puedan afectar el desempeño normal de las actividades de la empresa.

- Se recomienda la aplicación del manual administrativo, contable y financiero ya que contribuirá a la mejora en la ejecución de las actividades de la organización, y a su vez permitirá la buena administración eficiente y eficaz de los recursos humanos, monetarios, materiales y tecnológicos.
- Es de suma importancia realizar un seguimiento de efectividad del manual administrativo, contable y financiero, para establecer el cumplimiento de todos los parámetros propuestos, ya que traerá beneficios al generar mayor eficiencia en los procesos.

## Bibliografía

- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI. (21 de 08 de 2018). Ecuador.
- Reglamento de inversiones del Código Orgánico de la Producción. (20 de 12 de 2018).
- Norma Ejercicio de Actividades de Asesores Productores de Seguros. (8 de Mayo de 2019).
- Andina, F. U. (2008). Forma de hacer un diagnóstico. *Teoría y Praxis Investigativa*.
- Arroyo Chacón, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 87-103.
- Asanza Molina, M. I., Miranda Torres, M. M., Ortiz Zambrano, R. M., & Martínez, E. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *REVISTA CARIBEÑA*.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Capece, G. (2016). *El uso de indicadores en la elaboración de tesis turismo*. Quilmes: Editorial de la Universidad Nacional de Quilmes.
- Carpio, A. (2020). Metodología de la Investigación.
- Coronel, D., David, P., Rodríguez, L., Saca, J., & Universidad Técnica de Machala, E. (Diciembre de 2018). Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses. *INNOVA Reserch Journal*.
- Fierro Martínez, A. M. (2016). *Contabilidad General con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fincowsky, F. (2016). *Organización de Empresas*. México: McGRAW HILL.
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la Investigación para Administradores*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- García Dinhigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- García López, A. (2018). *Empresa e iniciativa emprendedora* (Primera Edición ed.). Educálía Editorial.
- Gonzalez, G. (2019). Investigación diagnóstica: características, técnica, tipos, ejemplos.
- Guerrero Davila, G. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Itaú, E. (2019). Manual de Gestión Financiera.
- Jurídica, D. N., & Tributaria, D. d. (31 de Diciembre de 2019). CÓDIGO TRIBUTARIO.
- Jurídica, D. N., & Tributaria, D. d. (31 de Diciembre de 2019). LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI.

- Jurídica, D. N., & Tributaria, D. d. (22 de Junio de 2020). CÓDIGO DEL TRABAJO .
- Lavalle Burguete, A. C. (2017). *Análisis Financiero*. México D.F: Editorial Digital UNID.
- León, I., & Toro, J. (2007). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Caracas: CEC.
- Lobato, F. (2008). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. España: Macmillan Profesional.
- López, V. (2019). *CEUPE MAGAZINE*. Recuperado el 10 de Agosto de 2021, de CEUPE MAGAZINE: <https://www.ceupe.com/blog/indicadores-clientes-y-proceso-interno.html>
- Ltda., H.-H. &. (2016). *Manual de Obligaciones Tributarias Tomo II* (Octava ed.).
- Luna González, A. C. (2014). *Administración estratégica* . México: Grupo Editorial Patria .
- Mariana de Jesus, R. (2016). Plan de negocios para la creación de la empresa asesora de seguros "Beltrán Rojas". Asesoramiento y comercialización de pólizas de seguros ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito. *Trabajo de Investigación para la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios*. Quito, Ecuador.
- Naranjo, M. J. (Noviembre de 2013). "MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA AGENCIA PRODUCTORA Y ASESORA DE SEGUROS OLAND SEGUROS, EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA". "MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA AGENCIA PRODUCTORA Y ASESORA DE SEGUROS OLAND SEGUROS, EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA". Ibarra , Imabura : UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .
- Olvera Romero, J. (2018). *Criminalística: metodología de la investigación*. Seguridad y defensa.
- Palacios Acero, L. (2016). *Estrategias de creación empresarial*. Ecoe Ediciones.
- Parreño, A. (2016). *Metodología de la investigación en Salud*. Riobamba, Ecuador.
- Pérez, C. (2017). Los indicadores de gestión. *Visión Administrativa*, 13.
- Perez, L., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue.
- Ponce, H. (2006). *Contribuciones a la Economía* . ISSN 16968360.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *SCIELO*, 27.
- Rizo, J. (2015). *Técnicas de Investigación Documental*. Nicaragua: FAREM.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 22.
- Salgado Benítez, J., Guerrero López , L., & Salgado Hernández, N. (2016). *Fundamentos de administración*. México: Éxodo.
- Salgado, J. G. (2017). *Plan Estratégico de Marketing* . Latacunga, Ambato .
- Sánchez, I. (2014). *Instrumentos fundamentales para la información jurídica*. Chihuahua, México.

- Santiesteban, E. (2017). *Metodología de la investigación científica*. España: Editorial Universitaria.
- Santos, B., Bueno, Y., Fernández de Navarrete, C., & Sandomal, L. (2015). *Fundamentos de administración de empresas: ejercicios prácticos*. Madrid: UAM Ediciones.
- Sarquis, B., & Nadia, K. (2012). Modelo de Ddiagnóstico Mercadológico en el Sector de Servicio. *Invenio*, 44.
- Superintendencia de Compañías, V. y. (s.f.). *Ley General de Seguros*. Obtenido de <https://www.cosedec.gov.ec/wp-content/uploads/2016/08/LEY-GENERAL-SEGUROS.pdf>
- Superintendencia de Compañías, V. y. (2 de Mayo de 2014). Ley de Compañías.
- Superintendencia de compañías, V. y. (14 de Agosto de 2018). NORMA EJERCICIO DE ACTIVIDADES DE ASESORES.
- Tavárez, J. (2011). *Metodología de la Investigación: Hipótesis, variables e indicadores*.
- Toniut, H., Arraigada, M., Del Valle Ricci, S., Dondero, M., & Quintana, A. (2017). La definición de los valores en la organización: una propuesta metodológica. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*.
- Tools, I. (11 de mayo de 2016). *ISO tools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/05/11/mapa-procesos-nueva-iso-9001-2015/>
- Torres, M. d. (2019). Matriz de Evaluación de Riesgo. Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Uribe, L. R. (2018). *Plan de cuentas para sistemas contables*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Valdés, G., & Carballo, M. (2010). *El camino metodológico de la investigación educativa pedagógica*. La Habana: Sello Editor EDUCACIÓN CUBANA MINED.
- Vergara, M. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramientas de control interno de un organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 252.
- Vite Rangel, V. (2017). *Cotabilidad general*. México: Editorial Digital.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Universidad y sociedad.
- Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procemiento como herramientas de control interno*.
- Zúñiga Coronel, F. (2019). El uso del diagrama de flujo para la creación de APPLETS.SIMULACIÓN del cambio uniforme. *Universidad de Los Altos de Chiapas*.

**ANEXOS**

## 1. ANEXO 1

### **RESULTADOS OBTENIDOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA LA EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.**

**Indicador Observado:** Ubicación geográfica estratégica de la empresa

**Síntesis:** La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra en la calle Bartolomé García 1-96 y Obispo Mosquera, además cuenta con una oficina en la ciudad de Quito en la Av. Portugal E 11-06 y Catalina Alda Edif. Colinas de Bellomonte PB Local 1. Su ubicación es adecuadamente estratégica, se encuentran en una zona comercial con vías de acceso rápidas lo que permite una fácil localización por parte del cliente y pues al ser ciudades principales la demanda del servicio será alta.

**Indicador Observado:** División por departamentos

**Síntesis:** Tanto en la matriz como en la oficina en Quito existe división de los departamentos, es decir, aunque se tiene una distribución pequeña con pocos departamentos hay delimitación en la designación de actividades, tareas y responsabilidades, así mismo los lugares de trabajo cuentan con espacios distribuidos para cada uno de los profesionales acorde a su título profesional y a la necesidad que requiera cada uno de los mismos al ejercer sus funciones y actividades de forma adecuada.

**Indicador Observado:** Área Local

**Síntesis:** El área de trabajo es adecuada, el espacio está diseñado de acuerdo a las necesidades de las funciones de los empleados, colores armónicos, clima templado, los sonidos externos no ingresan con facilidad, equipo de oficina correcto y fachada en buenas condiciones es importante saber que un óptimo espacio de trabajo influye directamente en la productividad de los empleados y en su capacidad de concentración.

**Indicador Observado:** Comunicación con oficina

**Síntesis:** La comunicación entre matriz y oficina es de vital importancia pues esta mejora la competitividad de la organización, así como también permite controlar y coordinar las actividades facilitando el logro de los objetivos y metas planteados. La empresa maneja una buena comunicación interna y externa, el medio formal para hacerlo es el correo electrónico para ello cuentan con tecnología actual y el medio informal son llamadas a través de teléfonos convencionales o celulares.

**Indicador Observado:** Ambiente Laboral

**Síntesis:** Es importante conocer que un clima laboral negativo es perjudicial para la empresa debido a que afecta de manera considerable al desarrollo en las actividades de los empleados, de tal manera que siempre es necesario garantizar su bienestar emocional. El ambiente laboral en la organización es adecuado ya que las relaciones de trabajo no solo son profesionales si no también familiares de tal manera que las funciones se realizan de forma amena.

**Indicador Observado:** Estado de las instalaciones

**Síntesis:** La seguridad es uno de los aspectos más importantes en cualquier organización al tratar de prevenir riesgos laborales. Las instalaciones de la empresa se encuentran en buen



estado, así como también la responsabilidad de realizar mantenimiento para su debida conservación, limpieza e higiene. La organización del espacio en cuanto a electricidad mantiene sus conexiones internas apropiadas y adaptabilidad para conectar aparatos tecnológicos que se requiera.

