



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y**

**AUDITORÍA**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ASESORÍA  
INTEGRAL ZUORPACE CÍA. LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO,  
PROVINCIA DE PICHINCHA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA**

**AUTORAS**

**ORTIZ PORTILLA LUCÍA BELÉN**

**POZO CORAL DIANA CAROLINA**

**DIRECTOR: DR. CPA. VINICIO SARÁUZ E. MSC**

**IBARRA 2016**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de grado tiene como objetivo principal, desarrollar un manual de procedimientos administrativos y financieros, para la empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda., el mismo que será de suma importancia para mejorar la calidad en el desarrollo de las actividades cotidianas propias del giro del negocio. Mediante un diagnóstico situacional aplicado a la empresa, se logró recopilar información valiosa para conocer a profundidad la necesidad de dicho manual, mismo que está respaldado por las bases teóricas obtenidas de fuentes bibliográficas, linkográficas, entre otros, que garantizan el desarrollo de un trabajo eficiente y profesional. Con toda la información recopilada se procedió a realizar la propuesta misma que contiene aspectos administrativos de la empresa como es la filosofía, normatividad y perfiles profesionales; manuales de procedimientos con las actividades consideradas las más importantes y por último un manual financiero con dinámicas de cuentas, modelos de análisis e indicadores financieros. Para conocer cuáles son los impactos que generará la implementación de dicho trabajo se ha realizado un análisis detallado en cuanto al ámbito social, educativo, económico y ambiental considerado como los más relevantes.

## SUMMARY

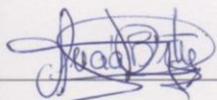
This current graduation main goal is to develop a manual of administrative and financial procedures for the enterprise of Integral Consultation ZUORPACE Inc., which will become of a great importance to improve the quality in the development of cotidian activities concerned to the business. Through a situational diagnosis applied to the company, valuable information was compiled to know the importance of such a manual, which is assisted by the theoretical basis obtained from bibliographical, link graphical sources, among others, that guarantee the development of an efficient and professional work. The proposal was elaborated with all the obtained information which contains administrative aspects of the business such as the philosophy, normativity and professional profiles, procedure manuals with the activities considered the most important and finally a financial manual with account movements, analysis and financial indicators models. To know which are the impacts that the implementation of such a work will be generated in the social, educational, economic and environmental ambits considered as more relevant analysis was done.

## AUTORÍA

Nosotras, Ortiz Portilla Lucía Belén y Pozo Coral Diana Carolina portadoras de la cédula de identidad No. 1003467410 y 0401694138 respectivamente, declaramos bajo juramento que el trabajo desarrollado es de nuestra autoría: Manual de procedimientos administrativos y financieros de la empresa de servicios de Asesoría Integral ZUORPACE CIA. LTDA de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

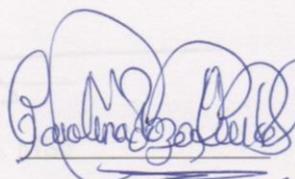
### Firman

En la ciudad de Ibarra a los 23 días del mes de Julio del 2016.



Ortiz Portilla Lucía Belén

CI: 1003467410



Pozo Coral Diana Carolina

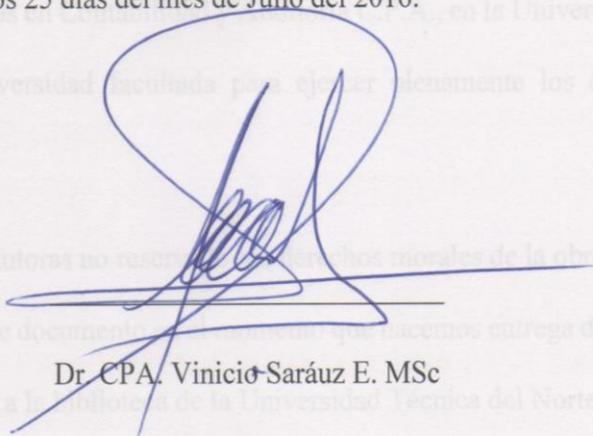
CI: 0401694138

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de grado presentado por las egresadas Lucía Belén Ortiz Portilla y Diana Carolina Pozo Coral, Para optar por el título de **INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.** cuyo tema de tesis es: Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros de la empresa de servicios de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

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

En la ciudad de Ibarra a los 25 días del mes de Julio del 2016.



Dr. CPA. Vinicio Saráuz E. MSc

C.I. 1002248225

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

Nosotras, Lucía Belén Ortiz Portilla y Diana Carolina Pozo Coral portadoras de la cédula de identidad N°1003467410 y 0401694138 respectivamente, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autoras del Trabajo de Grado denominado “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA” que ha sido desarrollada para optar el título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras no reservado los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte



Ortiz Portilla Lucía Belén

CI: 1003467410



Pozo Coral Diana Carolina

CI: 0401694138

Ibarra, a los 22 días del mes de Noviembre del 2016

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

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

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>			
<b>CÉDULAS DE IDENTIDAD:</b>	1003467410		
	0401694138		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	ORTIZ PORTILLA LUCÍA BELÉN		
	POZO CORAL DIANA CAROLINA		
<b>DIRECCIÓN</b>	LOS CEIBOS, RIO DAULE Y RIO PASTAZA		
	CIUDADELA NUEVO TULCÁN, VICENTE NARVAEZ		
	NAVARRETE Y ERNESTO RUIZ ARTURO.		
<b>TELÉFONOS FIJOS</b>	062 650 750	<b>TELEFONOS MOVIL</b>	0984953480
	062 986 693		0988979014
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros de la Empresa de Servicios de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha		
<b>AUTORAS:</b>	ORTIZ PORTILLA LUCÍA BELÉN		
	POZO CORAL DIANA CAROLINA		
<b>FECHA:</b>	2016-11-22		

<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>		
<b>PROGRAMA:</b>	Pregrado <span style="background-color: black; color: black;">██████████</span>	Posgrado <input style="width: 80px;" type="text"/>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C. P. A.	
<b>ASESOR/DIRECTOR</b>	DR. CPA. VINICIO SARÁUZ E. MSc	

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Nosotras, Lucía Belén Ortiz Portilla y Diana Carolina Pozo Coral portadoras de la cedula de las cédulas de identidad N° 1003467410 y 0401694138 respectivamente, en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra y trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso de archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos. Para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## **3. CONSTANCIAS**

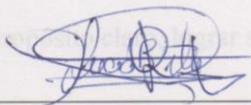
Nosotras como autoras manifestamos que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y somos las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumimos la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldremos en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

**Fecha:** 22 de Noviembre del 2016

## LAS AUTORAS

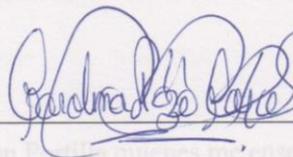
## DEDICATORIA

Muchas personas influyeron en mi vida universitaria, siempre aportando con un granito de arena para que una de mis metas se cumpliera, fue duro, pero tenía muy en claro que no era imposible, cada día de estudio, cada desvelo, cada momento ausente no tenía más que un propósito: ser INGENIERA.



Ortiz Portilla Lucía Belén

CI: 1003467410



Pozo Coral Diana Carolina

CI: 0401694138

A mi esposo Denays y mi hijo Dante por demostrarme día a día que tengo más de una razón para luchar, por sus palabras de aliento y por comprender con amor cada momento de debilidad. Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_

A mi abuelita Beabita por guiarne por el camino correcto con cada consejo y brindarme el

## **DEDICATORIA**

Muchas personas influyeron en mi vida universitaria, siempre aportando con un granito de arena para que una de mis metas se cumpliera, fue duro, pero tenía muy en claro que no era imposible, cada día de estudio, cada desvelo, cada momento ausente no tenía más que un propósito claro, lograr ser INGENIERA.

Este trabajo lo dedico a mis padres Edgar Ortiz y Myrian Portilla quienes me enseñaron desde niña a ser responsable, fijarme metas y no dejarme vencer, apoyándome en cada decisión incondicionalmente.

A mi esposo Dennys y mi hijo Dante por demostrarme día a día que tengo más de una razón para luchar, por sus palabras de aliento y por comprender con amor cada momento de debilidad.

A mi abuelita Bachita por guiarme por el camino correcto con cada consejo y brindarme el amor que solo una abuelita puede dar.

A mi hermana Lizeth por formar parte fundamental en el desarrollo de este trabajo brindándome toda la ayuda necesaria, así como también a mi hermano Andrés y mi hermana Gabriela por ser un ejemplo de lucha, siendo incondicionales en este arduo camino.

A mi gran amiga y pareja de tesis Carolina quien me brindó su amistad sincera en todo momento, por su comprensión, apoyo y fortaleza para poder realizar con éxito nuestro trabajo.

**Lucía Belén Ortiz Portilla**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado en honor a Dios, a mi hija Sulay a mis padres Olmedo y Eunice por haber dado cada paso junto conmigo en este camino lleno de aventuras y desafíos que me permitió alcanzar una de mis metas; las cosas no fueron fáciles y a veces se tornaron tan oscuras que casi sentía rendirme, pero siempre estuvieron sus oraciones y pensamientos fortaleciéndome a cada instante.

No me alcanzan las palabras para agradecerle a toda mi familia por haber permitido que uno de mis sueños se vuelva realidad.

Que Dios los bendiga siempre.

**Diana Carolina Pozo Coral.**

## **AGRADECIMIENTO**

Extendemos nuestros más sinceros agradecimientos a nuestra prestigiosa Universidad Técnica del Norte por darnos la oportunidad de formarnos como profesionales humanistas, a los directivos y docentes de nuestra Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que han sabido guiarnos hacia el amplio mundo del conocimiento.

A nuestro tutor Dr. Vinicio Saráuz quien supo apoyarnos incondicionalmente en el desarrollo de nuestro trabajo; que además de ser un excelente docente se convirtió en un gran amigo que con consejos supo engrandecer nuestra visión, alentándonos a mostrar nuestras capacidades y motivándonos día a día a ser mejores.

A la empresa de Servicios de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda., por abrirnos las puertas y permitir poder desarrollar este manual, siendo cordiales, gentiles y prestos a ayudarnos en cualquier momento.

**Carolina Pozo y Lucía Ortiz**

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	viii
CONSTANCIAS.....	viii
DEDICATORIA .....	x
DEDICATORIA .....	xi
AGRADECIMIENTO .....	xii
ÍNDICE GENERAL .....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xviii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xx
INTRODUCCIÓN .....	xxii
JUSTIFICACIÓN .....	xxiii
OBJETIVOS .....	xxiv
Objetivo general.....	xxiv
Objetivos específicos .....	xxiv
CAPÍTULO I .....	25
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	25
Antecedentes .....	25
Objetivos .....	26
Objetivo general.....	26
Objetivos específicos .....	26
Variables diagnósticas .....	26
Indicadores .....	27

Matriz de relación diagnóstica .....	29
Mecánica operativa .....	30
Información primaria .....	30
Información secundaria.....	31
Identificación de la población .....	31
Población o universo.....	31
Observación directa .....	32
Infraestructura .....	32
Ambiente de trabajo.....	33
Desarrollo de las actividades .....	33
Atención al cliente .....	33
Entrevista aplicada al gerente de la empresa .....	34
Tabulación, análisis, evaluación de información .....	43
Encuesta aplicada a los empleados de la empresa .....	43
Encuesta aplicada a los clientes de la empresa .....	58
Síntesis FODA .....	78
Estrategias FO, FA, DO, DA .....	79
Cruce estratégico fortalezas-oportunidades. ....	79
Cruce estratégico fortalezas-amenazas .....	79
Cruce estratégico debilidades-oportunidades .....	79
Cruce estratégico debilidades-amenazas.....	80
Conclusión diagnóstica .....	80
CAPÍTULO II.....	83
MARCO TEÓRICO.....	83
Manual de procedimientos.....	83
Concepto .....	83
Proceso.....	83
Procedimiento .....	84
Administración.....	84
Concepto .....	84
Importancia .....	85
Proceso de la administración: .....	85
Empresa.....	86
Definición .....	86

Clasificación de empresa .....	87
Compañía de responsabilidad limitada .....	88
Asesoría integral .....	88
Estructura organizacional.....	88
Concepto .....	88
Organigrama .....	89
Concepto .....	89
Tipos .....	90
Estructura funcional.....	90
Concepto .....	90
Filosofía empresarial.....	90
Elementos de la filosofía empresarial .....	91
Análisis FODA.....	92
Concepto .....	92
Diagramas de flujo.....	93
Importancia .....	93
Tipos .....	93
Simbología .....	94
Contabilidad.....	95
Concepto .....	95
Objetivo.....	95
Cuenta contable.....	95
Catálogo de cuentas .....	96
Ciclo contable .....	96
Estados financieros .....	97
Concepto .....	97
Tipos .....	97
Ratios financieros.....	98
Concepto .....	98
Clasificación .....	99
Análisis financieros.....	101
Concepto .....	101
Tipos .....	101
Normatividad .....	102

Políticas.....	102
Código de ética .....	103
CAPÍTULO III.....	104
PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS .....	104
Introducción .....	104
Objetivos.....	104
Objetivo general.....	104
Objetivos específicos .....	105
Aspectos administrativos .....	105
Denominación .....	105
Logotipo.....	105
Filosofía empresarial.....	105
Estructura organizacional.....	113
Normatividad .....	115
Manual de funciones .....	151
Manual de procedimientos administrativos .....	166
Aspectos financieros .....	195
Plan de cuentas.....	195
Dinámica de cuentas .....	197
Estados financieros .....	223
Análisis financieros.....	226
Cronograma de aplicación .....	238
CAPÍTULO IV.....	239
IMPACTOS .....	239
Impactos a analizar .....	239
Valoración de impactos.....	239
Desarrollo del análisis.....	240
Impacto Social .....	240
Impacto educativo.....	242
Impacto económico.....	244
Impacto ambiental.....	245
Impacto general.....	246
CONCLUSIONES .....	247

RECOMENDACIONES.....	248
BIBLIOGRAFÍA .....	249
LINKOGRAFÍA .....	251
ANEXOS .....	252
ANEXO No. 1.....	253
ANEXO No. 2.....	254
ANEXO No. 3.....	256
ANEXO No. 4.....	258
ANEXO No. 5.....	262
ANEXO No. 6.....	265
ANEXO No. 7.....	277
ANEXO No. 8.....	277
ANEXO No. 9.....	278
ANEXO No. 10.....	278
ANEXO No. 11.....	279
ANEXO No. 12.....	279
ANEXO NO. 13.....	280
ANEXO No. 14.....	280
ANEXO No. 15.....	281
ANEXO No. 16.....	281

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz de relación diagnóstica .....	29
2. Empleados de la empresa.....	31
3. Clientes de la empresa .....	32
4. Edad .....	43
5. Género.....	44
6. Nivel de instrucción .....	45
7. Manual de procedimientos .....	46
8. Conocimiento de funciones.....	47
9. Procedimientos escritos .....	48
10. Normativa de la empresa .....	49
11. Filosofía empresarial.....	50
12. Organigrama estructural.....	51
13. Plan de cuentas.....	52
14. Respaldos contables .....	53
15. Software contable.....	54
16. Estados financieros bajo NIIF.....	55
17. Recursos físicos y tecnológicos .....	56
18. Capacitación en atención al cliente.....	57
19. Edad .....	58
20. Género.....	59
21. Instrucción.....	60
22. Conoce los servicios .....	61
23. Servicio contable.....	62
24. Servicio financiero .....	63
25. Servicio tributario .....	64
26. Servicio talento humano .....	65
27. Servicio administrativo .....	66
28. Servicio legal .....	67
29. Servicio de auditoría .....	68
30. Servicio informático.....	69
31. Cómo califica el servicio .....	70
32. Con qué periodicidad solicita los servicios.....	71

33. Atención y calidad .....	72
34. Servicios rápidos .....	73
35. Conocimiento para cumplir requerimientos.....	74
36. Lugar de servicio.....	75
37. Conformidad con el precio.....	76
38. Cómo se siente al adquirir los servicios.....	77
39. FODA.....	78
40. Simbología flujograma de procesos .....	94
41. Informe finalización de servicios.....	171
42. Solicitud de factura .....	172
43. Petición de suministros .....	176
44. Rol de pagos individual .....	183
45. Cronograma de aplicación .....	238
46. Matriz de valoración .....	239
47. Impacto social .....	240
48. Impacto educativo .....	242
49. Impacto económico.....	244
50. Impacto ambiental.....	245
51. Impacto general.....	246

## ÍNDICE DE FIGURAS

1. Edad .....	43
2. Género.....	44
3. Nivel de Instrucción.....	45
4. Manual de procedimientos.....	46
5. Conocimiento de funciones.....	47
6. Procedimientos escritos .....	48
7. Normativa de la empresa .....	49
8. Filosofía empresarial.....	50
9. Organigrama estructural.....	51
10. Plan de cuentas.....	52
11. Respaldos contables .....	53
12. Software contable.....	54
13. Estados financieros bajo NIIF.....	55
14. Recursos físicos y tecnológicos .....	56
15. Capacitación en atención al cliente.....	57
16. Edad .....	58
17. Género.....	59
18. Instrucción.....	60
19. Conoce los servicios .....	61
20. Servicio contable.....	62
21. Servicio financiero .....	63
22. Servicio tributario .....	64
23. Servicio talento humano .....	65
24. Servicio administrativo .....	66
25. Servicio legal .....	67
26. Servicio de auditoría .....	68
27. Servicio informático.....	69
28. Cómo califica el servicio .....	70
29. Con qué periodicidad solicita los servicios.....	71
30. Atención y calidad .....	72
31. Servicios rápidos.....	73
32. Conocimiento para cumplir requerimientos.....	74

33. Lugar de servicio.....	75
34. Conformidad con el precio.....	76
35. Cómo se siente al adquirir los servicios.....	77
36. Logotipo de la empresa.....	105
37. Organigrama estructural.....	113
38. Organigrama funcional .....	114
39. Mapa de procesos.....	167
40. Proceso de captación de clientes.....	169
41. Proceso adquisición de suministros .....	174
42. Proceso reclutamiento de personal.....	178
43. Procesos para pago de nómina .....	181
44. Proceso pago a proveedores.....	185
45. Proceso de caja chica .....	187
46. Proceso prestación de servicios .....	189
47. Proceso capacitación personal .....	192

## INTRODUCCIÓN

El crecimiento empresarial ha sido trascendental en el desarrollo económico del país, y la necesidad de contar con guías en cuanto a la creación y manejo de una empresa se ha visto importante e indispensable para quienes no cuentan con conocimientos suficientes en cuanto a administración, las empresas que prestan servicios de asesoría se han vuelto la clave para quienes desean mantener un correcto funcionamiento dentro de las empresas por ello se han ido posicionando de forma firme en el mercado generando fuentes de empleo a nivel nacional.

Los estudios y sobre todo la experiencia han llevado a que varios profesionales dejen de depender de otras empresas y funden una propia en donde la aplicación de sus conocimientos es la principal herramienta de trabajo, por lo general el formar alianzas que ayuden a extender los servicios que prestan, han sido un pilar importante para que puedan surgir dentro del mercado.

Por lo general las asesorías prestan servicios administrativos, contables y tributarios que son los más primordiales en el desarrollo de una empresa, ZUORPACE ha añadido servicios económicos, tecnológicos, entre otros con el fin de aumentar la oferta y la demanda.

Se puede decir que las empresas dedicadas a la prestación de servicios empresariales, se han vuelto indispensables dentro del mercado, convirtiéndose en la primera opción para los nuevos empresarios y sirviendo de guías en cuanto al desarrollo de las empresas en cualquiera de sus categorías.

La empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda., es un claro ejemplo de innovación, donde sus accionistas cuentan con altos conocimientos y recursos que han permitido mantenerse inmersos en el mercado, ofertando variedad de servicios, calidad y profesionalismo.

## JUSTIFICACIÓN

Los trámites que surgieron ante su creación y los proyectos que llevaron a cabo desde su constitución, han concebido que la empresa funcione de manera apresurada dejando a un lado la necesidad de establecer de manera oral y escrita los procedimientos que debe realizar cada persona que integra ZUORPACE, sin tomar en cuenta que es indispensable poder guiarse con un manual los procedimientos permitiendo así planificar, organizar y dirigir el desempeño de quienes laboran en la empresa y por ende obteniendo resultados eficientes.

Cabe mencionar que la falta de coordinación ha afectado en gran medida el buen funcionamiento de la empresa, ocasionando conflictos y malos entendidos en el desarrollo de las actividades cotidianas, que cada persona debe realizar dentro de la empresa viéndose forzados a improvisar con el riesgo de que la decisión tomada sea inadecuada y afecten a los intereses de la organización.

La predisposición que los socios han tenido en cuanto a la implementación de un manual que contribuirá al desarrollo de su trabajo es alta, a pesar de que al ser profesionales y contar con experiencia han llevado a que confíen demasiado en su accionar, tomando decisiones de manera empírica, sin darse cuenta que tanto los directivos como el personal pueden sentirse desorientados en la ejecución de su trabajo.

Por el alto espíritu de compañerismo y compromiso de los fundadores de ZUORPACE, y a pesar de ser una empresa joven se han posicionado como una opción de ayuda para empresas y microempresas, obteniendo proyectos de gran magnitud; la necesidad de establecer todo lo necesario para que su funcionamiento sea oportuno, reconociendo fortalezas, aprovechando oportunidades, corrigiendo debilidades y mitigando amenazas que ayudarán al crecimiento continuo de la misma.

Este manual contendrá todo lo necesario en cuanto a procedimientos, segregación de funciones, reglamentos, códigos y leyes descritos de manera explícita que mejoren el funcionamiento administrativo de la empresa, convirtiéndose en una guía para cada uno de los que integran ZUORPACE.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Diseñar un manual de procedimientos administrativos y financieros de la empresa de Servicios de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda., mediante investigación científica y de campo para mejorar los procedimientos dentro de la empresa.

### **Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico técnico situacional de ZUORPACE que permita identificar la situación actual de la misma en cuanto a su problemática mediante la aplicación de técnicas de investigación tales como observación, entrevistas y encuestas.
- Componer las bases teóricas y científicas efectuando la respectiva investigación de conceptos necesarios que ayudarán al desarrollo de este manual con la ayuda de información bibliográfica y linkográfica.
- Estructurar un manual de procedimientos administrativo y financiero de la empresa de servicios de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda., que ayude a la optimización de recursos y a su vez agilizar las actividades diarias, mismo que se llevará a cabo con la ayuda de información recopilada y aplicación de conocimientos propios.
- Identificar los impactos generados por la estructuración del proyecto, mismos que se analizarán en aspectos económico, social, educativo y empresarial mediante el estudio de los hechos relevantes que se pueden generar después de su implementación.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1. Antecedentes**

San Francisco de Quito está ubicada en la provincia de Pichincha, siendo ésta la capital de Ecuador y capital económica, cuenta con 2`239.191 habitantes según el censo realizado en el 2010 por el INEC, se considera la segunda ciudad más poblada del país, conformada por 32 parroquias, por ésta y muchas razones más ha generado la creación y crecimiento continuo de empresas y microempresas, que por su desconocimiento en temas de administración y contabilidad se han visto forzados a buscar quien puede guiar con sus registros contables, obligaciones tributarias y emisión de balances, generando así más demanda de este tipo de empresas en la capital ecuatoriana. En base a lo mencionado, nace la idea de cuatro profesionales que con el fin de satisfacer las necesidades de varios empresarios han decidido fundar la empresa llamada SERVICIOS DE ASESORIA INTEGRAL ZUORPACE constituyéndose como compañía limitada.

SERVICIOS DE ASESORIA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA., es una empresa asesora que fue creada el 6 de marzo del año 2015 según escritura pública N° 20151701046P00922, con su oficina ubicada en la Av. 10 de Agosto y Colón; conformada por Ing. Cristian Cevallos (Gerente General), Ing. Javier Pacheco (Presidente), Ing. Alicia Zumárraga y CBA Lizeth Ortiz, fundada con un capital de 400.00 dólares; presta servicios contables, tributarios, administrativos, financieros, talento humano, legal, informáticos y realización de auditorías.

Actualmente cuenta con un total de 5 personas incluyendo los fundadores, quienes laboran a diario aportando sus conocimientos en los diferentes aspectos necesarios para la ejecución de trabajos y proyectos realizándolo de manera empírica, según la necesidad que surja sin aplicar un plan de trabajo que guíe las actividades y por ende su proceder, generando confusión en cuanto al precio y tiempo del servicio, cantidad de personal necesario por proyecto, responsabilidades delegadas a cada empleado, procedimientos, entre otros.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Realizar el diagnóstico técnico situacional que permita establecer las principales fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas de la empresa de asesoría integral ZOURPACE Cía. Ltda.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar la existencia de un manual de procedimientos administrativos y financieros.
- Verificar la existencia y cumplimiento de normativa interna y externa.
- Especificar si la empresa cuenta con una estructura organizacional definida.
- Determinar si la empresa cuenta con un sistema uniforme de cuentas.
- Identificar los servicios que ofrece la empresa y el grado de satisfacción del cliente.

## **1.3. Variables diagnósticas**

Manual de procedimientos

Normativa Interna

Estructura organizacional

Información contable

Servicio al cliente

#### **1.4. Indicadores**

**Variable:** Manual de procedimientos

Manual administrativo

Manual financiero

**Variable:** Normativa Interna

Reglamento interno

Código de ética

Políticas administrativas y contables

Políticas de atención al cliente

**Variable:** Estructura organizacional

Misión

Visión

Objetivos

Valores y Principios

Organigrama

**Variable:** Información contable

Estados financieros

Plan de cuentas

Respaldos contables

Políticas contables

Software contable

**Variable:** Servicio al cliente

Atención al cliente

Políticas de atención al cliente

Grado de satisfacción

Capacitación

Ambiente de trabajo

Infraestructura

Tiempo prudencial

## 1.5. Matriz de relación diagnóstica

**Tabla N° 1**

**Matriz de relación diagnóstica**

Objetivo	Variable	Indicador	Fuente	Técnicas	Población
Determinar la existencia de manuales de procedimientos que agilicen las actividades diarias dentro de la empresa	Manual de procedimientos	de Administrativo Financiero	Primaria	Ficha de observación Entrevista Encuesta	Administrador Empleados
Verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente y a su vez la existencia de normativa interna.	Normatividad	Reglamento interno Código de ética Políticas administrativas y contables Políticas de atención al cliente	Primaria Secundaria	Ficha de observación Entrevista Encuesta	Administrador Empleados
Especificar si la empresa cuenta con una estructura administrativa definida.	Estructura organizacional	Misión Visión Objetivos Valores y Principios Organigrama	Primaria	Ficha de observación Entrevista Encuesta	Administrador Empleados
Determinar si la empresa cuenta con información contable y si esta es obtenida a través de programas informáticos.	Información contable	Estados financieros Plan de cuentas Respaldos contables Políticas contables Software contable	Primaria	Ficha de observación Entrevista Encuesta	Administrador Empleados
Identificar si los servicios prestados por la empresa consultora satisfacen las necesidades y exigencias de los clientes.	Servicio al cliente	Atención al cliente Políticas de atención al cliente Grado de satisfacción Capacitación Ambiente de trabajo Infraestructura Tiempo prudencial	Primaria	Ficha de observación, Entrevista Encuesta	Administrador Empleados Clientes

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

## **1.6. Mecánica operativa**

Para conocer la situación actual de la empresa de asesoría integral ZUORPACE CIA. LTDA., se utilizarán diferentes técnicas que nos permitirá recopilar información necesaria, misma que será analizada y servirá como guía para la realización de este manual; entre ellas emplearemos la observación directa, entrevista y encuesta.

### **1.6.1. Información primaria**

#### **Observación directa**

La observación realizada en las instalaciones de la empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía, Ltda., permitió recopilar información relevante en cuanto a: infraestructura, comportamiento, filosofía empresarial, entre otros, para lo cual se empleó una ficha de observación como respaldo de dicha técnica.

#### **Entrevista**

La entrevista es una técnica que se realizó de manera oral y fue dirigida al gerente general y a la contadora de la empresa, dicha entrevista se realizó con una guía de preguntas y su enfoque principal fue obtener información de los aspectos administrativos y financieros que serán de gran importancia para el desarrollo del manual.

#### **Encuesta**

La encuesta fue aplicada a empleados y clientes de la empresa, con la finalidad de obtener información primaria relevante al tema de estudio; dicha información fue procesada en el sistema informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) el cual fue una herramienta primordial para el análisis de la información recolectada.

### 1.6.2. Información secundaria

Con el fin de obtener fundamentos teóricos que ayuden a realizar el manual de procedimientos administrativo y financiero, se recopiló información de libros, revistas, folletos, tesis, páginas web, entre otros.

## 1.7. Identificación de la población

### 1.7.1. Población o universo

La presente investigación se basará en la recopilación de información dirigida a una población menor a 100 personas por lo cual se realizará un censo tanto a los empleados de la empresa como a los clientes, información que se detalla a continuación:

#### ➤ Empleados de la empresa

La empresa cuenta con un total de 5 empleados de los cuales solo se aplicará la encuesta a 4 de ellos, puesto que al Gerente se le realizará entrevista personal.

**Tabla N° 2**

***Empleados de la empresa***

Nro.	Departamento	Nro. de personas
1	Presidente	1
2	Contadora	1
3	Ventas	1
4	Practicante	1
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

## ➤ Clientes

Para la realización de esta encuesta contamos con la base de datos proporcionada por la empresa, con esta información se seleccionó los clientes potenciales, mismos que se detallan a continuación.

**Tabla N° 3**

***Clientes de la empresa***

Nro. De cliente	Empresa
1	Municipio de Quito
2	Prisma Corp
3	ILF Deratende Ingenieure AG
4	Paconad
5	Misión Petroleum
6	Importrailer S.A
7	3LE
8	Astricom
9	Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha Click Communication.
10	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

## **1.8. Observación directa**

### **1.8.1. Infraestructura**

Se pudo evidenciar que la empresa de asesoría integral ZUORPACE CIA. LTDA., cuenta con el espacio físico necesario para el desarrollo de sus actividades, así como también con implementos tecnológicos y de comunicación que contribuyen con el correcto funcionamiento de la empresa.

### **1.8.2. Ambiente de trabajo**

Las personas que laboran en la empresa mantienen una buena relación y comunicación basadas en principios morales como son: respeto y tolerancia, lo cual permite que se genere un buen ambiente laboral, ayudando a que sus empleados se sientan a gusto y desempeñen sus actividades de manera eficiente.

### **1.8.3. Desarrollo de las actividades**

El trabajo en la compañía se realiza de forma empírica, por la inexistencia de procedimientos establecidos, lo que ha provocado en algunas ocasiones confusión, duplicidad de funciones y descuido en cuanto a la captación de clientes.

### **1.8.4. Atención al cliente**

Para brindar un servicio diferente, la empresa ha optado por trasladar sus servicios directamente a donde el cliente lo requiera, contando con recursos necesarios que contribuyan a otorgar un buen servicio, donde el cliente es considerado parte fundamental de la empresa.

## 1.9. Entrevista aplicada al gerente de la empresa



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA DE CONSULTORIA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.**

### **DATOS TÉCNICOS**

**Gerente general:** Christian Cevallos

**Edad:** De 31 a 40 años

**Género:** Hombre

**Instrucción:** Universidad

**1.- ¿Considera que la filosofía empresarial se constituye en un medio para alcanzar los objetivos de la empresa? ¿Por qué?**

La filosofía empresarial es importante porque ayuda a “alcanzar metas, alcanzar objetivos, el definir el tema de la gente que va a trabajar en ciertas metas en ciertos objetivos y a hacer un seguimiento”. (01`01``)

### **Análisis**

Es de suma importancia que la empresa cuente con una filosofía empresarial permitiendo que los empleados conozcan los objetivos, misión y visión de lo que quiere la empresa, y por ende que estos puedan ser medibles en cuanto a su cumplimiento y alcance.

## **2.- ¿Cómo daría a conocer a sus empleados el contenido de la filosofía empresarial?**

“La capacitación va a ser abierta a todos los empleados, explicarles sus responsabilidades, tenemos que hacer prácticas de lo que vamos a hacer antes de que salgan al trabajo, la parte gráfica, la parte de texto siempre van a tener ellos a la mano para que recuerden todo lo que estamos tratando”. (02`:010``)

### **Análisis**

Es de vital importancia que la filosofía empresarial sea difundida a los miembros de la empresa en una reunión y sobre todo impartir el material de forma física para que estén informados de la misión, visión, objetivos, principios y valores de la empresa, así como también exponerla ante personas externas a la empresa.

## **3.- ¿Cree usted que un manual administrativo y financiero contribuiría al correcto desarrollo de la empresa? ¿Por qué?**

“Claro lógicamente porque estamos hablando de empresa y debe manejarse con los dos manuales porque debemos seguir un lineamiento desde el empleado de una categoría baja hasta el presidente, cada quien tiene que seguir un lineamiento no se puede manejar como una tiendita” (03`:01``) “manual administrativo financiero no lo tenemos”. (03`:35``)

### **Análisis**

Los manuales tanto financieros como administrativos es de vital importancia para que se defina correctamente cuales son los procedimientos que se debe seguir y poder alcanzar eficiencia, eficacia y por ende efectividad en cada acción relacionada con el bienestar de la empresa.

#### **4.- ¿Qué método utilizó para delegar funciones a cada miembro de la empresa?**

“Por su capacidad por ejemplo tenemos gente que se dedica a toda la parte contable y ellos son supervisores que ejecutan el trabajo contable, administrativo están más con el cliente, pero en la parte operativa hay gente por ejemplo como nosotros que estamos en la parte de supervisión”. (03`46``)

#### **Análisis**

A cada empleado se le asigna su trabajo por su conocimiento y experiencia, aunque existe un poco de confusión al momento de delegar funciones porque los encargados del área contable también tienen que desarrollar otros cargos como administrativos, operativos, y hasta algunas veces de supervisión.

#### **5.- ¿Cómo es el ambiente laboral dentro de la empresa? ¿Y por qué es así?**

“Aquí realmente convivimos entre amigos aquí no hay jefe no hay empleado aquí mi puesto de trabajo es en todos los puestos yo no tengo un puesto como gerente general porque es bueno compartir con todos”. (04`30``)

#### **Análisis**

El trato que se mantiene entre los miembros de la empresa es muy respetuoso, nadie es superior ni inferior a nadie todos contribuyen en el trabajo de todos, esto genera un ambiente de trabajo tranquilo en donde se unen para lograr un desempeño excelente.

#### **6.- ¿Cuenta la empresa con organigramas estructural y funcional? ¿Cómo conoce cada miembro el cargo que ocupa?**

“Si cuenta con organigrama funcional y tenemos de forma escrita y conoce cada miembro el cargo que debe desempeñar” (05`58``)

### **Análisis**

La empresa cuenta con un organigrama funcional, pero este no se encuentra expuesto dentro de la empresa, lo que impide que las personas externas conozcan cual es la jerarquía y las personas responsables de cada función.

### **7.- ¿Cree que es necesario establecer políticas contables en la empresa? ¿Porque?**

“Claro, políticas contables internas y externas claro porque las contables estamos hablando de que cada cliente debe facturarse entre los 5 primeros días y cobrarse 15 días después de haberlo facturado, crédito dependiendo bajo ciertos parámetros” (06:16``) “no hay nada escrito todo es verbal”. (07:03``)

### **Análisis**

Las políticas contables son necesarias e indispensables ya que mantienen el control dentro del área contable; pero la empresa no tiene de forma escrita estas políticas, todo es difundido verbalmente y esto puede ocasionar que los procesos en el aspecto contable sean vulnerables,

### **8.- ¿Considera que el cliente es lo más importante dentro de la empresa? ¿Han recibido capacitaciones en atención al cliente?**

“Por supuesto que el cliente es lo más importante de una empresa siempre” (07:15``) y el trato hacia los clientes es muy delicado” (07:40``) **¿han recibido capacitaciones en atención al cliente?** “Por separado hemos seguido cada uno nuestros cursos, como empresa estamos planificando la capacitación” (07:51``)

### **Análisis**

La prioridad para el gerente y los miembros de la empresa es adherirse al mercado, puesto que tienen claro que el hecho y la razón de existir se basa en los clientes; en cuanto a

las capacitaciones sobre el tema, cada miembro se ha capacitado de forma individual, aunque la administración está tratando de planificar capacitaciones por cuenta de la empresa para todos los empleados y directivos de la misma.

### **9.- ¿Qué métodos se utiliza para la captación de clientes?**

“Para la captación de clientes ahora los medios tecnológicos que hay correo masivo, Facebook, Twitter publicidad digital, pero no nos hemos olvidado del trato de persona a persona de ir a visitar a amigos clientes para difundir los servicios que estamos prestando”

**(08`:04`)**

#### **Análisis**

Las redes sociales en este tiempo se han constituido en un medio publicitario al alcance de todas las personas, sobre todo son muy económicas; se han enfocado en transmitir la prestación de servicios a amigos que a su vez transmiten a otras personas y así se forma una cadena de información excelente; el trato personal es indispensable que también es aplicado por los miembros de la empresa con sus clientes.

### **10.- ¿El servicio que se presta al cliente es en las instalaciones de la empresa o fuera de ella? ¿En dónde?**

“El servicio se presta fuera de las oficinas de la empresa” **(08`:29`)**

#### **Análisis**

Los miembros de la empresa trabajan bajo proyectos, el personal se traslada a las oficinas del cliente para prestar sus servicios; en las oficinas de ZUORPACE se realizan algunos trámites necesarios pero los clientes no se trasladan a este espacio.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE LA EMPRESA DE**  
**CONSULTORIA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.**

**Datos del entrevistado:**

**DATOS TÉCNICOS**

**Contadora:** Lizeth Ortiz

**Edad:** De 21 a 30 años

**Género:** Mujer

**Instrucción:** Universidad

**1.- ¿Los estados financieros son estructurados bajo Normas Internacionales de Información Financiera NIIF` s para PYMES?**

Si, al ser una compañía limitada la ley nos exige que los estados financieros sean bajo estas normas, esta información se encuentra a disposición en la página de la superintendencia de compañías. (00` :45` )

**Análisis:**

La empresa si aplica las NIIF para la elaboración de los estados financieros puesto que la superintendencia de compañías exige que se realice conforme lo especifica la norma.

**2.- ¿Con que periodicidad emite informes financieros a los directivos?**

No se ha definido un tiempo límite para entregar informes financieros a los directivos, la información financiera se ha analizado cada vez que se ha considerado necesario por parte

de los directivos, se podría estimar que se emite informes con una periodicidad de 3 a 5 meses.

(01` :50``)

**Análisis:**

No existe periodicidad en cuanto al análisis de la información financiera lo cual provoca desconocimiento de la situación económica de la empresa y debilita la toma de decisiones.

**3.- ¿Existen políticas contables para el manejo de cada cuenta?**

No existen políticas contables claramente definidas, los registros o procedimientos contables los realizo bajo mi experiencia, a pesar de que creo que si es necesario contar con dichas políticas, y esperamos en un futuro tenerlas. (02` :30``)

**Análisis:**

Las políticas contables son de suma importancia para definir el tratamiento de las cuentas, la empresa no tiene políticas contables establecidas pero conocen sobre la necesidad de contar con esta herramienta.

**4.- ¿Mantiene un catálogo de cuentas actualizado?**

Tenemos un catálogo de cuentas muy extenso, lo utilizamos para la contabilidad de la empresa y para los clientes en cuanto a la prestación del servicio contable. (03` :42``)

**Análisis:**

El catálogo de cuentas proporcionado por la empresa proviene del sistema contable y se utiliza directamente para el registro de las actividades de la empresa así como para la prestación del servicio contable, mediante la revisión del mismo hemos visto la necesidad de proponer un catálogo que contribuya el registro adecuado de las actividades propias de la empresa.

## **5.- ¿Utiliza los indicadores financieros para conocer cuál es la situación económica de la empresa?**

La utilización de ratios financieros se ha realizado solo en cuanto a la prestación del servicio que ofrece la empresa, pero hemos descuidado como profesionales el aplicar nuestros conocimientos a ZUORPACE, no hemos analizado a profundidad la situación financiera de la empresa. (04:15``)

### **Análisis:**

Existe el conocimiento y la experiencia para realizar ratios financieros pero no la predisposición de aplicar en ZUORPACE dichos análisis, desconociendo la situación de la empresa y afectando a la toma de decisiones.

## **6.- ¿Utiliza un software contable?**

La empresa si cuenta con un software contable, pero este no está en uso porque el equipo informático no tiene la capacidad para soportar dicho programa. (05:05``)

### **Análisis:**

Si se pusiera en uso el software contable se agilizaría el proceso de registro de ingresos y egresos, optimizando tiempo y recursos de la empresa.

## **7.- ¿Recibe capacitación por parte de la empresa? ¿Cada qué tiempo?**

Hasta el momento no se ha realizado ningún tipo de capacitación, pero se está planificando, por el momento nos estamos centrando en captar clientes y darnos a conocer ante el mercado. (05:48``)

**Análisis:**

El potencial de una empresa que presta servicios es el personal, por lo que es indispensable que se capaciten constantemente en temas de actualidad, así como también en atención al cliente.

## 1.10. Tabulación, análisis, evaluación de información

### 1.10.1. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa

#### DATOS TÉCNICOS

*Tabla N° 4*

*Edad*

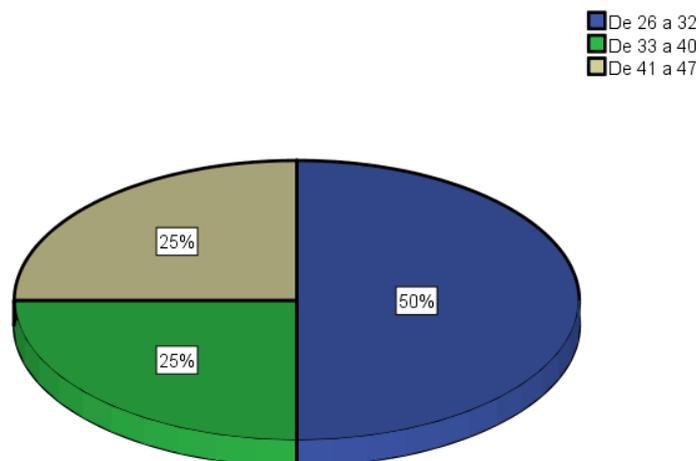
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 25	0	0	0	0
De 26 a 32	2	50,0	50,0	50,0
De 33 a 40	1	25,0	25,0	75,0
Válidos De 41 a 47	1	25,0	25,0	100,0
De 48 en adelante	0	0	0	100,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

*Figura N° 1*

*Edad*



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

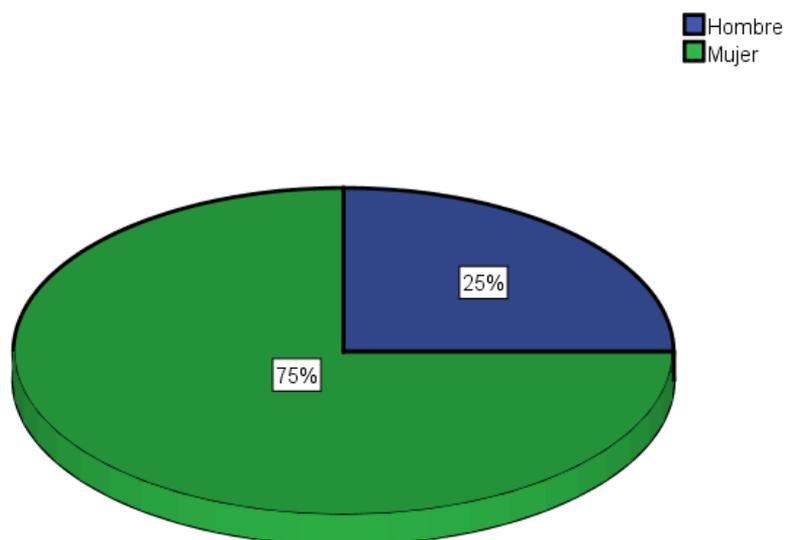
#### Análisis

La empresa cuenta con empleados en un rango de 26 a 32 años y la otra mitad se encuentra en un rango de 33 a 47 años, esto demuestra que los trabajadores tienen una edad apropiada para el desarrollo y administración de la empresa.

**Tabla N° 5****Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	1	25,0	25,0	25,0
	Mujer	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 2****Género**

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

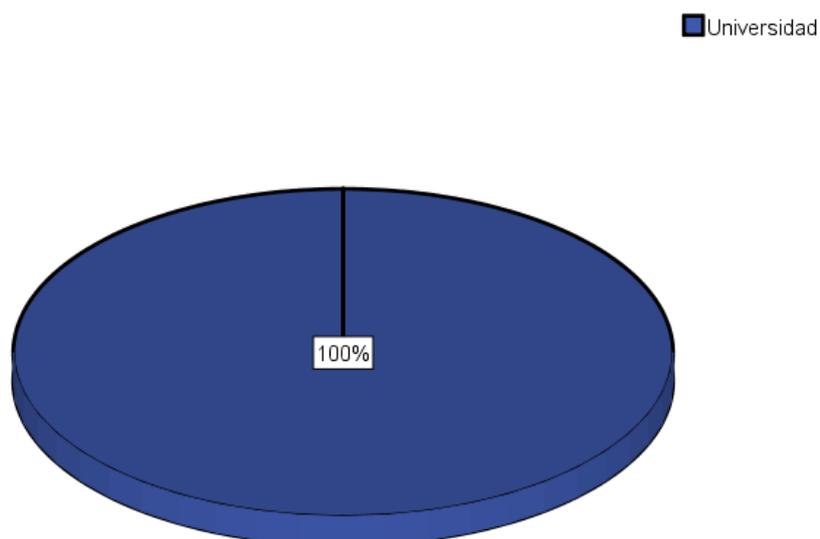
**Análisis**

El género predominante en la empresa es el femenino, mientras que el menor encontrado es el género masculino.

**Tabla N° 6****Nivel de instrucción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	0	0	0	0
	Secundaria	0	0	0	0
	Universidad	4	100,0	100,0	100,0
Total		4	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 3****Nivel de Instrucción**

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Análisis**

El nivel de instrucción de los empleados es en su totalidad de tercer nivel, generando confianza en los clientes de que los servicios están siendo ejecutados por profesionales con conocimientos en cada área.

## 1.- ¿Qué tipo de manuales conoce usted que existen dentro de la empresa?

**Tabla N° 7**

### *Manual de procedimientos*

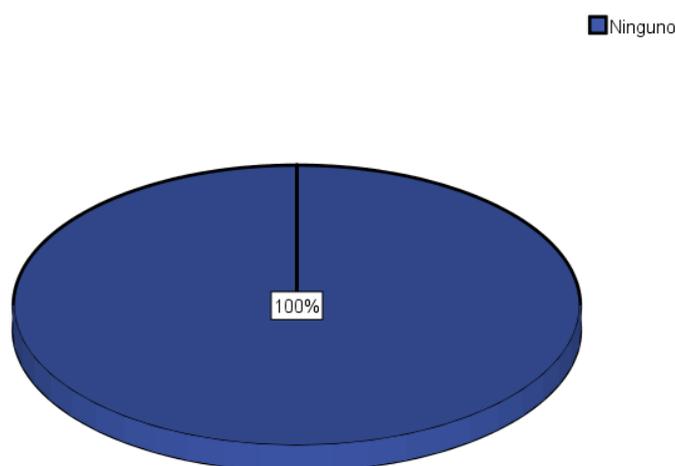
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Administrativo	0	0	0	0
Financiero	0	0	0	0
Ambos	0	0	0	0
Ninguno	4	100,0	100,0	100,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 4**

### *Manual de procedimientos*



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

## **Análisis**

Todos los miembros de la empresa concluyeron que no existe ningún tipo de manual para regir todos los procedimientos tanto administrativos como financieros, lo cual provoca que las actividades que se están desempeñando no tengan un orden lógico y demande más tiempo del necesario en ejecutar cada acción, limitando los ingresos económicos que pueden obtener en la ejecución de otros trabajos.

## 2.- ¿Conoce las funciones que debe realizar en la empresa?

**Tabla N° 8**

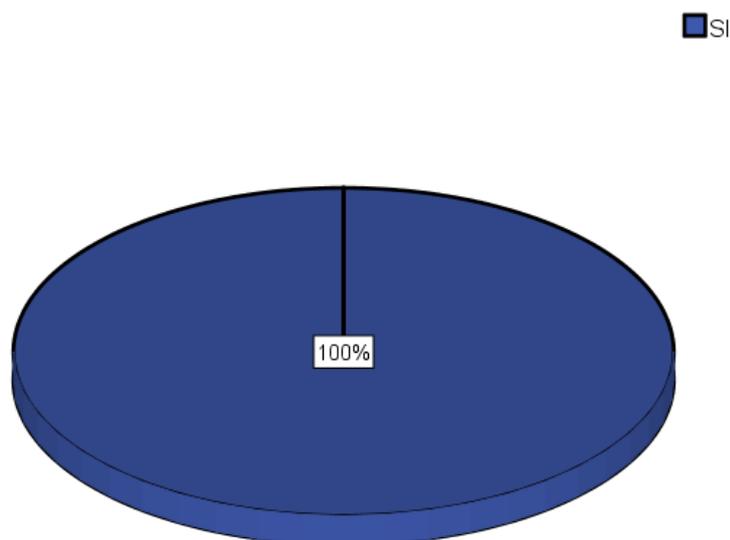
**Conocimiento de funciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	100,0	100,0	100,0
	No	0	0	0	100,0
Total		4	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 5**

**Conocimiento de funciones**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

Los miembros de la empresa conocen las funciones que deben realizar dentro de la misma, pero no existe un manual que defina detalladamente las funciones de cada empleado y ha ocasionado olvido, en algunos casos evasión de responsabilidades.

### 3.- ¿Los procedimientos a seguir en la ejecución de su trabajo se encuentran de forma escrita?

**Tabla N° 9**

**Procedimientos escritos**

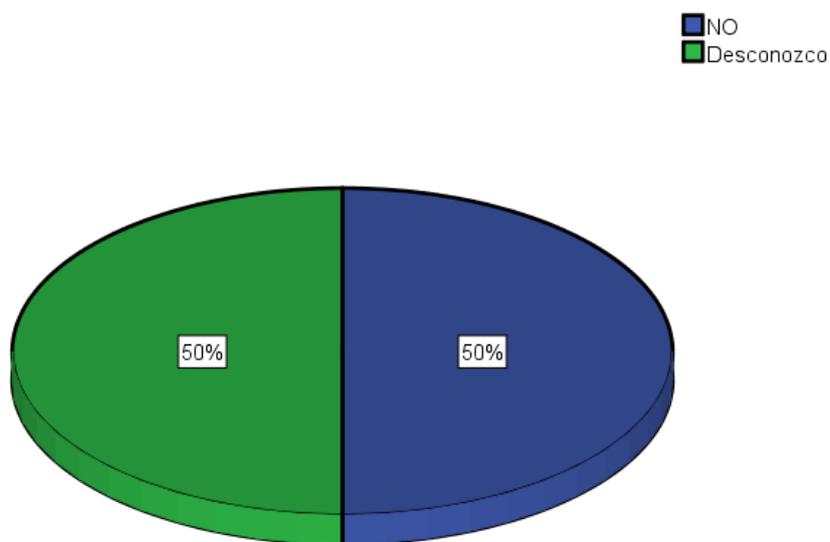
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	0	0	0
	No	2	50,0	50,0
	Desconoce	2	50,0	50,0
	Total	4	100,0	100,0

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 6**

**Procedimientos escritos**



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

Los trabajadores no conocen procedimientos escritos dentro de la empresa, esto ha generado confusión en el desarrollo de las actividades, es importante tener en claro los pasos a seguir en cuanto a la ejecución de los procedimientos, por lo menos de los más importantes.

#### 4.- ¿Conoce que exista dentro de la empresa la normatividad detallada a continuación?

**Tabla N° 10**

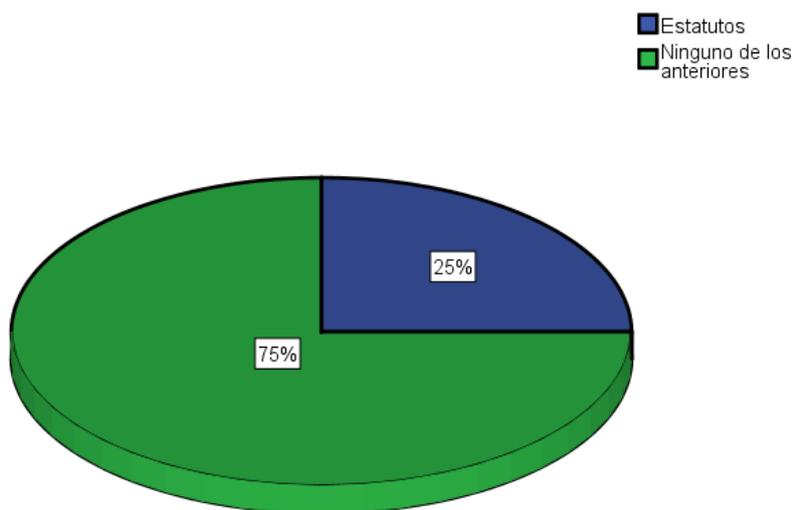
**Normativa de la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Reglamento interno	0	0	0	0
Código de ética	0	0	0	0
Políticas	0	0	0	0
Válidos Estatutos	1	25,0	25,0	25,0
Ninguno de los anteriores	3	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 7**

**Normativa de la empresa**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

#### **Análisis**

Los miembros en su mayoría no conocen de la existencia de los estatutos, los cuales son indispensables presentar en la Superintendencia de Compañías para la constitución de la empresa; además la empresa no cuenta con Código de ética, reglamento interno, políticas en ninguna de las áreas, descuidando que la presencia de normativa dentro de una empresa es indispensable para el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades.

## 5.- ¿La empresa cuenta con filosofía empresarial que contiene misión, visión, objetivos estratégicos, valores y principios?

**Tabla N° 11**

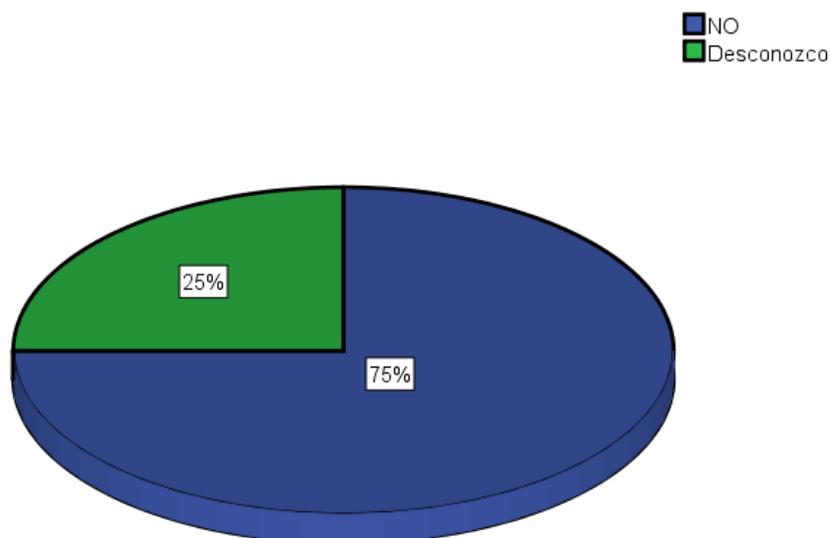
### *Filosofía empresarial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	0	0	0	0
Válidos No	3	75,0	75,0	75,0
Desconozco	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 8**

### *Filosofía empresarial*



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

De acuerdo a la información recopilada se determina que la mayor parte de los miembros de la empresa desconocen de la existencia de la filosofía empresarial, misma que contiene misión, visión, objetivos, valores y principios que ayudan a que los empleados tengan una idea clara de lo que son como empresa y a donde quieren llegar.

## 6.- ¿Conoce si la empresa cuenta con un organigrama estructural?

**Tabla N° 12**

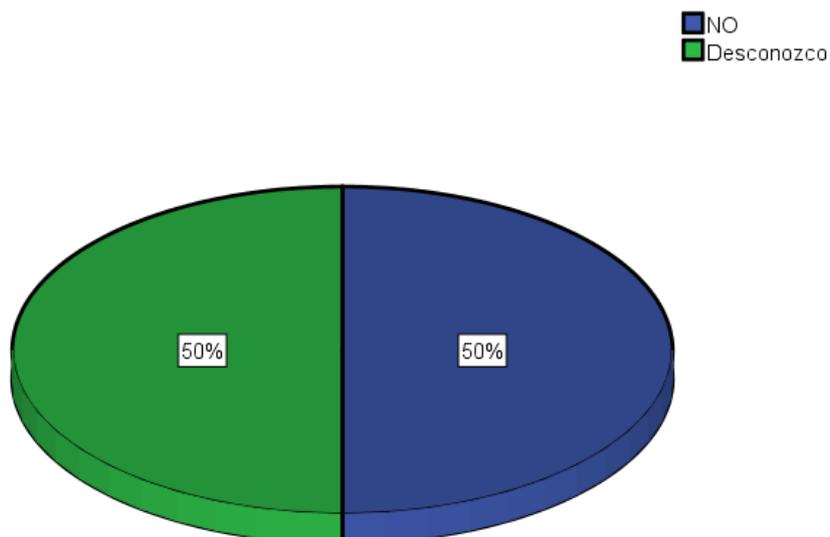
### *Organigrama estructural*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	0	0	0	0
Válidos No	2	50,0	50,0	50,0
Desconozco	2	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 9**

### *Organigrama estructural*



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

## **Análisis**

En la empresa la mitad de los miembros tienen conocimiento de la existencia de un organigrama estructural en el cual se manifiesta la jerarquía en la empresa; pero la ausencia física de tal organigrama expuesto a la vista de todos provoca el desconocimiento del mismo.

## 7.- ¿La empresa cuenta con un plan de cuentas?

**Tabla N° 13**

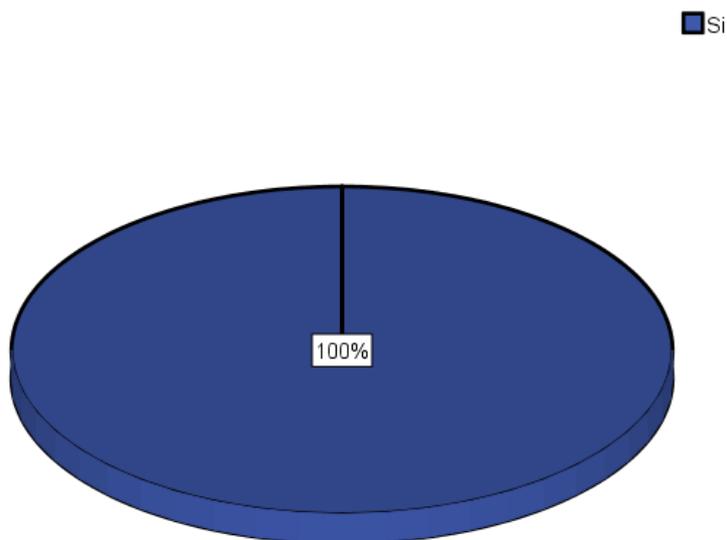
**Plan de cuentas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	4	100,0	100,0	100,0
Válidos	No	0	0	0	100,0
	Desconozco	0	0	0	100,0
Total		4	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 10**

**Plan de cuentas**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

Si existe un catálogo de cuentas que es manejado por la contadora, el cual ayuda al correcto registro de las diferentes transacciones y son respaldadas con la respectiva documentación.

## 8.- ¿La empresa cuenta con respaldos contables?

**Tabla N° 14**

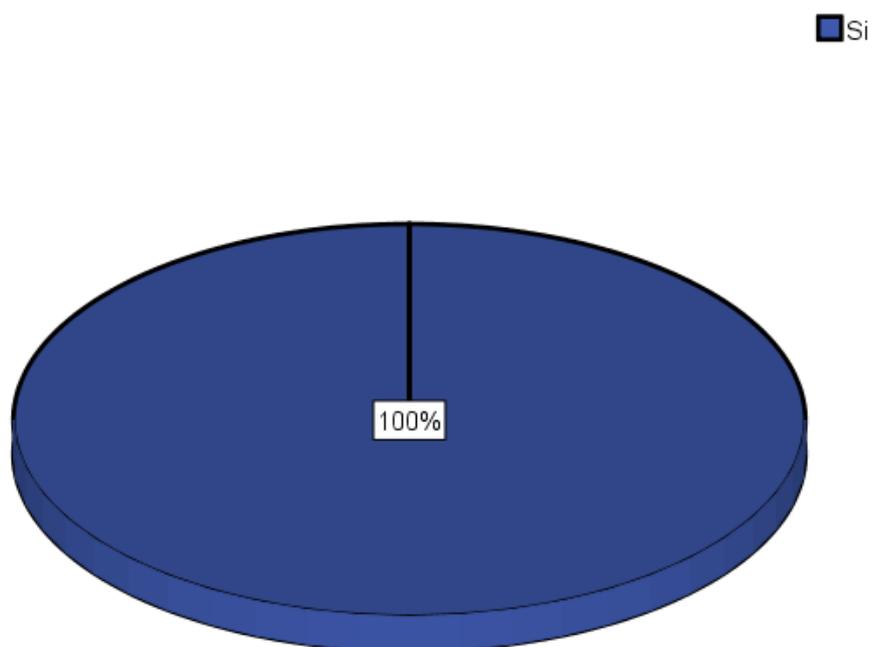
**Respaldos contables**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	100,0	100,0	100,0
	No	0	0	0	100,0
	Desconozco	0	0	0	100,0
Total		4	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 11**

**Respaldos contables**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

Todas las transacciones concernientes a las actividades financieras y registros contables están respaldadas con la debida documentación, que sirven de apoyo ante cualquier inconveniente que se pueda presentar en el futuro.

## 9.- ¿La empresa cuenta con software contable?

**Tabla N° 15**

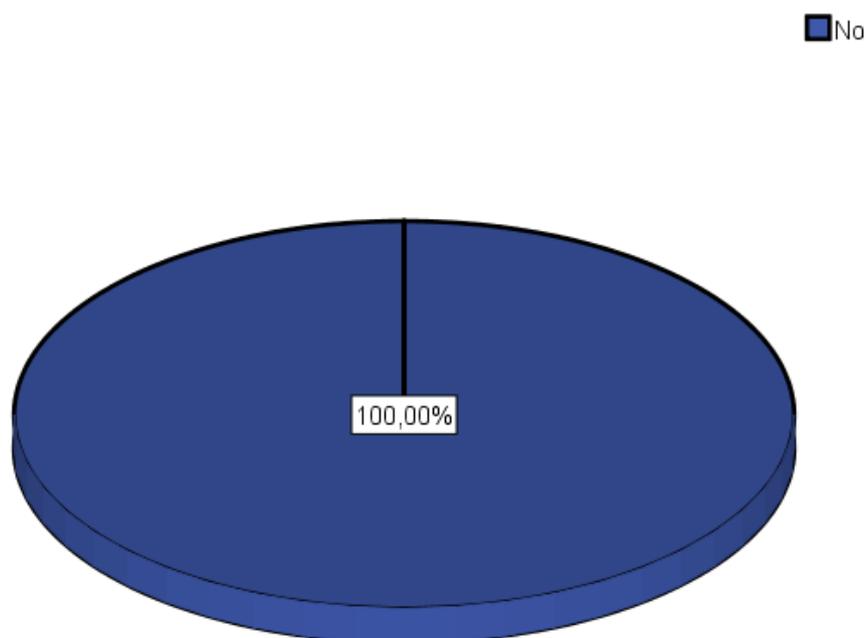
**Software contable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	0	0	0	0
	No	4	100,0	100,0	100,0
	Desconozco	0	0	0	100,0
Total		4	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 12**

**Software contable**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

La empresa cuenta con un software contable, pero éste no está en uso puesto que no tienen el equipo tecnológico que soporte dicho programa, esto perjudica al rápido registro de la información contable, y entrega de informes periódicos para tomar decisiones oportunas.

## 10.- ¿Los estados financieros son estructurados bajo NIIF?

**Tabla N° 16**

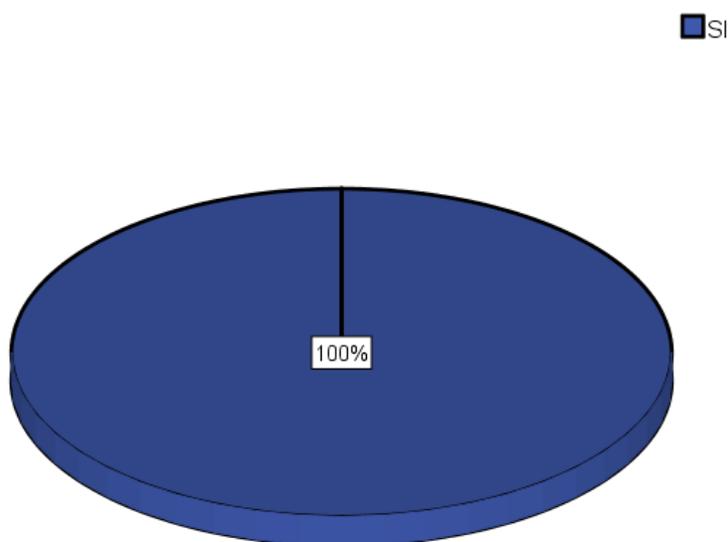
**Estados financieros bajo NIIF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	4	100,0	100,0	100,0
Válidos	No	0	0	0	100,0
	Desconozco	0	0	0	100,0
Total		4	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 13**

**Estados financieros bajo NIIF**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

En el aspecto contable los estados financieros son estructurados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), ya que estos tienen que ser presentados frente a los organismos de control como la Superintendencia de Compañías y el SRI.

## 11.- ¿Cuenta con recursos físicos y tecnológicos que ayuden a mejorar la atención al cliente?

**Tabla N° 17**

### *Recursos físicos y tecnológicos*

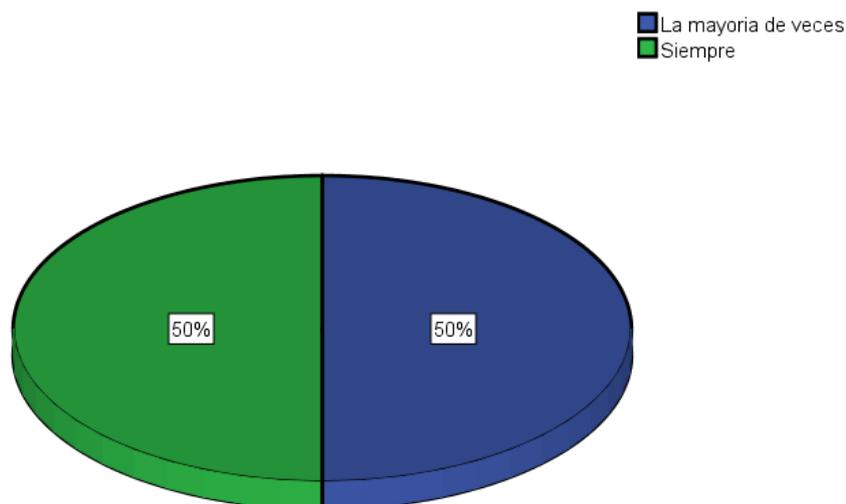
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	50,0	50,0
	La mayoría de veces	2	50,0	100,0
	Algunas veces	0	0	100,0
	Pocas veces	0	0	100,0
	Nunca	0	0	100,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 14**

### *Recursos físicos y tecnológicos*



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

La empresa cuenta con los recursos físicos y tecnológicos para dar una mejor atención, puesto que el servicio se presta en las oficinas de los clientes; pero la otra mitad manifiestan que aún falta equipar a la empresa con algunos muebles para recibir a los clientes que por fuerza mayor tengan que trasladarse a las instalaciones de la empresa de asesoría ZUORPACE.

## 12.- Ha recibido capacitaciones en atención al cliente:

**Tabla N° 18**

### *Capacitación en atención al cliente*

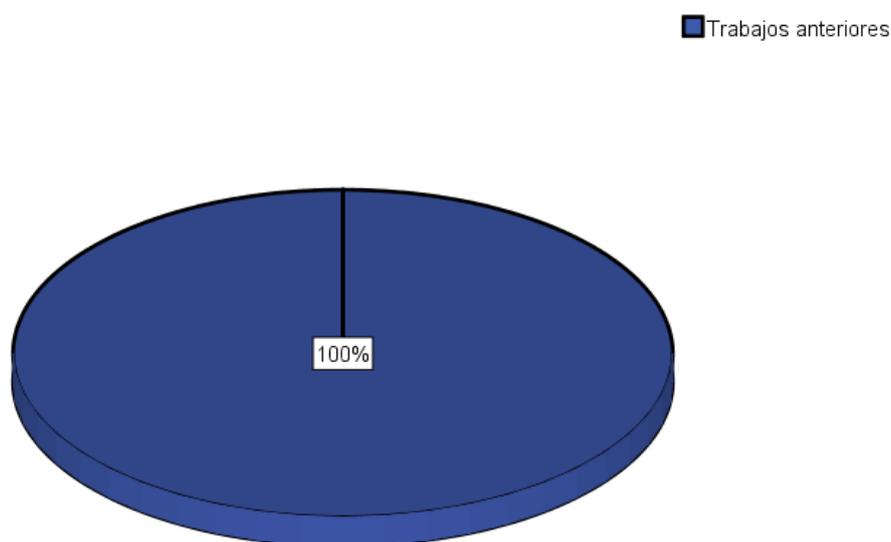
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajos anteriores	4	100,0	100,0	100,0

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 15**

### *Capacitación en atención al cliente*



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

## **Análisis**

Todos los miembros de la empresa contestaron que han recibido capacitaciones en atención al cliente en los anteriores lugares de trabajo, manifestando que desde que se constituyó la empresa no han recibido ninguna capacitación en atención al cliente.

## 1.10.2. Encuesta aplicada a los clientes de la empresa

### DATOS TÉCNICOS

**Tabla N° 19**

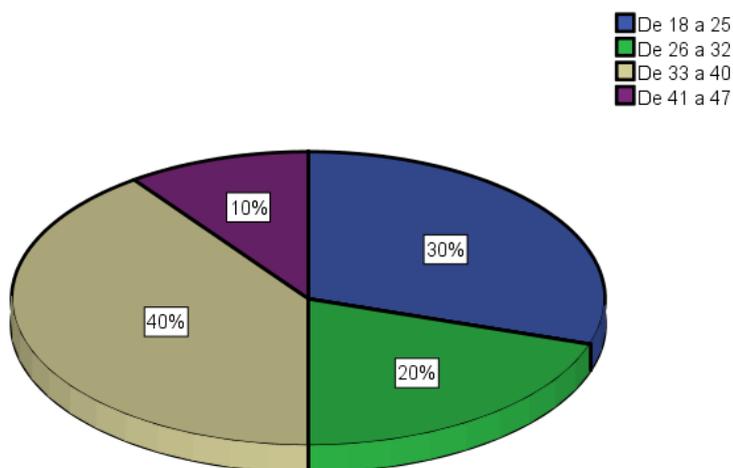
**Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	De 18 a 25	3	30,0	30,0
	De 26 a 32	2	20,0	50,0
	De 33 a 40	4	40,0	90,0
	De 41 a 47	1	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 16**

**Edad**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

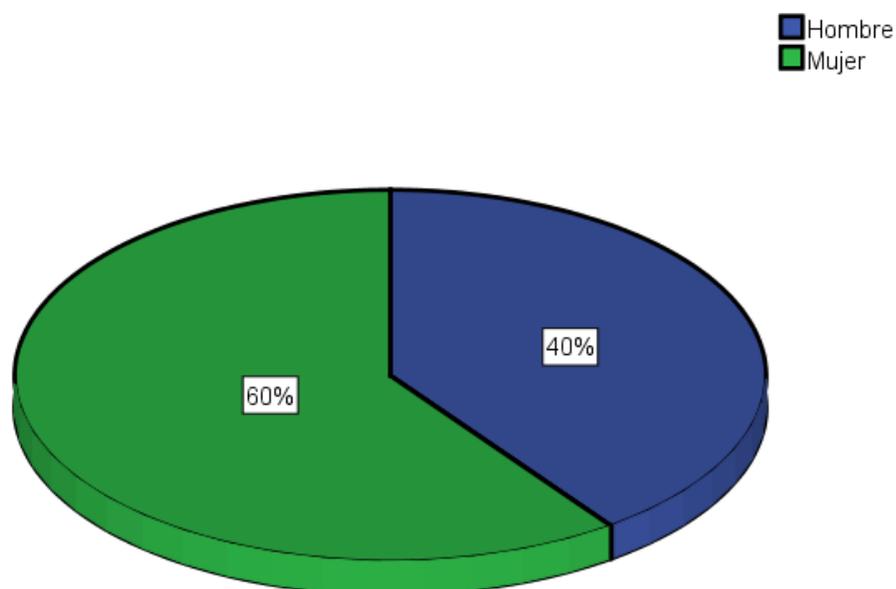
### Análisis

La población se encuentra en un rango de 33 a 40 años considerándose una edad apropiada para la realización de la encuesta, siendo una mínima parte de la población que se encuentra en un rango de 41 a 47 años, esto nos demuestra que los puestos de trabajos en las empresas están ocupados por personal joven.

**Tabla N° 20****Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	4	40,0	40,0	40,0
	Mujer	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 17****Género**

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

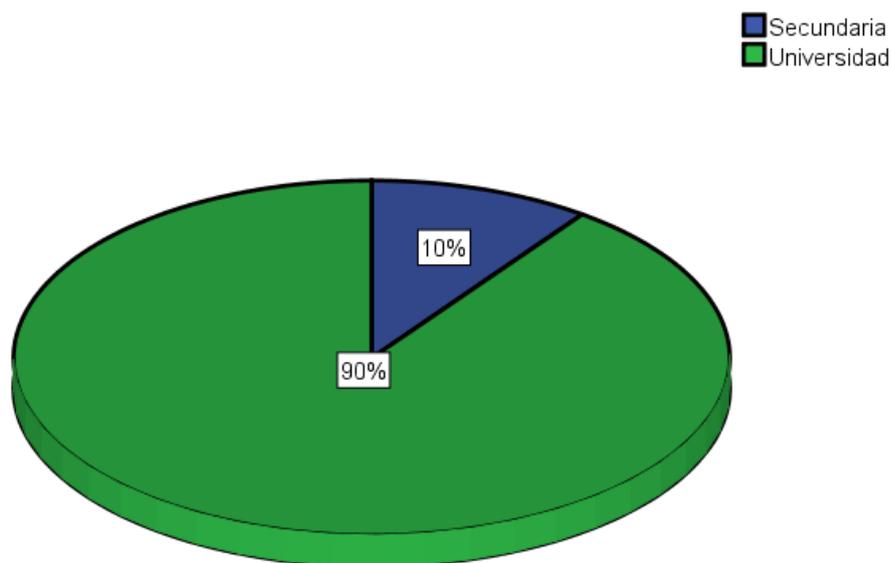
**Análisis**

La mayor parte de la población está compuesta por el género masculino mientras que el menor encontrado es el género femenino.

**Tabla N° 21****Instrucción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Primaria	0	0	0	0
Secundaria	1	10,0	10,0	10,0
Universidad	9	90,0	90,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 18****Instrucción**

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Análisis**

La población se compone por personas que han cursado sus estudios superiores, demostrando que las empresas optan por contratar personal altamente capacitado.

## 1.- ¿Usted conoce los servicios que ofrece la empresa de asesoría integral ZUORPACE?

**Tabla N° 22**

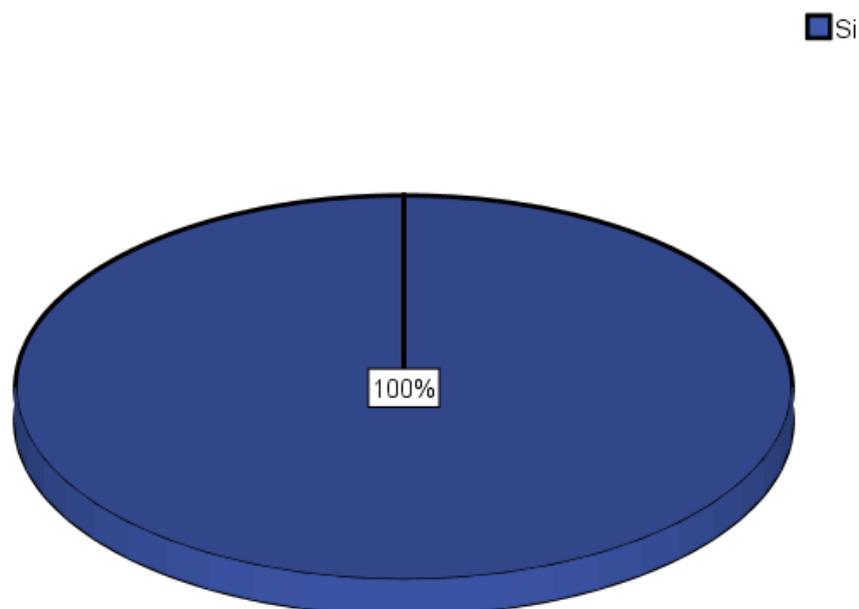
**Conoce los servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	10	100,0	100,0	100,0
	No	0	0	0	0
Total		10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 19**

**Conoce los servicios**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

La población afirma conocer acerca de todos los servicios que oferta la empresa de asesoría integral ZUORPACE CIA LTDA, dando a entender que si se informa adecuadamente a todos los clientes sobre los beneficios que pueden adquirir de la entidad.