**Indicador Observado:** Aparatos tecnológicos

**Síntesis:** La tecnología permite optimizar las actividades u operaciones que realizan los empleados y eliminar barreras de las organizaciones a través de sistemas innovadores que son adaptables a las necesidades de cada una, más que un lujo es una inversión necesaria para que las empresas sean rápidas y eficientes con todos sus recursos. Los aparatos tecnológicos que mantiene la empresa están en buenas condiciones no son de última tecnología, pero si actualizados, en caso de requerir mantenimientos se lo hace a través de técnicos externos.

**Indicador Observado:** Área de atención al cliente

**Síntesis:** Hoy en día los clientes son cada vez más exigentes, no solo buscan precio y calidad, sino también una buena atención, ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado y un servicio rápido. La empresa mantiene un área de atención al cliente adecuado, el equipo de oficina está instalado para que el cliente se sienta cómodo, seguro y en confianza de tal manera que pueda recibir un servicio de calidad.

## **2. ANEXO 2**

### **RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA ING. ANA CECILIA VÁSQUEZ GERENTE DE LA EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS.**

#### **1) ¿La empresa se encuentra legalmente constituida?**

**Síntesis:** Formalizar una empresa legalmente traerá muchos beneficios tales como mayor visibilidad del negocio, acceso a financiamientos, relaciones con otras empresas, entre otros, de tal manera que hay que tomarlo como una inversión a futuro. Vásquez Vásquez desde su constitución ha cumplido con los requisitos de ley que son establecidos en el territorio ecuatoriano, a través de su escritura pública que fue registrada el 8 de noviembre de 1996, con partida No. 177 en el Registro Mercantil de Ibarra.

#### **2) ¿La empresa mantiene sucursales u oficinas en algún otro lugar?**

**Síntesis:** Los empresarios buscan expandir su negocio para ellos la empresa debe alcanzar un nivel alto de madurez comercial y financiera, así como operar a su máxima capacidad con altos niveles de rentabilidad. El mercado de los seguros es muy amplio, Vásquez Vásquez se ha visto en la necesidad de abrir una oficina en la ciudad de Quito, la cual está funcionando en las mismas condiciones que la matriz en la ciudad de Ibarra.

#### **3) ¿Cómo se desarrolla la comunicación entre oficinas?**

**Síntesis:** La comunicación en cualquier tipo de organización constituye uno de los elementos más importantes para su propio desarrollo ya que permite agilizar todos los procesos y procedimientos laborales. Vásquez Vásquez utiliza canales formales e informales para comunicarse entre oficinas es decir por medio de correo electrónico y llamadas telefónicas, hasta el momento no han existido inconvenientes entre su funcionamiento.

#### **4) ¿Quién se encarga de la oficina en la ciudad de Quito?**

**Síntesis:** Cumplir con las responsabilidades que tienen los negocios no sería posible sin la existencia de un nivel jerárquico que se encargue de planificar y dirigir cada proceso y actividad que se desarrolle en la compañía, así como también la toma de decisiones. Para ello la empresa ha designado un gerente comercial quien es el Msc. Wilson Vásquez.

#### **5) ¿La empresa cuenta con misión, visión y valores corporativos?**

**Síntesis:** La empresa si cuenta con misión la cual esa enfocada en cubrir en su totalidad el asesoramiento y asistencia técnica en lo referente a los contratos de seguros en todos sus ramos, así también como la respuesta inmediata a los siniestros. Así mismo, la visión que mantiene la empresa determina a la misma como empresa líder en el servicio personalizado de la venta de seguros, de tal manera que busca la excelencia y satisfacción total de todos sus clientes.

Los valores corporativos que mantiene la empresa se enfocan en el profesionalismo de todos sus colaboradores, así como el cumplimiento de las disposiciones y resoluciones de todas las normas, ordenanzas, leyes y reglamentos que la rigen.

**6) ¿La misión, visión y valores corporativos son los mismos que se desarrollan en la oficina de Quito?**

**Síntesis:** La empresa mantiene una alta coordinación con su oficina ubicada en la ciudad de Quito, de tal manera que su misión, visión y valores corporativos se mantienen ya que estos están íntimamente relacionados con el origen del negocio, muestran quienes son, cual es el rumbo a seguir y las metas a alcanzar, de tal manera que va más allá de cualquier planteamiento económico.

**7) ¿La empresa tiene establecidos objetivos estratégicos?**

**Síntesis:** La empresa no tiene establecido objetivos estratégicos de manera escrita, clara, detallada y medible, es decir que la organización no ha establecido cumplir fines o metas a largo plazo que permita el crecimiento de la misma. Hay que tener en cuenta que estos objetivos se basan en la misión, visión y valores de la organización siendo ellos los que determinan las acciones y medios necesarios para cumplirlos.

**8) ¿Los objetivos estratégicos están acorde a la misión y visión de la organización?**

**Síntesis:** La empresa no establece objetivos estratégicos, lo que dificulta el seguimiento de sus metas o propósitos durante un determinado tiempo, de tal manera que no se concretan todas las estrategias para seguir creciendo como negocio y así alcanzar lo establecido en su misión, visión y valores corporativos.

**9) ¿La empresa maneja algún sistema de control interno?**

**Síntesis:** En la empresa se mantienen procedimientos en cuanto al registro contable, el pago de obligaciones, registros de archivo, control de póliza y la documentación de sus clientes, pero no se mantiene un sistema de control establecido compuesto por políticas, principios, procedimientos y mecanismos de verificación que permitan evaluar sus estrategias con el objetivo de proporcionar seguridad, eficiencia y eficacia en todas las operaciones, así como la prevención, mitigación y gestión de los riesgos.

**10) ¿Existen políticas administrativas en la organización? ¿Cuáles son?**

**Síntesis:** La empresa no cuenta con políticas administrativas, es decir que carece de un conjunto de guías, principios o reglas que regulen la gestión de la organización, es importante definir pautas en el comportamiento y manera de actuar frente a una actividad laboral y a la vez que sean aceptadas y cumplidas por los integrantes de toda la organización.

**11) ¿La empresa posee código de ética?**

**Síntesis:** La empresa mantiene un comportamiento empresarial ético, se encuentran establecidas las normas de conducta y comportamiento los mismos que están alineados a su visión, misión y valores corporativos, aunque no se encuentra establecido en un documento formal para el proceso de inducción de sus empleados los mismos aportan a la organización la construcción estable y prospera de la misma generando confianza, lealtad y sostenibilidad ante el mercado.

**12) ¿Existe un documento formal en el que se encuentre un organigrama estructural definido?**

**Síntesis:** Un organigrama permite a todo tipo de empresa mostrar los niveles de autoridad o visualizar el personal que la integra a través de una única gráfica. Vásquez Vásquez no cuenta con un organigrama estructural donde se muestren los niveles jerárquicos o líneas de mando en las principales funciones que desarrollan sus miembros dentro de entidad y las relaciones que existen entre los mismos.

**13) ¿Existen manuales que rijan el proceso administrativo, contable y financiero en la empresa?**

**Síntesis:** La empresa no cuenta con manuales que rijan el proceso administrativo, contable y financiero debido a que no existe una ley o norma que lo exija, pero se menciona que es importante, de tal manera que hay una inexistencia de formalización documentada de las funciones, procesos, políticas, normas y procedimientos que permitan la toma de decisiones mediante información razonable y oportuna a la organización, además no se tiene una clara descripción de las actividades y funciones.

**14) ¿Qué tipos de documentos formales internos posee la empresa?**

**Síntesis:** La comunicación formal es de suma importancia para cualquier tipo de empresa, un buen nivel de comunicación ayuda al desarrollo de las actividades empresariales, el mantener una comunicación escrita dentro de Vásquez Vásquez contribuye a mejorar su desempeño en las funciones que cada empleado realiza a través de memos internos escritos y correos electrónicos.

**15) ¿La empresa cuenta con un manual de funciones para los empleados?**

**Síntesis:** La empresa no cuenta con un manual de funciones debido a que no hay una ley que exija tenerlo, pero se menciona que es importante debido a que constituye un

documento formal que determina la descripción de los diferentes puestos de trabajo, es imprescindible ya que permite la correcta gestión de las personas dentro de la labor de sus funciones.

**16) ¿Existe un proceso definido para la selección y contratación de nuevos empleados?**

**Síntesis:** Definir un proceso adecuado de contratación es indispensable en cualquier tipo de empresa, ya que permite la selección de personal que esté acorde a las necesidades corporativas de la organización, Vásquez Vásquez no cuenta con un proceso definido para la contratación debido a que no ha existido la necesidad de contratar empleados constantemente, se menciona que sería de su importancia su implementación.

**17) ¿Existe algún programa de capacitación para los empleados?**

**Síntesis:** La empresa mantiene una adecuada formación y capacitación para sus empleados ya que esta es coordinada con las distintas aseguradoras con las que se tiene contrato de agenciamiento, además la empresa participa en las diferentes capacitaciones de actualización que realiza el SRI, la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros y la Cámara de Comercio de Ibarra, de tal manera que la empresa identifique las necesidades de sus empleados y ayude a realizar un mejor trabajo en sus puestos.

**18) ¿La empresa cuenta con personal que desarrolla actividades y funciones específicamente en perfil profesional? ¿Esta división también se maneja en la ciudad de Quito?**

**Síntesis:** La empresa desarrolla sus actividades en tres áreas ejecutiva, operativa, comercial y ventas contando con personal capacitado profesionalmente en las funciones y actividades

que realiza. Además, si se requiere de alguna actividad fuera de sus funciones el personal puede ejercerlo ya que están capacitados. La oficina en Quito trabaja de la misma manera que lo hace en la matriz, se encuentran coordinadas.

**19) ¿Cuántos empleados posee y que cargos ocupan?**

**Síntesis:** La empresa cuenta con ocho empleados, distribuidos acorde a sus capacidades y necesidades de la empresa, es así como se mantiene un gerente general, un gerente comercial, dos empleados operativos, tres empleados comerciales y una contadora. Se menciona que cada uno de ellos aporta con sus conocimientos y experiencia valor a la empresa.