## 2.- ¿Usted ha utilizado el servicio contable que ofrece la empresa?

**Tabla N° 23**

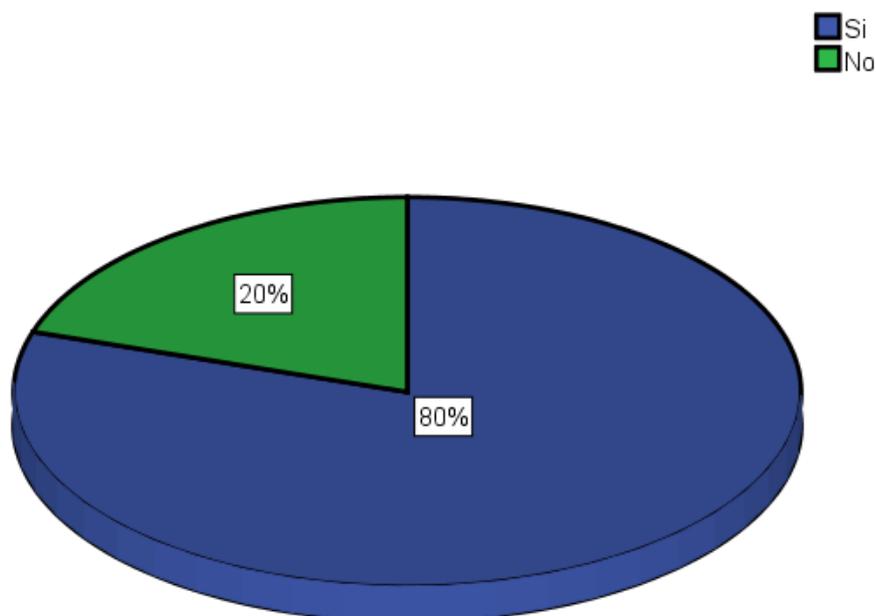
**Servicio contable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 20**

**Servicio contable**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

El servicio contable ha sido solicitado por la mayoría de la población, siendo una fuente de ingresos importante para la misma y considerado como uno de los primordiales y más demandado por los clientes.

### 3.- ¿Usted ha utilizado el servicio financiero que ofrece la empresa?

**Tabla N° 24**

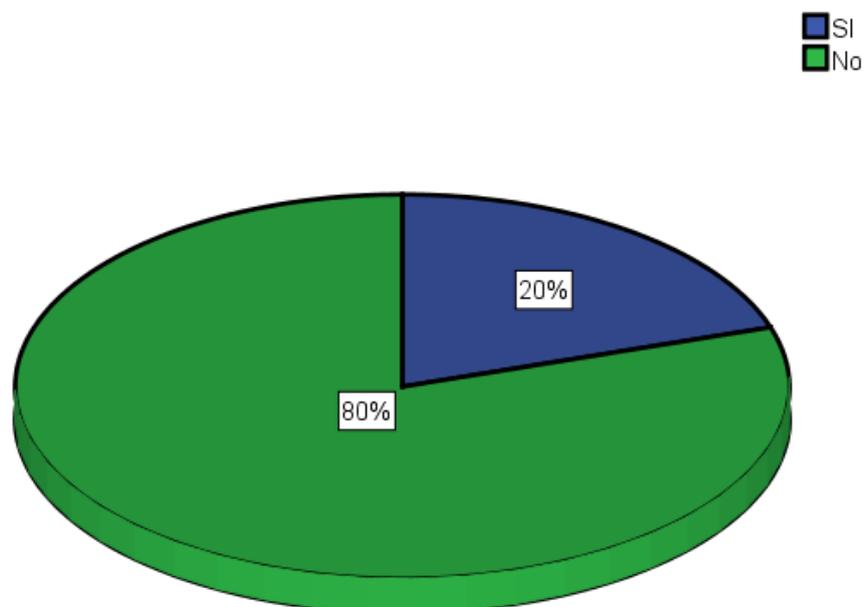
**Servicio financiero**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	20,0	20,0	20,0
	No	8	80,0	80,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 21**

**Servicio financiero**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

El servicio financiero no ha tenido mucha acogida por parte de la población, esto se debe a que por lo general dentro de las empresas existe personal que realiza los análisis financieros, puesto que estos son necesarios para el correcto funcionamiento de una organización considerándose un servicio poco acogido.

#### 4.- ¿Usted ha utilizado el servicio tributario que ofrece la empresa?

**Tabla N° 25**

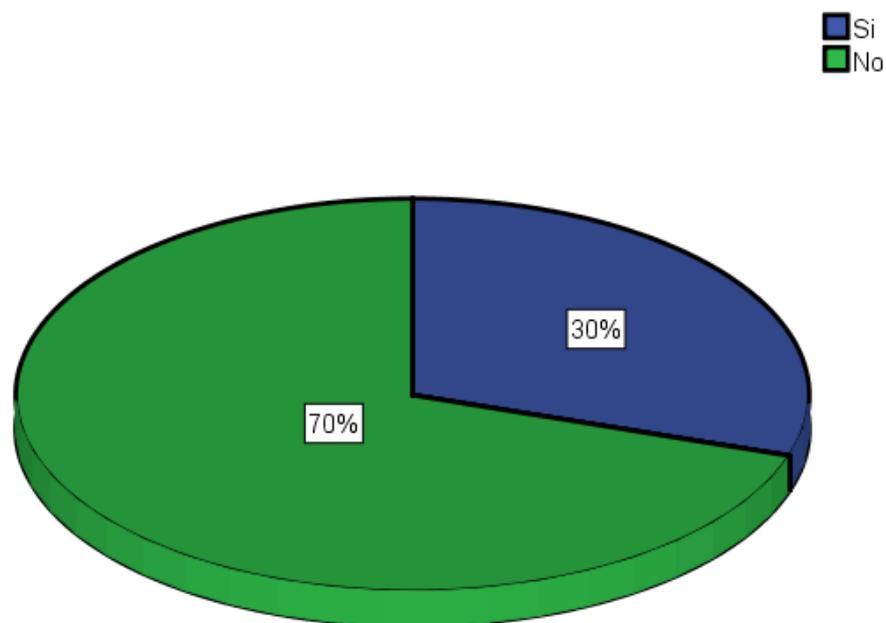
**Servicio tributario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	30,0	30,0	30,0
	No	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 22**

**Servicio tributario**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

#### **Análisis**

Los clientes no han utilizado el servicio tributario que ofrece la empresa, esto se debe a que la entidad es nueva y aún no ha ganado suficiente mercado en cuanto a este servicio.

## 5.- ¿Usted ha utilizado el servicio de talento humano que ofrece la empresa?

**Tabla N° 26**

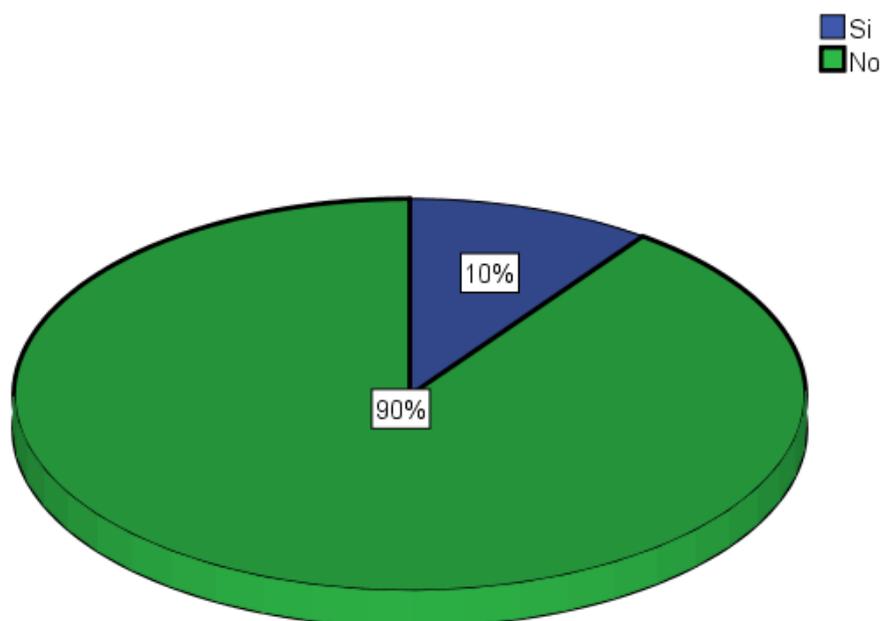
**Servicio talento humano**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	10,0	10,0	10,0
	No	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 23**

**Servicio talento humano**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

La población en su mayoría no ha usado los servicios de talento humano que ofrece la empresa, esto se debe a que la entidad es nueva y aún no ha ganado suficiente mercado en cuanto a este servicio.

## 6.- ¿Usted ha utilizado el servicio administrativo que ofrece la empresa?

**Tabla N° 27**

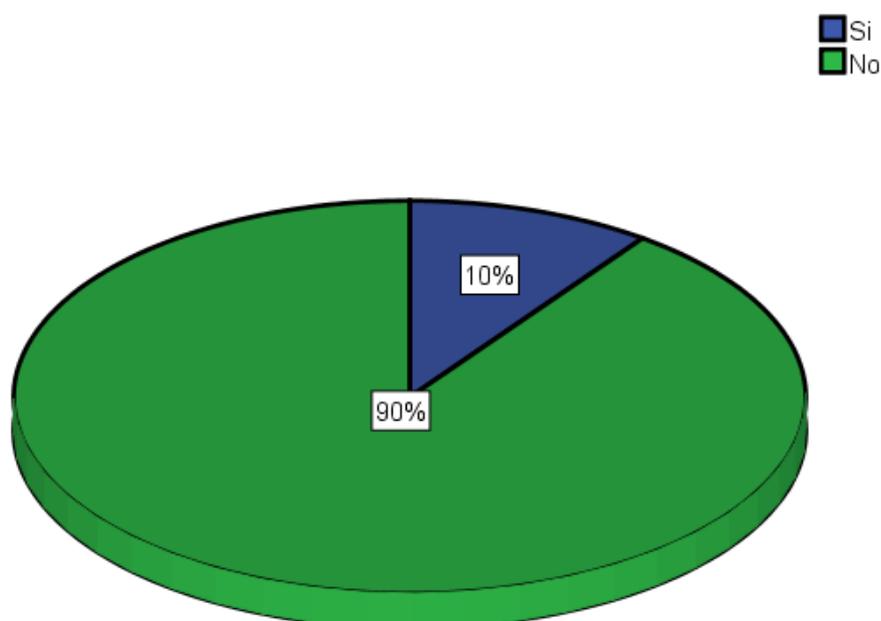
**Servicio administrativo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	10,0	10,0	10,0
	No	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 24**

**Servicio administrativo**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

La población no ha usado el servicio administrativo que ofrece la empresa, esto se debe a que la entidad es nueva y aún no ha ganado suficiente mercado en cuanto a este servicio.

## 7.- ¿Usted ha utilizado el servicio legal que ofrece la empresa?

**Tabla N° 28**

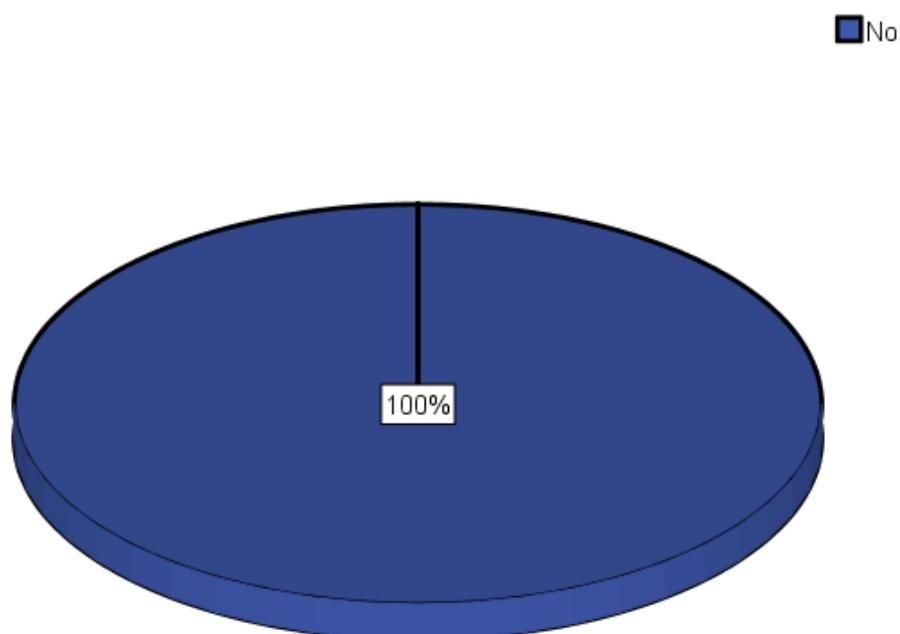
**Servicio legal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	0	0	0	0
	No	10	100,0	100,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 25**

**Servicio legal**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

La población no se ha acogido a este servicio, esto se debe a que este tipo de servicio es muy ocasional y al ser una empresa que incursa recientemente en el mercado, no ha tenido la oportunidad de brindarlo.

## 8.- ¿Usted ha utilizado el servicio de auditoría que ofrece la empresa?

**Tabla N° 29**

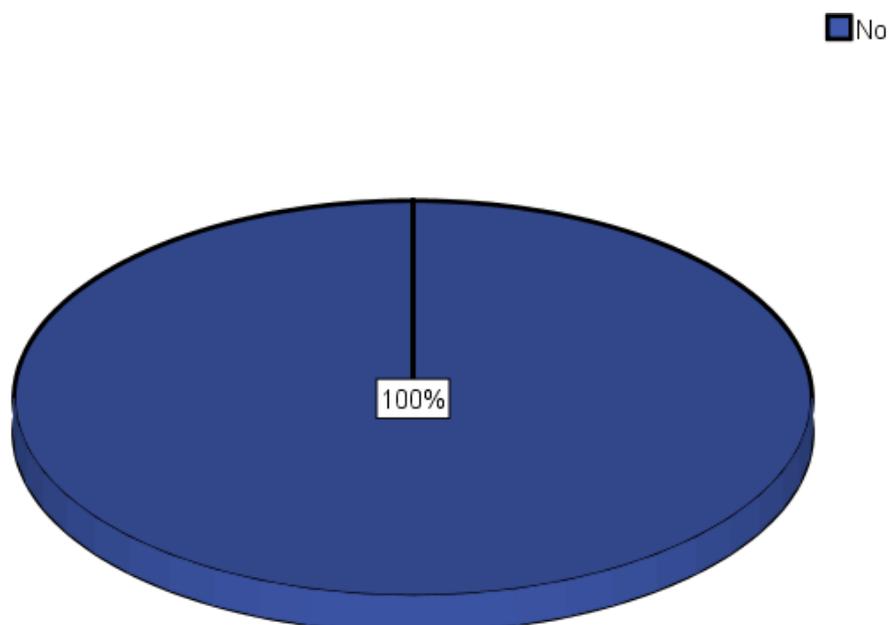
### *Servicio de auditoría*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	0	0	0	0
	No	10	100,0	100,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 26**

### *Servicio de auditoría*



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

## **Análisis**

El servicio de auditoría no ha tenido acogida por la población, existen firmas muy importantes de auditoría en la ciudad de Quito que por su trayectoria han ganado el mercado, se espera que con el tiempo ZUORPACE se vuelva competitiva en el mercado al otorgar este tipo de servicio.

## 9.- ¿Usted ha utilizado el servicio informático que ofrece la empresa?

**Tabla N° 30**

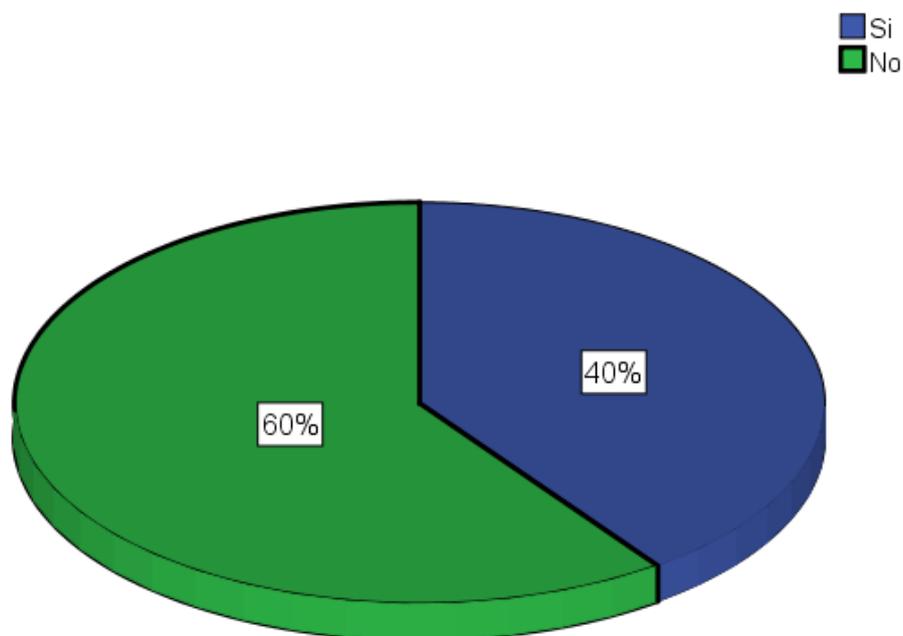
### *Servicio informático*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	40,0	40,0	40,0
	No	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 27**

### *Servicio informático*



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

El servicio informático proporcionado por la empresa ha tenido acogida por parte de la población, destacando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

## 10.- ¿Cómo calificaría el servicio recibido por la empresa?

**Tabla N° 31**

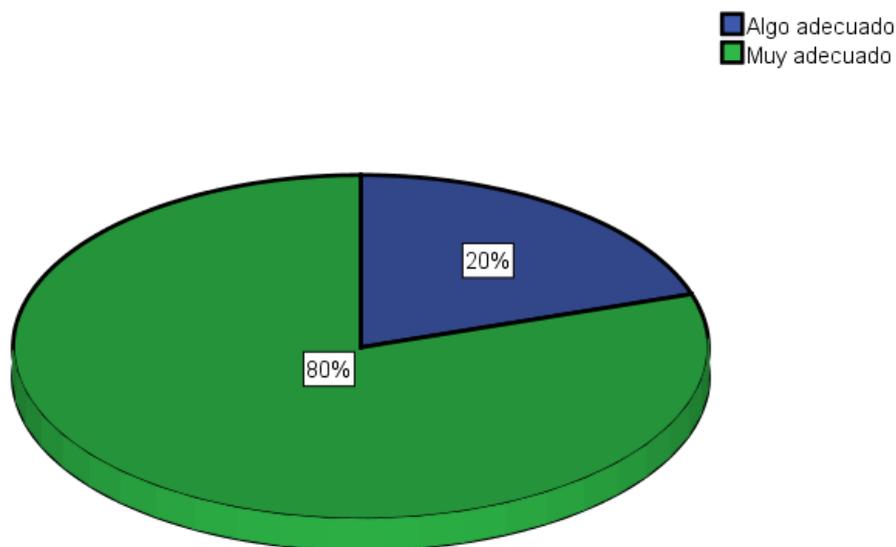
### *Cómo califica el servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy adecuado	8	80,0	80,0	80,0
Algo adecuado	2	20,0	20,0	100,0
Poco adecuado	0	0	0	100,0
Algo inadecuado	0	0	0	100,0
Muy Inadecuado	0	0	0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 28**

### *Cómo califica el servicio*



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

La población ha afirmado que los servicios prestados por la empresa de asesoría integral ZUORPACE CIA. LTDA., son muy adecuados, confirmando así el grado de satisfacción del cliente y la calidad de su trabajo.

## 11.- ¿Con qué periodicidad solicita los servicios de la empresa de asesoría integral?

**Tabla N° 32**

**Con qué periodicidad solicita los servicios**

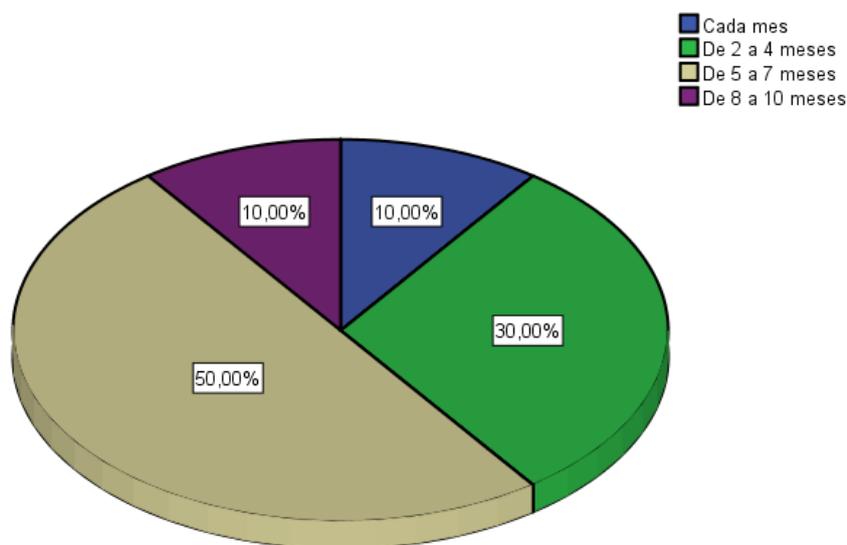
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cada mes	1	10,0	10,0
	De 2 a 4 meses	3	30,0	40,0
	De 5 a 7 meses	5	50,0	90,0
	De 8 a 10 meses	1	10,0	100,0
	Más de 10 meses	0	0	100,0
Total		10	100,0	100,0

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 29**

**Con qué periodicidad solicita los servicios**



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

La periodicidad de los clientes que acuden a solicitar los servicios que presta la empresa es de 5 a 7 meses, la empresa al trabajar bajo proyectos, éstos tienden ser temporales y más aún si estos son de gran magnitud.

## 12.- La atención y calidad de la asesoría es:

**Tabla N° 33**

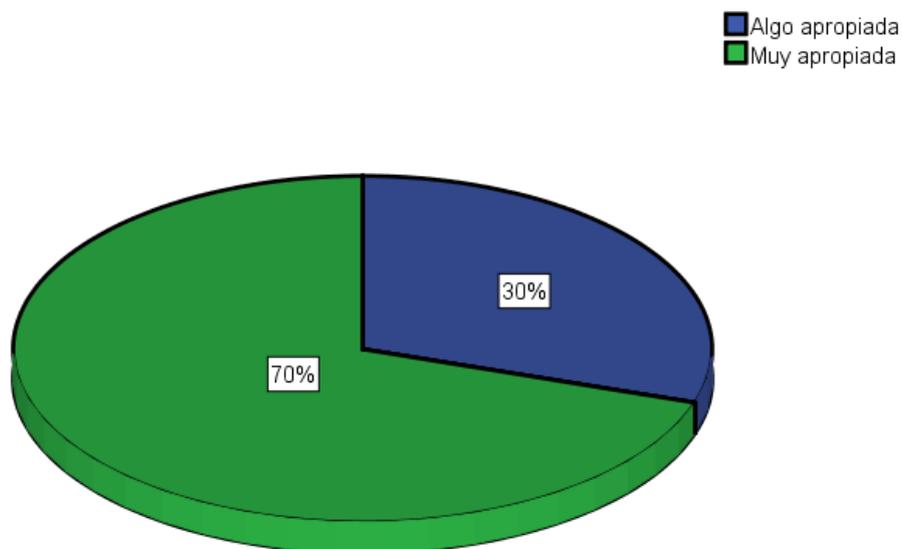
**Atención y calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy apropiada	7	70,0	70,0	70,0
Algo apropiada	3	30,0	30,0	100,0
Poco apropiada	0	0	0	100,0
Algo inapropiada	0	0	0	100,0
Muy inapropiada	0	0	0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 30**

**Atención y calidad**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

La atención y calidad del servicio es muy apropiado constituyéndose así un indicador clave de satisfacción al cliente, convirtiéndose en una buena señal de que el servicio que se está prestando es adecuado.

### 13.- ¿Considera que los servicios de la empresa son rápidos?

**Tabla N° 34**

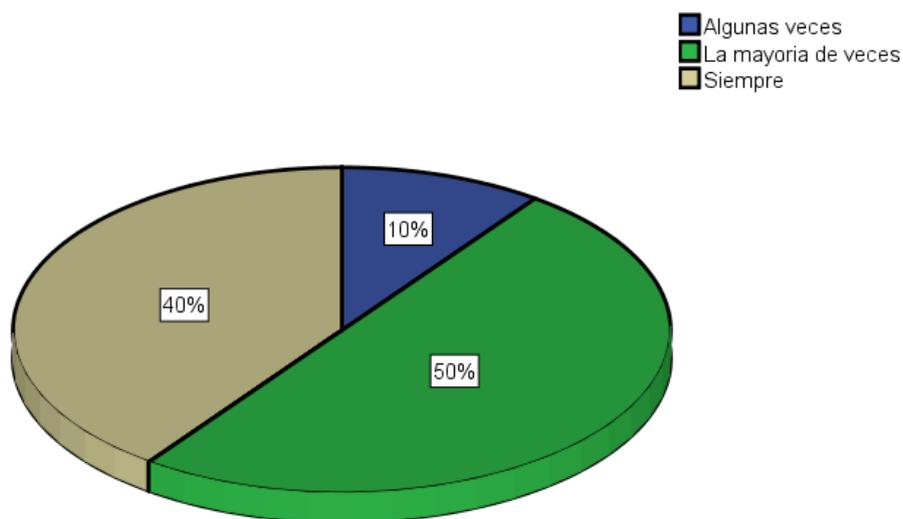
**Servicios rápidos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	40,0	40,0	40,0
La mayoría de veces	5	50,0	50,0	90,0
Algunas veces	1	10,0	10,0	100,0
Pocas veces	0	0	0	100,0
Nunca	0	0	0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 31**

**Servicios rápidos**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

El servicio ha sido considerado rápido por parte de la población, evidenciando que existe un compromiso con el cumplimiento del trabajo asignado.

#### 14.- ¿Considera que el personal tiene el conocimiento necesario para cumplir con sus requerimientos?

**Tabla N° 35**

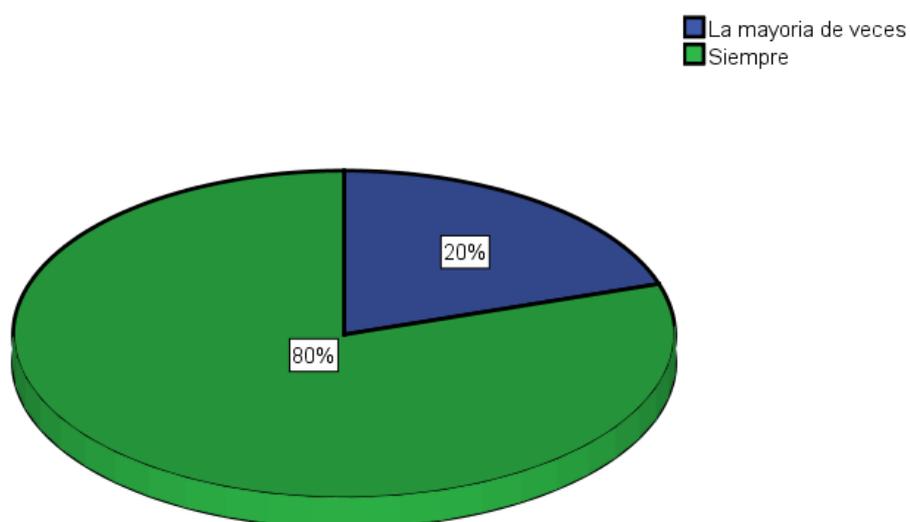
**Conocimiento para cumplir requerimientos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	8	80,0	80,0	80,0
La mayoría de veces	2	20,0	20,0	100,0
Algunas veces	0	0	0	100,0
Pocas veces	0	0	0	100,0
Nunca	0	0	0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 32**

**Conocimiento para cumplir requerimientos**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

#### **Análisis**

El personal asignado para el desarrollo de los proyectos tiene el conocimiento necesario, cada empleado que labora en la empresa de asesoría integral cuenta con estudios y experiencia necesarios para el desarrollo de diferentes actividades dentro de la misma.

### 15.- Le gustaría que el servicio proporcionado por la empresa sea en:

**Tabla N° 36**

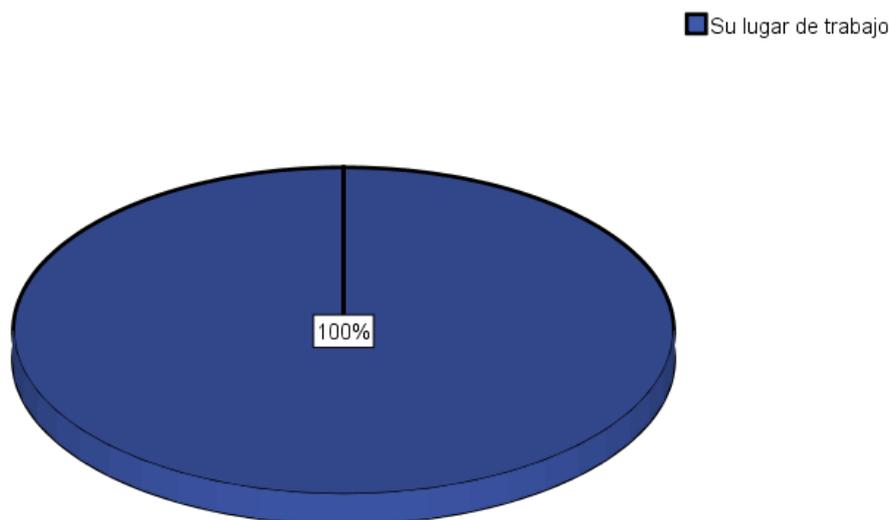
**Lugar de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Oficinas ZUORPACE	0	0	0	0
Válidos	Su lugar de trabajo	10	100,0	100,0	100,0
	Otro	0	0	0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 33**

**Lugar de servicio**



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### Análisis

La población prefiere que los servicios que presta la empresa sean en sus lugares de trabajo, la empresa se ha caracterizado por prestar sus servicios de puerta a puerta y esto es algo que ha beneficiado en gran medida, puesto que gracias a eso ha tenido acogida en grandes empresas dándose a conocer y generando fidelidad de sus clientes.

## 16.- ¿Está conforme con el precio que paga por los servicios?

**Tabla N° 37**

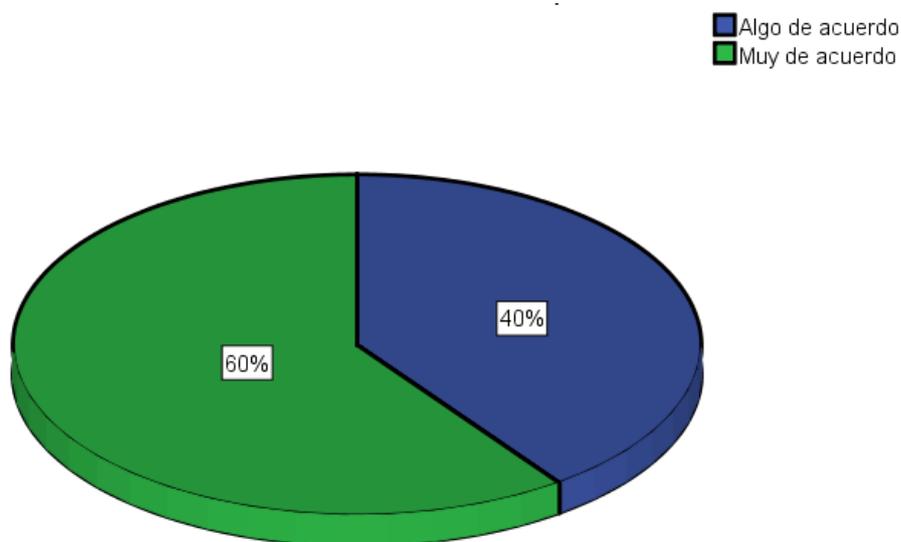
### *Conformidad con el precio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	6	60,0	60,0	60,0
Algo de acuerdo	4	40,0	40,0	100,0
Poco de acuerdo	0	0	0	100,0
Algo en desacuerdo	0	0	0	100,0
Muy en desacuerdo	0	0	0	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 34**

### *Conformidad con el precio*



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

El precio de los servicios que presta la empresa de asesoría se considera razonable por lo que la población está conforme con estos valores, mismo que están acorde a los del mercado.

## 17.- ¿Cómo se siente al adquirir los servicios que ofrece la empresa?

**Tabla N° 38**

### *Cómo se siente al adquirir los servicios*

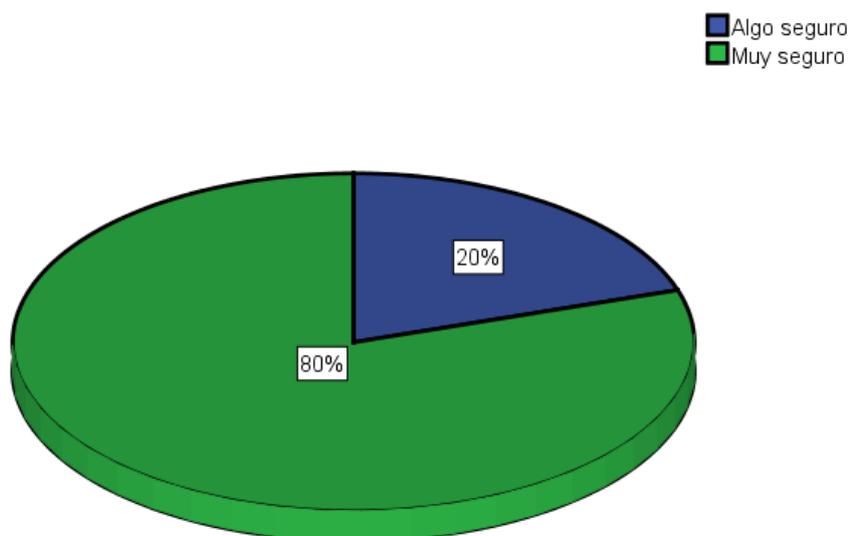
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy seguro	8	80,0	80,0
	Algo seguro	2	20,0	100,0
	Poco seguro	0	0	100,0
	Algo inseguro	0	0	100,0
	Muy inseguro	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

**Figura N° 35**

### *Cómo se siente al adquirir los servicios*



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

### **Análisis**

La población se siente muy segura al adquirir los servicios de la empresa asesora, esto indica que los clientes están dispuestos a regresar y adquirir los servicios otorgados por la mencionada empresa.

### 1.11. Síntesis FODA

Una vez aplicada las técnicas de investigación, procedemos a la construcción de la matriz FODA, donde se identificarán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en la empresa, con la finalidad de realizar el cruce estratégico, mismo que nos permitirá construir la conclusión diagnóstica con sus causas y efectos.

**Tabla N° 39**

**FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>F1:</b> Variedad de servicios.	<b>O1:</b> Las empresas públicas adquieren los servicios mediante el portal de compras públicas.
<b>F2:</b> Profesionales capacitados.	<b>O2:</b> Oficina ubicada en el centro de Quito
<b>F3:</b> Infraestructura apropiada.	<b>O3:</b> Desconocimiento del cambio de normativas, leyes y reglamentos.
<b>F4:</b> Amplio horario de atención.	<b>O4:</b> Alianzas estratégicas con instituciones.
<b>F5:</b> Reuniones constantes.	
<b>F6:</b> Precios razonables.	
<b>F7:</b> Excelente ambiente de trabajo.	
<b>F8:</b> Adecuada prestación de servicios.	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>D1:</b> Inexistencia de manual administrativo y financiero.	<b>A1:</b> Competencia
<b>D2:</b> Inadecuada delegación de funciones.	<b>A2:</b> Inestabilidad económica, política y social del país.
<b>D3:</b> Carencia de normativa interna.	<b>A3:</b> Catástrofes naturales.
<b>D4:</b> Ausencia de filosofía empresarial.	
<b>D5:</b> Ausencia de capacitación en tema de atención al cliente.	
<b>D6:</b> Falta de difusión del organigrama estructural.	
<b>D7:</b> Software contable no utilizado.	

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

## **1.12. Estrategias FO, FA, DO, DA**

### **1.12.1. Cruce estratégico fortalezas-oportunidades.**

**F2 O4:** La empresa cuenta con profesionales capacitados en diferentes áreas, convirtiéndose de gran ayuda para mantenerse inmersos en el mercado, ofertando variedad y calidad lo cual es indispensable al momento de buscar alianzas estratégicas con instituciones.

**F1 O2:** La diversidad de los servicios es una característica principal de la empresa, puesto que los integrantes cuentan con conocimientos y experiencia en diferentes áreas; y por ende la ubicación geográfica, al ser en un sector céntrico, es un factor fundamental para el desarrollo y crecimiento de la empresa.

### **1.12.2. Cruce estratégico fortalezas-amenazas**

**F1 A1:** La empresa al ofertar los diferentes servicios, permite mantenerse en el mercado haciendo frente a la competencia, buscando la forma de innovar la prestación de servicios en todos sus aspectos y enfocado siempre en satisfacer las necesidades de los clientes.

**F6 A2:** Los precios asignados a cada uno de los servicios son acorde a los del mercado, siendo considerados como accesibles a cualquier tipo de empresa ya sea grande, mediana o pequeña; cabe recalcar que la inestabilidad económica, política y social del país afecta parcialmente a la entidad ya que el personal debe ser capacitado constantemente y por ende los precios suben en cuanto a la prestación del servicio, permitiendo tomar medidas de análisis que respalde cualquier tipo de cambio.

### **1.12.3. Cruce estratégico debilidades-oportunidades**

**D7 O4:** Para que la empresa pueda gestionar alianzas estratégicas con instituciones es indispensable que cuente con todos los recursos necesarios, generando confiabilidad en sus

procesos, uno de ellos es la utilización de un software contable que permita agilizar el desarrollo del trabajo y contar con información oportuna.