**20) ¿La empresa evalúa constantemente el desempeño de funciones de sus empleados? ¿De qué manera lo hace? ¿Con que periodicidad lo hace?**

**Síntesis:** La evaluación del desempeño de los empleados es de suma importancia ya que permite medir el logro de objetivos propuestos y a la vez implementar estrategias que ayuden a aumentar la eficiencia de estos. Vásquez Vásquez no realiza evaluaciones constantes a sus empleados, es decir que no lleva un registro de mejoras en el desempeño de los mismos, no obstante, se hace una revisión y control en las áreas que mantiene la empresa.

**21) ¿Existen políticas financieras y de inversión establecidas en la organización?**

**Síntesis:** La empresa no cuenta con políticas financieras y de inversión lo que delimita el uso de recursos financieros dentro de la misma, provocando una disminución en la maximización de su valor. Es importante conocer que este tipo de políticas ayudan a



asegurar la solvencia financiera garantizando así la continuidad del negocio mediante la utilización eficiente de los recursos y una correcta gestión.

**22) ¿Cómo es la estructura de financiación de la empresa?**

**Síntesis:** La estructura de financiación está compuesta por los recursos financieros que los socios o accionistas han logrado conseguir para que la empresa ponga en marcha su actividad económica empresarial, para ello Vásquez Vásquez mantiene una estructura de financiación a través de fuentes internas, es decir que se financia con recursos propios, siendo necesario que se tenga en conocimiento la clasificación de sus recursos a corto, medio y largo plazo según su procedencia.

**23) ¿A qué tipo de financiamiento accede la empresa?**

**Síntesis:** Todas las empresas necesitan de activos financieros que permitan realizar proyectos empresariales para ello recurren a diferentes fuentes de financiamiento para obtener los recursos necesarios y ejecutarlos, Vásquez Vásquez para su sostenimiento ha recurrido a financiamiento externos manteniendo un préstamo bancario que ha ayudado a mejorar el desarrollo y crecimiento de la actividad de la empresa.

**24) ¿Qué tipo de inversiones realiza la empresa?**

**Síntesis:** La empresa no mantiene inversiones de ningún tipo, sin embargo, si la empresa tiene un alto nivel de rentabilidad existe la oportunidad de obtener ganancias mayores a largo plazo, así como también conocer que una inversión podría ayudar a obtener libertad financiera sin la necesidad de pedir a terceros financiamientos.

**25) ¿Valor de recursos propios de financiación que posee la empresa?**

**Síntesis:** La empresa mantiene reservas de ley y facultativas que suman \$5.707.83. Estos recursos son obtenidos como resultados de la actividad económica propia de la empresa y están destinados a incrementar la capacidad productiva de la misma.

**26) ¿valor de recursos de financiamiento externos o de terceros que posee la \$ empresa?**

**Síntesis:** Los recursos proporcionados de terceros que mantiene la empresa es una deuda de \$13.972.34. La falta de liquidez en un determinado periodo no quiere decir que la empresa no sea rentable, ese momento no tiene liquidez por lo tanto necesita de recursos externos para continuar con sus actividades.

**27) ¿Qué valor se destina a la inversión de activos fijos?**

**Síntesis:** La empresa no mantiene definidos los recursos para la adquisición o inversión en activos fijos, Vásquez Vásquez realiza adquisiciones acordes a la necesidad que se presente, no se planifica lo que la empresa podría necesitar de tal manera que se puede correr el riesgo de no poseer los recursos necesarios cuando exista la necesidad para la adquisición o inversión de activos fijos.

**28) ¿Qué valor se destina a capital de trabajo?**

**Síntesis:** La empresa destina un total de \$ 17.680,00 mensuales en gastos administrativos y ventas tanto de la matriz como de la oficina. El capital de trabajo es el valor principal que la empresa necesita para realizar sus operaciones con normalidad, utilizado para cubrir los gastos que se mantienen en la empresa a corto plazo.

**29) ¿De qué manera usted realiza la gestión financiera de la organización? ¿Utiliza indicadores financieros? ¿Cuáles son? ¿Con que periodicidad los aplica?**

**Síntesis:** La empresa no realiza esta gestión, es decir que no lleva un control y evaluación de sus operaciones en cuestión de recursos financieros, los indicadores son una herramienta importante que permite conocer la situación histórica y actual de la empresa en un determinado periodo de tiempo en temas de liquidez, endeudamiento, rentabilidad, eficiencia-eficacia operacional y gestión.

**30) ¿Qué tipo de herramientas informáticas utiliza?**

**Síntesis:** La empresa cuenta con equipo tecnológico necesario manejando herramientas informáticas que permiten optimizar y mejorar el desarrollo de las actividades de todo el personal, utiliza un sistema contable que permite la confiabilidad de la información, un sistema de facturación electrónica, programa de registro, actualización y seguimiento de clientes.

**31) ¿La información de la organización, así como la de sus clientes en estas herramientas se encuentra segura?**

**Síntesis:** La tecnología se ha convertido en una alternativa clave para la prevención de la pérdida de datos, es por eso que Vásquez Vásquez mantiene seguros los datos importantes y menos expuestos a las vulnerabilidades a través de respaldos electrónicos.

**32) ¿Existe la posibilidad de pérdida de información?**

**Síntesis:** Es vital para cualquier propietario de un negocio implementar medidas de seguridad para que la información no se pierda o sea tacada por cyber delincuentes. La

información que la empresa maneja, así como la de los clientes se encuentra respaldada ante posibles riesgos de pérdida de información, las personas que se encargan de su cuidado y registro están altamente capacitadas para su manejo.

### **33) ¿De qué manera aportan valor a la empresa?**

**Síntesis:** Al ser una empresa de servicios la satisfacción de sus clientes es su principal razón de ser, es así como en Vásquez Vásquez se brinda experiencias positivas intentando mantener como factor diferencial y competitivo las atención y servicio personalizado buscando lealtad, atendiendo a sectores que fueron descuidados por los grandes brókeres de seguro.

### **34) ¿Cuenta con un amplio portafolio de servicios? ¿Cuáles son?**

**Síntesis:** Al ser una agencia asesora productora de seguros, la empresa tiene que mantener una oferta amplia en los ramos de seguros por tal motivo al ser aprobada por la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros tienen a su disposición los ramos en:

- |                             |                            |
|-----------------------------|----------------------------|
| ❖ Accidentes personales     | ❖ Equipo y maquinaria de   |
| ❖ Asistencia medica         | contratista                |
| ❖ Vida en grupo             | ❖ Rotura de maquinaria     |
| ❖ Vida individual           | ❖ Todo riesgo contratistas |
| ❖ Vehículos                 | ❖ Responsabilidad civil    |
| ❖ Incendio y líneas aliadas | ❖ Lucro cesante            |
| ❖ catastróficos             | ❖ Fidelidad                |
| ❖ Robo                      | ❖ Riesgos diversos         |
| ❖ Equipo electrónico        | ❖ Transporte               |

- ❖ Fiel cumplimiento de contrato
- ❖ Buen uso de anticipo
- ❖ Seriedad de oferta
- ❖ Garantías aduaneras
- ❖ Ahorro y jubilación
- ❖ Dinero y valores
- ❖ Marítimo
- ❖ Riesgos especiales
- ❖ Crédito
- ❖ Multiriesgo hogar
- ❖ Multiriesgo Industrial
- ❖ Multiriesgo comercial
- ❖ Todo riesgo petrolero

**35) ¿Cree que la empresa maneja una ventaja competitiva ante otras organizaciones que se dedican a la misma actividad económica? ¿Cuál sería?**

**Síntesis:** La empresa se desarrolla en un mercado muy competitivo pero existen ciertas ventajas sobre otras compañías que hacen que la elijan como la calidad, innovaciones en los servicios que se ofrecen, así también se tiene profesionales capacitados con más de 30 años de experiencia, asistencia técnica y asesoría personalizada en la contratación de pólizas, de acuerdo a los requerimientos y exigencias de cada uno de los clientes, atención ágil, comprometida, oportuna, eficiente, eficaz, seria y responsable. De tal manera la empresa ha ganado posicionamiento y prestigio en el área de los seguros de la provincia.

**36) ¿Cómo definiría a la empresa en el posicionamiento actual del mercado?**

**Síntesis:** La empresa en el transcurso de su vida ha demostrado su éxito y viabilidad económica posicionándose en el mercado asegurador, los clientes han ido construyendo confianza en la empresa como su bróker de seguros, además se tiene que las aseguradoras miran las características y atributos que Vásquez Vásquez tiene y la satisfacción que los clientes proyectan en relación con otras empresas.

**37) ¿Cree usted que es necesario que la empresa tenga un manual que establezca procedimientos administrativos contables y financieros?**

**Síntesis:** La empresa al momento no cuenta con manuales que contengan la información de manera clara, ordenada, detalla de los pasos y operaciones a ejecutarse dentro de las funciones de cada uno de sus miembros, para Vásquez Vásquez es de suma importancia que estos documentos se implementen ya que permitirá evitar duplicidad y errores en cada una de las funciones.

### **38) ¿La organización cumple con todas las obligaciones tributarias y normas legales?**

**Síntesis:** La empresa mantiene al día todas las obligaciones que cumple ante sus entes regulatorios, es decir que como empresa cumple las disposiciones que se establecen para su funcionamiento en el territorio ecuatoriano, así como son laborales con el Ministerio del Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tributarias con el Servicio de Rentas Internas, Municipales acordes a la ciudad de Ibarra y Quito, así como Gremiales.

### **39) ¿La empresa se mantiene atenta a los cambios de reformas tributarias y laborales?**

**Síntesis:** Como empresa se está en constante actualización, las normas, leyes y reglamentos mantienen cambios conforme transcurre el tiempo o existan actualizaciones, por tal motivo es de suma importancia que los responsables de la organización estén atentos a dichos cambios para que la actividad empresarial no se vea afectada y de igual manera no en el funcionamiento ni en la reputación que esta ha ganado en el mercado.

### **40) ¿Qué tipo de certificaciones posee la empresa?**

**Síntesis:** Como empresa para generar confianza en sus clientes es indispensable que se mantengan al día las certificaciones de funcionamiento, al momento Vásquez Vásquez cuenta con:

- ❖ Credencial de la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros
- ❖ Certificados de Autorización para operar en los ramos aprobados
- ❖ Patente Municipal de funcionamiento
- ❖ Credencial de la Cámara de Comercio

**41) ¿Cuáles son las leyes y reglamentos a los que se rige la organización?**

**Síntesis:** Dentro de la empresa para que se logre un buen funcionamiento es necesario que se conozcan y se cumplan con las leyes, normas y reglamentos que son amparadas en el territorio ecuatoriano es así como se cumple con:

- ❖ La Ley General de Seguros
- ❖ Decreto Supremo 1147
- ❖ Norma y reglamento para el ejercicio de las actividades de los Asesores Productores de Seguros
- ❖ Código Orgánico Monetario y Financiero (Sección Seguros)
- ❖ Regulaciones que emita la Junta de política y regulación monetaria y financiera (Sección Seguros)
- ❖ Ley de Compañías
- ❖ Ley de Régimen tributario
- ❖ Código de trabajo
- ❖ Ordenanzas Municipales

**RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA ING. MARÍA EUGENIA VÁSQUEZ CONTADORA DE LA EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS**

**1) ¿La empresa cuenta con misión, visión y valores corporativos?**



**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por los entrevistados llegando a la conclusión de que la empresa cuenta con misión, visión y valor corporativos correctamente establecidos.

**2) ¿La empresa tiene establecidos objetivos estratégicos?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica la necesidad de plantear y establecer objetivos estratégicos en la organización.

**3) ¿Los objetivos estratégicos están acorde a la misión y visión de la organización?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica la necesidad de plantear y establecer objetivos estratégicos acorde a la misión y visión de la organización.

**4) ¿Existen manuales que rijan el proceso administrativo, contable y financiero en la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica la necesidad de establecer un manual que rija el procesos administrativo, contable y financiero para la organización.

**5) ¿Cómo se coordina el registro de las operaciones para la oficina ubicada en Quito?**

**Síntesis:** En Vásquez Vásquez el registro de las operaciones se lo realiza quincenalmente, se registra, supervisa y controla las operaciones contables, el registro de las mismas es esencial dentro de la empresa permite una toma de decisiones más real al permitir evaluar constantemente

el estado de sus finanzas, la probabilidad de que pueda interferir el no registro de las operaciones en el momento que se realizan es alto ya que al realizarlo cada dos semanas se puede incurrir en la pérdida de información.

**6) ¿Qué tipos de documentos formales internos posee la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión que la empresa no tiene documentos formales de las funciones que cada empleado debe realizar, comunica esta información a través de memos internos escritos y correos electrónico, certificando la necesidad de un manual de funciones.

**7) ¿Existen políticas establecidas para el registro contable? ¿Cuáles son?**

**Síntesis:** La empresa utiliza las disposiciones legales, reglamentarias y normativa que emite la superintendencia de Compañías, Valores y Seguros al momento no se tiene políticas establecidas que normen el registro contable propuestas por la organización. Sin duda es necesario que como empresa se tengan a disposición políticas para este proceso ya que es de suma importancia para una mejor toma de decisiones y confiabilidad de la información que se revela.

**8) ¿La empresa maneja un plan de cuentas para el registro de sus movimientos?**

**Síntesis:** El plan de cuentas es un instrumento indispensable en la contabilidad de cualquier empresa, pues permite a la persona encargada de esta área obtener información más detallada, llevando un orden y control eficiente de las cuentas a utilizar de acuerdo a su naturaleza en cada registro y transacción que se realice, es así como la empresa maneja el plan de cuentas emitido por el ente regente.

**9) ¿Usted cuenta con la documentación de soporte pertinente, suficiente y competente para realizar los registros respectivos?**

**Síntesis:** La empresa si cuenta con documentación soporte en cada registro de las operaciones que se realizan, esto contribuye a que la información que se revela en los estados financieros sea confiable y útil para la toma de decisiones y pueda ser evaluada por parte de la administración.

**10) ¿Qué estados financieros está obligada a cumplir la compañía?**

**Síntesis:** La revelación de estados financieros es de vital importancia, permite obtener una visión más clara de la situación económica de la empresa, así también es necesario que sean expuestos ante las entidades regulatorias para su buen funcionamiento, en Vásquez Vásquez se cumple con lo establecido en las normas, reglamentos y leyes para la presentación de los siguientes estados:

- ❖ Estado de Situación Financiera
- ❖ Estado de Resultados
- ❖ Estado de Cambios en el Patrimonio
- ❖ Flujo de Efectivo
- ❖ Notas a los Estados Financieros

**11) ¿Bajo qué normativa realiza sus actividades la empresa?**

**Síntesis:** Realizar las actividades empresariales bajo la normativa permite que los empresarios tengan un marco de referencia compartido, en donde se busca la justicia social y equidad, tanto para empleadores como empleados, Vásquez Vásquez al momento cumple con lo que establece la Ley de Régimen Tributario, el Código de trabajo y las Normas contable para la realización de sus actividades.

**12) ¿Qué tipo de herramientas informáticas utiliza?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que la empresa cuenta con equipo tecnológico necesario manejando herramientas informáticas que permitan optimizar y mejorar el desarrollo de las actividades de todo el personal.

**13) ¿La información de la organización, así como la de los clientes en estas herramientas se encuentran segura?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que Vásquez Vásquez mantiene seguros los datos importante y menos expuestos s las vulnerabilidades a través de respaldo electrónicos.

**14) ¿Existe la posibilidad de pérdida de información?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica que no existe la posibilidad de pérdida pues la información que la empresa maneja, así como la de los clientes se encuentra respaldada ante posibles riesgos de perdida de información, las personas que se encargan de su cuidado y registro están altamente capacitadas para su manejo.

**15) ¿Con que tipo de software contable trabaja la compañía?**

**Síntesis:** La necesidad de sistematizar operaciones cada vez es mayor para las organizaciones, tener una buena gestión en cuanto a la contabilidad de la empresa es indispensable es por ello que Vásquez Vásquez utiliza el software contable y administrativo SACI, este ha permitido tener la

información automatizada, trabaja de manera eficiente y optima con una mínima probabilidad de errores, de tal manera que los directivos pueden tomar decisiones basadas en información confiable y razonable.

**16) ¿Con que periodicidad remite información financiera a la gerencia?**

**Síntesis:** La información financiera es clave para evaluar la evolución de la compañía a través de un determinado periodo así como también para la toma de decisiones gerenciales, por esta razón la contadora de la empresa presenta dicha información anualmente, no obstante, si la gerencia lo solicita se realiza su presentación sin ningún inconveniente, esto ha permitido que se mantenga al tanto de los recursos y necesidades que se mantienen en el transcurso de las actividades que realiza la empresa.

**17) ¿Con que frecuencia presenta la información a los organismos de control y cuáles son las instituciones que los solicitan?**

**Síntesis:** La información que se presentan a los organismos de control contribuye al crecimiento económico del país, permite evaluar el cumplimiento y avance de las empresas dentro del territorio, es así como Vásquez Vásquez presenta la información a la superintendencia de compañías, valores y seguros anualmente, así también al Servicio de Rentas Internas en los plazos previstos.

**18) ¿Existen políticas financieras y de inversión establecidas en la organización? ¿Cuáles son?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica que le empresa no cuenta con políticas financieras y de inversión, viendo la necesidad de establecerlas.

**19) ¿Cómo es la estructura de financiación de la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que Vásquez Vásquez mantiene una estructura de financiación a través de fuentes internas, es decir que se financia de recursos propios.

**20) ¿A qué tipo de financiamiento accede la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistado por tal motivo se certifica que Vásquez Vásquez para el sostenimiento ha recurrido a financiamiento externo manteniendo un préstamo bancario que ha ayudado a mejorar el desarrollo y crecimiento de la actividad de la empresa.

**21) ¿Qué tipo de inversiones realiza la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que la empresa no mantiene inversiones de ningún tipo, hay que tener en cuenta que si la empresa tiene un alto nivel de rentabilidad existe la oportunidad de obtener ganancias mayores a largo plazo.

**22) ¿Valor o porcentaje de recursos propios de financiación que posee la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica y es conocimiento de todos que la empresa mantiene reservas de ley y facultativas que suman \$5.707.83 como resultado de la actividad económica propia de la empresa.

**23) ¿Valor o porcentaje de recursos propios de financiación que posee la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica y es de conocimiento de todos que los recursos proporcionados de terceros que mantiene la empresa es una deuda de \$13.972.34.

**24) ¿Qué valor se destina a inversión de activos fijos?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que la empresa no mantiene definidos los recursos para la adquisición o inversión en activos fijos, Vásquez Vásquez realiza adquisiciones acordes a la necesidad que se presente en un momento determinado.

**25) ¿Qué valor se destina a capital de trabajo?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica y es conocimiento de todos que la empresa destina un total de \$17.680,00 mensuales en lo referente a gastos administrativos y ventas de las dos oficinas.

**26) ¿La empresa cuenta con un presupuesto de operaciones previamente establecido?**

**Síntesis:** La empresa no realiza aprobación de presupuesto debido a que los ingresos no pueden ser presupuestados, pues la productividad de estos depende de la gestión realizada en cada periodo. En caso de necesitar recurso para las operaciones se realiza a través de autorizaciones de los altos directivos.

**27) ¿La organización cumple con todas las obligaciones tributarias y normas legales?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistado por tal motivo se certifica que la empresa mantiene al día todas las obligaciones ante sus entes regulatorios, es decir que como empresa cumple las disposiciones que se establecen para su funcionamiento en el territorio ecuatoriano.