**D5 O2:** La atención al cliente constituye un pilar fundamental para la empresa, volviéndose indispensable poder contar con personal altamente capacitado en este tema, con el fin de proporcionar un buen servicio generando fidelidad en sus clientes y a su vez aprovechando que su ubicación geográfica es en el centro de Quito.

#### **1.12.4. Cruce estratégico debilidades-amenazas**

**D1 A1:** La falta de un manual de procedimientos tanto administrativos y financieros de la empresa, es un limitante para que el trabajo desarrollado por los miembros en ocasiones demande mayor tiempo en la ejecución, provocando que los clientes busquen soluciones rápidas con la competencia.

#### **1.13. Conclusión diagnóstica**

Una vez concluida la investigación diagnóstica de la empresa de asesoría integral ZUORPACE CIA. LTDA., de la ciudad de Quito, se ha aplicado diferentes técnicas primarias y secundarias de investigación para la recopilación de información relevante, dicha información ha sido tabulada y analizada con el fin de conocer la situación real de la empresa; y se ha podido evidenciar que a pesar de contar con variedad de servicios, profesionales altamente capacitados, amplio horario de atención, precios accesibles y adecuada prestación de servicios, la empresa presenta varias deficiencias como la inexistencia de un manual de procedimientos administrativos y financieros que ha perjudicado notablemente el funcionamiento de la misma, con un 100% de respuesta negativa en la encuesta; por otra parte la empresa no cuenta con una filosofía empresarial en la cual se establece la misión, visión, objetivos, valores y principios los cuales son indispensables para alcanzar las metas propuestas

donde el 75% de la población menciona la inexistencia de dicha herramienta y el 25% desconoce del tema; la carencia de un organigrama estructural no permite que los empleados y personas externas conozcan la jerarquía de la empresa donde la mitad de la población menciona que la empresa no cuenta con un organigrama y otra mitad desconoce su existencia; además no cuenta con normativa interna, código de ética, reglamento interno, políticas para ninguna área, mismas que son indispensables para regular el comportamiento del personal y la buena ejecución de los procedimientos donde el 75% de la población señala la inexistencia de cualquier tipo de normativa y solo un 25% conoce sobre los estatutos de constitución, entre otros; es importante mencionar que desde su creación no ha programado capacitaciones al personal en temas de atención al cliente, volviéndose vulnerables ante la competencia donde el 100% de la población ha adquirido capacitación en trabajos anteriores; y por último la empresa cuenta con un software contable el cual no está siendo usado por no contar con el equipo necesario que soporte dicho programa, afectando la ejecución de proyectos donde el 100% de la población afirma lo antes mencionado.

Mediante un diálogo mantenido con el personal de ZUORPACE, se pudo constatar que la empresa cuenta con el Registro Único de Proveedores (RUP) y esto ha beneficiado en gran medida a la empresa, puesto que pueden participar en diferentes concursos ofreciendo sus servicios y abriendo muchísimas puertas en el sector público; cabe recalcar que la ubicación geográfica en la que se encuentra (centro norte de la ciudad de Quito), es un punto estratégico para el desarrollo de sus actividades ya que la provincia de Pichincha es considerada potencia económica del Ecuador colocándose en el primer lugar con un 23.9% de empresas de todo el país (INEC 2014); las variaciones y cambios constantes que ha tenido en la normativa tributaria también han sido beneficiosos para la empresa ya que el estar actualizados es primordial en su rama de trabajo y ha permitido mantenerse inmersos en el mercado; al ser una empresa que

brinda servicios empresariales, siempre están en la búsqueda de alianzas estratégicas que permitan incrementar su nivel de ingresos y a la vez creando fidelidad en sus clientes.

Como cualquier empresa es casi imposible contar con un mercado absoluto, por eso se considera a la competencia como un obstáculo directo con un total de 1753 empresas en la ciudad de Quito (INEC), que prestan servicios parecidos a los de ZUORPACE así que es indispensable que dichos servicios estén innovándose de manera continua con el fin de sobresalir en el mercado; la inestabilidad económica, política y social en la que se encuentra el país afecta a la empresa de forma que deben estar un pie adelante a cualquier situación que se pueda suscitar.

Basándonos en lo anteriormente expuesto se puede afirmar que existe la necesidad de contar con un “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPAE CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA”.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

Las bases científicas y teóricas son fundamentales para el desarrollo de la propuesta, es por eso que se realiza la respectiva investigación con el fin de tener conocimientos previos que aporten al desarrollo de este trabajo. Según la realización del diagnóstico situacional llegamos a la conclusión de realizar un manual de procedimientos administrativos y financieros de la empresa de asesoría integral ZUORPACE CIA. LTDA., a continuación, definiremos conceptos primordiales para el desarrollo de este manual.

#### **2.1. Manual de procedimientos**

##### **2.1.1. Concepto**

Según NAUMOV (2011), define que:

*“El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área o de la empresa en general y deberán ser los más representativos de las actividades que la empresa produce ya sea como producto y/o servicio”.* (p. 325)

Un manual de procedimientos es una guía fundamental para la empresa ya que en él se contemplan temas administrativos que facilitan el desarrollo de actividades, es importante que las personas que pertenecen a la empresa conozcan cómo proceder en distintas situaciones aumentando así la eficiencia de sus servicios.

#### **2.2. Proceso**

Según BRAVO (2011) define que:

*“Proceso es la totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente”.*

Un proceso es de aplicación global dentro y fuera de una organización, que relaciona directamente a la empresa con la satisfacción que debe brindar a sus clientes.

### **2.3. Procedimiento**

Según MELINKOFF (1990) define que:

*“Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (p. 28)*

Los procedimientos son secuencias de hechos continuos, que deben estar presentes en el desarrollo de las actividades de cada entidad para optimizar, tiempo, recursos y conseguir alcanzar los objetivos de la organización.

### **2.4. Administración**

#### **2.4.1. Concepto**

Según CHIAVETANO (2014), define que:

*“La administración es la dirección racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, en ella se aborda la planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades separadas por la división del trabajo que ocurren dentro de la organización”.*  
*(p. 1).*

Es importante contar con una buena administración que sirva como dirección hacia el éxito, toda empresa debe basarse en una planificación, organización, dirección y control de las

actividades a realizar con el fin de optimizar recursos y sobresalir en el mercado, pocos conocen sobre la importancia de la administración y como influiría en la empresa.

#### **2.4.2. Importancia**

Según CHIAVETANO (2014), define que:

*“La administración se ha convertido una actividad muy importante en nuestra sociedad pluralista. La cual se basa en el esfuerzo del hombre por cooperar dentro de las organizaciones”.* (p.17).

La administración se ha posicionado como un elemento fundamental para una empresa basándose en procesos esenciales mismos que definiremos a continuación:

#### **2.4.3. Proceso de la administración:**

Según, MOCHÓN, MOCHÓN, SAEZ (2014), definen que:

*“Planear consiste en especificar los objetivos que deben alcanzarse, así como establecer y jerarquizar anticipadamente las estrategias y las acciones que deben tomarse para lograr tales objetivos”.*

*“Organizar consiste en dividir, ordenar, coordinar el trabajo y las relaciones de los recursos, los recursos financieros, los recursos patrimoniales y otros que son necesarios para alcanzar los objetivos de la corporación, los cuales han de establecerse previamente en la etapa de planeación”.*

*“Dirigir es estimular a los miembros de la organización para que desempeñen su actividad con altos niveles de rendimiento. La dirección conlleva saber liderar, motivar y comunicarse con los empleados de forma individual y en grupo”.*

*“La función del control permite que la organización sepa, en todo momento, si se están cumpliendo los planes o no, de forma que puedan ponerse en marcha los mecanismos correctores oportunos y de esta forma alcanzar los objetivos deseados”.* (p. 11-13)

La planificación es la base de cada decisión o acción, esto permitirá conocer a detalle lo que se desea hacer y como se lo va a hacer, es importante tener metas y objetivos a futuro que guíen a la empresa por un camino ya establecido según las expectativas de sus fundadores; por otra parte organizar consiste en la acción o ejecución de lo planificado, para ello es necesario el compromiso del grupo ya que de todos depende que las actividades se den de forma efectiva y generen un grado de satisfacción con la optimización de recursos; en cuanto a la dirección está en manos del gerente y consiste en motivar al grupo para que las actividades designadas se las realicen de la mejor manera con el fin de alcanzar los objetivos planteados, esto quiere decir que una buena dirección se basa en la calidad de liderazgo que ejerza el gerente hacia sus empleados; y para finalizar el control es importante que se mida los niveles de cumplimiento de los planes establecidos, como se está ejecutando las actividades por parte del personal y en caso de encontrar alguna situación negativa realizar las respectivas correcciones para así llegar a las metas planteadas.

## **2.5. Empresa**

### **2.5.1. Definición**

Según ZAPATA (2011), define que:

*“EMPRESA es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empleado, al Estado y a la sociedad en general”.* (p. 5)

La empresa es una organización que se compone por varios recursos y está inmersa en el mercado ofreciendo bienes o servicios con la finalidad de generar rentabilidad, cumpliendo las demandas del mercado y posicionándose como un ente económico para la sociedad

### 2.5.2. Clasificación de empresa

Según ZAPATA (2011), define que:

*“La clasificación de las empresas se realiza bajo los siguientes criterios:*

#### Según su naturaleza:

- **Industriales:** transforman materiales primos en nuevos productos. Ej.: Textiles San Pedro, Pronaca S.A.
- **Comerciales:** compra y venta de productos, intermediarias entre productores y compradores. Ej.: Importadora Tomebamba S.A.
- **Servicios:** generación y venta de productos intangibles. Ej.: Banco del Pichincha, Multicines.
- **Agropecuarias:** explotan productos agrícolas y pecuarios.
- **Mineras:** explotan los recursos del subsuelo.

#### Según el sector o la procedencia del capital

- **Públicas:** el capital pertenece al sector público. Ej.: empresa de Correos del Estado.
- **Privadas:** el capital pertenece al sector privado. Ej.: Pintulac Cía Ltda.
- **Mixtas:** el capital es público y privado. Ej.: ExploCEM.

#### Según la integración de capital o número de socios

- **Unipersonales:** el capital es el aporte de una sola persona.

- **Sociedades:** aporte de capital por personas jurídicas o naturales.” (p. 5)

### **2.5.3. Compañía de responsabilidad limitada**

Según la LEY DE COMPAÑIAS manifiesta que:

*“Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusive e irán acompañadas de una expresión peculiar”.*

Este tipo de compañías se constituyen con socios que no pueden sobrepasar un máximo de 15 con un capital no menor a \$ 400 dólares, y puede realizar actividades comerciales, civiles, operaciones mercantiles, a excepción de actividades de seguros, bancarios, capitalizaciones y ahorros.

## **2.6. Asesoría integral**

Asesoría integral considera un conjunto de herramientas, recursos y talento humano que se necesita para poder llevar acabo los planes estructurados por la entidad al realizar una gestión eficiente, eficaz, con la finalidad de ofertar servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y al mismo tiempo generar ganancias para la compañía.

## **2.7. Estructura organizacional**

### **2.7.1. Concepto**

Según DAFT (2011), define que:

*“Existen tres componentes claves en la definición de la estructura organizacional:*

- 1. La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores.*
- 2. La estructura organizacional identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total.*
- 3. La estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos”. (p. 90).*

La estructura organizacional se basa en la división de trabajo, el mismo que se segregará por departamentos, siendo estos coordinados por una persona quien será la guía para orientar las actividades hacia el cumplimiento de objetivos, teniendo en cuenta la comunicación, coordinación e integración de esfuerzos de cada departamento que conlleven a la ejecución correcta de las actividades.

## **2.8. Organigrama**

### **2.8.1. Concepto**

Según MOCHÓN (2014), definen que:

*“La estructura de una organización se suele representar visualmente mediante un organigrama, en donde se observan las características principales de la estructura organizacional”. (p. 255)*

Un organigrama es un elemento importante en la organización, este debe estar a la vista de todos ya sean personas internas y externas, dicho elemento ayuda a identificar la jerarquía con la que se compone la empresa.

## 2.8.2. Tipos

Según MOCHÓN (2014), definen que:

### ➤ Por su forma

*“Organigrama horizontal. El cargo o persona de mayor rango figura en un lado, por ejemplo, el izquierdo; los restantes puestos, de menos categoría, se representan mediante líneas horizontales cada vez más alejadas del punto de inicio de medida que disminuye su nivel”.*

*“Organigrama vertical. Para destacar la jerarquía del mando, las posiciones que tienen más autoridad se sitúan en los lugares más elevados y por debajo, los subordinados”.*

## 2.9. Estructura funcional

### 2.9.1. Concepto

Según DAFT (2010), define que:

*“La estructura funcional es el agrupamiento de posiciones en el departamento con base en las similitudes, expertise, actividades laborales y uso de recursos”.* (p. 256)

En la estructura funcional se plantea la división del trabajo en base a los conocimientos que cada persona tenga dentro de la empresa, como su nombre lo dice “funcional” esto quiere decir que según la función a desarrollar se agruparan por departamentos, secciones, niveles, entre otros.

## 2.10. Filosofía empresarial

La filosofía de una empresa constituye un conjunto de elementos como la misión, visión, objetivos, valores y principios que permiten identificar cual es la finalidad de la entidad y sobre todo limitar el comportamiento de los empleados, saber qué es lo que busca la empresa es primordial para que todos trabajen por un bien común.

### 2.10.1. Elementos de la filosofía empresarial

#### ➤ **Misión**

Según FRED (2013), define que:

*“La misión de la organización es la base de sus prioridades, estrategias, planes y asignación de tareas”* (p. 46)

La misión en sí, es la razón de ser de la empresa, en este se determinará el presente de la empresa, por qué esta en el mercado y cuál es su actividad, su principal objetivo es darse a conocer ante el mundo empresarial de una forma muy resumida y concisa.

#### ➤ **Visión**

Según GALLARDO (2012), define que:

*“Toda estrategia parte de una visión, es decir, de un anhelo, de una concepción imaginaria de una empresa que puede ser susceptible de realizarse en el futuro”*. (p. 69)

La visión se plantea a largo plazo, en el que se determina qué quieren llegar a ser dentro de varios años, esta puede ser muy objetiva y en algunos casos algo ambiciosos pero su finalidad es motivar al personal para que sus acciones conlleven al logro de dicho objetivo.

#### ➤ **Objetivos**

Para que la empresa de asesoría integral ZUORPACE tenga en claro hacia dónde quiere llegar, es fundamental que establezca objetivos estratégicos que le permitan guiarse en el transcurso del tiempo para alcanzar las metas.

Según DESS, LUMPKIN, EISNER (2011), definen que:

*“Los objetivos estratégicos se emplean para poner en practica la declaración de misión, es decir, sirven para orientar la forma en que la organización puede cumplir o avanzar hacia las metas más altas de sus jerarquía: la misión y la visión; por lo tanto, son más específicas y tienen un marco de tiempo más definido”. (p. 28)*

## ➤ Valores

Al igual que los objetivos estratégicos son importantes, también los valores son esenciales para que rija el comportamiento que deben tener todos los miembros de la empresa para dar un buen servicio a los clientes y proyectar una imagen positiva ante la sociedad tal como lo menciona a continuación.

Según GALLARDO (2012), define que:

*“Las empresas también tienen sus valores. Sirven como los de las personas para normar la conducta de sus miembros y para juzgar lo que es correcto o no en las acciones de sus miembros”. (p. 72)*

## 2.11. Análisis FODA

### 2.11.1. Concepto

Según DESS (2011), definen que:

*“Una de las técnicas más básicas para analizar a una empresa y las condiciones de sus sector es el **análisis FODA**, cuyo acrónimo en inglés tiene el significado siguiente: strengths = fortalezas, opportunities = oportunidades, weaknesses = debilidades y threats = amenazas, proporciona la “materia prima” o una lista básica de las condiciones internas y del entorno de la compañía”. (p. 44)*

La matriz FODA permitió establecer cuáles son las fortalezas y debilidades que se encuentran dentro de la empresa, además de las oportunidades y amenazas que son factores externos que puede afectar positiva o negativamente, esta matriz es una herramienta

indispensable para poder conocer de qué manera se planteara las estrategias y así mejorar todos los factores a favor o contrarrestar todo lo negativo que le afecta en el presente y futuro a la empresa.

## **2.12. Diagramas de flujo**

### **2.12.1. Importancia**

Según NAUMOV (2011), define que:

*“A los formatos de procedimientos ya finalizados, se les debe adjuntar un diagrama de flujo, que tiene como finalidad principal facilitar al lector, de una sola vista, cual es el flujo que el procedimiento sigue para poder lograr los resultados deseados”* (p. 335)

El diagrama de flujo es indispensable implementarlo dentro de la empresa ya que facilita a los miembros la fácil comprensión de cómo desarrollar las distintas actividades que les fueron asignados paso a paso, además también es útil para presentar a los diferentes entes de control.

### **2.12.2. Tipos**

Para una mejor comprensión de los pasos a ejecutarse en cada actividad, se implementará un diagrama de flujo con bloques y flechas en donde se especificará más detalladamente la continuidad que tiene cada proceso, tal como lo menciona a continuación.

Según NAUMOV (2011), define que:

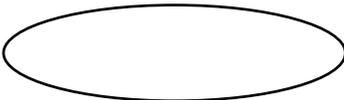
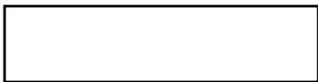
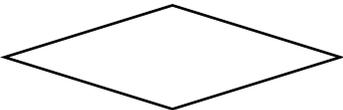
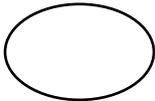
*Existen dos tipos de diagramas de flujo:*

1. *El diagrama de flujo con símbolos y flechas. En este cada símbolo le da el sentido y el significado de lo que el diagrama quiere decir y las flechas son las que conectan a estos símbolos, para darles fluidez y sentido.*
2. *El diagrama de flujo por bloques y flechas. En este no se utilizan símbolos, solo rectángulos o cuadros, que son los que representaran a las actividades que derivan de los procedimientos. (p. 335-336)*

### 2.12.3. Simbología

**Tabla N° 40**

**Simbología flujograma de procesos**

Símbolo	Descripción
	El óvalo indica el punto de inicio y de culminación de una actividad o proceso
	El rectángulo indica los pasos a detalle de la actividad o proceso.
	El triángulo representa un punto de decisión en el que se puede describir la forma de proceder en caso de que la decisión sea positiva o negativa.
	El círculo es usado como enlace en caso de que haya una interrupción en el proceso.
	Este símbolo indica que el proceso se realizó con documentos de respaldo.
	El triángulo invertido significa que los documentos han sido archivados.
	La flecha indica la dirección del proceso.

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

## **2.13. Contabilidad**

### **2.13.1. Concepto**

Según BRAVO (2013), define que:

*“Es la ciencia el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realice en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable”.* (p. 1)

La contabilidad es primordial en cada entidad y nuestra empresa objeto de investigación no es la excepción puesto que a través de ella se conoce todas las posesiones y obligaciones que posee la empresa, además que uno de los servicios que presta involucra el área contable, esta se emplea mediante un proceso el cual inicia con la recolección de todos los documentos y finaliza con la entrega correcta de los estados financiero los cuales serán tomados en cuenta para tomar la decisiones adecuadas y oportunas.

### **2.13.2. Objetivo**

Según SINISTERRA (2011), dicen que:

*“El objetivo primordial de la contabilidad es proporcionar información financiera de la organización a personas naturales y entes económicos interesados en sus resultados operacionales y situación económica”.* (p. 2)

### **2.13.3. Cuenta contable**

Para un adecuado registro de igual manera se debe tener una cuenta que relacione cada transacción con las posesiones u obligaciones que tiene la empresa; para ello se mencionan a continuación las diferentes cuentas que se emplearan.

Según BRAVO (2013), define que:

*“ACTIVO: Son todos los valores, bienes y derechos de propiedad de la empresa”.*

*“PASIVO: Son todas las obligaciones o deudas de la empresa con terceras personas o de derechos de terceras personas sobre la propiedad o activo de la empresa”.*

*“PATRIMONIO: Es el derecho del propietario o propietarios sobre el activo de la empresa”.* (p. 4-5).

#### **2.13.4. Catálogo de cuentas**

Según GUAJARDO, ANDRADE (2014), definen que:

*“El catálogo de cuentas representa la estructura del sistema contable. Este catálogo es una lista que contiene el número y el nombre de cada cuenta que se usa en el sistema de contabilidad de una entidad económica. Dicho listado debe relacionar los números y los nombres o títulos de las cuentas y estas deben colocarse en el orden de las 5 clasificaciones básicas: activo, pasivo, capital, ingreso y gasto”.* (p. 67)

Un catálogo de cuentas exclusivas para el manejo y registro contable de la empresa de asesoría es importante ya que las cuenta deben ser específicas para el área de servicios; por lo tanto, es de vital importancia esta herramienta dentro del área contable.

#### **2.13.5. Ciclo contable**

Según GUAJARDO (2014) define que:

*“Por lo regular, las actividades necesarias para elaborar los estados financieros a partir de las transacciones que realiza una organización económica se agrupan en el ciclo contable que incluye cuatro procesos o módulos principales:”* (p. 74)

##### **1. Registro de transacciones**

2. Ajustes
3. Estados financieros
4. Cierre

Para un correcto registro contable, se debe determinar cuál será los pasos o ciclo que se deberá seguir guía que le permitirá al contador de la empresa mantener un lineamiento de cómo se debe registrar la información contable que llega su manso, tal como lo menciona a continuación.

## **2.14. Estados financieros**

### **2.14.1. Concepto**

Según HOLM (2012) define que:

*“Los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad”.* (p. 217)

Para un correcto registro de las transacciones contables, la empresa debe manejar los diferentes estados financieros los cuales deben estar estructurados bajo NIIF ya que estos deben ser presentados a entes reguladores los cuales constataran que la información presentada sea correcta tanto de forma como de fondo; para ello se necesitaran los siguientes estados.

### **2.14.2. Tipos**

#### **➤ Estado de situación Financiera**

*“En términos breves, un Estado de Situación Financiera (también conocido como Balance General) es el que describe donde se encuentra la empresa en una fecha específica”.*  
(p. 222)

➤ **Estado de resultados**

*Un Estado de Resultados (llamado también Estado de Pérdidas y Ganancias) es un estado de actividad que detalla los ingresos y los gastos durante un periodo de tiempo determinado. (p. 229)*

➤ **Estado de cambios en el patrimonio**

*“El Estado de Cambios en el Patrimonio presenta el resultado del periodo sobre el que se informa de una entidad, las partidas de ingresos y gastos reconocidas en el otro resultado integral para el periodo, los efectos de los cambios en políticas contables y las correcciones de errores reconocidas en el periodo, y los importes de las inversiones hechas, y los dividendos y otras distribuciones recibidas, durante el periodo por los inversores en patrimonio”. (p. 233)*

➤ **Flujo de efectivo**

*“El Estado de Flujo de Efectivo (a veces llamado Estado de Flujo de Caja) es un Estado Financiero que presenta los ingresos de efectivo y los pagos en efectivo de una entidad durante un periodo determinado”. (p. 235)*

➤ **Notas a los estados financieros**

*“Las Notas suministran descripciones narrativas o desgloses de partidas presentadas en esos estados e información sobre partidas que no cumplen las condiciones para ser reconocidas en ellos”. (p. 242)*

## **2.15. Ratios financieros**

### **2.15.1. Concepto**

Según PACHECO (2013) define que:

*“Los ratios financieros son índices o divisiones que se emplean con mayor frecuencia para analizar los estados financieros”.*

Para conocer cuál es la situación financiera en la que se encuentra la empresa, se tiene que emplear los diferentes ratios o más conocidos como índices financieros los cuales ayudan a medir la liquidez, solvencia, rentabilidad, gestión entre otros, de la organización para detectar problemas que puedan afectar económicamente en el futuro.

### 2.15.2. Clasificación

#### ➤ Ratios de liquidez

*“Miden de manera aproximada la capacidad global de la empresa para Haga frente a sus obligaciones de corto plazo”.*

$$\text{Liquidez general} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

#### ➤ Ratios de solvencia

*“Permite determinar la capacidad de endeudamiento que tiene una empresa”*

*“Mide la relación entre el pasivo total y el activo total el cual estima la parte del activo total que está siendo financiado con los pasivos”*

$$\text{Endeudamiento del activo total} = \text{Pasivo total} / \text{Activo total}$$

*“Mide la relación entre el pasivo total y el patrimonio, con la finalidad de determinar la proporción entre deuda y recursos propios”*

$$\text{Endeudamiento patrimonial} = \text{Pasivo total} / \text{Patrimonio}$$

➤ **Ratios de utilidad**

*“Mide la utilidad generada en la empresa de manera comparativa, es decir, relaciona una partida. En otras palabras, margen bruto sobre las ventas, índice que mide la utilidad bruta por cada dólar de ventas”*

$$\text{Margen bruto} = \text{Utilidad bruta} / \text{Ventas netas}$$

➤ **Ratios de rentabilidad**

*“Mide la eficiencia de las inversiones realizadas por la empresa”.*

*“Índice que mide la utilidad neta por cada dólar de ventas, se calcula dividiendo la utilidad neta entre las ventas”.*

$$\text{Rentabilidad de las ventas netas (ROS)} = \text{Utilidad neta} / \text{Ventas netas}$$

*“Índice que proporciona una idea del rendimiento global sobre la inversión ganada por la empresa”.*

$$\text{Rentabilidad neta de las inversiones (ROA)} = \text{Utilidad neta} / \text{Activo total}$$

*“Mide la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas”.*

$$\text{Rentabilidad neta del patrimonio (ROE)} = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio}$$

$$\text{Rentabilidad neta del capital} = \text{Utilidad neta} / \text{Capital social}$$

➤ **Ratios de gestión**

*“Miden la gestión, el desempeño que ha tenido la empresa en el periodo de análisis de EEFF. Miden el grado de liquidez y eficiencia de los activos que la empresa utiliza para*

incrementar sus ingresos y utilidad, tales como existencias, cuentas por cobrar y cuentas por pagar”.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (días)} = \frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales} \times 360}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (veces)} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}}$$

(p. 156-158)

## 2.16. Análisis financieros

### 2.16.1. Concepto

Según JARAMILLO (2009) define que:

*“El análisis financiero es una metodología que permite conocer el pasado, visualizar el presente y plantear el futuro de las organizaciones en términos financieros y económicos”.*

(p.1)

### 2.16.2. Tipos

Según SINISTERRA (2011) definen que:

#### ➤ Horizontal

*“El análisis horizontal es una herramienta de análisis financiero que consiste en determinar las tendencias de las cuentas que conforman los estados financieros para dos o más periodos contables consecutivos”*

## ➤ Vertical

*“Conocido también como normalización de los estados financieros, el análisis vertical consiste en presentar cada rubro o cuenta como un porcentaje de un subgrupo de cuentas o del total de las partidas que constituyen estos estados financieros”.* (p. 304-306)

El análisis financiero horizontal debe realizarse de forma primordial para conocer el comportamiento económico de las cuentas que conforman los estados financieros de un año al siguiente y analizar si los resultados son favorables o perjudiciales para la empresa.

En cambio, el análisis financiero vertical ayuda a obtener el crecimiento o disminución de las diferentes subcuentas de una forma porcentual para conocer el comportamiento económico que ha tenido los estados financieros de un año al otro; por lo tanto, es importante realizar ambos análisis dentro de la empresa para conocer la evolución o contracción económica que ha tenido durante cada año.

## 2.17. Normatividad

### 2.17.1. Políticas

Según FRED (2013) define que:

*“Las políticas son los medios para alcanzar objetivos anuales. Las políticas consisten en directrices, reglas y procedimientos establecidos para apoyar los esfuerzos realizados para alcanzar dichos objetivos”.* (p. 12)

Para poder normar cada procedimiento existente dentro de la empresa ya sea administrativo o contable, se necesita crear políticas que apoyen cada acción que se ejecutará para el manejo de adecuado de cada área.

### **2.17.2. Código de ética**

Según FRANKLIN, KRIEGER (2011) definen que:

*“El código de ética es la declaración formal de los valores de una organización en relación con aspectos éticos y sociales” (p. 178)*

El código de ética dentro de la empresa permitirá regular el comportamiento de cada miembro dentro de la misma, el cual estará ligado a los valores, principios que se debe mantener para la buena comunicación y resolver problema sin entrar en contiendas que afecten la parte moral y física tanto de los propios miembros de la empresa, como de los externos.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS**

#### **3.1. Introducción**

La empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda., se dedica a la prestación de diversos servicios relacionados con el área administrativa, contable e informática buscando la excelencia en ofrecer servicios de calidad para satisfacer necesidades y expectativas de sus clientes y público en general; y se encuentra ubicada en la ciudad de Quito.

Una vez realizado el diagnóstico situacional de la empresa se ha determinado que existen problemas que impiden el óptimo desenvolvimiento de las diferentes actividades; por lo tanto se determinó que existe la necesidad de elaborar un manual de procedimientos administrativos y financieros que sirvan de guía, para desarrollar de forma eficiente y eficaz las diferentes operaciones existentes, además de poder designar funciones acertadas para cada miembro de la empresa y sobre todo establecer diferentes políticas que permitan dar una excelente atención al cliente.

#### **3.2. Objetivos**

##### **3.2.1. Objetivo general**

- Estructurar un manual de procedimientos administrativo y financiero de la empresa de servicios de asesoría integral ZUORPACE CIA. LTDA., que ayude a la optimización de recursos y a su vez agilizar las actividades diarias, mismo que se llevará a cabo con la ayuda de información recopilada y aplicación de conocimientos propios.

### 3.2.2. Objetivos específicos

- Diseñar procedimientos administrativos y financieros con el propósito de definir el proceso adecuado para cada actividad que se desarrolla dentro de la empresa.
- Establecer la normatividad respectiva que rija cada área y que ayude a mejorar la optimización de los recursos materiales, económicos y talento humano para lograr un resultado favorable en la empresa.

### 3.3. Aspectos administrativos

#### 3.3.1. Denominación

Servicios de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda.

#### 3.3.2. Logotipo

*Figura N° 36*

*Logotipo de la empresa*



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

#### 3.3.3. Filosofía empresarial

##### ➤ Misión

La empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda., presta servicios administrativos, financieros, contables, informáticos, entre otros, y se enfocan al mercado

empresarial tanto del sector público como privado, contando con personal altamente capacitado presto a brindar un servicio innovador, contribuyendo al desarrollo empresarial y local.

### ➤ **Visión**

Para el año 2022 la empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda., aspira convertirse en pionera al ofrecer servicios de calidad, satisfaciendo las necesidades y exigencias de sus clientes, siendo reconocida a nivel provincial y aportando al desarrollo socioeconómico del país.

### ➤ **Objetivos**

#### **Objetivo 1**



Brindar servicios de calidad a nuestros clientes, llegando a ser la mejor opción en el mercado, ofreciendo precios cómodos, excelencia y rapidez.

Para poder ser reconocido como empresa es indispensable el brindar servicios de calidad, ello se lo hará mediante una buena atención con precios justos y acordes al mercado, demostrando ética en el desarrollo del trabajo y sobre todo satisfaciendo las necesidades de los clientes.

## Objetivo 2



Dotar a la empresa con todos los recursos materiales, económicos y tecnológicos, indispensables para lograr la satisfacción de los clientes.

El contar con los recursos necesarios es fundamental para el desarrollo correcto de las actividades, por lo que la empresa está dotada con todo lo indispensable tal como tecnología, muebles y enseres, productos de aseo, entre otros, mismos que se implementarán acorde al crecimiento de la empresa y están a disposición del personal.

## Objetivo 3



Capacitar al personal sobre temas relacionados con los servicios que ofrece la empresa y en atención al cliente.

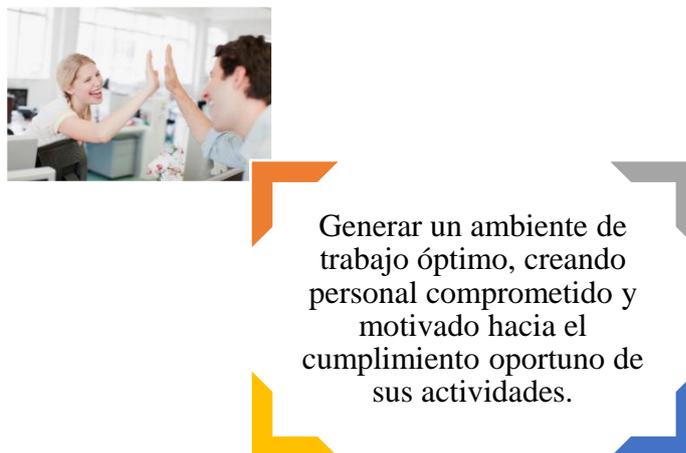
Al ser una empresa de asesoría y sobre todo que trabaja a nivel empresarial, es de vital importancia mantener al personal capacitado puesto que los servicios que prestan están en constante cambio, esto se lo realizará mediante planificaciones constantes y dirigidas al personal según su actividad.

#### Objetivo 4



En la actualidad la innovación en cuanto a productos o servicios se ha vuelto primordial para poder mantenerse en el mercado, por tanto la empresa buscara formas de cambiar sus servicios y esto lo realizarán mediante reuniones en donde todos podrán aportar con ideas de cambio.

#### Objetivo 5



En este objetivo se busca motivar al personal a llevar buenas relaciones dentro de la empresa, esto se lo realizara mediante reuniones, mañanas deportivas, paseos, incentivos, reconocimientos, entre otros.

## Objetivo 6



La empresa contribuirá con el ambiente, disminuyendo el uso de energía eléctrica, agua potable y reciclando papel, cartón, plástico, así como también ayudando con las diferentes campañas impulsadas por el estado y otros organismos.

### ➤ Valores

- a) **Responsabilidad.** - Cada miembro de la empresa tiene que comprometerse en su totalidad a realizar cada función y actividad designada; transmitiendo confianza a los compañeros de trabajo y sobre todo a los clientes.
- b) **Respeto.** - Este valor es indispensable ya que permite generar un ambiente laboral adecuado entre compañeros y sobre todo transmite una buena imagen con el cliente o cualquier otro usuario ajeno a la empresa.
- c) **Puntualidad.** - Cada miembro debe conocer que el tiempo de los demás es importante por lo tanto debe cumplir con el horario de trabajo que se delegue y además cumplir con la fecha de entrega de algún trabajo.
- d) **Honestidad.** - Es importante que el ambiente de la empresa sea adecuado, en donde sus empleados actúen en relación a lo que piensan y donde la verdad prevalezca ante toda situación.

- e) **Lealtad.** - Es indispensable que quienes forman parte de la empresa muestren firmeza y compromiso con la misma, sin importar cuán cambiante puede ser la situación por la que atraviesan.

➤ **Principios**

- a) **Trabajo en equipo.** - Es vital en la empresa que todos los miembros se unan en una sola fuerza para lograr en conjunto todos los objetivos trazados; los mejores resultados son aquellos que se los obtiene en equipo ya que la satisfacción y apoyo de todos se ve reflejado en una sola cosa, eso es la excelencia.
- b) **Equidad.** - La distribución de trabajo para cada miembro de la empresa tiene que ser igual, para que no se genere conflictos en reclamos de desigualdad y para que los resultados sean óptimos.
- c) **Profesionalismo.** - La necesidad de contar con personal altamente capacitado que cumpla con las expectativas de sus clientes al prestar servicios de calidad, siempre de la mano del conocimiento y la experiencia.
- d) **Liderazgo.** - El poder influir de forma positiva dentro de la empresa es esencial para el crecimiento de la misma, por lo que es indispensable que el liderazgo sea prioritario en el desarrollo de las actividades, que motiven a los empleados a luchar por un fin común y por ende lograr el compromiso de quienes integran la empresa.

➤ **Políticas**

a) **Políticas empresariales**

- El personal debe estar actualizado sobre los diferentes cambios que pueden suscitarse en cuanto a la legislación ecuatoriana.

- Se programarán capacitaciones constantes para mantener al personal actualizado sobre temas relacionados a los servicios que ofrece la empresa.
- Los servicios prestados al cliente serán de calidad, en donde los empleados deberán demostrar profesionalismo, cordialidad y respeto hacia los clientes.
- Se realizarán reuniones periódicas, donde los empleados podrán informar a sus superiores sobre situaciones de la empresa y en el caso de ser necesario plantear sus respectivas soluciones.
- Mantener un control continuo de los procedimientos realizados dentro de la empresa y del cumplimiento de la normatividad establecida.
- Las relaciones laborales dentro de la empresa deberán regirse según lo estipulado en el código de ética.
- Los empleados deberán adquirir responsabilidades medioambientales en todos los procedimientos asignados creando una cultura sustentable la misma que mejorara la imagen institucional hacia el exterior.
- La información proporcionada por este manual debe estar a completa disposición y conocimiento de todos quienes conforman la empresa.
- El gerente tendrá la potestad de contratar, en caso de ser necesario, personal para las diferentes áreas operativas, si la necesidad es contratar personal para jefatura deberá pedir autorización a la junta de accionistas.

**b) Políticas medioambientales.**

- La información relevante será impresa en papel blanco, caso contrario se utilizará papel de reciclaje.
- Las impresiones deberán realizarse a doble cara.
- El cartón y el papel deberán ser reciclados.

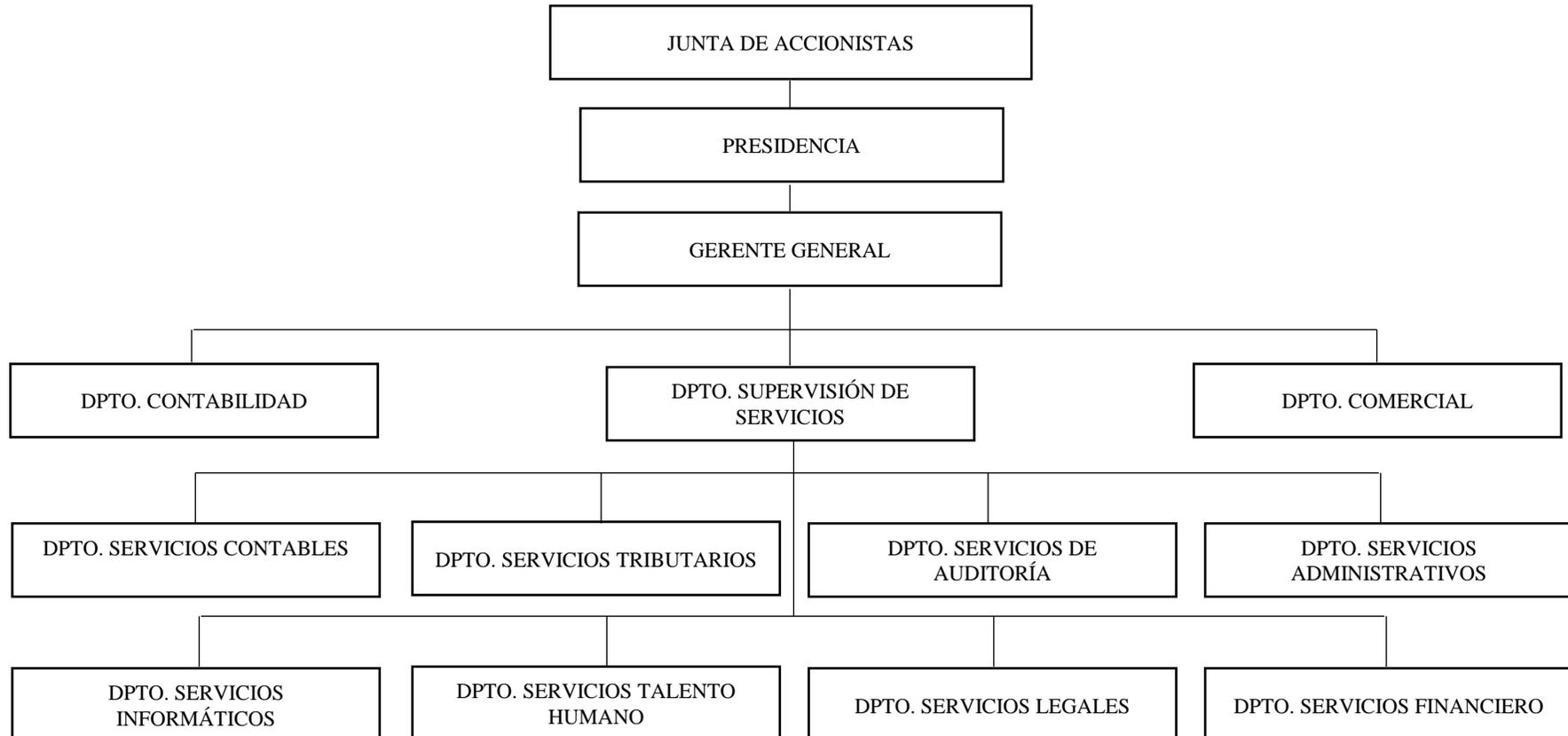
- Se realizará una evaluación de las instalaciones de agua potable para evitar fugas.
- Se deberá realizar mantenimiento a las instalaciones eléctricas con el fin de evitar consumo excesivo.
- Se deberá utilizar focos ahorradores dentro de las oficinas.
- Las conexiones de los artefactos se los realizara solo cuando sea necesario y en horarios de oficina.

### 3.3.4. Estructura organizacional

#### Empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda.

*Figura N° 37*

*Organigrama estructural*

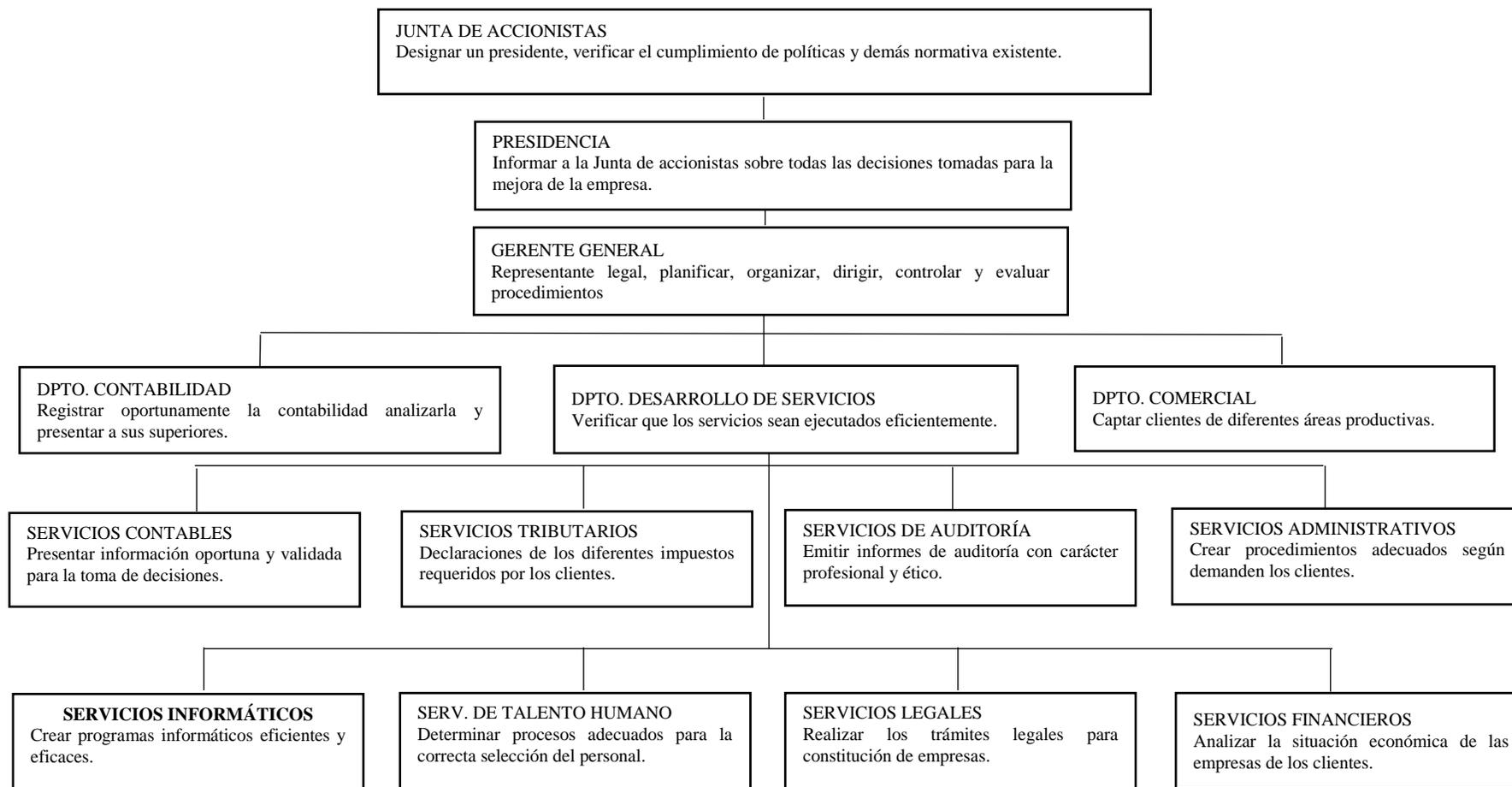


FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR investigadoras

## Empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda.

Figura N° 38

### Organigrama funcional



FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### 3.3.5. Normatividad

#### ➤ Estatutos

En los estatutos se redacta la información básica de la empresa, misma que debe estar detallada con nombre, ubicación, información de los socios, tipo de actividad, entre otros, dicho estatuto es firmado por cada socio en el momento que ya se constituye la empresa siendo este un acto jurídico en el que se legaliza la organización por lo tanto es aprobado por el estado y sirve como guía para el desarrollo inicial de las actividades. Ver ANEXO # 5

#### ➤ Reglamento interno

El reglamento interno se compone por un grupo de normas que regula las relaciones entre empresario y trabajador, es indispensable que exista un modelo jerárquico dentro de la empresa para que así dichas normas puedan ser exigidas y a su vez cumplidas, en él se especifican varios aspectos tales como:

- Disposiciones disciplinarias
- Horarios de trabajo
- Horarios de descanso
- Permisos
- Forma de remuneración
- Normas de convivencia
- Sanciones

El reglamento interno contiene las obligaciones y prohibiciones al que debe acogerse el personal de trabajo, cabe recalcar que es un documento legal mismo que es aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales ente regulador de dichas normas y en el cual el empleador o trabajador pueden solucionar los conflictos empresariales.

## REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La Empresa de servicios de asesoría integral ZUORPACE CIA. LTDA., legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Quito, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

### CAPÍTULO I

#### OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

**Art.- 1. OBJETO GENERAL.** – El presente reglamento, tiene como objetivo principal regular las relaciones de quienes integran la empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda., de conformidad con lo dispuesto en los artículos del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

**Art.- 2. OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre LA EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA., y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

### CAPÍTULO II

#### VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Art.- 3. VIGENCIA.** - Este reglamento Interno comenzará a regir desde 01 de enero del 2017 en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

- Art.- 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 5. ORDENES LEGÍTIMAS.** - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

- Art.- 7.** El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.
- Art.- 8.** Se considerarán oficiales las, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

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

## CAPÍTULO IV

### DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

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

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

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

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

**Art.- 11.** Para la contratación exclusivamente de personal de apoyo para la ejecución de proyectos, se evaluará principalmente la experiencia del postulante y que ésta sea acorde al trabajo a realizar, para ello se firmará un contrato por servicios profesionales donde se especificará el tiempo, remuneración, horarios y beneficios que otorga la empresa.

**Art.- 12.** El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que

faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

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

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

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

**Art.- 13.** Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

**Art.- 14.** Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo

devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

- Art.- 15. CONTRATO ESCRITO.** - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.
- Art.- 16. PERIODO DE PRUEBA.** - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.
- Art.- 17. TIPOS DE CONTRATO.** - De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

## **CAPÍTULO VI**

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

- Art.- 18.** De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

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

**Art.- 19.** De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo.

**Art.- 20.** Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

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

**Art.- 21.** El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

**Art.- 22.** Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

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

**Art.- 23.** Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

**Art.- 24.** Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

**Art.- 25.** A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

**Art.- 26.** Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

**Art.- 27.** No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

**Art.- 28.** No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

**Art.- 29.** La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente

con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

**Art.- 30.** El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

**Art.- 31.** La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

**Art.- 32.** El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

**Art.- 33.** Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

## CAPÍTULO VII

### DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

#### DE LAS VACACIONES

**Art.- 34.** De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

**Art.- 35.** Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

**Art.- 36.** Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

#### DE LAS LICENCIAS

**Art.- 37.** Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.

- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

**Art.- 38.** La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

## **DE LOS PERMISOS**

**Art.- 39.** Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

**Art.- 40.** Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

**Art.- 41.** La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

**Art.- 42.** La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;

- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento
- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

**Art.- 43.** Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

**Art.- 44.** Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

## **CAPÍTULO X**

### **ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

**Art.- 45.** Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

**Art.- 46.** Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

## **CAPÍTULO XI**

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

**Art.- 47.** El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

## **CAPÍTULO XII**

### **TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE**

**Art.- 48.** Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

**Art.- 49.** No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

**Art.- 50.** La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

## CAPITULO XIII

### LUGAR LIBRE DE ACOSO

**Art.- 51.** Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

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

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

**Art.- 52.** La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

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

**Art.- 53.** Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

**Art.- 54.** Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

**Art.- 55.** Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia, queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

## **CAPÍTULO XIV**

### **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

#### **DE LAS OBLIGACIONES**

**Art.- 56.** Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de la empresa, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

- 1.** Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
- 2.** Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
- 3.** Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
- 4.** Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.

5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de la empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda., y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de ZUORPACE o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
11. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.

- 12.** Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
- 13.** Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
- 14.** Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
- 15.** Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de ZUORPACE, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
- 16.** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
- 17.** Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- 18.** Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 19.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 20.** Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.

21. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa.
22. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
23. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
24. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
25. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
26. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
27. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
28. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

## **DE LOS DERECHOS**

**Art.- 57.** Serán derechos de los trabajadores de ZUORPACE

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.

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

## **DE LAS PROHIBICIONES**

**Art.- 58.** A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.

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

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

- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y)** Fumar en el interior de la empresa.
- z)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb)** Ingresar televisores y cualquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc)** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.

- dd)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee)** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- ff)** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg)** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.
- hh)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- ll)** Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm)** Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn)** Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

- oo) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA**

- Art.- 59.** Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.
- Art.- 60.** Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

- Art.- 61.** A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.
- Art.- 62.** En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

**Art.- 63.** Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

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

#### **DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS**

**Art.- 64.** La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

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

**Art.- 65.** La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

**Art.- 66.** Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

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

#### **DE LAS FALTAS EN GENERAL**

**Art.- 67.** Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

#### **DE LAS FALTAS LEVES**

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

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

## **DE LAS FALTAS GRAVES**

**Art.- 68.** Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas:

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

- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.

- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un

tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

**Art.- 69.** Los trabajadores de la empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda., cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

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

**Art.- 70.** El trabajador que termine su relación contractual con la empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda., por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

## CAPITULO XIX

### OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

**Art.- 71.** Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

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

**Art.- 72.** Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicare;

**Art.- 78.** Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

**Art.- 79.** La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

**Art.- 80.** En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

**Art.- 81.** En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

**Art.- 82.** El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público.

**Atentamente,**

Ing. Pacheco Coral Javier Enrique

**SOCIO ACCIONISTA**

Ing. Cevallos Salazar Christian Alexander

**SOCIO ACCIONISTA**

Ing. Zumarraga Villegas Rina Alicia

**SOCIO ACCIONISTA**

CBA. Ortiz Portilla Myrian Lizeth

**SOCIO ACCIONISTA**

➤ **Código de ética**

El código de ética se compone por normas que regulan el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa, se establecen medidas en donde se puede especificar lo bueno y lo malo en cuanto al comportamiento o las decisiones por tomar, ayuda en gran medida a mejorar las relaciones en base a un comportamiento ético y moral al cual los trabajadores deben acoplarse, mejorando así el ambiente de trabajo y por ende el desarrollo de sus actividades.

**EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.**

**CÓDIGO DE ÉTICA**

**Objetivos**

- Fomentar dentro de la empresa una cultura llena de valores morales entre los empleados combinados con una serie de principios adecuados para generar un ambiente laboral óptimo para el desarrollo eficiente de las actividades que se debe desarrollar dentro de la empresa; logrando los mejores resultados en beneficio de los integrantes, clientes y entorno en general.
- Motivar constantemente a los miembros de la empresa a entregar todos sus esfuerzos para lograr en bien común y llevar a la empresa al éxito.

- Determinar las normas necesarias que ayuden a regular el comportamiento del personal dentro de la empresa y a que desarrollen sus actividades con responsabilidad y diligencia.

### **Ámbito de aplicación**

El presente código de ética tendrá que ser acogido y puesto en práctica por todo el personal que labora en la empresa de asesoría integral ZUORPACE para alcanzar un ambiente de trabajo agradable y cómodo para todos.

### **Valores**

Todos los miembros de la empresa van a aplicar los valores y principios institucionales que se han establecido como lo son:

- Responsabilidad.
- Respeto.
- Puntualidad.
- Honestidad
- Lealtad

### **Principios**

- Trabajo en equipo
- Equidad
- Profesionalismo
- Liderazgo

**Comportamiento entre el personal.** - Todos los integrantes de la empresa tendrán que demostrar una adecuada conducta en la interacción entre compañeros y con el público externo a la empresa de acuerdo a lo que se señala a continuación:

**Art. 1.** Mantener un lenguaje adecuado en las reuniones que se desarrollen con los mismos miembros de la empresa, con clientes o con cualquier agente u organismo ajeno a la misma.

**Art. 2.** Cumplir puntualmente con el horario de trabajo que fue estipulado por los altos directivos.

**Art. 3.** Asistir a la oficina con la presencia adecuada para reflejar una buena imagen de la empresa hacia los demás.

**Art. 4.** Acatar disposiciones establecidas por los altos directivos.

**Art.5.** Tratar al cliente con toda la amabilidad y despejar cualquier duda que tengan sobre la ejecución del servicio.

**Art. 6.** Toda la información proporcionada por los clientes debe ser de carácter  
confidencial.

**Art. 7.** Mantener en completo orden el área de trabajo tanto individualmente como en general.

**Art. 8.** Respetar las opiniones, ideas y sugerencias de los miembros de la empresa.

**Art. 9.** Fomentar el compañerismo y solidaridad entre compañeros de trabajo.

**Art. 10.** Estar siempre dispuestos al cambio para la mejora continua.

**Art. 11.** Todos los miembros de la empresa tendrán que asistir obligatoriamente a todas las reuniones ordinarias y extraordinarias que convoque la alta dirección.

**Art. 12.** Los permisos para ausentarse del trabajo deberán ser bajo un documento que justifique la verdadera necesidad de la no asistencia, caso contrario estará sujeto a sanciones estipuladas en el código de relaciones laborales.

**Art. 13.** Todos los miembros deberán uniendo sus mismos esfuerzos para lograr el bien común de la empresa.

### **Comportamiento inadecuado**

**Art. 14.** No realizar ninguna agresión física o verbal entre compañeros de trabajo ni con gente ajena a la empresa.

**Art. 15.** No asistir al lugar de trabajo bajo estado etílico o de ningún tipo de psicotrópico ni estupefaciente, ni tampoco consumir alcohol en horarios de oficina.

**Art. 16.** Todas las personas serán tratadas de la misma manera sin hacer distinción de etnia, religión, género, entre otros y sus derechos no serán vulnerados.

**Art. 17.** Los miembros de la empresa no deberán ejecutar otras actividades que no conciernan a la del cargo que les ha sido designado.

**Art. 18.** Por ningún motivo los miembros de la empresa se verán inmersos en tratos de coimas de ningún tipo.

**Art. 19.** No se tolerará ningún tipo de escándalo dentro ni cerca de las instalaciones de la empresa ya que es importante mantener una imagen seria.

**Art. 20.** El personal no deberá realizar comentarios que ofendan o agredan la sensibilidad de sus colaboradores.

**Art. 21.** No se deberá atender a los clientes bajo intereses económicos individuales.

### 3.4. Manual de funciones

En este manual detallaremos de forma minuciosa las características del personal apto para ocupar las diferentes dependencias de trabajo existentes en la empresa. Con él se puede llevar un control adecuado de las funciones, contribuye a la mejora de la organización, brinda un mejor conocimiento de las responsabilidades que tiene el personal y sobre todo a quien debe dirigirse como jefe superior.

En este trabajo se puntualizarán diferentes aspectos importantes para la determinación de funciones para cada cargo, mismos que se especificará a continuación:

- Nombre del cargo
- Jefe superior
- Misión del puesto
- Perfil
- Competencias
- Funciones
- Responsabilidades

Es importante que cada uno de los aspectos mencionados estén previamente establecidos dentro de la empresa con el fin de mejorar su funcionalidad, cabe recalcar que aparte de ser una herramienta fundamental para los empleados existentes va a ser de gran ayuda en caso de contratar personal nuevo, que facilitará el conocimiento de sus actividades y responsabilidades, así como también disminuirá el tiempo de inducción.

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CÍA.</b> <b>LTDA.</b> <b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Junta de accionistas
<b>MISIÓN</b> La Junta de accionistas se encargará de controlar que todos los procedimientos dentro de la empresa sean ejecutados oportuna y efectivamente; además estará a su cargo tomar las mejores decisiones que aseguren el desarrollo de la empresa.		
<b>Perfil</b>	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elegir al presidente y gerente general para que sean los representantes legales de la empresa durante el tiempo que a bien tenga estipulado.</li> <li>➤ Solicitar informes económicos para conocer la situación económica y financiera de la empresa.</li> <li>➤ Controlar el cumplimiento de todos los procedimientos existentes dentro de la empresa.</li> <li>➤ Realizar inspecciones sorpresivas para verificar que los empleados cumplan con sus funciones dentro del horario de trabajo.</li> <li>➤ Ser partícipes de las decisiones relevantes que involucre el desarrollo de la entidad.</li> <li>➤ Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias para tratar asuntos referentes a la empresa.</li> <li>➤ Aprobar la venta de acciones de la entidad.</li> <li>➤ Remover al presidente o gerente de su cargo.</li> </ul>	
<b>Competencias</b>	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fijar y aprobar oportunamente los sueldos a sus empleados.</li> <li>➤ Aportar con capital para adquirir recursos necesarios para la ejecución de las actividades de la empresa.</li> <li>➤ Analizar la situación de la empresa y plantear ideas de mejora.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA.</b> <b>LTDA.</b> <b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Presidente
	<b>Jefe superior</b>	Junta de accionistas
<b>MISIÓN</b> <p>Es el responsable de comunicar a la Junta de accionistas sobre todas las decisiones que se han tomado conjuntamente con el gerente; también se encarga de aprobar o rechazar políticas y reglamentos que normen la buena marcha de la entidad.</p>		
<b>Perfil</b>	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representar a la empresa judicial y extrajudicialmente.</li> <li>➤ Comunicar a la Junta de accionistas las decisiones tomadas dentro de la empresa.</li> <li>➤ Participar y pedir aprobación a la Junta de Accionistas en la selección del personal que se vaya a contratar para las jefaturas de la empresa.</li> <li>➤ Ser participe en los desembolsos de dinero significativos, como giro de cheques conjuntamente con el gerente.</li> <li>➤ Revisar, analizar y transmitir a la Junta de accionistas la información contable proporcionada.</li> <li>➤ Aprobar o rechazar políticas que normen el funcionamiento y comportamiento del personal de la empresa.</li> <li>➤ Ser participe de las decisiones oportunas que permitan crecer a la empresa.</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Conocimiento sobre temas legales, contables, talento humano, tributario, finanzas, manejo de utilitarios Office	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar el cumplimiento de toda la normativa existente dentro de la empresa.</li> <li>➤ Dar seguimiento al avance de las metas propuestas por la entidad.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA.</b>  <b>LTDA.</b>  <b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Gerente General
	<b>Jefe superior</b>	Presidente
<b>MISIÓN</b>  Se encargará de la planificación, organización, dirección, control y evaluación de todos los procesos implementados y velar por el cumplimiento de toda la normativa existente en la entidad para alcanzar los objetivos trazados.		
<b>Perfil</b>  Edad promedio entre 27 y 45 años.  Título de tercer nivel.  Especialización en carreras como Administración de empresas, Contabilidad y Auditoría o afines.  Disponibilidad de tiempo completo.  Ser líder  Experiencia mínima de 3 años.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representar a la empresa judicial y extrajudicialmente.</li> <li>➤ Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar todos los procedimientos existentes en la empresa.</li> <li>➤ Participar en la selección del personal que se va a contratar.</li> <li>➤ Ser participe en los desembolsos de dinero significativos, como giro de cheques conjuntamente con el presidente.</li> <li>➤ Revisar y analizar la información contable proporcionada.</li> <li>➤ Comunicar al presidente sobre la situación económica de la empresa.</li> <li>➤ Crear estrategias para el desarrollo de la empresa.</li> <li>➤ Mantenerse actualizado sobre los diferentes cambios en reformas legales y situaciones externas que puedan afectar a la empresa.</li> <li>➤ Tomar decisiones oportunas que permitan crecer a la empresa.</li> <li>➤ Contratar al personal adecuado para trabajar en áreas operativas.</li> </ul>	
<b>Competencias</b>  Conocimiento sobre temas legales, contables, talento humano, tributario, finanzas, manejo de utilitarios Office.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar seguimiento al avance de las metas propuestas por cada área de servicios.</li> <li>➤ Lograr los objetivos trazados por la empresa.</li> <li>➤ Incentivar a los empleados para que alcancen las metas establecidas.</li> <li>➤ Rendir cuentas a la Junta de accionistas acerca de la situación económica y financiera de la empresa.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> <b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Contador/(a)
	<b>Jefe superior</b>	Gerente general
<b>MISIÓN</b> Llevar la contabilidad de la empresa correctamente dando cumplimiento a las normas de contables nacionales e internacionales que rigen a la entidad.		
<b>Perfil</b> Título de tercer nivel. Especialidad Contabilidad y Auditoría. Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Llevar la contabilidad de la empresa de forma ética y profesional.</li> <li>➤ Elaborar estados financieros de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).</li> <li>➤ Presentar información financiera oportuna de acuerdo lo solicite los ejecutivos de la empresa.</li> <li>➤ Mantener los documentos de respaldo correctamente archivados y con fotocopias respectivas.</li> <li>➤ Aportar a los ejecutivos con ideas que permita facilitar la toma de decisiones.</li> <li>➤ Realizar declaraciones tributarias.</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Conocimientos en temas tributarios, facturación, NIIF, manejo de utilitarios Office.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los reportes financieros serán entregados de acuerdo a la petición de los ejecutivos</li> <li>➤ Contribuir con el crecimiento de la empresa, generando ideas de innovación.</li> <li>➤ Solicitar a la administración capacitaciones relacionadas al ámbito contable.</li> <li>➤ En caso de presentar multas por declaraciones tardías, por causa del contador, este tendrá responsabilidad económica con la empresa.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA.</b>	
	<b>LTDA.</b>	
	<b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Supervisor de servicios
	<b>Jefe superior</b>	Gerente general
<b>MISIÓN</b>		
Verificará la correcta realización de los servicios solicitados por los clientes y desarrollados por los responsables de cada área a su cargo, para asegurar la calidad y satisfacción del cliente.		
<b>Perfil</b>	<b>Funciones:</b>	
Título de tercer nivel. Especialidad Contabilidad y Auditoría de Administración de empresas, Finanzas o carrera a fines. Experiencia 3 años mínimos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contribuir al desarrollo adecuado de cada uno de los servicios que ofrece la empresa.</li> <li>➤ Revisar la ejecución de las actividades de cada miembro encargado de prestar el servicio.</li> <li>➤ Aprobar la entrega del servicio ya finalizado al cliente.</li> <li>➤ Emitir informes al gerente sobre los servicios prestados según se haya establecido en las políticas.</li> <li>➤ Supervisión del desarrollo de los proyectos.</li> <li>➤ Contratación del personal (servicios profesionales).</li> <li>➤ Coordinación del cumplimiento de metas entre departamentos</li> </ul>	
<b>Competencias</b>	<b>Responsabilidades:</b>	
Conocimientos en temas tributarios, facturación, NIIF, trámites legales, informáticos, auditoría, contabilidad general, manejo de utilitarios Office.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sera el responsable inmediato en caso de existir algún reclamo por parte de algún cliente.</li> <li>➤ Verificar que los servicios sean realizados en el tiempo acordado.</li> <li>➤ Solicitar a cada jefe de departamento un informe mensual detallado de todos los servicios prestados.</li> <li>➤ Solicitar a los jefes de cada departamento el avance de las metas estipuladas.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b>	
	<b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Jefe comercial
	<b>Jefe superior</b>	Gerente general
<b>MISIÓN</b> Lograr la captación de clientes confiables, utilizando técnicas que garanticen su fidelidad hacia la empresa y de tal forma contribuyan con el crecimiento económico de la misma.		
<b>Perfil</b>  Título de tercer nivel. Administración de empresas. Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Captar clientes de diferentes ramas productivas, comerciales.</li> <li>➤ Mantener una base de datos de todos los clientes y de los servicios más demandados.</li> <li>➤ Fomentar las buenas relaciones con los clientes.</li> <li>➤ Difundir los servicios que ofrece la empresa mediante anuncios publicitarios en redes sociales o reuniones personalizadas.</li> <li>➤ Innovar las políticas relacionadas con créditos y cobranzas a los clientes.</li> </ul>	
<b>Competencias</b>  Conocimientos en temas de marketing, contabilidad general, manejo de utilitarios Office, ser sociable y líder.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseñar métodos para evaluar al cliente sobre la calidad del servicio prestado por la empresa.</li> <li>➤ Crear estrategias que permita alcanzar las metas trazadas por este departamento.</li> <li>➤ Contribuir con el área administrativa para alcanzar los objetivos de la empresa.</li> <li>➤ Emitir informes al Jefe de desarrollo de servicios mensualmente sobre los servicios prestados.</li> <li>➤ Solicitar a la administración capacitaciones relacionadas con la atención al cliente,</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> <b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Servicios contables
	<b>Jefe superior</b>	Supervisor de servicios
<b>MISIÓN</b> Realizar correctamente todos los servicios relacionados con aspectos contables, utilizando todos los recursos materiales a su disposición para lograr la satisfacción del cliente.		
<b>Perfil</b> Título de tercer nivel. Especialidad Contabilidad y Auditoría. Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Llevar la contabilidad de otras empresas de forma ética.</li> <li>➤ Elaborar estados financieros de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).</li> <li>➤ Crear políticas contables de acuerdo a la necesidad de cliente.</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Conocimientos en temas tributarios, facturación, NIIF manejo de utilitarios Office.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El servicio será realizado en el tiempo acordado con el cliente.</li> <li>➤ Emitir informes al Jefe de desarrollo de servicios mensualmente sobre los servicios prestados.</li> <li>➤ Contribuir con el crecimiento de la empresa, generando ideas de innovación.</li> <li>➤ Solicitar a la administración capacitaciones relacionadas al ámbito contable.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b>	
	<b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Servicios tributarios
	<b>Jefe superior</b>	Supervisor de servicios
<b>MISIÓN</b> Realizar correcta y oportunamente todas las declaraciones de impuestos y demás servicios relacionados con esta área solicitadas por los clientes; así como también buscar soluciones a los problemas relacionados con aspectos tributarios para brindar servicios de calidad y satisfacer al cliente.		
<b>Perfil</b> Título de tercer nivel. Especialidad Contabilidad y Auditoría. Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar todos los servicios tributarios demandados por el cliente ya sean estos:</li> <li>➤ Impuesto a la renta sociedades o personas naturales obligadas o no obligadas a llevar contabilidad.</li> <li>➤ Declaración de IVA mensual y semestral.</li> <li>➤ Declaraciones sustitutivas.</li> <li>➤ Asesoría tributaria.</li> <li>➤ Crear políticas que ayuden a mejorar los procedimientos relacionados con la tributación.</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Conocimientos en temas tributarios, facturación electrónica, auditoría, contabilidad general, manejo de utilitarios office.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El servicio será realizado en el tiempo acordado con el cliente.</li> <li>➤ En el caso de infringir en multas económicas por declaraciones tardías de los clientes este asumirá la responsabilidad económica.</li> <li>➤ Emitir informes al Jefe de desarrollo de servicios mensualmente sobre los servicios prestados.</li> <li>➤ Establecer metas a los diferentes departamentos a su cargo.</li> <li>➤ Solicitar a la administración capacitaciones sobre las reformas tributarias.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b> Las investigadoras	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> <b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Servicios de auditoría
	<b>Jefe superior</b>	Supervisor de servicios
<b>MISIÓN</b> Demostrar independencia y criterio propio al momento de prestar servicios de auditorías de gestión, financiera, forense, entre otros, generando confianza y satisfacción en los clientes.		
<b>Perfil</b> Título de tercer nivel. Especialidad Contabilidad y Auditoría. Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar todos los servicios de auditoría demandados por el cliente ya sean estos:</li> <li>➤ Auditoría financiera</li> <li>➤ Auditoría de gestión</li> <li>➤ Auditoría forense</li> <li>➤ Exámenes especiales</li> <li>➤ Establecer políticas de control interno</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Conocimientos en temas tributarios, facturación, NIIF, trámites legales, auditoría, contabilidad general, manejo de utilitarios Office.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los resultados obtenidos serán difundidos con total discreción a los clientes.</li> <li>➤ Entregar el trabajo de acuerdo al tiempo acordado con el cliente.</li> <li>➤ Emitir informes al Jefe de desarrollo de servicios mensualmente sobre los servicios prestados.</li> <li>➤ Emitir un informe sobre el avance de las metas a su cargo.</li> <li>➤ Solicitar a la administración capacitaciones sobre temas relacionados a su área.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA.</b> <b>LTDA.</b> <b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Servicios administrativos
	<b>Jefe superior</b>	Supervisor de servicios
<b>MISIÓN</b> Ofrecer servicios administrativos de calidad en donde nuestros clientes se sientan totalmente satisfechos por la ejecución del trabajo desarrollado por profesionales especializados en dicha rama.		
<b>Perfil</b> Título de tercer nivel. Especialidad Ingeniería Comercial. Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar organigramas estructurales.</li> <li>➤ Elaborar organigramas funcionales.</li> <li>➤ Diseñar manuales de funciones para el personal de los clientes.</li> <li>➤ Diseñar manuales de procedimientos.</li> <li>➤ Crear políticas para cualquier área ya sea administrativa, operativa, ventas, publicidad entre otras.</li> <li>➤ Elaborar códigos de ética que regulen el comportamiento del personal del cliente.</li> <li>➤ Crear e implementar políticas de salud ocupacional.</li> <li>➤ Elaborar planes estratégicos.</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Conocimientos en planificación estratégica, manejo de utilitarios Office.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entregar el trabajo de acuerdo al tiempo acordado con el cliente.</li> <li>➤ Emitir informes al Jefe de desarrollo de servicios mensualmente sobre los servicios prestados.</li> <li>➤ Emitir un informe sobre el avance de las metas a su cargo.</li> <li>➤ Solicitar a la administración capacitaciones sobre temas administrativos.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b>	
	<b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Servicios informáticos
	<b>Jefe superior</b>	Supervisor de servicios
<b>MISIÓN</b> Ofrecer servicios informáticos de calidad a través de profesionales altamente capacitados en el área para lograr la satisfacción de nuestros clientes.		
<b>Perfil</b> Título de tercer nivel. Especialidad Ingeniería en Sistemas y Computación Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseñar programas informáticos contables de acuerdo a las necesidades del cliente.</li> <li>➤ Dirigir la adecuada colocación de las cámaras de seguridad solicitadas por los clientes.</li> <li>➤ Verificar que el sistema de seguridad funcione adecuadamente.</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Ser innovador, estar actualizado en Tecnologías de la Información y Comunicación.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entregar el trabajo de acuerdo al tiempo acordado con el cliente.</li> <li>➤ Emitir informes al Jefe de desarrollo de servicios mensualmente sobre los servicios prestados.</li> <li>➤ Emitir un informe sobre el avance de las metas a su cargo.</li> <li>➤ Solicitar a la administración capacitaciones sobre temas informáticos.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b>	
	<b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Servicios talento humano
	<b>Jefe superior</b>	Supervisor de servicios.
<b>MISIÓN</b> Prestar servicios de calidad relacionados con el talento humano para garantizar la satisfacción de nuestros clientes al momento de recibir el servicio.		
<b>Perfil</b> Título de tercer nivel. Carrera en Administración de Talento Humano Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración de reglamento interno de acuerdo a las necesidades y especificaciones del cliente basándose en la ley.</li> <li>➤ Códigos de ética de acuerdo a la necesidad del cliente.</li> <li>➤ Elaboración de perfiles para contratación de personal requerido.</li> <li>➤ Admisión de hojas de vida de postulantes.</li> <li>➤ Análisis de los perfiles profesionales.</li> <li>➤ Aplicación de pruebas psicológicas, psicométricas y técnicas.</li> <li>➤ Entrevistas con los posibles contratados.</li> <li>➤ Emisión de informes de los postulantes mejor puntuados.</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Conocimiento en Derecho Civil, penal, manejo de utilitarios Office.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entregar el trabajo de acuerdo al tiempo acordado con el cliente.</li> <li>➤ Emitir informes al Jefe de desarrollo de servicios mensualmente sobre los servicios prestados.</li> <li>➤ Emitir un informe sobre el avance de las metas a su cargo.</li> <li>➤ Solicitar a la administración capacitaciones relacionadas a temas de talento humano.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> <b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Servicios legales
	<b>Jefe superior</b>	Supervisor de servicios
<b>MISIÓN</b> Desarrollar un trabajo ético y de excelencia a través de profesionales altamente capacitados en asesoramiento de servicios legales para satisfacer y cumplir con las expectativas de nuestros clientes		
<b>Perfil</b> Título de tercer nivel. Especialidad Derecho civil Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asesoría sobre la contratación, derechos, obligaciones, despido intempestivo, desahucio y demás temas laborales del trabajador y empleado regidos bajo el Código Laboral.</li> <li>➤ Asesoría sobre temas relacionados con multas, sanciones o subvenciones tributarias.</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Conocimiento de Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Ley de Compañías, Ley de Régimen Laboral, manejo de utilitarios Office.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplir oportunamente con el trabajo designado.</li> <li>➤ Deberá realizar la ejecución del trabajo hasta donde le cliente lo requiera.</li> <li>➤ Emitir al Jefe de desarrollo de Servicios informes mensuales sobre la ejecución detallada de los servicios prestados.</li> <li>➤ Emitir un informe sobre el avance de las metas a su cargo.</li> <li>➤ Solicitar a la administración capacitaciones relacionadas con temas legales.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b> Las investigadoras	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> <b>Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón</b>	
	<b>Nombre del cargo</b>	Servicios financieros
	<b>Jefe superior</b>	Supervisor de servicios
<b>MISIÓN</b> Brindar un excelente servicio en temas financieros a través del personal altamente capacitado para lograr el progreso económico de nuestros clientes.		
<b>Perfil</b> Título de tercer nivel. Licenciado Comercial con mención en finanzas. Experiencia 3 años mínimos.	<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar asesoría referente a cómo invertir el dinero.</li> <li>➤ Realizar análisis de los estados financieros horizontal y vertical.</li> <li>➤ Asesorar sobre la implementación de indicadores financieros para conocer si el negocio del cliente está en marcha.</li> </ul>	
<b>Competencias</b> Conocimientos en temas tributarios, facturación, NIIF, trámites legales, informáticos, auditoría, contabilidad general, manejo de utilitarios Office.	<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los resultados solo serán difundidos al cliente.</li> <li>➤ Entregar el trabajo de acuerdo al tiempo acordado con el cliente.</li> <li>➤ Emitir al Jefe de desarrollo de servicios un informe mensual detallado sobre todos los servicios prestados.</li> <li>➤ Emitir un informe sobre el avance de las metas a su cargo.</li> <li>➤ Solicitar a la administración sobre temas financieros.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR investigadoras

### 3.5. Manual de procedimientos administrativos

En este manual se detallará los procedimientos de las actividades más relevantes para la empresa, logrando la optimización de recursos con el fin de obtener resultados favorables, dicho manual ayudará tanto al personal de la empresa como al personal nuevo a conocer las actividades a realizar.