**28) ¿La empresa se mantiene atenta a los cambios de reformas tributarias y laborales?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión que la empresa está en constante actualización pues las normas, leyes y reglamentos mantienen cambios conforme el tiempo transcurre.

**29) ¿Cuáles son las leyes y reglamentos a los que se rige la organización?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que la empresa cumple con las leyes, normas y reglamentos que son amparadas en el territorio ecuatoriano y son:

- ❖ La Ley General de Seguros
- ❖ Decreto Supremo 1147



- ❖ Normas y Reglamento para el Ejercicio de Actividades de los Asesores Productores de Seguros.
- ❖ Código Orgánico Monetario y Financiero (Sección Seguros)
- ❖ Regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Sección Seguros)
- ❖ Ley de Compañías
- ❖ Ley de Régimen Tributario
- ❖ Código de Trabajo
- ❖ Ordenanzas Municipales

**30) ¿Cuáles son las entidades de control a las que se encuentra sujeta?**

**Síntesis:** Las entidades de control son las instituciones encargadas de vigilar y controlar que las organizaciones realicen sus actividades empresariales conforme lo estipula la ley del territorio ecuatoriano por tal motivo Vásquez Vásquez se encuentra sujeta a la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, así como también al Sistema de Rentas Internas (SRI).

**31) ¿Cómo empresa cuales son las obligaciones que cumple ante las entidades de control? ¿Se ha cumplido con todo?**

**Síntesis:** Para que le empresa pueda continuar diariamente el curso normal de sus actividades económicas es necesario cumplir con las obligaciones establecidas por las entidades de control, con las Superintendencia de Compañías Valores y Seguros se tiene la obligación de presentar los estados financieros anuales hasta el mes de abril del siguiente año junto con la declaración de impuesto a la renta, los informes y actas que exige la ley, además llenar y enviar los formatos exigidos por Superintendencia de Compañías Valores y Seguros que se remiten hasta el mes de

marzo del siguiente año. Con el Sistema de Rentas Internas mensualmente realizar las declaraciones y anexos IVA y retenciones de ley, declarar el impuesto a la renta anualmente.

### **32) ¿Qué tipo de certificaciones posee la empresa?**

**Síntesis:** Al realiza la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica que la empresa mantiene al día las declaraciones de funcionamiento, al momento Vásquez Vásquez cuenta con:

- ❖ Credencial de la Superintendencia de Compañía Valores y Seguros
- ❖ Certificado de Autorización para operar en los ramos aprobados
- ❖ Patente Municipio de funcionamiento
- ❖ Credencial de la Cámara de Comercio

## **RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL ING. WILSON VASQUEZ GERENTE COMERCIAL DE LA EMPRESA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS**

### **1) ¿La empresa cuenta con misión, visión y valores corporativos?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados de tal manera que se llega a la conclusión de que la empresa cuenta con misión, visión y valores corporativos correctamente establecidos.

### **2) ¿La empresa tiene establecidos objetivos estratégicos?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados de tal manera que se certifica la necesidad de plantear y establecer objetivos estratégicos en la organización.

**3) ¿Los objetivos estratégicos están acorde a la misión y visión de la organización?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica la necesidad de plantear y establecer objetivos estratégicos acorde a la misión y visión de la organización.

**4) ¿Existe manuales que rijan el proceso administrativo, contable y financiero en la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica la necesidad de establecer un manual que rija el proceso administrativo, contable y financiero de la organización.

**5) ¿Qué tipos de documentos formales internos posee la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que la empresa no tiene documentos formales de las funciones que cada empleado debe realizar, comunica a través de memos internos escritos y correos electrónico, certificando la necesidad de un manual de funciones.

**6) ¿Existen políticas financieras y de inversión establecidas en la organización?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica que la empresa no cuenta con políticas financieras y de inversión, viendo así la necesidad de establecerlas.

**7) ¿Cómo es la estructura de financiación de la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que Vásquez Vásquez mantiene una estructura de financiación a través de fuentes internas, es decir que se financia con recursos propios.

**8) ¿A qué tipo de financiamiento accede la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica que Vásquez Vásquez para su sostenimiento ha recurrido a financiamiento externo manteniendo un préstamo bancario que ha ayudado a mejorar el desarrollo y crecimiento de la actividad de la empresa.

**9) ¿Qué tipo de inversiones realiza la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que la empresa no mantiene inversiones de ningún tipo, hay que tener en cuenta que si la empresa tiene un alto nivel de rentabilidad existe la oportunidad de obtener ganancias mayores a largo plazo.

**10) ¿valor de recursos propios de financiación que posee la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica y es conocimiento de todos que la empresa mantiene reservas de ley y facultativas que suman \$5.707,83 como resultado de la actividad económica propia de la empresa.

**11) ¿Valor de recursos de financiamiento externos o de terceros que posee la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica y es de conocimiento de todos que los recursos proporcionados de terceros que mantiene la empresa es una deuda de \$13.972,34.

**12) ¿Qué valor se destina a la inversión en activos fijos?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que la empresa no mantiene definidos los recursos para la adquisición e inversión en activos fijos, Vásquez Vásquez realiza adquisiciones acordes a la necesidad que se presente en un momento determinado.

**13) ¿Qué valor se destina a capital de trabajo?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica y es de conocimiento de todos que la empresa destina un total de \$17.680, mensuales en lo referente a gastos administrativos y ventas de las dos oficinas.

**14) ¿Qué tipo de herramientas informáticas utiliza?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que la empresa cuenta equipo tecnológico

necesario manejando herramientas informáticas que permiten optimizar y mejorar el desarrollo de las actividades de todo el personal.

**15) ¿La información de la organización, así como la de sus clientes en estas herramientas se encuentra segura?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que Vásquez Vásquez mantiene seguros los datos e información importante y menos expuestos a las vulnerabilidades a través de respaldos electrónicos.

**16) ¿Existe la posibilidad de pérdida de información?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica que no existe posibilidad de pérdida pues la información que la empresa maneja, así como la de los clientes se encuentra respaldada ante posibles riesgos de pérdida de información, las personas que se encargan de su cuidado y registro están altamente capacitadas para su manejo.

**17) ¿Qué tipo de certificaciones posee la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se certifica que la empresa mantiene al día certificaciones de funcionamiento, al momento Vásquez Vásquez cuenta con:

- ❖ Credencial de la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros
- ❖ Certificados de Autorización para operar en los ramos aprobados

- ❖ Patente Municipal de funcionamiento
- ❖ Credencial de la Cámara de Comercio

**18) ¿Cree que su negocio cuenta con el espacio físico y la infraestructura adecuada para la atención al cliente?**

**Síntesis:** El crecimiento de la empresa también depende de los factores de bienestar que transmite el espacio físico donde se desarrollan las actividades, los empleados deben disfrutar el entorno en el que se desenvuelven así también los clientes deben sentirse a gusto al lugar al que acuden por la obtención de sus servicios, Vásquez Vásquez cuenta con una adecuada estructura para la atención al cliente, gran espacio físico, ventilación, ventanas, luz y servicios básicos.

**19) ¿De qué manera aportan a sus clientes valor a la empresa?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados concluyendo que sus clientes son la principal razón de ser de la empresa, es así como Vásquez Vásquez brinda experiencia positiva buscando fidelidad e intentando mantener como factor diferencial y competitivo la atención y servicio personalizado.

**20) ¿Cuenta con un amplio portafolio de servicios? ¿Cuáles son?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera por todos los entrevistados por tal motivo se llega a la conclusión de que al ser una agencia asesora productora de seguros la empresa tiene que mantener una oferta amplia en los ramos de seguros, al ser aprobada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros tiene a su disposición los ramos antes mencionados.

**21) ¿El portafolio de servicios que oferta es el mismo que se desarrolla en la ciudad de Quito?**

**Síntesis:** La empresa maneja el mismo portafolio de servicios de la ciudad de Ibarra en Quito pues la demanda de estos servicios en la capital es aún más alta ya que al ser una empresa reconocida por el servicio de calidad que brinda responde a la necesidad de cubrir un espacio y mercado que se encuentra desatendido.

**22) ¿Cree que la empresa maneja una ventaja competitiva ante otras organizaciones que se dedican a la misma actividad económica? ¿Cuál sería?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera llegando a la conclusión de que todos los entrevistados están de acuerdo en que la empresa se desarrolla en un mercado muy competitivo, pero existen ciertas ventajas sobre otras compañías que hacen que la elijan ya sea la calidad o las innovaciones en los servicios que se ofrecen.

**23) ¿Cómo definiría a la empresa en el posicionamiento actual del mercado?**

**Síntesis:** Al realizar la entrevista la pregunta fue respondida de igual manera llegando a la conclusión de que todos los entrevistados están de acuerdo en que la empresa en el transcurso de su ciclo económico ha demostrado su éxito y viabilidad económica posicionándose en el mercado asegurados, los clientes han ido construyendo confianza en la empresa como su bróker de seguros.

**24) ¿La empresa califica a sus clientes? ¿Cómo lo hace?**



**Síntesis:** La empresa no cuenta con una calificación a los clientes, debido que al ser el intermediario entre el cliente y la asegurada solo se encarga de los tramites de intermediación como la recolección de información y documentación, en este caso la aseguradora es quien se encarga de calificar al cliente.

**25) ¿Se encuentran establecidos procesos para la captación de clientes?**

**Síntesis:** La empresa no mantiene establecidos los procesos para la capacitación de clientes en la matriz, cuando un cliente desea el servicio la empresa asesora acude al cliente en todo momento además es quien se encarga de realizar los trámites para la adquisición de contratos de pólizas, se procede a visitas con citas previas. Para lograr llegar a tener clientes leales la empresa debe enfocarse en establecer estrategias de fidelización del cliente.