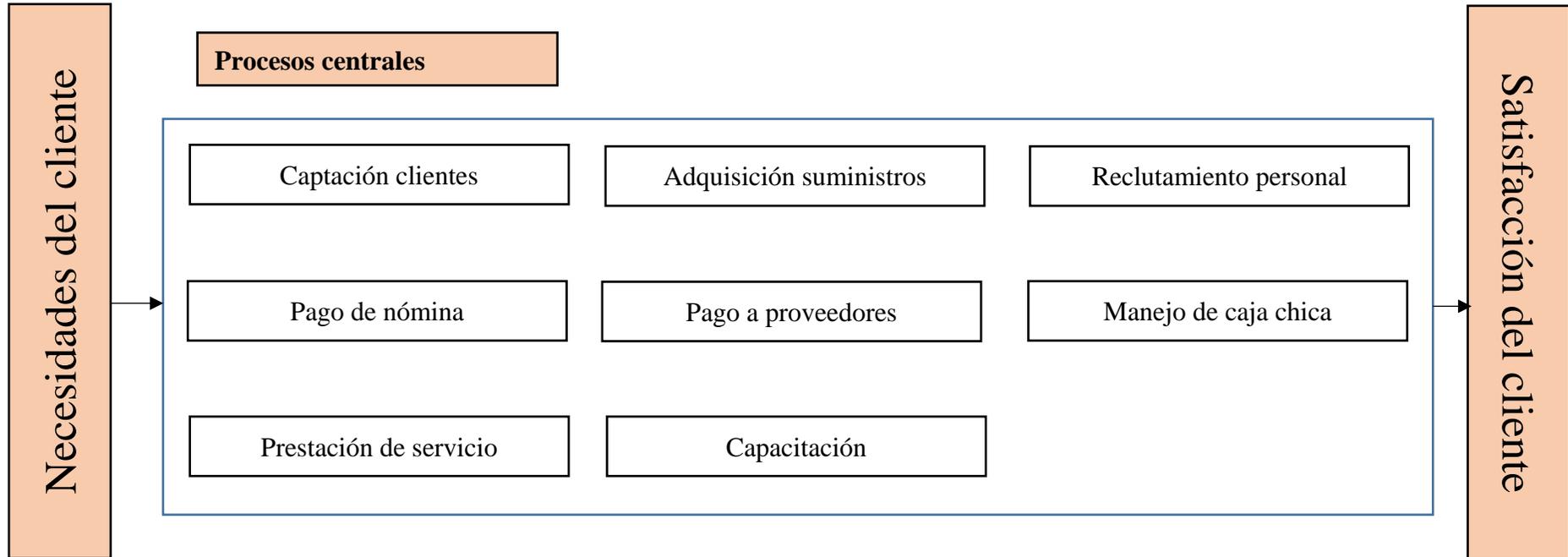
#### ➤ **Principales actividades**

- Captación de clientes
- Compra de materiales
- Selección del personal
- Pago empleados
- Pago a proveedores
- Manejo de caja chica

#### ➤ **Diagrama de flujo**

Para el desarrollo de los diferentes diagramas es importante recordar que:

- El diagrama de flujo es utilizado como una herramienta en donde se especifica de manera más minuciosa los procedimientos a seguir dentro de una empresa.
- Como su nombre lo indica es un diagrama el cual indica cómo funciona cada proceso de una forma muy dinámica a base de gráficos.
- En este se indica paso a paso lo que un trabajador deberá hacer en cada proceso sin necesidad de tener una guía.

**Mapa de procesos***Figura N° 39**Mapa de procesos*

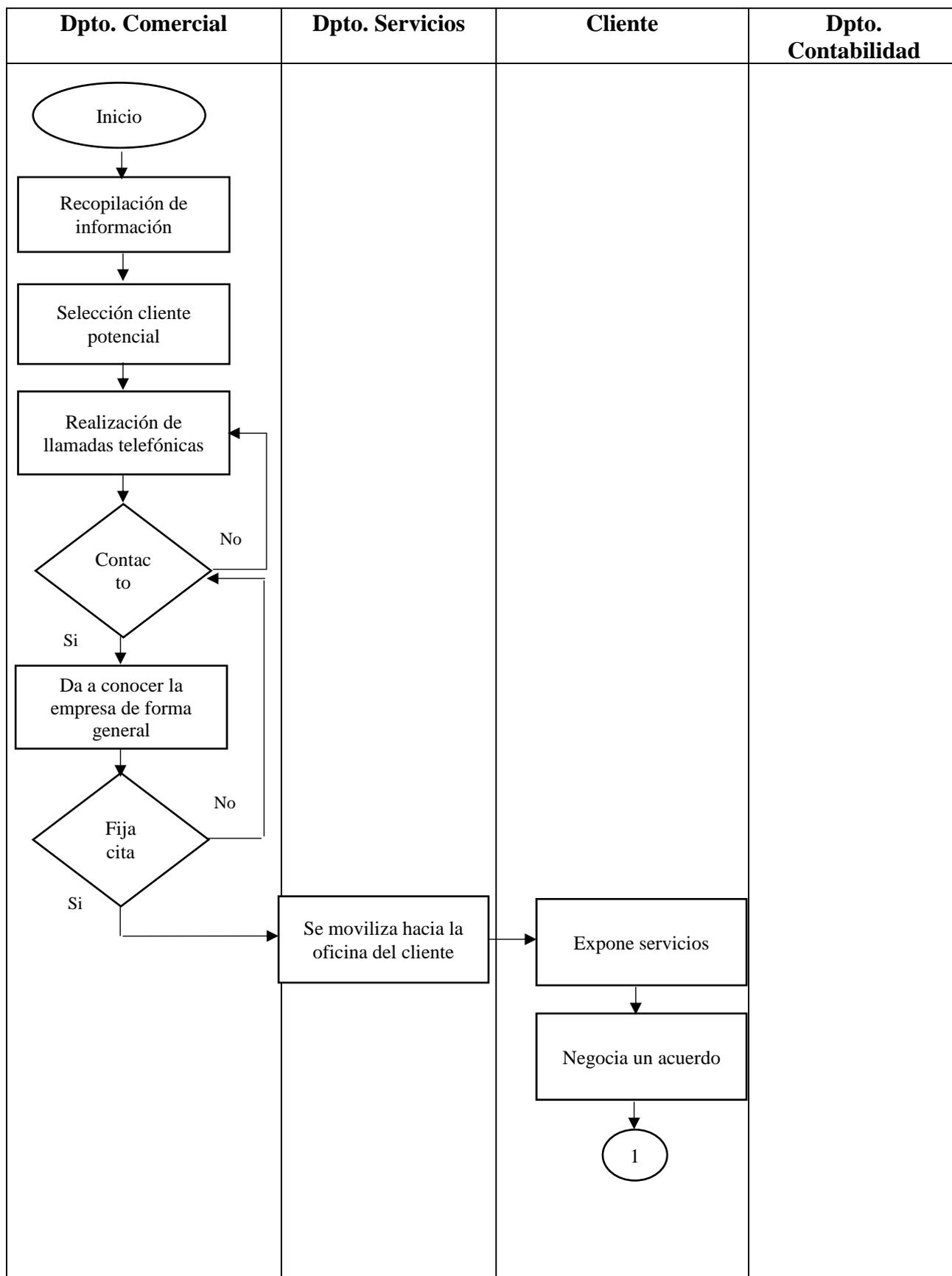
FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadora

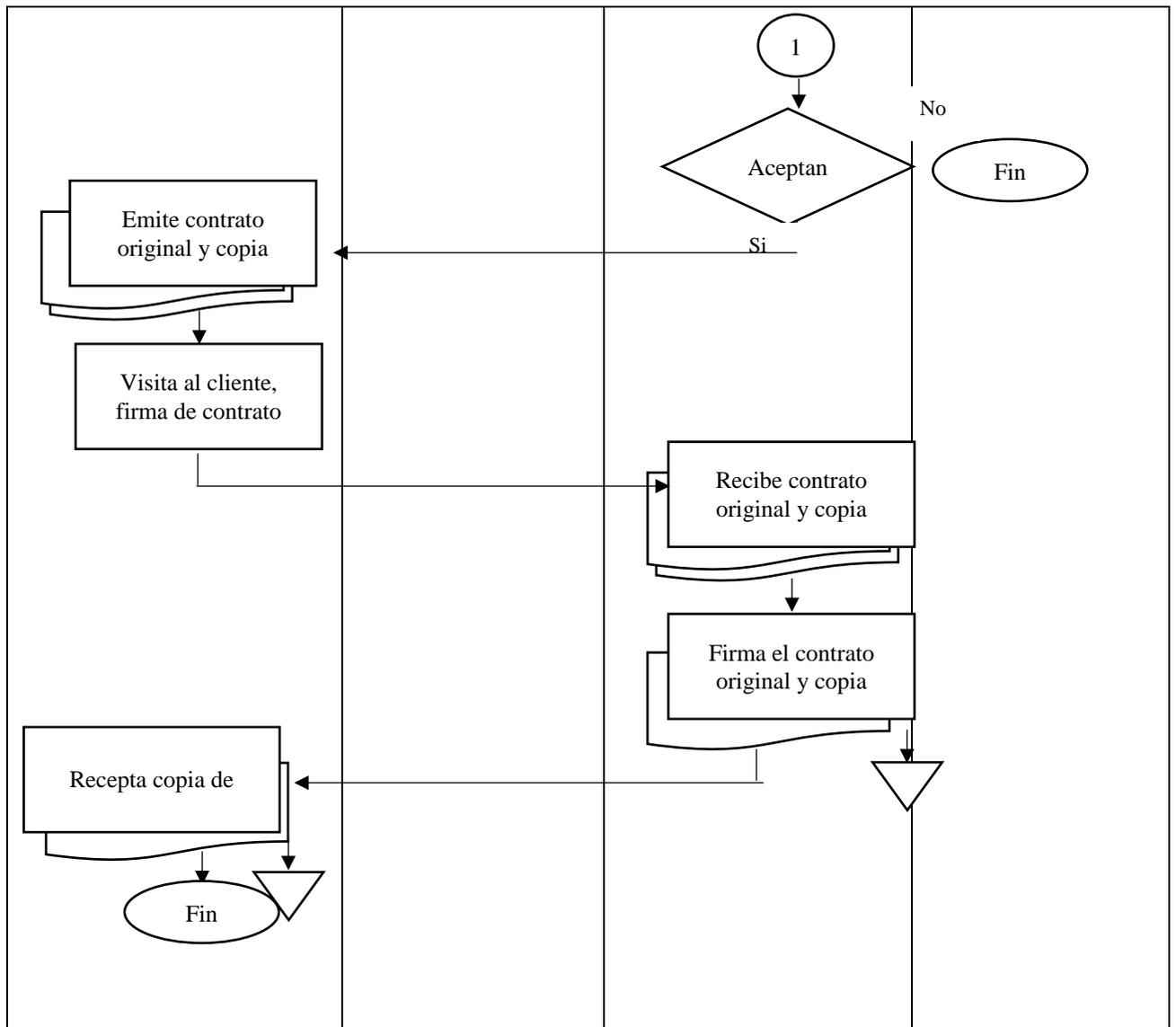
	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón		
	<b>Nombre del proceso</b>	Captación de clientes	
	<b>Líder del proceso</b>	Jefe Dpto. Comercial	
	<b>Documentos habilitantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contrato</li> <li>➤ Informe finalización de servicios</li> <li>➤ Solicitud emisión de factura</li> <li>➤ Factura</li> </ul>	
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Recopilar información del mercado	Dpto. Comercial	
2	Seleccionar clientes potenciales		
3	Contactarse con los clientes seleccionados		
4	Dar a conocer la empresa de forma general		
5	Preparar y fijar citas		
6	Movilizarse a las oficinas del cliente	Dpto. de Servicios	
7	Exponer de forma explícita los servicios	Dpto. de Servicios, Cliente	
8	Negociar y llegar a un acuerdo		
9	Firma de contrato		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

Figura N° 40

## Proceso de captación de clientes





FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

## Documentos habilitantes para el proceso de captación de clientes (Propuesto)

**Tabla N° 41****Informe finalización de servicios**

	Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda.  Informe de finalización de servicios	
Fecha		
Servicio prestado		
Responsables del servicio		
Nombre del cliente		
Fecha de inicio		
Fecha de finalización		
Descripción		
Novedades		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

Tabla N° 42

*Solicitud de factura*

	Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda.  Solicitud de emisión de factura	
Dirigido a		
Fecha		
Datos del cliente		
Nombre		
Ruc		
Teléfono		
Dirección		
Datos del servicio		
Tipo de servicio		
Precio acordado		
Personal encargado		
Información adicional		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

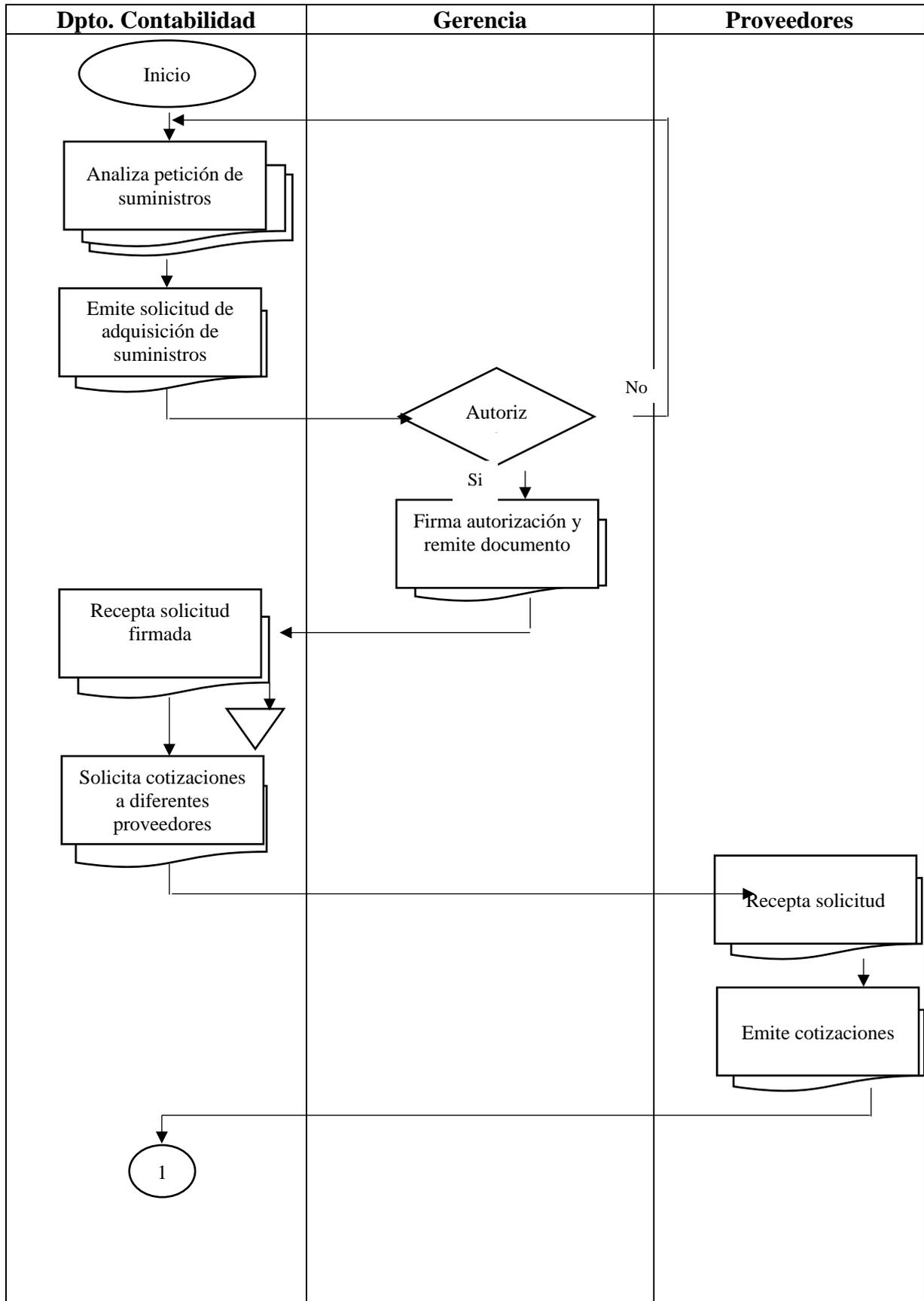
FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

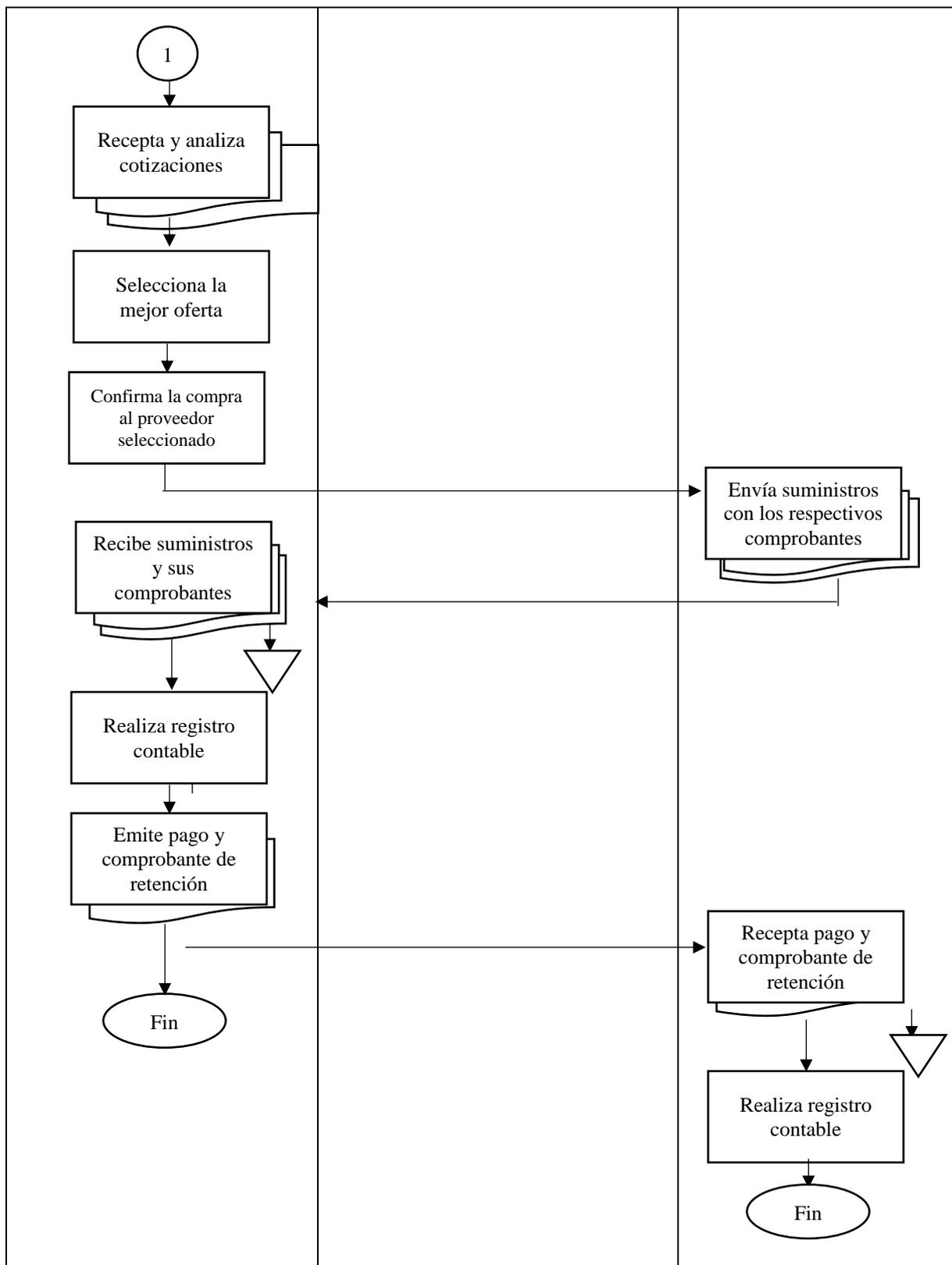
		<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
		<b>Nombre del proceso</b>	Adquisición de suministros
		<b>Líder del proceso</b>	Contador
		<b>Documentos habilitantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Petición de suministros</li> <li>➤ Factura</li> <li>➤ Guía de remisión</li> <li>➤ Cheque</li> </ul>
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Analiza petición de suministros	Dpto. Contabilidad	
2	Emite solicitud de adquisición de suministros		
3	Autoriza adquisición	Gerencia	
4	Solicita cotizaciones	Dpto. Contabilidad	
5	Envían cotizaciones	Proveedor	
6	Confirma orden de compra	Dpto. Contabilidad	
7	Remite suministros y sus comprobantes	Proveedor	
8	Receipta y revisa los suministros	Dpto. Contabilidad	
9	Realiza registro contable		
10	Emite pago		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

Figura N° 41

Proceso adquisición de suministros





FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

## Documentos habilitantes procedimiento de adquisición de suministros (Propuesto)

Tabla N° 43

*Petición de suministros*

	Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda.  Petición de suministros	
Departamento		
Fecha		
Cantidad	Descripción	
Observaciones		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

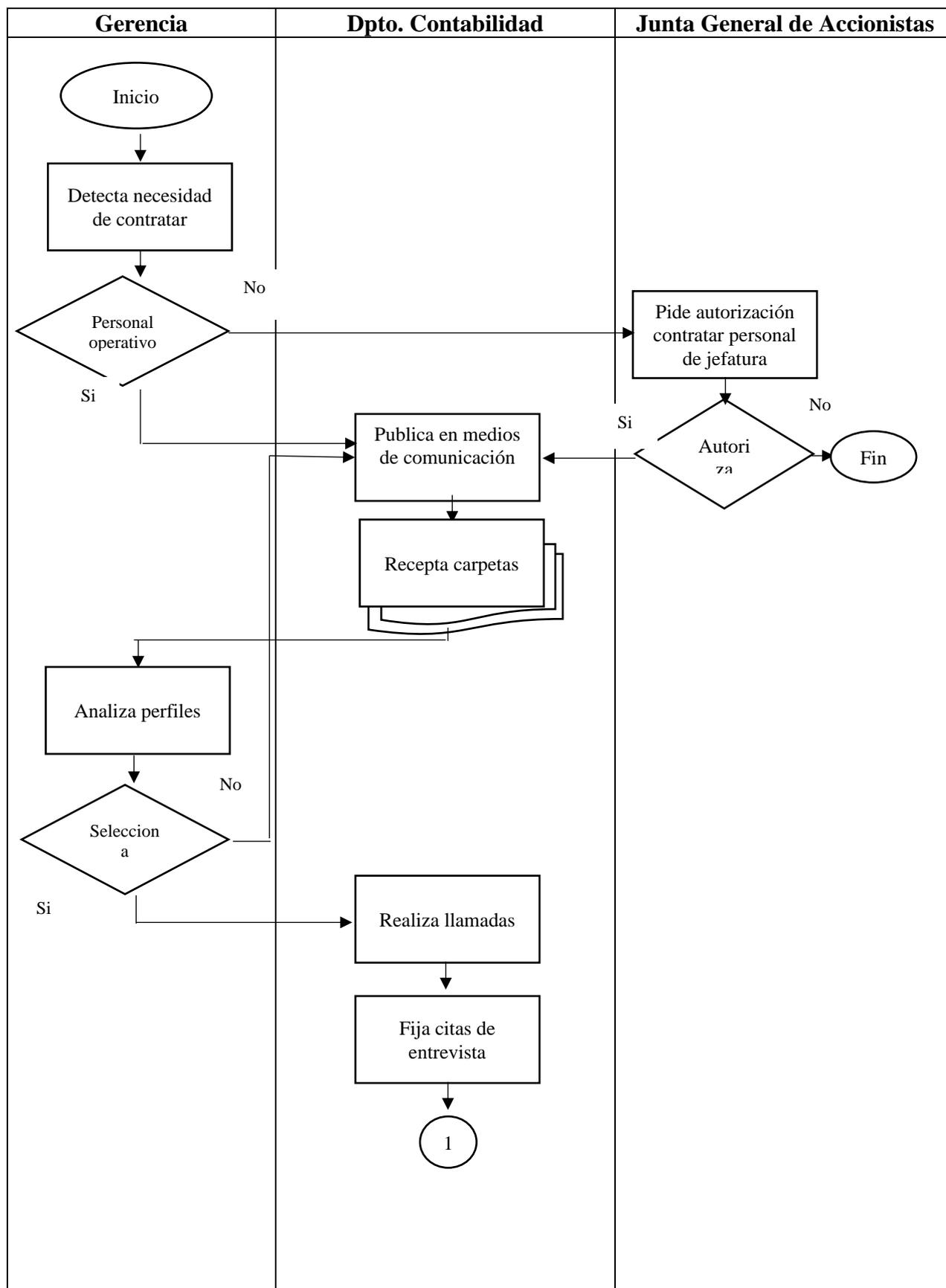
FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

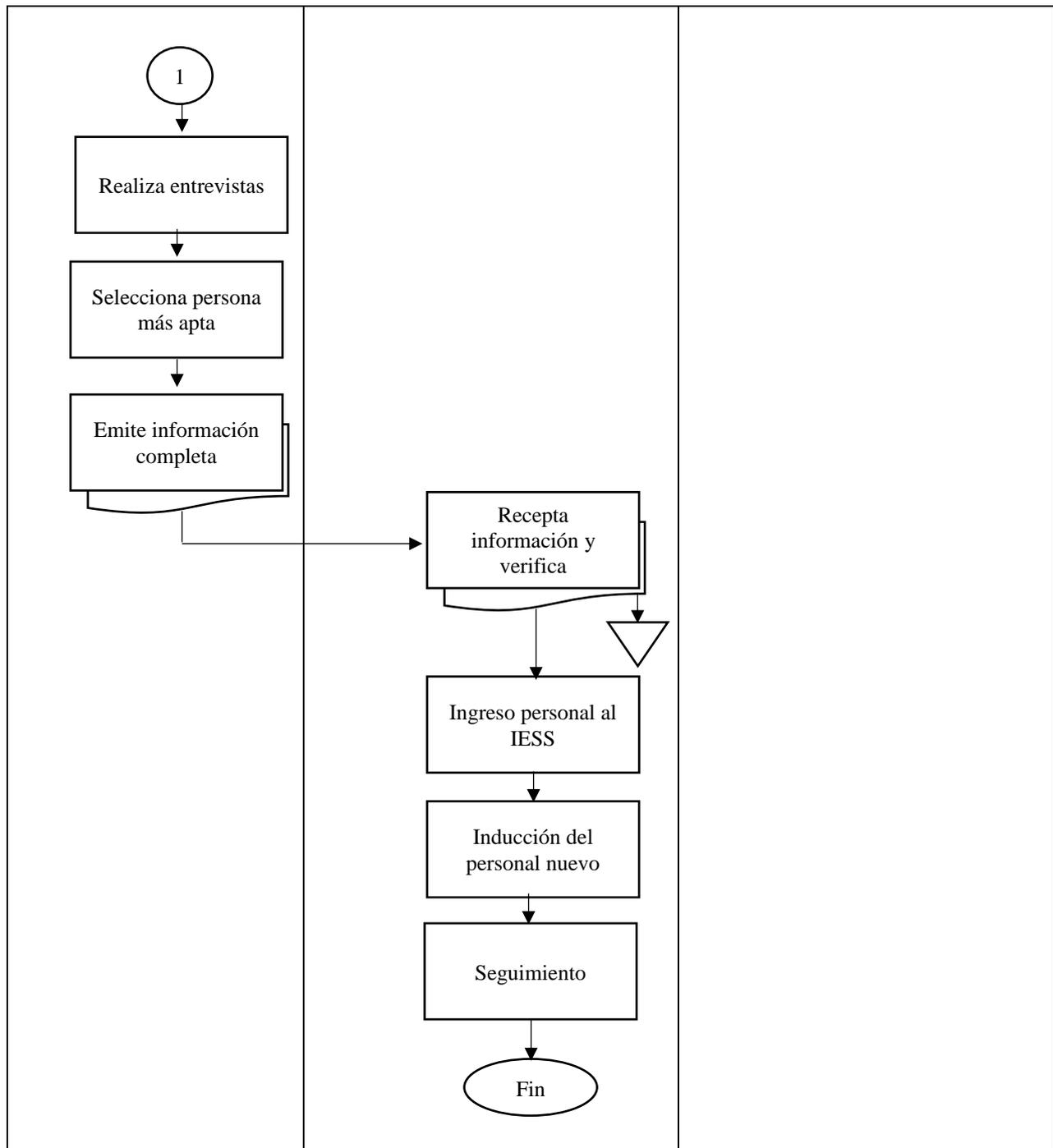
	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón		
	<b>Nombre del proceso</b>	Reclutamiento de personal	
	<b>Lider del proceso</b>	Gerente	
	<b>Documentos habilitantes</b>	➤ Contrato	
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Detecta la necesidad de contratar	Gerencia	
2	Analiza que tipo de personal necesita		
3	Expone a la junta de accionistas		
4	Publica en medios de comunicación la necesidad de personal	Dpto. Contabilidad	
5	Recepta carpetas de aspirantes		
6	Analiza los perfiles	Gerencia	
7	Selecciona los más aptos		
8	Fija citas para la respectiva entrevista	Dpto. Contabilidad	
9	Realiza las entrevistas	Gerencia	
10	Selecciona a la persona que cumpla con los requerimientos		
11	Contacta a la persona	Dpto. Contabilidad	
12	Firma el contrato	Gerencia	
13	Ingreso de personal al IESS	Dpto. Contabilidad	
14	Inducción	Dpto. Contabilidad	
15	Seguimiento	Dpto. Contabilidad	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

Figura N° 42

## Proceso reclutamiento de personal





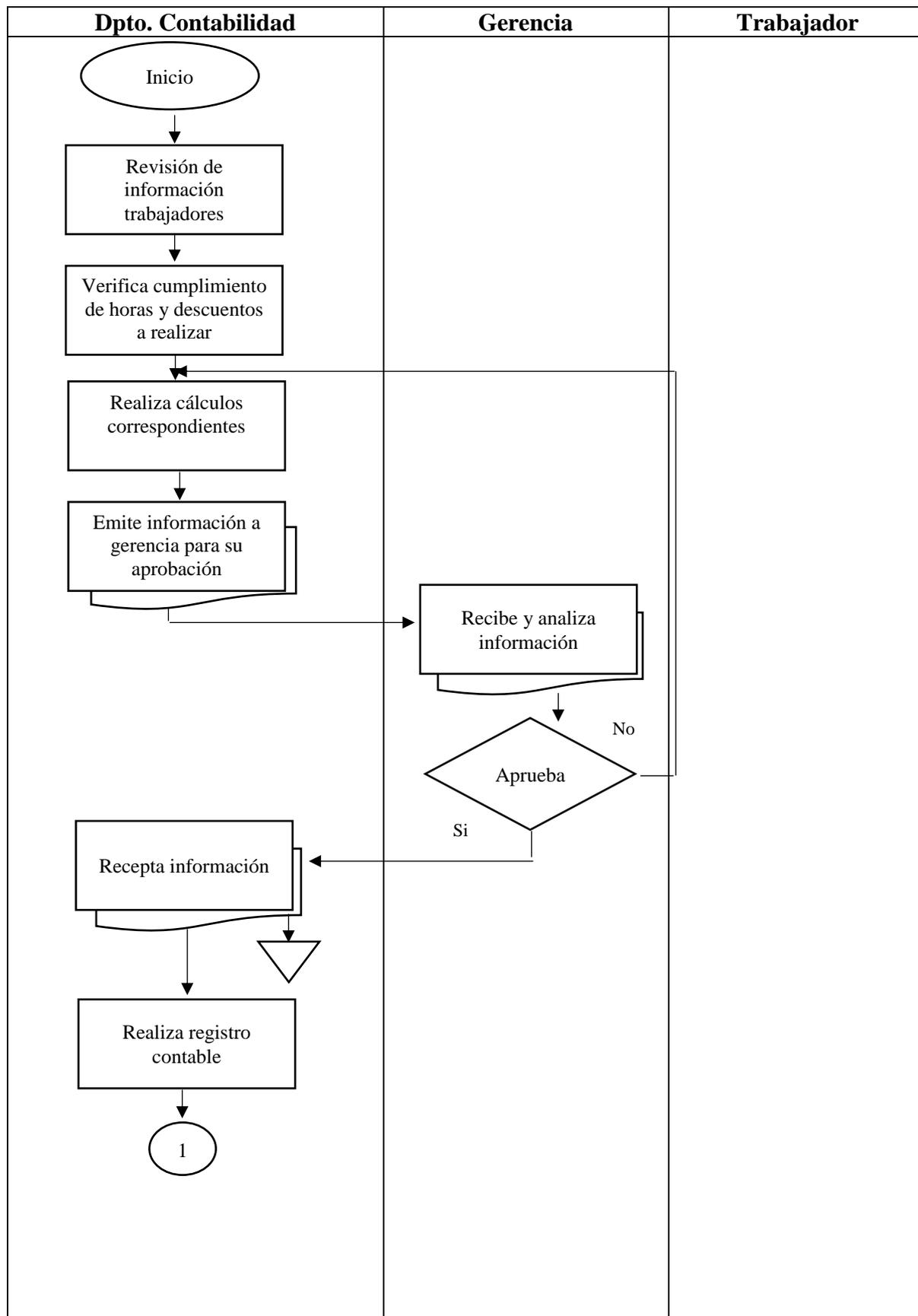
FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

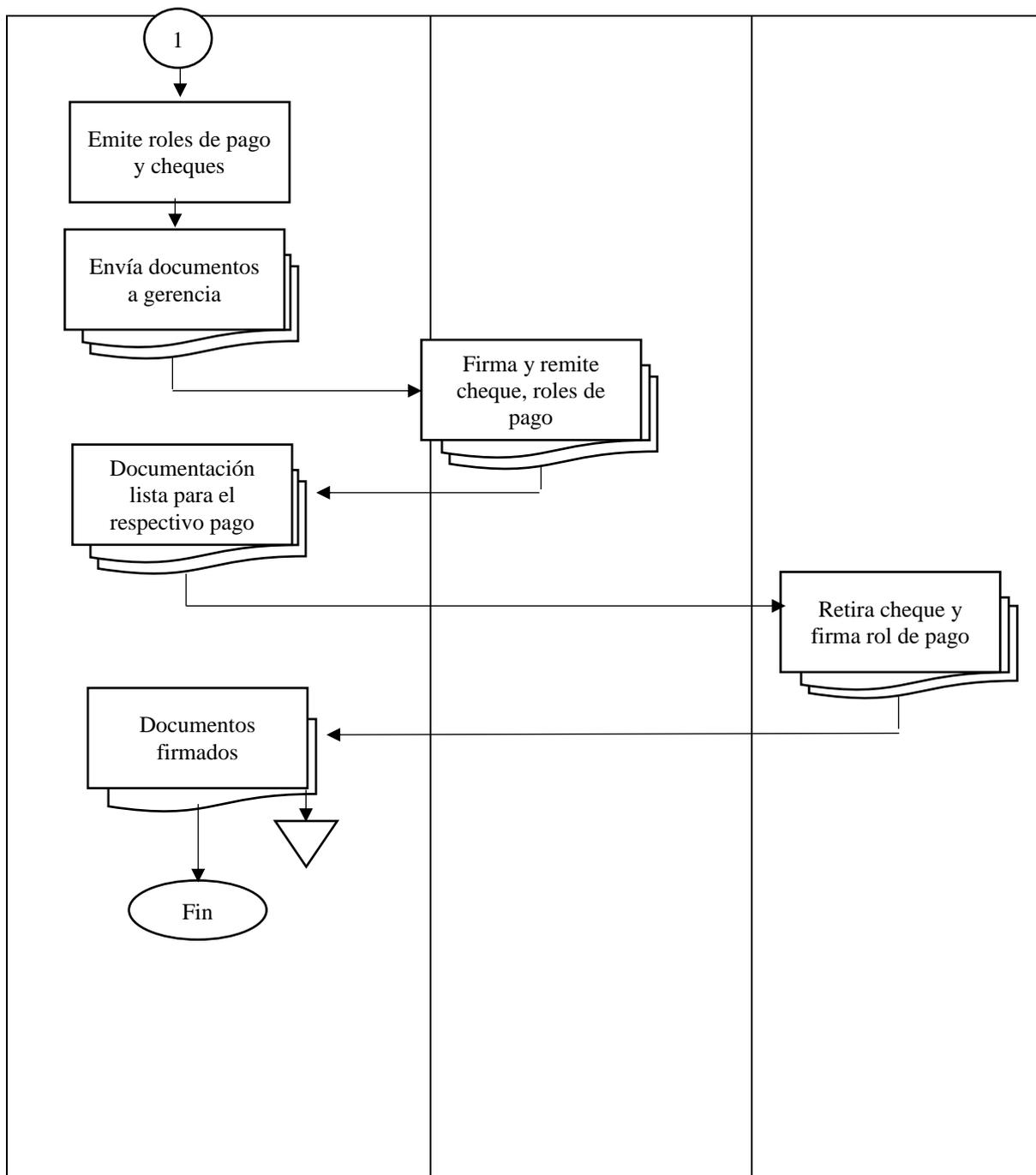
	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>Nombre del proceso</b>	Pago de nómina
	<b>Líder del proceso</b>	Contador
	<b>Documentos habilitantes</b>	➤ Rol de pagos ➤ Cheque
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Revisa la información de los empleados	Dpto. Contabilidad
2	Verifica el cumplimiento de las horas de trabajo	
3	Realiza los cálculos correspondientes	
4	Analiza los valores obtenidos	Gerencia
5	Aprueba los valores presentados	Gerencia
6	Registra en la contabilidad	Dpto. Contabilidad
7	Imprime los roles de pagos	Dpto. Contabilidad
8	Realiza los cheques	Dpto. Contabilidad
9	Entrega el cheque y el Rol de pagos	Dpto. Contabilidad
10	Recepta las firmas en los roles de pago por parte de los empleados	
11	Archiva la documentación	Dpto. Contabilidad
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>
		<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

Figura N° 43

Procesos para pago de nómina





FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

## Documentos habilitantes procedimiento pago de nómina (Propuesto)

Tabla N° 44

## Rol de pagos individual

		Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda.	
		Rol de pagos individual	
Mes		Año	
Empleado			
Cédula			
INGRESOS		DESCUENTOS	
Detalle	Valor	Detalle	Valor
Total		Total	
Ingresos – Descuentos = Total a pagar			
<hr/> Firma gerente		<hr/> Firma trabajador	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	

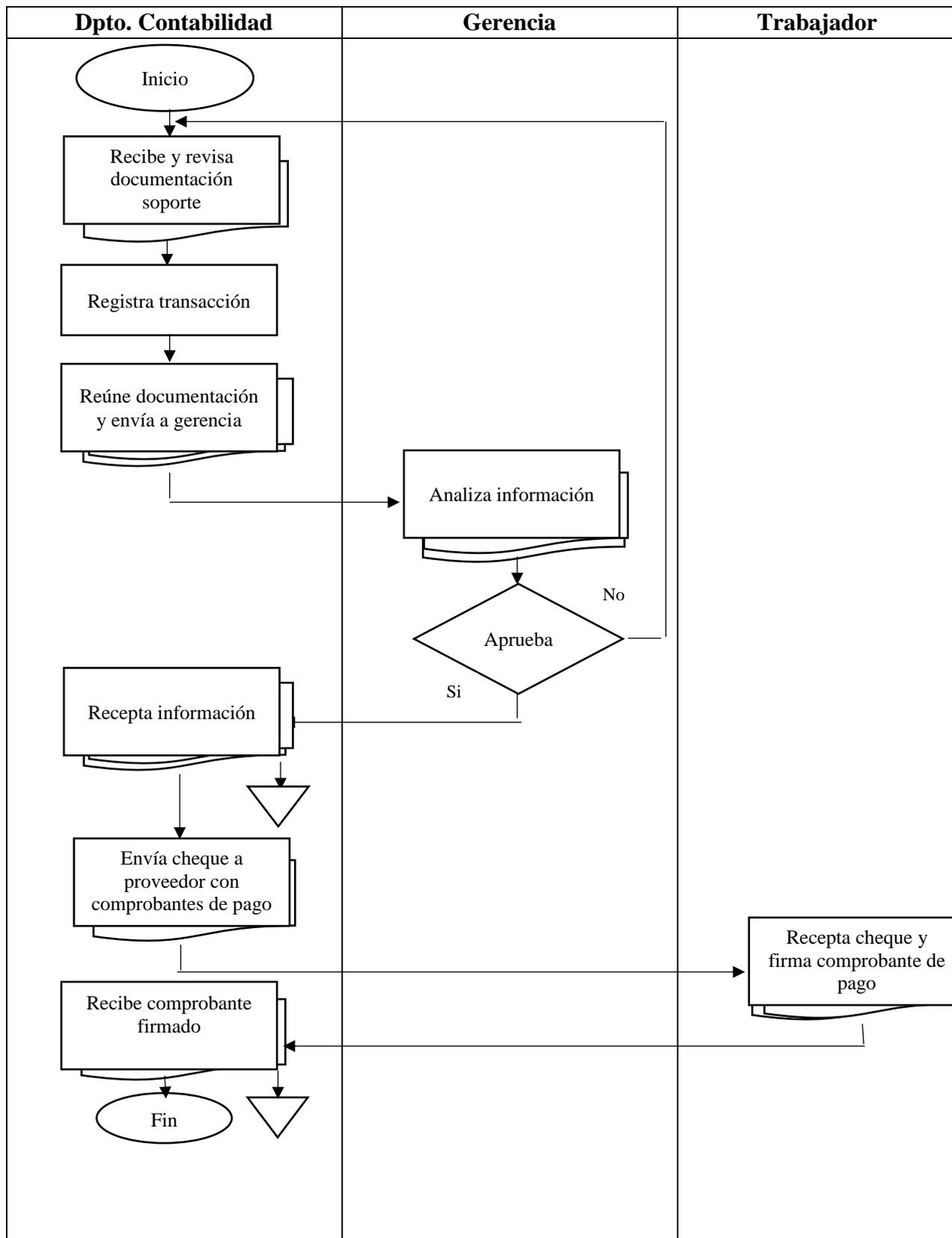
FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CÍA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>Nombre del proceso</b>	Pago a proveedor
	<b>Líder del proceso</b>	Contador
	<b>Documentos habilitantes</b>	➤ Factura ➤ Comprobante de pago
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recibe y revisa documentos soporte para el pago	Dpto. Contabilidad
2	Registra la transacción en la contabilidad	
3	Entrega información necesaria a gerencia para su aprobación	
4	Analiza la información	Gerencia
5	Aprobación del pago	
6	Elaboración del cheque	Dpto. Contabilidad
7	Firma el representante legal	Gerencia
8	Emisión del cheque	Dpto. Contabilidad
9	Firma comprobante de pago	Proveedor
10	Registro el pago realizado en la contabilidad	Dpto. Contabilidad
11	Archivo de documentación	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>
		<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

Figura N° 44

Proceso pago a proveedores



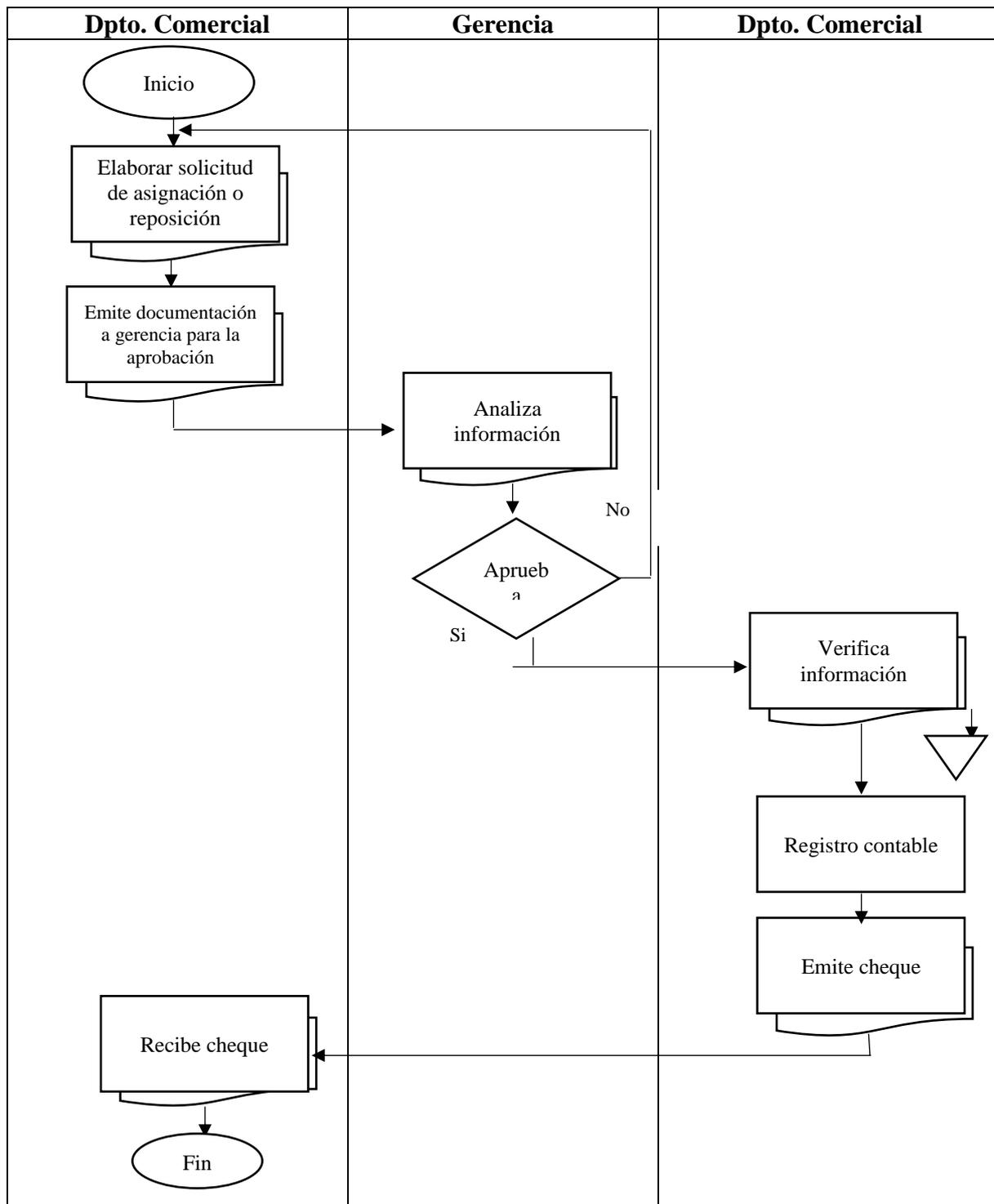
FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>Nombre del proceso</b>	Manejo de caja chica
	<b>Líder del proceso</b>	Jefe Dpto. Comercial
	<b>Documentos habilitantes</b>	➤ Solicitud de asignación de caja chica ➤ Cheque
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de solicitud para asignación o reposición de valor de caja chica con sus respectivos comprobantes	Dpto. Contabilidad Gerencia
2	Revisión y aceptación de solicitud	Gerencia
3	Asigna valor de caja chica	
4	Registro contable del valor asignado	Dpto. Contabilidad
5	Emite recibos y cheque de valor caja chica	Dpto. Contabilidad
6	Recibe documentación	Dpto. Comercial
7	Revisa la información	Dpto. Comercial
8	Acepta las responsabilidades asignadas	Dpto. Comercial
9	Firma el recibo	Dpto. Comercial
10	Archivo de documentación	Dpto. Contabilidad
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>
		<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

Figura N° 45

## Proceso de caja chica



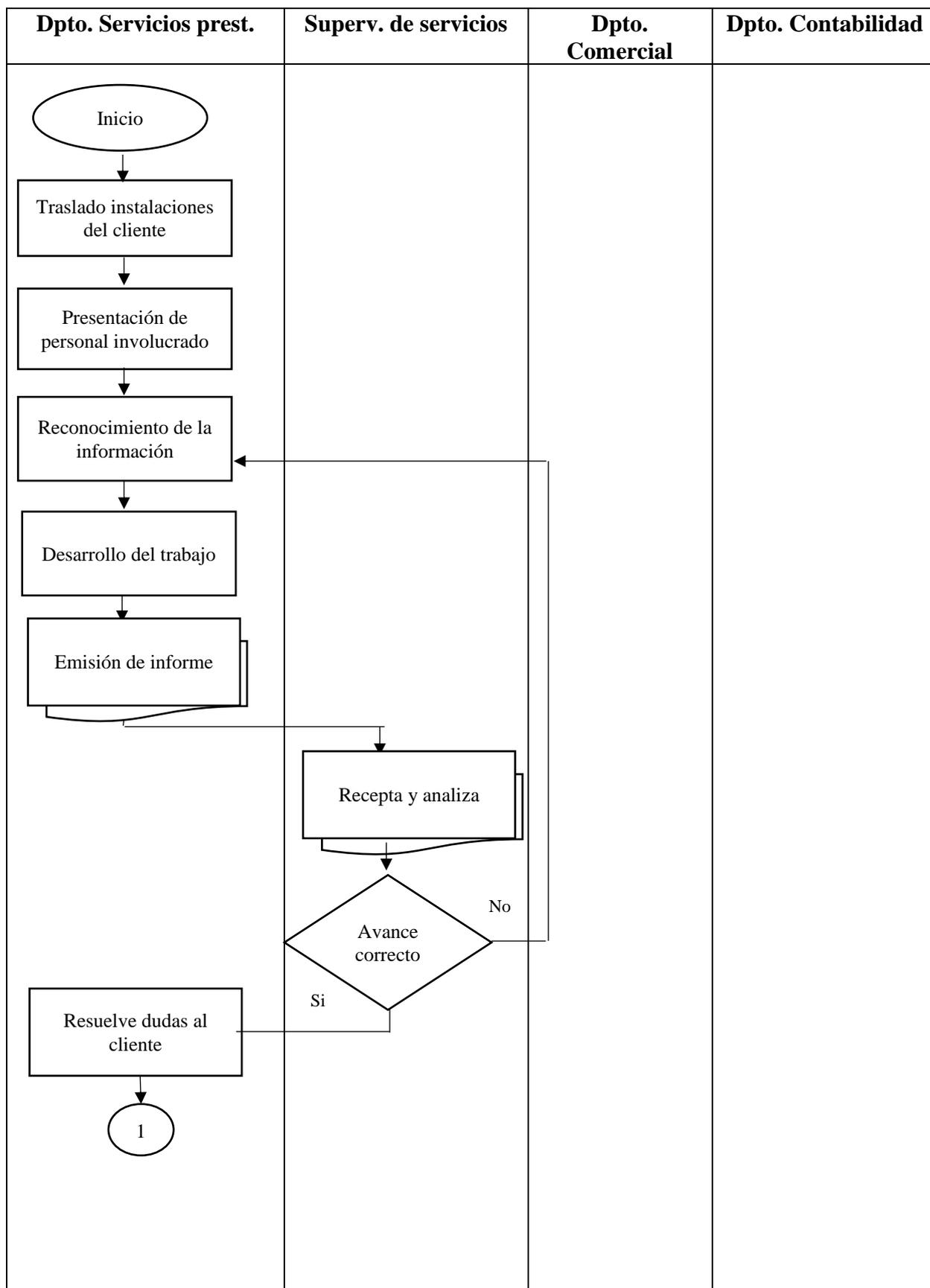
FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

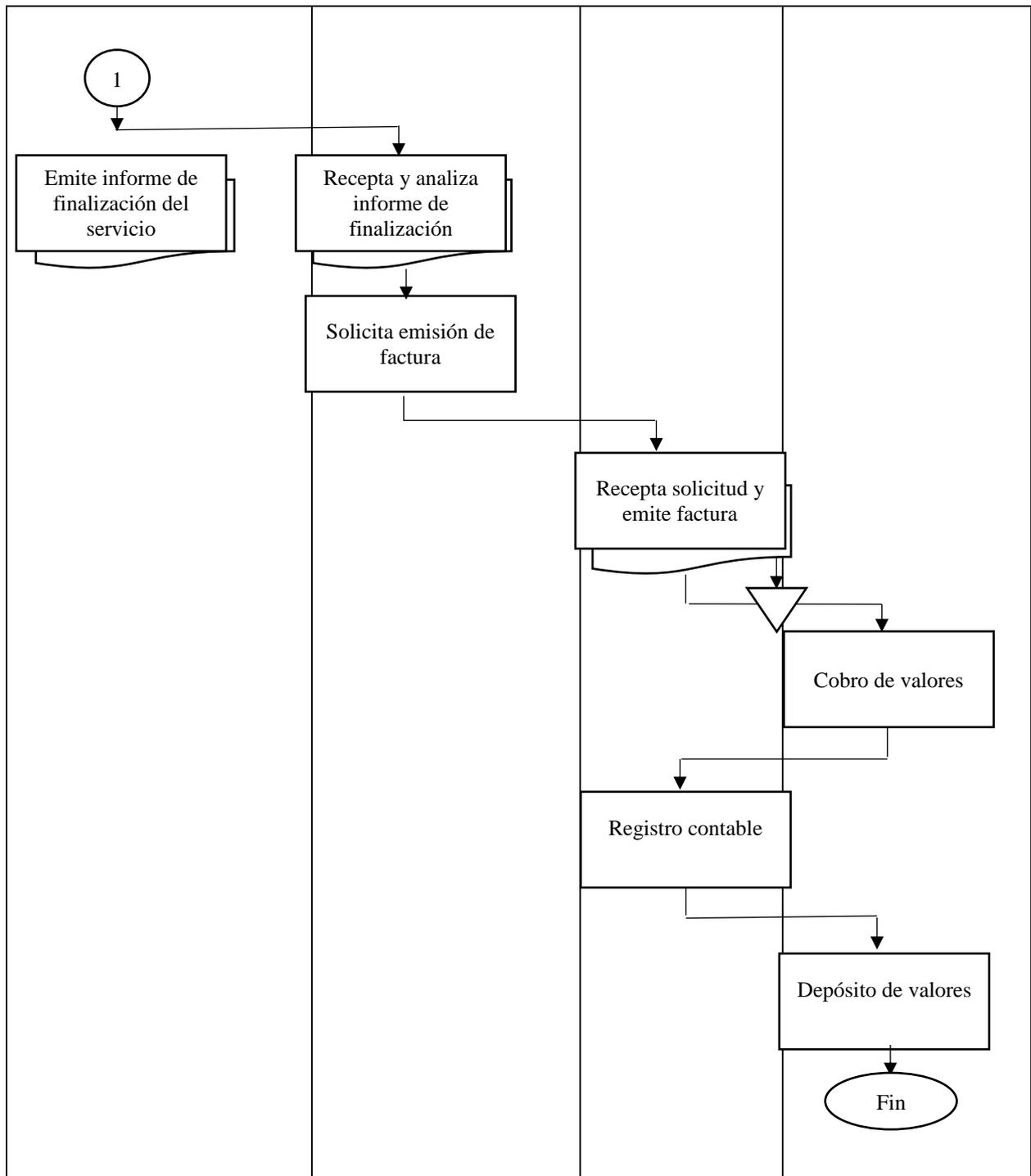
	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>Nombre del proceso</b>	Prestación de servicios
	<b>Líder del proceso</b>	Supervisor de servicios
	<b>Documentos habilitantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe semanal de avance</li> <li>➤ Informe finalización de servicios</li> <li>➤ Solicitud emisión de factura</li> <li>➤ Factura</li> </ul>
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Traslado a las instalaciones del cliente	Departamento servicio prestado
2	Presentación del personal involucrado	
3	Reconocimiento de la información	
4	Desarrollo del trabajo	
5	Emisión de informes de avance	
6	Revisión de informes	Supervisor de servicios
7	Resolver dudas de los clientes	Departamento servicio prestado
8	Emitir informe de finalización del servicio	
9	Revisar informe y solicitar emisión de factura	Supervisor de servicios
10	Emitir factura al cliente	Dpto. Contabilidad
11	Cobro del servicio	Dpto. Comercial
12	Realiza registros contables	Dpto. Contabilidad
13	Depósito de valores recaudados	Dpto. Comercial
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>
		<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

Figura N° 46

## Proceso prestación de servicios





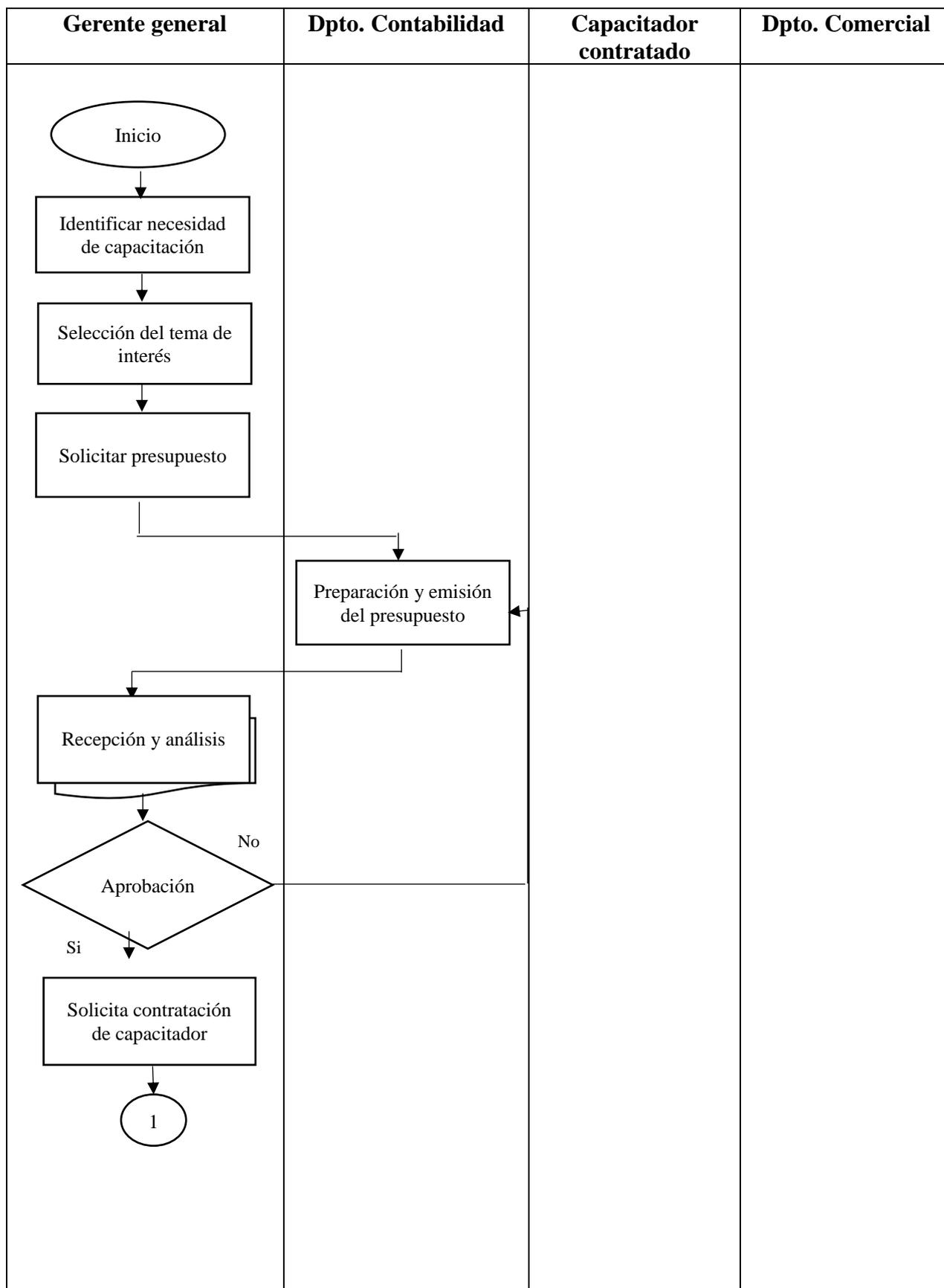
FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

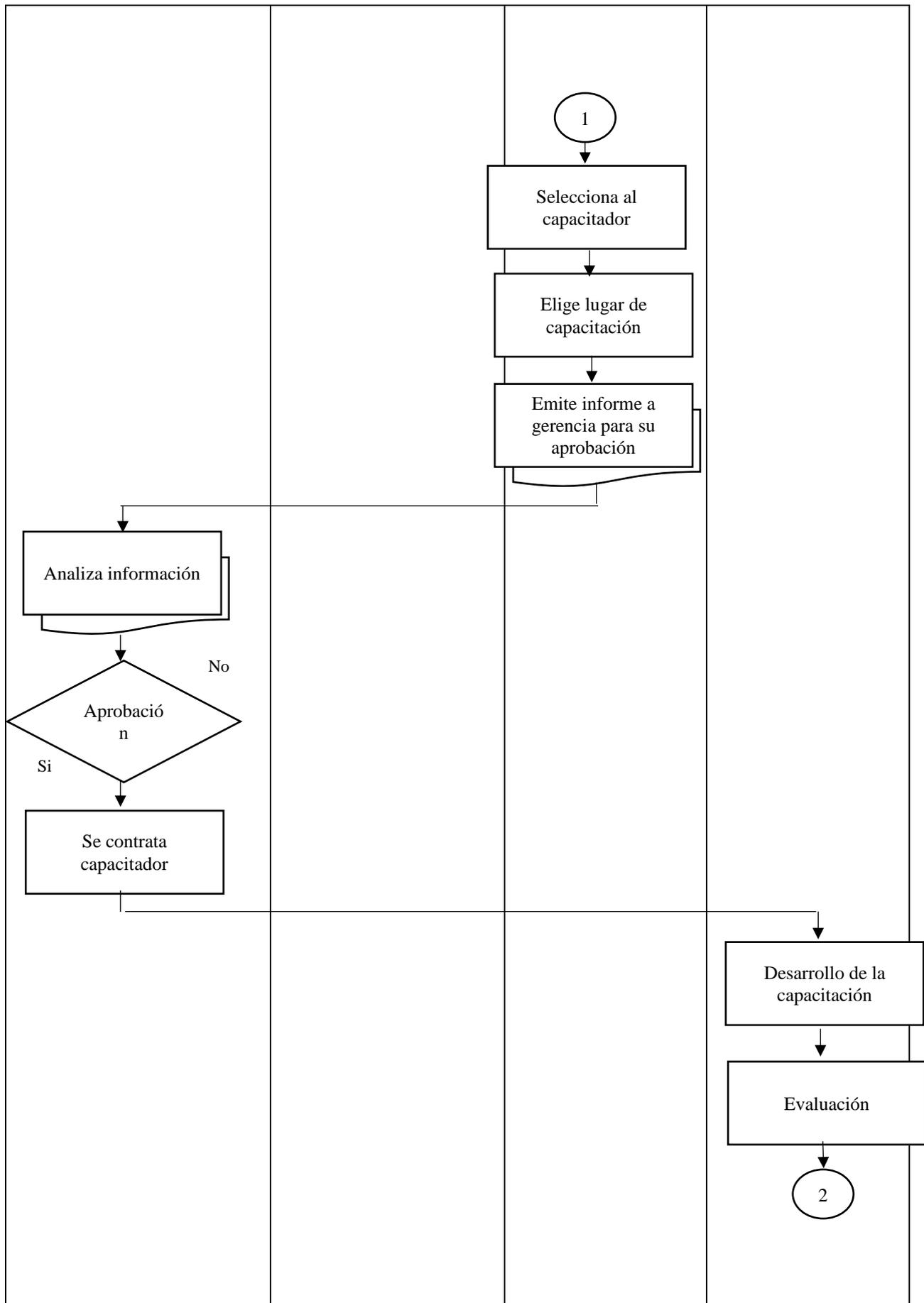
	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón		
	<b>Nombre del proceso</b>	Capacitación empleados	
	<b>Líder del proceso</b>	Gerente general	
	<b>Documentos habilitantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto</li> <li>➤ Informe de posibles capacitadores</li> <li>➤ Factura</li> </ul>	
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1	Identificar la necesidad de capacitación	Gerente general	
2	Seleccionar el tema de interés		
3	Designar un presupuesto	Dpto. Contabilidad	
4	Selección del capacitador	Dpto. Comercial	
5	Selección del lugar de la capacitación		
6	Aprobación del capacitador y lugar	Gerente general	
7	Realizar la capacitación	Capacitador contratado	
8	Evaluar al personal		
9	Emitir certificados		
10	Recepción de factura	Dpto. Contabilidad	
11	Pago al capacitador	Dpto. Comercial	
12	Registro de transacción	Dpto. Contabilidad	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

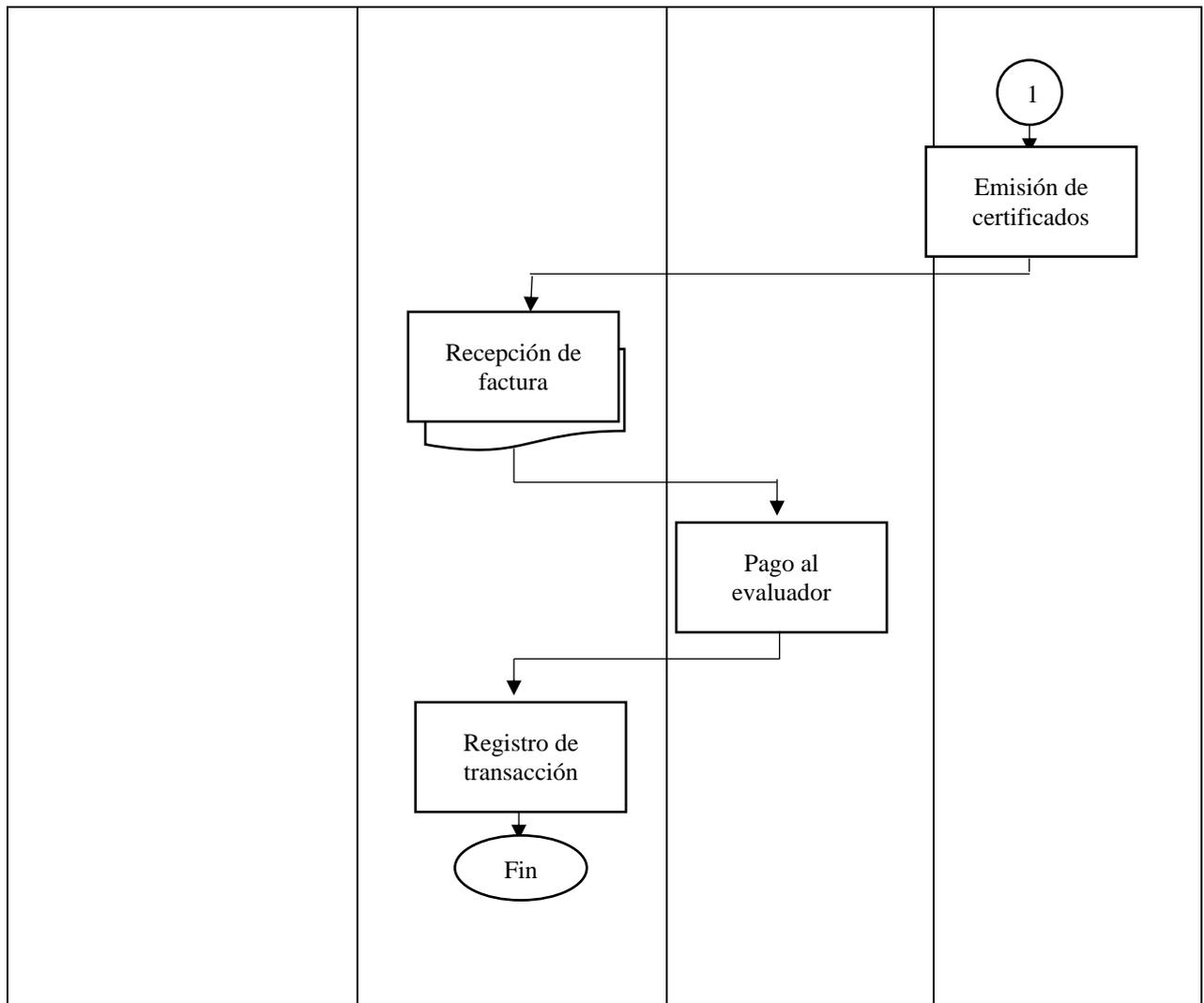
FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

Figura N° 47

## Proceso capacitación personal







FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### 3.6. Aspectos financieros

#### 3.6.1. Plan de cuentas

El catálogo contiene cuentas contables del activo, pasivo, patrimonio, ingreso y gastos necesarias para llevar la contabilidad de la empresa, en forma de listado se codifican cada una de las cuentas madres con sus respectivas subcuentas mismas que deben ser flexibles para su constante ajuste, esto ayudara al correcto registro de las transacciones facilitando así el trabajo del departamento de contabilidad. A continuación se presenta el plan de cuentas propuesto para empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda.

#### PLAN DE CUENTAS

CUENTA	DESCRIPCIÓN
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>101</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
<b>10101</b>	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>
1010101	CAJA
1010102	BANCOS
<b>10102</b>	<b>DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR</b>
1010201	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS
1010202	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS
<b>10103</b>	<b>(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO</b>
<b>10104</b>	<b>INVENTARIOS</b>
<b>10105</b>	<b>SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS</b>
1010501	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO
1010502	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO
1010503	ANTICIPOS A PROVEEDORES
1010504	OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS
<b>10106</b>	<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>
1010601	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)
1010602	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.)
1010603	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA
<b>102</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>
<b>10201</b>	<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>
1020101	MUEBLES Y ENSERES
1020102	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1020103	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

1020104	(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>201</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
<b>20101</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>
2010101	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES LOCALES
2010102	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR ACCIONISTAS
<b>20102</b>	<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>
2010201	SUELDOS POR PAGAR
2010202	IMPUESTOS POR PAGAR
2010203	IESS POR PAGAR
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>
<b>301</b>	<b>CAPITAL</b>
30101	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO
30102	(-) CAPITAL SUSCRITO NO PAGADO, ACCIONES EN TESORERÍA
<b>302</b>	<b>RESERVAS</b>
30201	RESERVA LEGAL
30202	RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA
<b>303</b>	<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>
30301	GANACIAS ACUMULADAS
30302	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS
<b>304</b>	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>
30401	GANANCIA NETA DEL PERIODO
30402	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO
<b>4</b>	<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
4101	VENTA DE BIENES
4102	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
410201	SERVICIO CONTABLE
410202	SERVICIO FINANCIERO
410203	SERVICIO TRIBUTARIO
410204	SERVICIO DE TALENTO HUMANO
410205	SERVICIO ADMINISTRATIVO
410206	SERVICIO LEGAL
410207	SERVICIO DE AUDITORÍA
410208	SERVICIO INFORMÁTICO
4103	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
42	GANANCIA BRUTA
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
5101	GASTOS
510101	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES
510102	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL
510103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES
510105	REMUNERACIONES A OTROS TRABAJADORES AUTÓNOMOS
510106	ARRENDAMIENTO OPERATIVO
510107	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
510108	GASTOS DE GESTIÓN
510109	GASTOS DE VIAJE

510110	AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES
510111	DEPRECIACIONES

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### **3.6.2. Dinámica de cuentas**

En este punto se procederá a realizar la dinámica de las cuentas consideradas más importantes, con dinámica se refiere a especificar los movimientos que tiene la cuenta, en qué casos son cuentas de débito o de crédito y sus respectivas políticas para su adecuado manejo.

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	ACTIVOS
	<b>CÓDIGO</b>	1
<b>DEFINICIÓN</b> Activo es un recurso controlado por la empresa, como resultado de sucesos pasados, del que la misma espera obtener en el futuro, beneficios económicos.		
<b>DINÁMICA</b> Esta cuenta se registra en el lado del débito a excepción de las depreciaciones acumuladas respectivas para cada equipo, maquinaria, herramientas u otro objeto sujeto de depreciación y la provisión para cuentas incobrables.		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recaudación de dinero ya sea de forma líquida, transferencias bancarias o documentado.</li> <li>➤ Cuentas pendientes de cobro.</li> <li>➤ Compra de propiedad planta y equipo.</li> <li>➤ Desembolso por pagos anticipados.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de obligaciones contraídas.</li> <li>➤ Pagos anticipados concluidos.</li> <li>➤ Deterioro total de propiedad planta y equipo excepto terreno.</li> </ul>
<b>NORMATIVA</b>  <b>APLICABLE</b>	NIIF para PYMES  Sección 1: Presentación de estados financieros.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	ACTIVOS CORRIENTES
	<b>CÓDIGO</b>	101
<b>DEFINICIÓN</b> Estos activos se consideran corrientes porque existe la posibilidad de convertirse en dinero líquido en un periodo de corto plazo y de esta manera cancelar las obligaciones pendientes que tiene la empresa.		
<b>DINÁMICA</b> Esta cuenta es de carácter deudor y es la que determina la liquidez y solvencia que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones.		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recaudación de dinero ya sea de forma líquida, transferencias bancarias o documentado.</li> <li>➤ Cuentas pendientes de cobro.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de obligaciones contraídas.</li> <li>➤ Recaudación por cuentas y documentos pendientes de cobro.</li> </ul>
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para PYMES	
<b>APLICABLE</b>	Sección 1: Presentación de estados financieros.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO
	<b>CÓDIGO</b>	10101
	<b>SUBCUENTAS</b>	➤ CAJA ➤ BANCOS
<b>DEFINICIÓN</b> <p>Estos activos se presentan jerárquicamente considerando la posibilidad de convertirse en liquidez en un corto tiempo (menor a un año). En la cuenta caja se registra el dinero en efectivo proveniente de recaudación por prestación de servicios, de preferencia en moneda nacional y desembolsos de dinero para la adquisición de alguna necesidad prioritaria para la empresa. En la cuenta bancos se registra los valores recaudados en cheque a la vista mediante la apertura de una cuenta corriente, misma que respaldara las negociaciones significativas que realiza la empresa.</p>		
<b>POLÍTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Todo registro contable relacionado con el movimiento de caja tiene que estar respaldado por su respectiva documentación.</li> <li>➤ Todos los documentos que respalden depósitos efectuados en las cuentas de la empresa deberán ser fotocopiados y el original se entregará a la contadora.</li> <li>➤ Los depósitos de efectivo deberán ser realizados mínimo con el apoyo de otra persona por seguridad.</li> <li>➤ Valor mínimo de desembolso de dinero de caja \$ 10 dólares americanos.</li> <li>➤ Para la emisión de cheques tendrán firmas mancomunadas entre el gerente general presidente y contador.</li> <li>➤ Para mayor seguridad se recibirán cheques certificados.</li> <li>➤ El gerente general solicitará conciliaciones bancarias sorpresivas para conocer si el manejo de la cuenta bancos está siendo llevado adecuadamente.</li> <li>➤ El contador deberá mantener un auxiliar individual para el manejo económico de cada cuenta corriente o de ahorro que posea la empresa por cada institución financiera.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para el manejo de esta cuenta existirá dos responsables para la debida autorización, manejo y registro de las cuentas caja y bancos.</li> </ul>		

- Deberán realizar conciliaciones y arqueos de caja para mantener un control del manejo de dichas cuentas.
- Las recaudaciones de dinero recibidas serán depositadas al finalizar el día o por fuerza mayor a más tardar al día siguiente a primera hora, en caso de fines de semana o feriados, tendrán que ser depositados inmediatamente al siguiente día hábil en horas de la mañana.

### **DINÁMICA**

Esta cuenta es de carácter deudor y representa todos los recursos que pueden hacerse líquidos inmediatamente o en un corto plazo, de los cuales se puede disponer casi de forma inmediata. En esta cuenta se registra el valor del dinero en efectivo, cheque o tarjeta de crédito, el cual al momento de su apertura aumentará su saldo por él debe y disminuirá por el haber al momento de realizar los desembolsos por pago de obligaciones contraídas o cualquier otro concepto aprobado por la gerencia y destinado para el beneficio de la empresa.