**26) ¿Cómo se maneja la captación de clientes en la oficina ubicada en la ciudad de Quito?**

**Síntesis:** Al igual que en la matriz la capacitación se hace con visitas y citas previas pues las oficinas se mantienen conectadas, es así, como se realizan los mismos procesos. Es necesario incrementar el proceso para captar más clientes, una vez que se capta al usuario hay que seguir trabajando para fidelizarlo y así crecer su portafolio.

**27) ¿Cómo se define a la cartera de clientes que mantiene hasta el momento?**

**Síntesis:** Los clientes son a parte esencial de toda empresa de servicios, es así como se mantiene una cartera del 60% con instituciones públicas y un 40% con privados entre personas particulares y empresas. Cada grupo de clientes es selecto y aporta gran valor a la empresa.

**28) ¿Se encuentran establecidos los procesos para el contrato de seguros y emisión de pólizas en documentos formales?**

**Síntesis:** Existe un proceso en cuanto al contrato de seguro y emisión de pólizas, una vez identificado el cliente que solicita o requiere un seguro, se realiza la respectiva cotización, se le explica en que consiste el contrato de seguro, en condiciones, términos, cláusulas, forma de pago, se recaba la respectiva documentación y se procede a solicitar la emisión de la póliza, luego se entrega el seguro y el cliente firma para constancia de aceptación y paga el valor correspondiente. Estos son los pasos a realizar, pero cabe recalcar que no existe documento formal escrito en donde se plasme este proceso.

**29) ¿Los procesos que se llevan a cabo están coordinados con la oficina en la ciudad de Quito?**

**Síntesis:** Los procesos que se llevan cabo son de conocimiento de todos los empleados se realizan acorde a las especificaciones que desea el cliente, estos procesos no se mantienen escritos en un documento formal solo se realiza la inducción al empleado. Puede existir duplicidad en el desarrollo de las actividades. Los procesos de igual manera se llevan a cabo en la ciudad de Quito, no se mantienen por separado todo lo que se establece en la matriz se lo realiza en Quito.

**30) ¿Se encuentran establecidos los procesos de asesoramiento y asistencia técnica en documentos formales?**

**Síntesis:** El proceso de asesoramiento y asistencia para la contratación de seguros es claramente identificada por los empleados, cada uno sabe cómo actuar y el papel que desempeña dentro de la

organización, cabe mencionar que no se mantienen escritos ninguno de los procesos que se tiene al realizar las actividades esto puede provocar fallas o equivocaciones al realizarlos.

**31) ¿Existe atención personalizada en nuevos riesgos, renovaciones y siniestros?**

**Síntesis:** Cada cliente es un mundo diferente no existe procesos iguales las características, cumplimientos, obligaciones que se mantienen para cada cliente son personalizadas. La empresa mantiene claro lo que significa cada cliente por ello su atención es personalizada y la respuesta es inmediata.

**32) ¿Los procesos para adquisiciones de pólizas son iguales para todos sus clientes? Si es diferente ¿Existe categorías?**

**Síntesis:** Dentro de la oferta de seguros en la empresa se mantiene especificaciones y divisiones claras en los ramos que ofrece, es de allí que la empresa determina a cada cliente acorde a sus necesidades en la contratación de pólizas, estos se subdividen si son personas naturales, jurídicas o instituciones públicas o privadas, cada uno es diferente.

**33) ¿Cuál es el proceso utilizado para el cobro de servicio a sus clientes?**

**Síntesis:** Al ser una empresa intermediaria entre la aseguradora y el cliente mantiene procesos distintos, para personales naturales se realiza el cobro contra entrega como bróker se recoge el dinero y se lo entrega a la aseguradora, para las demás instituciones sean públicas o privadas están realizan el pago directamente hacia la aseguradora.

**34) ¿Existen políticas de cobranza? ¿Cuáles son?**

**Síntesis:** La empresa sirve de intermediadora, la cobranza la realiza directamente la asegurada por ello no se ha visto necesario la creación de estas políticas, pero no obstante es necesario que se incrementen políticas de verificación de pagos ya que pueden existir confusiones o discordias con el cliente y la aseguradora.

**35) ¿Se establecen procesos de calificación de atención al cliente para buscar mejoras?**

**Síntesis:** La empresa no considera necesario la calificación del cliente, sin embargo, es importante recalcar que es significativo proporcionar un servicio de calidad y la mejor forma para confirmarlo es a través de la expectativa del cliente, su conformidad, sus sugerencias o reclamos.

**36) ¿Se capacita al personal periódicamente y actualizada en temas de ventas, atención y servicio al cliente?**

**Síntesis:** La satisfacción del cliente es indispensable en la prestación de servicios de tal manera que la empresa debe considerar la capacitación de sus empleados como una inversión que traerá beneficios a corto plazo es por eso que Vásquez Vásquez capacita constantemente a sus empleados en esta área actualizando sus conocimientos asistiendo a cursos, charlas o reuniones con las aseguradoras permitiendo mejorar sus habilidades y conductas.

**37) ¿Cómo empresa, cuáles son las acciones para tomar ante los siniestros de sus clientes?**

**Síntesis:** La empresa está atenta ante cualquier dificultad que se presente con el cliente, de acuerdo con los contratos de póliza son atendidos los siniestros que se tienen, como intermediario se encarga de informar a la aseguradora y de realizar los trámites que permitan dar una solución.

**38) ¿Evalúa la atención al cliente en el proceso de adquisición de seguros y la respuesta ante los siniestros? ¿Cómo lo hace?**

**Síntesis:** La empresa no ha tenido la necesidad de evaluar ya que es solo un intermediario. Aun así, no estaría mal dar importancia a la satisfacción del cliente pues evaluar la atención ayuda a saber la probabilidad de reutilización del servicio a futuro, así como también las recomendaciones que pueden dar a terceras personas.

**3. ANEXO 3**

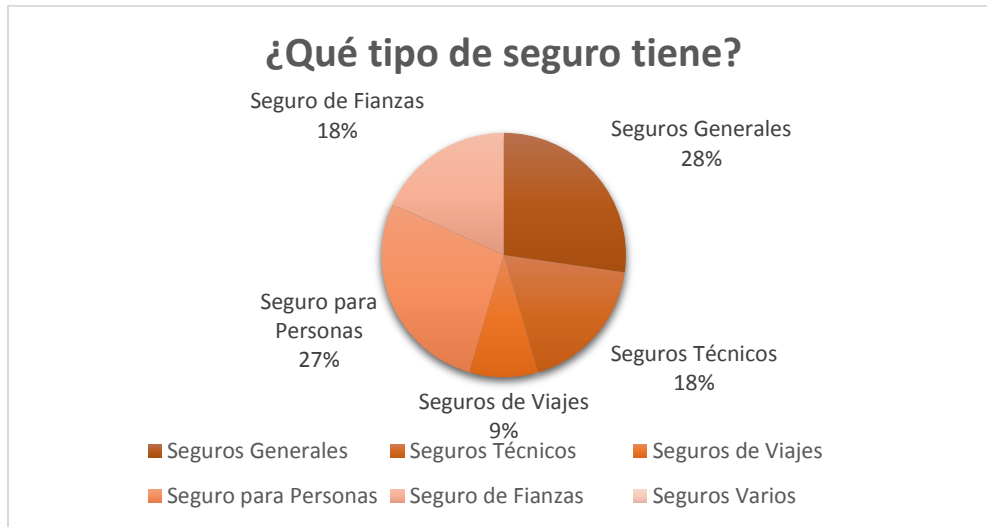
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS**

**1. ¿Qué tipo de seguro tiene?**

*Tabla 58: Tipo de seguro*

<b>Seguros Generales</b>	6
<b>Seguros Técnicos</b>	4
<b>Seguros de Viajes</b>	2
<b>Seguro para Personas</b>	6
<b>Seguro de Fianzas</b>	4
<b>Seguros Varios</b>	0

*Referencia: Las autoras*



**Figura 20:** Tipo de seguro

**Referencia:** Las autoras

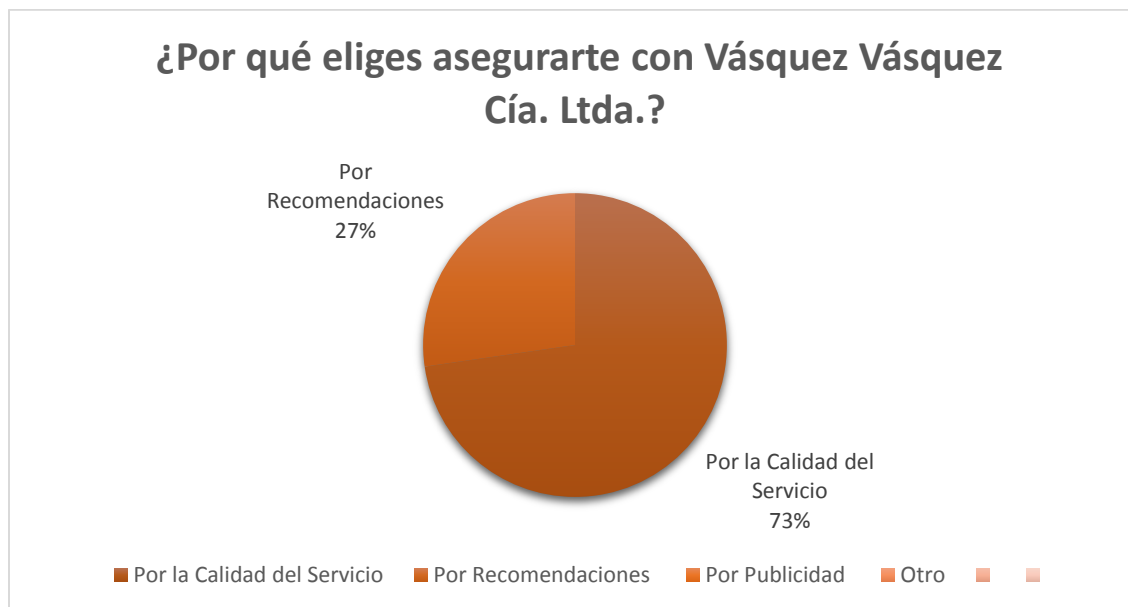
**Análisis:** La mayoría del servicio se concentra en Seguros Generales esto se debe a que el 60% de sus clientes son Instituciones Públicas, tomado como seguro general ya que abarcan algunos ramos al momento de contratar el servicio, es decir que la mayor parte de sus ganancias provienen de este tipo de seguro, además se tiene clientes particulares quienes aprovechan los servicios que ofrece la empresa.

## 2. ¿Por qué eliges asegurarte con Vásquez Vásquez Cía. Ltda.?

**Tabla 59:** Motivo de asegurarse

<b>Por la Calidad del Servicio</b>	16
<b>Por Recomendaciones</b>	6
<b>Por Publicidad</b>	0
<b>Otro</b>	0

**Referencia:** Las autoras



**Figura 21:** Motivo de asegurarse

**Referencia:** Las autoras

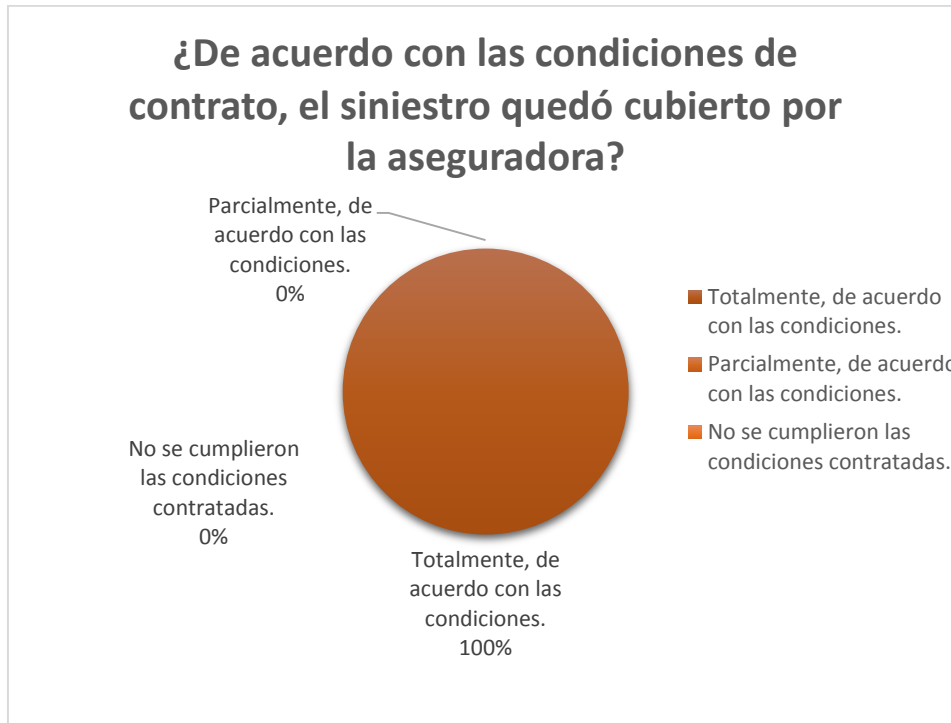
**Análisis:** La mayor parte de los clientes eligen a Vásquez Vásquez Cía. Ltda. por la calidad que ofrece en el servicio, por lo tanto, sus clientes se sienten satisfechos al momento de adquirir sus pólizas de seguros, no obstante, se complementa ya que los demás clientes han sido recomendados.

### 3. ¿De acuerdo con las condiciones de contrato, el siniestro quedó cubierto por la aseguradora?

**Tabla 60:** Satisfacción con las condiciones.

<b>Totalmente, de acuerdo con las condiciones.</b>	22
<b>Parcialmente, de acuerdo con las condiciones.</b>	0
<b>No se cumplieron las condiciones contratadas.</b>	0

**Referencia:** Las autoras



**Figura 22:** Satisfacción con las condiciones

**Referencia:** Las autoras

**Análisis:** Los clientes de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. se encuentran satisfechos con la atención recibida en la cobertura de su contrato de seguro, es decir que ha sido totalmente cubierto el siniestro acorde las condiciones establecidas, es así que es una de las fortalezas la satisfacción y preferencia de todos los clientes.

#### 4. ¿Quedo satisfecho con la actuación del Bróker y la Aseguradora?

**Tabla 61:** Satisfacción con la actuación del Bróker y Aseguradora.

<b>Completamente satisfecho</b>	22
<b>Parcialmente satisfecho</b>	0
<b>No satisfecho</b>	0



*Referencia: Las autoras*



**Figura 23:** Satisfacción con la actuación del Bróker y Aseguradora.

*Referencia: Las autoras*

**Análisis:** Los clientes se encuentran satisfechos con la actuación que tiene la empresa durante todo el proceso para la contratación de la póliza de seguros, convirtiéndose en una fortaleza que se debe aprovechar para el crecimiento como negocio éxito.

**5. ¿Volvería a renovar su póliza de seguro con Vásquez Vásquez Cía. Ltda.?**

**Tabla 62:** Renovación de póliza.

<b>Si</b>	22
<b>No</b>	0

*Referencia: Las autoras*



**Figura 24:** Renovación de póliza.

**Referencia:** Las autoras

**Análisis:** Los clientes en su totalidad volverían a renovar su póliza de seguros con Vásquez Vásquez Cía. Ltda., esto revela que la satisfacción y confianza que tiene el cliente de la empresa es del 100% provocando un posicionamiento mayor en el mercado asegurador como agencia asesora productora de seguros.

## 6. ¿Recomendaría Vásquez Vásquez Cía. Ltda. con sus conocidos?

**Tabla 63:** Recomendaciones clientes.

<b>Si</b>	22
<b>No</b>	0

**Referencia:** Las autoras



**Figura 25:** Recomendaciones clientes

**Referencia:** Las autoras

**Análisis:** Los clientes demuestran su fidelidad con la empresa por ese motivo el total de sus clientes renovarían su póliza de seguros en Vásquez Vásquez Cía. Ltda., no obstante, se necesario seguir mejorando la atención y la calidad del servicio para que el número de clientes crezca.

#### 4. ANEXO 4

### CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA EMPRESA “VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA. LTDA.

#### AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS”

### CAPÍTULO I

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art.-1 Objetivo.** Este código establece el planteamiento de normas y comportamientos enfocados en valores y principios éticos del actuar de cada uno de los miembros de la empresa, con el propósito de fortalecer las relaciones internas y externas de Vásquez Vásquez Cía. Ltda.

**Art.-2 Ámbito de aplicación.** El código servirá de guía para el actuar de todos los miembros de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Dentro del marco ético y legal, permitiendo la dirección a seguir en contribución del bien común.

## **CAPÍTULO II**

### **GERENTE**

**Art.- 3** Construir una Agencia Asesora Productora de Seguros comprometida en la práctica de la ética profesional basado en los valores corporativos, trabajo en equipo y formación personal.

**Art.- 4** Cumplir y hacer cumplir cada uno de los aspectos establecidos en este código.

**Art.- 5** Trabajar por el cumplimiento de la misión, visión y valores corporativos de todos sus miembros.

**Art.-6** Establecer una buena comunicación entre todo el personal.

**Art.-7** Proporcionar soluciones ante conflictos y sanciones para quienes incumplan lo establecido en el código.

**Art.-8** Tratar de manera igualitaria a todos los miembros de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. en concordancia a las líneas de comunicación establecidas en la estructura organizacional.

## **CAPÍTULO III**

### **EMPLEADOS**

**Art.- 9** Los miembros de Vásquez Vásquez Cía, Ltda. serán tratados con respeto y justicia, sin discriminación o trato especial respetando la cultura, religión o identidad sexual.

**Art.-10** El ambiente de trabajo deberá ser amigable entre los miembros de la empresa sin discriminación o violencia de algún tipo.

**Art.-11** Establecer medidas de seguridad para la prevención de riesgos a los que sean expuestos los miembros de Vásquez Vásquez Cía, Ltda

**Art.-12** Promover el desarrollo profesional y personal mediante capacitaciones, dependiendo de las necesidades de los miembros de Vásquez Vásquez Cía, Ltda

**Art.-13** La información personal de los miembros de Vásquez Vásquez Cía, Ltda es confidencial y será resguardada por la empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROVEEDORES Y CLIENTES**

**Art.- 14** Asesorar a los clientes en función de sus necesidades sin el aprovechamiento de desconocimiento de la adquisición de seguros.

**Art.-15** Resguardar toda información y datos que proporcione el cliente para la adquisición del servicio.

**Art.16** Seleccionar a los proveedores del servicio según acepte el cliente.

## **5. ANEXO 5**

### **REGLAMENTO INTERNO PARA LA EMPRESA “VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS”**

#### **CAPÍTULO I**

**Art.-1. OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente reglamento regula de forma justa los intereses y las relaciones laborales que existen entre todos los colaboradores de Vásquez Vásquez Cía. Ltda., es obligatorio que se cumplan estas normas para el ejercicio normal de todas sus actividades.

**Art.- 2. VIGENCIA.** – Se encontrará vigente después de su análisis y aprobación a través de la Junta de Accionistas.

**Art.- 3. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - El texto será de conocimiento de todos los colaboradores se cargará en la página oficial y entregará un ejemplar a cada uno de los trabajadores, por tal motivo ninguno de sus colaboradores desconocerá estas disposiciones.

**Art.- 4. ORDENES LÉGITIMAS.** - En concordancia y apego a la ley y dentro de la jerarquía establecida en el organigrama de la empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, además del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el manual, así también a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de los jefes inmediatos.

**Art.- 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El reglamento será de aplicación obligatoria para todos los miembros de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. de alto mando, así como los empleados operativos que actualmente o en un futuro laboren en la empresa.

### **CAPITULO III**

#### **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

**Art. – 6. El representante legal:** El gerente que actualmente este nombrado por la junta general de accionistas la Ing. Ana Cecilia Vásquez como gerente general propietaria, es la autoridad ejecutiva, que por consiguiente tiene la facultad de nombrar, promover o remover a los empleados en concordancia a las normas legales vigentes.

**Art. – 7. Disposiciones generales:** El gerente que actualmente se encuentre laborando dentro de la empresa, será el responsable de la toma de decisiones, es decir se deberá informar cada una de las actividades a realizarse dentro y fuera de la empresa para su aprobación.

### **CAPITULO IV**

#### **DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.**

**Art.- 8. Empleados:** Serán empleados todas las personas que tengan un contrato firmado donde se establece la prestación de servicios con relación de dependencia en las actividades que son propias de la empresa a la que se debe el establecimiento de este reglamento.

**Art.- 9. Admisión e incorporación de nuevos trabajadores:** El procedimiento de selección de personal se realizará en concordancia con lo establecido en el manual de procedimientos, así también será de igual condiciones de oportunidad para todos los aspirantes.

## **CAPITULO V**

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA.**

**Art. – 10. Jornada laboral:** Las jornadas laborales serán establecidas de conformidad con el Código del trabajo, donde la jornada laboral será de 8 horas diarias y 40 horas semanales, salvo los días en los que la empresa requiera la asistencia de sus trabajadores a los que deberán sujetarse con su respectiva compensación.

**Art. – 11. Ausencia a la jornada laboral:** El empleado que tenga actividades de urgencia que impidan y sea de fuerza mayor la ausencia a la jornada laboral, deberán solicitar el respectivo permiso únicamente al Gerente propietario de Vásquez Vásquez Cía. Ltda., mismo que se concederá por calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito.

## **CAPÍTULO VI**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS Y FALTAS**

**Art. - 12. Vacaciones:** Las vacaciones de los empleados de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. serán de acuerdo a lo establecido en el artículo 69 del Código de trabajo, donde gozarán anualmente de un periodo de quince días a partir de su primer año de trabajo y según lo solicite el empleado.

**Art.- 13. Licencias:** Se concederán licencias con sueldo a los empleados de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. únicamente en los siguientes casos:

- a) Por motivo de maternidad y paternidad;
- b) Para la asistencia de eventos y reuniones autorizadas por la empresa; y



c) Por calamidad doméstica, debidamente justificada.

**Art.- 14. Faltas:** Se considera como falta dentro de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. la inexistencia de justificación del empleado dos días después de su inasistencia.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS REMUNERACIONES Y PERIODOS DE PAGO**

**Art.- 15. Remuneraciones:** Las remuneraciones se realizarán de acuerdo a la normativa vigente en fechas establecidas.

**Art.- 16. Periodos de pago:** Vásquez Vásquez Cía. Ltda. pagará la remuneración a sus empleados en los 15 primeros días del mes siguiente al de la fecha de pago a través de cheque o transferencia bancaria.

## **CAPÍTULO VIII**

### **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADO**

**Art.- 17.** Además de las obligaciones establecidas por la normativa legal, el empleado deberá cumplir con las siguientes:

- a) Cumplir con los reglamentos, normas, códigos, políticas y disposiciones de Vásquez Vásquez Cía. Ltda.,
- b) Ejecutar sus funciones con responsabilidad y ética según lo establecido en el manual de funciones.,
- c) Utilizar ropa de trabajo apropiada, aseada resaltando su buena presentación,

- d) Custodiar los equipos de oficina entregados para el desempeño de sus funciones y asuntos empresariales,
- e) Responder en caso de pérdida de equipos, materiales o herramientas de oficina delegados a los empleados, se procederá a su reposición descontando el valor pertinente,
- f) En caso de enfermedad o calamidad doméstica se deberá reportar a su superior, de ser necesario se justificará con el respectivo certificado médico,
- g) Cumplir con los horarios establecidos de jornadas de trabajo, asistir con puntualidad,
- h) Mantener el área de desempeño limpia y ordenada, así también la documentación ordenada en el desarrollo de sus funciones.

### **DE LOS DERECHOS**

**Art.- 18.** Además de los derechos establecidas por la normativa legal, el empleado deberá cumplir con las siguientes:

- a) Percibir la remuneración mensual determinada en el contrato de trabajo según la función o cargo a desempeñar,
- b) Hacer uso de sus vacaciones luego de cumplir con su primer año de trabajo, según lo establecido en la ley,
- c) Recibir capacitaciones que fortalezcan su conocimiento profesional,
- d) Ser tratado con respeto, sin discriminación y sin infringir maltratos de palabra ni obra.

### **DE LAS PROHIBICIONES**

**Art.- 19.** Además de las prohibiciones establecidas por la normativa legal, el empleado deberá cumplir con las siguientes:

- a) Subestimar, sobrestimar o alterar los precios de las pólizas de seguro que se ofrece,
- b) Encomendar a otro empleado las funciones que le correspondan,
- c) Suspender las actividades de manera autoritaria,
- d) Causar daños o pérdidas de bienes materiales e inmateriales dentro del lugar de trabajo,
- e) Destinación de las horas de trabajo para su mala utilización,
- f) Divulgar información confidencial sobre el funcionamiento y desempeño de la empresa sin la debida autorización.

## **CAPÍTULO IX**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

**Art.- 20.** Los empleados que incumplan con las disposiciones legales o reglamentos de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. se aplicara las sanciones previstas en el código de trabajo y demás aplicables.

**Art. – 21.** En caso de inasistencia o atraso injustificado, el empleado será sancionado de acuerdo con el código de trabajo y con lo conforme al presente reglamento.

**Art.- 22.** Las sanciones se aplicarán en concordancia a la gravedad de la falta cometida, son:

- a) Amonestaciones verbales,
- b) Amonestaciones escritas,
- c) Multas de hasta el 10% de su remuneración,
- d) Terminación de la relación laboral bajo conformidad con la ley,

### **DE LAS SANCIONES PECUNARIAS Y MULTAS**

**Art.- 23. Amonestación escrita:** La amonestación escrita se archivará junto al expediente del empleado.

**Art.- 24. Sanción pecuniaria:** Se descontará hasta el 10% de la remuneración del empleado y será impuesta por el gerente.

### **DE LAS FALTAS LEVES**

**Art.- 25:** Se consideran como faltas leves las siguientes:

- a) Reincidir tres veces en amonestación verbal.
- b) Exceder el tiempo de permiso sin ninguna justificación.
- c) Incumplimiento de funciones o tareas encomendadas.

### **DE LAS FALTAS GRAVES**

**Art.- 26.** Se consideran faltas graves que dan derecho a sancionar al trabajador con la culminación de su relación laboral:

- a) Estar inmerso en tres o más prohibiciones de las que se mencionan en el presente reglamento.
- b) Sustraer o hacer el intento de sustraer materiales, herramientas o equipos de oficina de la empresa.
- c) Cometer actos que signifiquen el abuso de confianza, hurto, estafa sea a los clientes o cualquier miembro de la empresa.

## **CAPÍTULO X**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES**

**Art.- 27.** Los empleados de Vásquez Vásquez Cía. Ltda. llegará al cese definitivo de sus funciones, por las siguientes causas:

- a) Por acuerdo entre las partes.
- b) Por muerte o incapacidad del empleado.
- c) Por caso fortuito que imposibilite la realización de sus funciones.

## **CAPITULO XI**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA VÁSQUEZ VÁSQUEZ CÍA LTDA.**

**Art.- 28. Obligaciones de la empresa.** Las obligaciones de la empresa están establecidas en las leyes y normas de sus órganos reguladores, además se tiene las siguientes:

- a) Mantener un área de trabajo e instalaciones de sus oficinas adecuadas para el correcto funcionamiento de todas sus actividades.
- b) Proporcionar a todos sus empleados los materiales, instrumentos y equipos necesarios para que el desempeño de sus funciones sea adecuado.
- c) Proporcionar un ejemplar del reglamento, código de ética y manuales a todos los empleados.


**Art.- 29. Prohibiciones de la empresa.** Además de las establecidas en las leyes y normas de sus órganos reguladores se tiene las siguientes:

- a) Retener más del 10% de sus remuneraciones por concepto de multas que no se hayan establecido en ningún reglamento o código.
- b) Exigir a los empleados el uso de los servicios que oferte la empresa.
- c) Obstaculizar las visitas de los órganos reguladores para el control de la empresa.

6. ANEXO 6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
 CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.  
 HOJA DE CALIFICACIÓN

11	PROP STA UECONTABLE Y FINANCIERA	¿Cómo califica el Reglamento interno?	✓		
13		¿Cómo califica la matriz de riesgos?	✓		
14		¿Cómo califica el diseño del plan de cuentas?		✓	
15		¿Cómo califica la dinámica cuenta?		✓	
16		¿Cómo califica la estructura de los Estados Financieros?		✓	
17		¿Cómo califica el ejercicio contable?		✓	
18		¿Cómo califica el Análisis Vertical?	✓		
19		¿Cómo califica las Razones financieras?	✓		
RESULTADOS			46		
FECHA			12 / nov / 2020		
FIRMA					





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.  
HOJA DE CALIFICACIÓN

N°	Variable	Indicadores	Ing. Ana Vásquez Gerente General de Vásquez Vásquez Cía. Ltda.		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
1	PROPUESTA ADMINISTRATIVA	¿Cómo califica a la misión propuesta?	✓		
2		¿Cómo califica a la visión propuesta?	✓		
3		¿Cómo califica a los valores y principios organizacionales?	✓		
4		¿Cómo califica a las políticas estructurales?		✓	
5		¿Cómo califica el mapa de gestión de proceso?		✓	
6		¿Cómo califica el manual de procedimientos?	✓		
7		¿Cómo califica el diagrama de flujo?		✓	
8		¿Cómo califica los indicadores de gestión?		✓	
9		¿Cómo califica el organigrama estructural?	✓		
10		¿Cómo califica el Código de ética?	✓		