<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recaudación por el cobro de servicios prestados.</li> <li>➤ Recaudación por el cobro de cuentas pendientes de los clientes.</li> <li>➤ Apertura de otras cuentas bancarias.</li> <li>➤ Por cheques anulados una vez que estos ya hayan sido emitidos.</li> <li>➤ Transferencias bancarias directas de clientes.</li> <li>➤ Cualquier otra operación que represente el aumento de las cuentas caja y bancos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de obligaciones o cualquier otro concepto.</li> <li>➤ Adquisición de suministros</li> <li>➤ Pago servicios básicos</li> <li>➤ Pago de sueldos y salarios a empleados, y demás obligaciones de ley.</li> <li>➤ Cualquier desembolso de dinero que represente la disminución de las cuentas caja y bancos</li> </ul>

**NORMATIVA** NIIF para PYMES - Marco conceptual

**APLICABLE** Sección 7: Estado de flujo de efectivo

**Elaborado por:**

**Revisado por:**

**Autorizado por:**

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR
	<b>CÓDIGO</b>	10102
	<b>SUBCUENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS</li> <li>➤ DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS</li> </ul>
<b>DEFINICIÓN</b> Esta cuenta pertenece a los activos corrientes y representan las obligaciones a corto y largo plazo que tienen los clientes y empleados con ZUORPACE, por motivo de adquisición de los servicios.		
<b>POLÍTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El registro contable se lo hará unas veces concedido el crédito al cliente o persona relacionada.</li> <li>➤ Los valores adeudados serán cobrados en forma monetaria (dólares).</li> <li>➤ Se realizará una investigación previa sobre antecedentes de pago de los clientes.</li> <li>➤ Se firmará una letra de cambio y se solicitará la documentación necesaria para respaldar los créditos otorgados a los clientes.</li> <li>➤ Se otorgará máximo quince días de plazo para que los clientes cumplan con sus obligaciones contraídas con la empresa. Se verificará física y documentalmente el lugar de vivienda del deudor.</li> <li>➤ Los créditos concedidos a empleados serán descontados en cada rol de pago dependiendo del monto adeudado.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realizará revisión de los documentos que respaldan cada crédito concedido.</li> <li>➤ Para un mejor control se necesita de apoyo de registros auxiliares para cada cliente y persona relacionada.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Es un activo corriente que tiene un derecho de cobranza sobre cualquier servicio prestado a los clientes o personas relacionadas, que puede ser cobrado en corto o largo plazo y en efectivo.		
<b>DÉBITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incremento de los créditos a los clientes o a personas relacionadas por prestación de servicios.</li> </ul>		<b>CRÉDITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cobro a los clientes o a personas relacionadas por crédito concedido.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIIF para PYMES - Marco conceptual Sección 7: Estado de flujo de efectivo	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES
	<b>CÓDIGO</b>	10103
<b>DEFINICIÓN</b> Esta cuenta es de naturaleza deudora, aunque representa una disminución en cuentas por cobrar, esta es considerada como una estrategia para prevenir el incumplimiento de algunos cobros.		
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se provisionará el 1% del total de la cartera según expresado en la LORTI.</li> <li>➤ Se puede provisionar más de lo que impone la ley, considerando que la diferencia no se considerará deducible.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar si las cuentas incobrables pertenecen a clientes de la empresa.</li> <li>➤ Comprobar que el porcentaje de provisión se cumpla de acuerdo a lo estipulado en la ley.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se considera cuentas incobrables cuando el cliente haya fallecido, sea declarado por un tribunal insolvente, cuando no tenga bienes embargables, por incapacidad física mental, por falta de documentos que justifique la deuda, por prescripción de cobro.</li> </ul>		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valor que va aumentando cuando se provisiona para cuentas por cobrar.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando se usa la provisión para cubrir una deuda que no fue cobrada de algún cliente.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 21 provisiones y contingencias	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b>	
	Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	INVENTARIOS
	<b>CÓDIGO</b>	10104
<b>DEFINICIÓN</b>		
Esta cuenta es de naturaleza deudora y registra el valor del inventario que la empresa ha adquirido para la prestación de servicios específicos.		
<b>POLÍTICA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se deberá registrar en los libros contables una vez adquirido el inventario. Los documentos de respaldo tienen que estar a nombre de la empresa</li> <li>➤ Realizar el conteo de inventario cada 3 meses</li> <li>➤ Aplicar el método promedio ponderado para el registro de los artículos.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los artículos deben ubicarse en un lugar donde se protejan del deterioro físico.</li> <li>➤ Nombrar a un delegado para que sea el responsable del manejo de inventarios.</li> <li>➤ Se realizará cotizaciones antes de adquirir los artículos.</li> <li>➤ Mantener un equilibrio en la existencia de inventarios para evitar el exceso o carencia.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los inventarios son elementos de uso exclusivo para la prestación del servicio informático y se compone por artículos de seguridad como son cámaras filmadoras mismas que son entrelazadas a un ordenador, estos artículos son adquiridos en mínimas cantidades según la necesidad.</li> </ul>		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando se realiza la compra</li> <li>➤ Por devolución</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando se vende en efectivo o crédito</li> <li>➤ Por deterioro</li> <li>➤ Por robo</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES	
	Sección 13 inventarios	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
	<b>CÓDIGO</b>	10105
	<b>SUBCUENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO</li> <li>➤ ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO</li> <li>➤ ANTICIPOS A PROVEEDORES</li> <li>➤ OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS</li> </ul>
<b>DEFINICIÓN</b> Esta cuenta es de naturaleza deudora en donde se registra los pagos anticipados relacionados con las actividades relacionadas directamente con la empresa, dichos pagos deben ser amortizados durante el periodo que se reciben los servicios.		
<b>POLÍTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Una autoridad será la responsable de autorizar para pagos anticipados.</li> <li>➤ El registro de la amortización debe realizarse máximo en los primeros 5 días del mes</li> <li>➤ Al cierre de libros y presentación de balances debe realizarse el ajuste correspondiente al pago anticipado.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los pagos anticipados deben ser destinados a beneficio de la empresa.</li> <li>➤ Se mantendrá auxiliares independientes para el registro de la amortización de cada pago anticipado.</li> <li>➤ Los contratos de los pagos deben ser custodiados por una persona responsable, independiente del registro contable.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Los pagos anticipados se los realiza según las necesidades de la empresa y estos pueden estar relacionados con el pago de arriendo, sueldos, seguros, anticipos, entre otros.		
<b>DÉBITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago anticipado por arriendos</li> <li>➤ Pago anticipado por seguros</li> <li>➤ Pago anticipado a los empleados o proveedores</li> <li>➤ Cualquier otro pago anticipado relacionado con el giro del negocio</li> </ul>		<b>CRÉDITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Amortización mensual del pago anticipado</li> <li>➤ Ajuste</li> <li>➤ Devolución del valor</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIIF para PYMES	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b>	
	Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
	<b>CÓDIGO</b>	10106
<b>SUBCUENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)</li> <li>➤ CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I.R.)</li> <li>➤ ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA</li> </ul>	
<b>DEFINICIÓN</b>		
<p>Esta cuenta es de naturaleza deudora corriente puesto que por las actividades de la empresa, se incurre en compras que generan créditos tributarios a favor de la misma; así como también el anticipo del impuesto a la renta que permite desembolsar dinero de forma parcial para no restar liquidez a la entidad.</p>		
<b>POLÍTICAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Todas las compras efectuadas por la empresa tienen que ser respaldadas por su respectiva factura a nombre de la empresa.</li> <li>➤ El anticipo del impuesto a la renta deberá realizárselo en el mes de septiembre de acuerdo al noveno dígito del RUC.</li> <li>➤ El envío de la declaración no debe sobrepasar la fecha límite que impone el Servicio de Rentas Internas.</li> <li>➤ Verificar la validez de la factura.</li> <li>➤ Todas las facturas y respaldos deben ser archivadas durante 7 años.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar que la empresa no tenga obligaciones tributarias contraídas con el órgano regulador.</li> <li>➤ Comprobar que las declaraciones sean realizadas en las fechas estipuladas por la ley.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
<p>El registro y existencia de estas cuentas benefician a la empresa puesto que disminuyen el impuesto a pagar, por lo que se debe llevar el correcto registro y archivo de las facturas.</p>		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando el valor del IVA en compras es mayor al valor del IVA en ventas.</li> <li>➤ Cuando se efectúa el pago del anticipo del impuesto a la renta.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando se efectúa el pago total del impuesto a la renta.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIIF para PYMES	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadora

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	ACTIVOS NO CORRIENTES
	<b>CÓDIGO</b>	102
<b>DEFINICIÓN</b> Estos activos tienen una vida útil a largo plazo son tangibles y otros son intangibles debido a los pagos anticipados, depreciaciones acumuladas, se los usa en su mayoría para actividades administrativas de la empresa.		
<b>POLÍTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro oportuno de los bienes muebles e inmuebles adquiridos.</li> <li>➤ Realizar las depreciaciones correspondientes a cada bien muebles de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.</li> <li>➤ Dar de baja los bienes que han concluido con su vida útil, permaneciendo registrados en los libros contables con el valor de \$ 1 dólar americano.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Las cuentas consideradas no corrientes hacen referencia a que no pueden enajenarse en un periodo menor a un año, y que son necesarios para el desarrollo de las actividades.		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adquisición de bienes muebles e inmuebles.</li> <li>➤ Aumento del valor del bien inmueble.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Venta de bienes muebles e inmuebles.</li> <li>➤ Deterioro total de los bienes muebles.</li> <li>➤ Disminución del valor de los bienes muebles.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIIF para PYMES Sección 1: Presentación de los estados financieros Sección 17: Propiedades, plantas equipos. Sección 29: Arrendamientos	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b>	
	Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
	<b>CÓDIGO</b>	10201
<b>SUBCUENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ MUEBLES Y ENSERES</li> <li>➤ EQUIPO DE COMPUTACIÓN</li> <li>➤ (-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</li> <li>➤ (-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</li> </ul>	
<b>DEFINICIÓN</b>		
Cuenta que pertenece a activos no corrientes y embarca todo los bienes muebles e inmuebles de gran valor referente, que son de propiedad de la empresa destinados para el uso exclusivo de la empresa.		
<b>POLÍTICA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se depreciará cada año el valor correspondiente a cada bien de acuerdo a lo establecido en la Ley de Régimen Tributario.</li> <li>➤ Los bienes muebles e inmuebles serán registrados inmediatamente al momento de su adquisición.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprobar que las compras y ventas de propiedad planta y equipo deben tener su documento legal de respaldo.</li> <li>➤ Evidenciar que la adquisición y venta de propiedad planta y equipo sea facultado por una autoridad superior.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
Propiedad planta y equipo contiene todos los bienes que la empresa necesita para empezar y mejorar su servicio.		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adquisición de muebles de oficina.</li> <li>➤ Adquisición de computadores</li> <li>➤ Compra de suministros de oficina</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Venta de algún equipo perteneciente a la empresa.</li> <li>➤ Registro de la depreciación de cada bien mueble e inmuebles.</li> <li>➤ Registro del deterioro de los bienes muebles.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIIF para PYMES Sección 1: Presentación de los estados financieros Sección 17: Propiedades, plantas equipos. Sección 29: Arrendamientos	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	PASIVOS
	<b>CÓDIGO</b>	2
<b>DEFINICIÓN</b> Es una obligación presente de la entidad como resultado de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.		
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro oportuno de los desembolsos de dinero por concepto de pagos</li> <li>➤ Verificar que la documentación sea verídica y completa</li> <li>➤ Archivo de la documentación</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Esta es de carácter acreedor puesto que representa la disminución de dinero por concepto de obligaciones pendientes de pago que tiene la empresa con personas, instituciones financieras u entes de control a un plazo determinado.		
<b>DÉBITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Obligaciones contraídas con terceras personas para el giro ordinario de la empresa.</li> </ul>		<b>CRÉDITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Por pago de las obligaciones contraídas con terceras personas para el giro ordinario de la empresa.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIIF para PYMES	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	PASIVOS CORRIENTES
	<b>CÓDIGO</b>	201
<b>DEFINICIÓN</b> Se considera pasivos corrientes a todas las obligaciones pendientes de pago que tiene la empresa con terceras personas en un periodo de corto plazo, esto quiere decir que su durabilidad es menor a un año.		
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La obligación no debe sobrepasar el año, de lo contrario será pasivo no corriente.</li> <li>➤ El registro del pago se lo realizara el mismo día del desembolso.</li> <li>➤ Deberá constar con la documentación que corrobore dicho pago.</li> <li>➤ La documentación deberá ser archivada de forma cronológica.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Esta es de carácter acreedor puesto que representa las obligaciones pendientes de pago en menos de un año.		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sueldos por pagas</li> <li>➤ Aporte al IESS por pagar</li> <li>➤ Y demás obligaciones por pagar menores a un año.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando se han cumplido con las obligaciones pendientes en un periodo menor a un año.</li> </ul>
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para PYMES	
<b>APLICABLE</b>	Sección 1: Presentación de estados financieros	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b>	
	Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
	<b>CÓDIGO</b>	20101
<b>SUBCUENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES LOCALES</li> <li>➤ CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR ACCIONISTAS</li> </ul>	
<b>DEFINICIÓN</b>		
Se constituyen obligaciones presentes que provienen de transacciones pasadas realizadas por la entidad y que se consideran de suma importancia para el buen funcionamiento de la misma.		
<b>POLÍTICA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los pagos se realizarán mediante la emisión de cheques y con todos los documentos pertinentes.</li> <li>➤ Los cheques serán emitidos bajo firmas mancomunadas del gerente y contador.</li> <li>➤ Cada pago realizado deberá ser registrado inmediatamente y de forma ordenada.</li> <li>➤ Se emitirá periódicamente informes sobre las obligaciones pendientes y las canceladas.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar que las cuentas y documentos pendientes de pago hayan sido contraídos para beneficios propios de la empresa.</li> <li>➤ Confirmar con los clientes y accionistas los saldos pendientes de pago.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b>		
Esta cuenta es de carácter acreedora son obligaciones que posee la empresa y están relacionadas directamente con las actividades a las que se dedica, los pagos se los realiza acorde a la fecha máxima de pago, por lo que se debe llevar un registro de dichos valores.		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de sueldos a empleados</li> <li>➤ Servicios básicos por pagar</li> <li>➤ Obligaciones contraídas con instituciones financieras menores a un año</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Por obtención de préstamos de instituciones financieras.</li> </ul>
<b>NORMATIVA</b>	NIFF para PYMES	
<b>APLICABLE</b>	Sección 11: Instrumentos financieros básicos	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	SUELDOS POR PAGAR
	<b>CÓDIGO</b>	2010201
<b>DEFINICIÓN</b> Se constituyen obligaciones que la empresa debe cancelar en corto plazo (menor a un año) a los trabajadores por concepto de sueldos.		
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los pagos se realizarán mediante la emisión de cheque individual para cada empleado.</li> <li>➤ Los cheques serán emitidos bajo firmas mancomunadas del gerente y contador.</li> <li>➤ Cada pago realizado deberá ser registrado inmediatamente y de forma ordenada.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener una ficha en donde se mantenga las fechas de pago de sueldos.</li> <li>➤ Corroborar si los sueldos son cancelados a tiempo y en su totalidad.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Esta cuenta es de carácter acreedora porque son obligaciones pendientes de pago a los empleados.		
<b>DÉBITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de sueldos a empleados</li> <li>➤ Obligaciones canceladas por el pago repartición de utilidades.</li> </ul>		<b>CRÉDITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Por las obligaciones pendientes de pago a los empleados.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 28: Beneficios a empleados	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	IMPUESTOS POR PAGAR SRI
	<b>CÓDIGO</b>	2010202
<b>DEFINICIÓN</b> Son erogaciones de dinero que la empresa debe realizar en cumplimiento a lo estipulado en la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno.		
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El contador se encargará de realizar con un día mínimo de anticipación todas las declaraciones del IVA ya sea tarifa 14% o 0%, impuesto a la renta y otras obligaciones contraídas con este organismo de control.</li> <li>➤ En el caso de generarse multas por declaraciones tardías la contadora será responsable económicamente.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confirmar que la empresa no tenga obligaciones pendientes de declaraciones anteriores.</li> <li>➤ Comprobar que el cálculo de pago de impuestos va de acuerdo a lo estipulado a la ley.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Es una cuenta de carácter acreedor porque son desembolsos d dinero que se efectúa por el pago de impuestos.		
<b>DÉBITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cancelar el valor de impuestos</li> </ul>		<b>CRÉDITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Impuestos por pagar.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 29: Impuesto a las ganancias	
<b>Elaborado por:</b>  	<b>Revisado por:</b>  	<b>Autorizado por:</b>  

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	IESS POR PAGAR
	<b>CÓDIGO</b>	2010203
<b>DEFINICIÓN</b> Esta cuenta perteneciente a pasivos corrientes en el que se registra el aporte personal y patronal de cada empleado que tiene que ser cancelado por ley al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social desde el momento de la afiliación.		
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El registro de esta cuenta será realizado de forma mensual.</li> <li>➤ El pago de los valores correspondientes al IESS estará a cargo de la contadora.</li> <li>➤ Los pagos deben ser autorizados por el gerente general.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener un cronograma de pagos.</li> <li>➤ Realizar los pagos con permisión de una autoridad de la empresa.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> El pago de cada aporte se lo realiza mensualmente donde el empleador paga el 11, 15% y el trabajador paga el 9,45%, dando un total de 20,60%.		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Al cancelar el valor de aporte al IESS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Obligación legal contraída con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 29: Impuesto a las ganancias	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	PATRIMONIO NETO
	<b>CÓDIGO</b>	3
<b>DEFINICIÓN</b> Es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos los pasivos.		
<b>POLÍTICA</b> Está comprendido por: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los aportes de los accionistas, socios o propietarios.</li> <li>➤ Superávit de capital.</li> <li>➤ Reservas.</li> <li>➤ Revalorización del patrimonio.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Agrupa el conjunto de cuentas que representan el valor residual de comparar el activo total menos el pasivo total, producto de los recursos netos de la empresa.		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
➤ Inversiones efectuadas para el beneficio de la empresa.		➤ Aporte de los accionistas.
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIIF para PYMES Sección 1: Presentación de estados financieros	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	CAPITAL SUSCRITO U/O ASIGNADO
	<b>CÓDIGO</b>	30101
<b>DEFINICIÓN</b> Esta cuenta representa el valor económico con el que realmente funciona la empresa, es el aporte económico o material que han realizado cada uno de los accionistas.		
<b>POLÍTICA</b> ➤ Esta cuenta será registrada en el momento que se haga el aporte económico de cada socio.		
<b>CONTROL INTERNO</b> ➤ Verificar el ingreso de capital ya sea en efectivo o especie. ➤ Contrastar en la escritura de constitución las cláusulas sobre los movimientos del capital.		
<b>DINÁMICA</b> Se registra el valor real del aporte de los accionistas para la creación y desarrollo de la empresa.		
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>
➤ Por el valor del capital pendiente de pago		➤ Por el valor de capital suscrito ➤ Por el valor capitalizado ➤ Por el valor de acciones entregadas
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 22: Pasivos y patrimonio	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	RESERVAS
	<b>CÓDIGO</b>	302
<b>DEFINICIÓN</b> Esta cuenta es creada bajo disposiciones legales y se la calcula después de la repartición a los trabajadores y será usada previa autorización de la Junta de accionistas.		
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El porcentaje de reserva legal es del 10% y se puede disponer de este cada año.</li> <li>➤ El valor de la reserva debe ser restaurado después de disponer de este valor.</li> </ul>		
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar el 10% para reserva legal.</li> <li>➤ Comprobar que la reserva legal debe ser reconstituido una vez que se haga uso de él.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Son valores designados a cumplir con disposiciones legales y estatutarias, dichos montos son obtenidos de la utilidad líquida de la entidad y son enajenadas de la empresa.		
<b>DÉBITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cambio de destinación de reservas</li> <li>➤ Por valores de reserva utilizado para readquisición de acciones.</li> <li>➤ Por el valor designado a enjugar pérdidas</li> </ul>		<b>CRÉDITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apropiación de utilidades por disposiciones fiscales</li> <li>➤ Por acciones, cuotas o partes de interés social</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 22: Pasivos y patrimonio	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	INGRESOS
	<b>CÓDIGO</b>	4
<b>DEFINICIÓN</b> Esta cuenta hace referencia a todos los ingresos de ganancias provenientes de inversiones realizadas o cualquier otro rendimiento económico proveniente de actividades relacionadas.		
<b>POLÍTICA</b> ➤ Este valor será repartido de forma equitativa entre los accionistas Este valor será registrado en el momento en el que se conozca el valor de las ganancias obtenidas.		
<b>DINÁMICA</b> Esta cuenta es de carácter acreedor puesto que representa el incremento del dinero por ganancias o rendimientos financieros.		
<b>DÉBITO</b> ➤ Cancelación de saldos al culminar el ejercicio contable.		<b>CRÉDITO</b> ➤ Ganancias provenientes de rendimientos financieros. ➤ Ingresos por intereses en cuentas por cobrar.
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 5: Estado de resultados integral. Sección 23: Ingreso de operaciones ordinarias	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	GASTOS
	<b>CÓDIGO</b>	5
<b>DEFINICIÓN</b> En esta cuenta se registran todos los gastos incurridos en operación, ventas, financiamiento con los cuales la empresa puede ejecutar sus actividades normalmente		
<b>DINÁMICA</b> Esta cuenta es de carácter deudor y al final serán cerradas con la cuenta pérdidas y ganancias.		
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los desembolsos para cubrir dichos gastos serán autorizados por gerencia.</li> <li>➤ Este valor será registrado en el momento que se genere el gasto.</li> </ul>		
<b>DÉBITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de cualquier gasto incurrido.</li> </ul>		<b>CRÉDITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cierre de cuentas al cierre de ejercicio contable.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 5: Estado de resultados integral.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b>		
	Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón		
	<b>CUENTA</b>	SUELDOS	SALARIOS Y DEMAS
	REMUNERACIONES		
<b>CÓDIGO</b>	510101		
<b>DEFINICIÓN</b>			
Esta cuenta se registra los pagos ya efectuados a los trabajadores por sueldos y demás pagos por horas extras entre otros desembolsos relacionados.			
<b>POLÍTICA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El gasto por concepto de pago de sueldos a empleados será registrado en el momento de la cancelación.</li> <li>➤ El pago de sueldos se hará por emisión de cheques.</li> </ul>			
<b>DINÁMICA</b>			
Esta cuenta es de carácter deudor y se cerrará al finalizar el periodo contable con la cuenta perdida y ganancias.			
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener rol de pagos actualizados y debidamente firmados.</li> </ul>			
<b>DÉBITO</b>		<b>CRÉDITO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de sueldos a empleados.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cierre de cuentas al cierre de ejercicio contable.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 5: Estado de resultados integral. Sección 28: Beneficio a empleados		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES
	<b>CÓDIGO</b>	510103
<b>DEFINICIÓN</b> Son todos los beneficios económicos que percibe un empleado por los servicios prestados a la empresa en la que labora y son irrenunciables.		
<b>POLÍTICA</b> ➤ El gasto por concepto de beneficios a los empleados será registrado en el momento de la cancelación. El pago de beneficios sociales se hará por emisión de cheques.		
<b>DINÁMICA</b> Esta cuenta tiene carácter deudor y será cancelada al final de periodo contable.		
<b>CONTROL INTERNO</b> ➤ Mantener el pago de aporte al IESS al día. ➤ Corroborar que en el contrato de trabajo conste el aporte al IESS.		
<b>DÉBITO</b> ➤ Pago de beneficios sociales e indemnizaciones a empleados.		<b>CRÉDITO</b> ➤ Cierre de cuentas al cierre de ejercicio contable.
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 5: Estado de resultados integral.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.</b> Dirección: Av. 10 de Agosto y Colón	
	<b>CUENTA</b>	SERVICIOS BÁSICOS
	<b>CÓDIGO</b>	510110
<b>DEFINICIÓN</b> Se registra el valor de pago por el consumo de agua potable, luz eléctrica, telefonía, internet y demás herramientas necesarias para el giro normal de las actividades de la empresa.		
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El gasto por concepto de pago de servicios básicos será registrado en el momento de la cancelación.</li> <li>➤ El pago de servicios se hará por emisión de cheques.</li> </ul>		
<b>DINÁMICA</b> Esta cuenta es de carácter deudor y se cerrará al finalizar el periodo contable con la cuenta perdida y ganancias.		
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar que el pago de servicios básicos sean cancelados en el tiempo estipulado.</li> <li>➤ Archivar todos los comprobantes de pago de servicios.</li> </ul>		
<b>DÉBITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de servicios básicos de la empresa.</li> </ul>		<b>CRÉDITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cierre de cuentas al cierre de ejercicio contable.</li> </ul>
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	NIFF para PYMES Sección 5: Estado de resultados integral.	
<b>Elaborado por:</b>  	<b>Revisado por:</b>  	<b>Autorizado por:</b>  

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

### 3.6.3. Estados financieros

#### ➤ Estado de situación financiero propuesto

**EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X  
(EN DÓLARES AMERICANOS)**

<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>		<b>XXXX</b>
CAJA	XXXX	
BANCOS	XXXX	
<b>DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>XXXX</b>
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	XXXX	
CLIENTES NO RELACIONADOS		
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	XXXX	
CLIENTES RELACIONADOS		
<b>(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO</b>		<b>XXXX</b>
<b>INVENTARIOS</b>		<b>XXXX</b>
<b>SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS</b>		<b>XXXX</b>
SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO	XXXX	
ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO	XXXX	
ANTICIPOS A PROVEEDORES	XXXX	
OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS	XXXX	
<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>		<b>XXXX</b>
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)	XXXX	
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.)	XXXX	
ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	XXXX	
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>XXXX</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>		<b>XXXX</b>
MUEBLES Y ENSERES	XXXX	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	XXXX	
<b>(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>XXXX</b>	
<b>(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>XXXX</b>	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>XXXX</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>XXXX</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		

<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>		<b>XXXX</b>
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	XXXX	
PROVEEDORES LOCALES		
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	XXXX	
ACCIONISTAS		
<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>		<b>XXXX</b>
SUELDOS POR PAGAR	XXXX	
IMPUESTOS POR PAGAR	XXXX	
IESS POR PAGAR	XXXX	
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>XXXX</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>XXXX</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>		
<b>CAPITAL</b>		<b>XXXX</b>
CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO	XXXX	
(-) CAPITAL SUSCRITO NO PAGADO, ACCIONES	XXXX	
EN TESORERÍA		
<b>RESERVAS</b>		<b>XXXX</b>
RESERVA LEGAL	XXXX	
RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA	XXXX	
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>		<b>XXXX</b>
GANACIAS ACUMULADAS	XXXX	
(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	XXXX	
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>		<b>XXXX</b>
GANANCIA NETA DEL PERIODO	XXXX	
(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	XXXX	
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>		<b>XXXX</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>XXXX</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

➤ Estado de resultados propuesto

**EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X**  
**(EN DÓLARES AMERICANOS)**

**INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS**

VENTA DE BIENES	XXXX
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	XXXX
SERVICIO CONTABLE	XXXX
SERVICIO FINANCIERO	XXXX
SERVICIO TRIBUTARIO	XXXX
SERVICIO DE TALENTO HUMANO	XXXX
SERVICIO ADMINISTRATIVO	XXXX
SERVICIO LEGAL	XXXX
SERVICIO DE AUDITORÍA	XXXX
SERVICIO INFORMÁTICO	XXXX
OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	XXXX

---

<b>GANANCIA BRUTA</b>	<b>XXXX</b>
-----------------------	-------------

---

**GASTOS**

GASTOS	XXXX
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	XXXX
APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	XXXX
BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	XXXX
REMUNERACIONES A OTROS TRABAJADORES AUTÓNOMOS	XXXX
ARRENDAMIENTO OPERATIVO	XXXX
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	XXXX
GASTOS DE GESTIÓN	XXXX
GASTOS DE VIAJE	XXXX
AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES	XXXX
DEPRECIACIONES	XXXX

---

<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>XXXX</b>
---------------------	-------------

---

<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>XXXX</b>
------------------------------------	-------------

15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	XXXX
--------------------------------	------

22% IMPUESTO A LA RENTA	XXXX
-------------------------	------

---

<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>XXXX</b>
-------------------------------	-------------

---

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

### 3.6.4. Análisis financieros

#### ➤ Análisis vertical estado de situación financiera

**EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X  
(EN DÓLARES AMERICANOS)**

<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	XXXX	%%%
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	XXXX	%%%
(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	XXXX	%%%
INVENTARIOS	XXXX	%%%
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	XXXX	%%%
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	XXXX	%%%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	XXXX	%%%
ACTIVO NO CORRIENTE	XXXX	%%%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	XXXX	%%%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	XXXX	%%%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>XXXX</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO</b>	<b>XXXX</b>	<b>%%%</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>XXXX</b>	<b>%%%</b>
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	XXXX	%%%
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	XXXX	%%%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	XXXX	%%%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>XXXX</b>	<b>%%%</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>XXXX</b>	<b>%%%</b>
CAPITAL	XXXX	%%%
RESERVAS	XXXX	%%%
RESULTADOS ACUMULADOS	XXXX	%%%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	XXXX	%%%
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>XXXX</b>	<b>%%%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>XXXX</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

El análisis vertical es una herramienta que facilita el análisis de cada rubro del estado de situación financiera en cuanto a la distribución de las cuentas de forma equitativa o según

las necesidades de la empresa, esto quiere decir que mediante cálculos matemáticos se puede obtener en porcentaje la porción de cada cuenta con el total de activo o pasivo/patrimonio.

A continuación se especificará la fórmula que facilita dicho cálculo:

- Si la fórmula se va a aplicar en los activos

$$\frac{\text{Valor de la cuenta}}{\text{Total de activos}} * 100$$

- Si la fórmula se va a aplicar en el pasivo y patrimonio

$$\frac{\text{Valor de la cuenta}}{\text{Total de pasivo y patrimonio}} * 100$$

Para que sea mejor comprendido la aplicación de estas fórmulas se va a plantear un ejemplo:

La empresa XYZ tiene en su estado de situación financiera los siguientes valores

Efectivo y equivalentes al efectivo	2000,00
Documentos y cuentas por cobrar	1500,00
Propiedades, planta y equipo	5000,00
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>8500,00</b>

Para el cálculo aplicamos la fórmula

- En el caso de efectivo y equivalente de efectivo, tomamos el valor registrado en el estado de situación financiera y el total de activos

$$\frac{2000,00}{8500,00} * 100 = 23,53\%$$

Esto quiere decir que del total de activos solo la cuenta efectivo y equivalente de efectivo representa un 23,53%, ahora realizaremos el cálculo de las cuentas restantes.

➤ Documentos y cuentas por cobrar

$$\frac{1500,00}{8500,00} * 100 = 17,64\%$$

➤ Propiedad, planta y equipo

$$\frac{5000,00}{8500,00} * 100 = 58,83\%$$

Ahora al sumar estos porcentajes nos damos cuenta que es el 100% representando en porciones del activo en su totalidad.

Efectivo y equivalentes al efectivo	2000,00	23,53%
Documentos y cuentas por cobrar	1500,00	17,64%
Propiedades, planta y equipo	5000,00	58,83%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>8500,00</b>	<b>100%</b>

Ahora este procedimiento se realiza también con el total de pasivo y patrimonio, completando así los cálculos para proceder con el respectivo análisis.

## ANÁLISIS

El análisis de cada empresa es diferente, puesto que depende de la actividad y situación actual en la que se encuentra la entidad para saber si es favorable o no los resultados obtenidos; con respecto a este análisis no se ha establecido normas o reglas que definan si es correcta la situación de la empresa, pero si hay diferentes pautas que pueden ser tomadas en cuenta al momento de examinar los porcentajes, tales como:

- Efectivo y equivalentes de efectivo no deben ser muy representativos ya que al contar con grandes cantidades de dinero retenido demuestra que no hay inversión y por ende no genera rentabilidad alguna, a excepción de las entidades financieras.
- De igual manera sucede con la cuenta documentos y cuentas por cobrar ya que al obtener un porcentaje alto en comparación con el total de activos esto demuestra que la empresa tiene problemas de liquidez al no poder recaudar los valores de las ventas.
- La propiedad, planta y equipo por lo general son muy representativos en este tipo de análisis si la empresa fuera comercial o industrial, pero no es el caso de empresas de prestación de servicios.
- En cuanto al pasivo corriente es de suma importancia que este sea inferior al activo corriente, de lo contrario el capital de la empresa se verá comprometido.

En conclusión, el análisis vertical permite conocer si la empresa cuenta o no con una correcta distribución de sus valores, dando a conocer a los altos mandos la situación actual de la empresa y permitiendo tomar decisiones oportunas que ayuden a mejorar el desempeño de la empresa en el aspecto económico.

➤ **Análisis horizontal del estado de situación financiera**

**EMPRESA DE ASESORÍA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201X  
(EN DÓLARES AMERICANOS)**

ACTIVO	AÑO		VARIACION ABSOLUTA \$	VARIACION RELATIVA %
	1	2		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
EFFECTIVO Y EQUIV. AL EFFECTIVO	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
INVENTARIOS	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>PASIVO</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>TOTAL PASIVO</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>PATRIMONIO NETO</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
CAPITAL	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
RESERVAS	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
RESULTADOS ACUMULADOS	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	XXXX	XXXX	XXXX	%%%

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

Mediante el análisis horizontal se puede realizar una comparativa de los cambios económicos que han sufrido las cuentas contables de un año a otro, mediante éste se obtiene la variación absoluta (en valores monetarios) y relativa (en porcentajes). Es importante que las

empresas apliquen este tipo de análisis ya que de esta forma se puede conocer el crecimiento o decrecimiento de la empresa de un periodo con respecto a otro.

Para poder calcular la variación absoluta de una partida contable se necesita el valor del periodo 1 y del periodo 2, ya con esta información se procede a aplicar la siguiente fórmula:

$$\textit{Periodo 2} - \textit{Periodo 1}$$

Para poder comprender de una mejor manera se procede a aplicar esta fórmula con valores reales:

En la cuenta efectivo y equivalente de efectivo en el año 2015 tiene un valor de \$5000,00 y en el año 2016 un valor de \$6700,00, para saber la variación absoluta procedemos a aplicar la fórmula:

$$6700,00 - 5000,00 = 1700,00$$

Esto quiere decir que la cuenta efectivo y equivalente de efectivo ha tenido un incremento de \$1700,00

Ahora para obtener la variación relativa se utiliza una fórmula más compleja misma que se detalla a continuación:

$$\left[ \left( \frac{\textit{Periodo 2}}{\textit{Periodo 1}} \right) - 1 \right] * 100$$

Para un mejor entendimiento de este cálculo se va a aplicar con el ejemplo anterior

$$\left[ \left( \frac{6700,00}{5000,0} \right) - 1 \right] * 100 = 34\%$$

Aquí se puede verificar que ha existido un incremento del 34% en la cuenta efectivo y equivalente de efectivo.

En conclusión, para poder realizar un análisis horizontal es primordial contar con estados financieros de dos o más periodos, ya que se basa en comparar la evolución de la empresa con el fin de observar el comportamiento de los estados financieros del periodo objeto de análisis.

### ➤ **Ratios financieros**

Los ratios financieros o también conocido como índices financieros se emplean para analizar la situación de la empresa a fecha actual, son muy utilizados por los empresarios para una mejor toma de decisiones. Se ha procedido a analizar los más relevantes mismos que se detallan a continuación:

#### 1.- Ratio de liquidez

Liquidez corriente

#### 2.- Ratio de solvencia

Endeudamiento del activo

Endeudamiento patrimonial

#### 3.- Ratio de rentabilidad

Rentabilidad neta del activo

#### 4.- Ratio de gestión

Periodo medio de cobranza

	<b>Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE</b>	
	<b>Cía. Ltda.</b>	
	<b>Ratio de liquidez</b>	
	<b>Indicador</b>	Liquidez corriente
<b>Descripción</b> La liquidez corriente permite conocer el nivel de respuesta en cuanto al pago de obligaciones a corto plazo, por lo que se considera importante que se realice este análisis con el fin de evitar problemas de iliquidez dentro de la empresa.		
<b>FÓRMULA</b>		
$\frac{ACTIVO\ CORRIENTE}{PASIVO\ CORRIENTE}$		
<b>Análisis</b> El resultado de esta fórmula permite conocer la cantidad de activo corriente con la que cuenta la empresa para cubrir el pago del pasivo a corto plazo, por lo que si el resultado es: >1= La empresa cuenta con liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo. =1= El nivel de liquidez es acorde al nivel de las obligaciones. <1= La empresa no podrá cubrir con las obligaciones a corto plazo.		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE</b> <b>Cía. Ltda.</b>	
	<b>Ratio de solvencia</b>	
	<b>Indicador</b>	Endeudamiento del activo
<b>Descripción</b> El endeudamiento del activo total permite conocer la parte del activo que se está sometiendo a deuda y así conocer el nivel de autonomía financiera de la empresa.		
<b>FÓRMULA</b>		
$\frac{PASIVO\ TOTAL}{ACTIVO\ TOTAL}$		
<b>Análisis</b> De esta manera se puede determinar que: >0,5= La empresa depende mucho de sus acreedores generando un riesgo de descapitalización alto. =0,5= La empresa se encuentra en un nivel medio de autonomía. <0,5= El grado de independencia es alto frente a sus acreedores.		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda.</b>	
	<b>Ratio de solvencia</b>	
	<b>Indicador</b>	Endeudamiento patrimonial
<b>Descripción</b>		
<p>El endeudamiento patrimonial relaciona el pasivo total con el patrimonio a fin de conocer el nivel de endeudamiento con los recursos propios.</p>		
<b>FORMULA</b>		
$\frac{PASIVO\ TOTAL}{PATRIMONIO}$		
<b>Análisis</b>		
<p>Si el endeudamiento patrimonial es:</p> <p>&gt;0,5= La empresa está siendo financiada en su mayor parte por los accionistas de la empresa, constituyéndose en un riesgo para ellos.</p> <p>=0,5= La empresa se encuentra financiada de una manera equilibrada, manteniendo un control equitativo del riesgo.</p> <p>&lt;0,5= La empresa está siendo financiada por los acreedores, trasladando el riesgo a terceras personas.</p>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE</b> <b>Cía. Ltda.</b>	
	<b>Ratio de rentabilidad</b>	
	<b>Indicador</b>	Rentabilidad neta del activo
<b>Descripción</b>  La rentabilidad de las ventas netas permite conocer la utilidad generada por cada dólar vendido, esto quiere decir, la capacidad del activo para producir utilidades.		
<b>FÓRMULA</b>		
$\frac{UTILIDAD\ NETA}{ACTIVOS}$		
<b>Análisis</b> Si la rentabilidad neta del activo es: >0,5= La empresa está obteniendo rentabilidad significativa. =0,5= La empresa se encuentra en un nivel medio en cuanto a la rentabilidad <0,5= La empresa tiene rentabilidad baja.		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

	<b>Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía.</b>	
	<b>Ltda.</b>	
	<b>Ratio de gestión</b>	
	<b>Indicador</b>	Rotación medio de cobranza
<b>Descripción</b>		
<p>La rotación medio de cobranza permite identificar el grado de liquidez en días de las cuentas y documentos por cobrar.</p>		
<b>FORMULA</b>		
$\frac{CTAS\ COBRAR\ COMERC\ x\ 360}{VENTAS\ NETAS}$		
<b>Análisis</b>		
<p>El tiempo de recuperación de cartera es:</p> <p>&gt;180 días= Muy alta por lo que se debe replantear las políticas crediticias.</p> <p>=180 días= Es medio, no es muy bueno que la cartera se recupere en este lapso de tiempo.</p> <p>&lt;180 días= Bueno, ya que su recuperación es rápida aportando con liquidez a la empresa.</p>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### 3.7. Cronograma de aplicación

Tabla N° 45

*Cronograma de aplicación*

ACTIVIDADES	TIEMPO				NOVIEMBRE				RESPONSABLES	RECURSOS
	1	2	3	4	1	2	3	4		
Presentación del manual en las instalaciones de la Empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda.									Carolina Pozo Lucía Ortiz	Computadora Proyector
Entrega de las normativas elaboradas para la empresa.									Carolina Pozo Lucía Ortiz	Normativa
Exposición de los organigramas estructurales y funcionales.									Carolina Pozo Lucía Ortiz	Organigrama
Capacitación del personal sobre el manual de funciones									Carolina Pozo Lucía Ortiz	Computadora Proyector
Capacitación al personal sobre el manual de procedimientos									Carolina Pozo Lucía Ortiz	Computadora Proyector
Socialización del manual de procedimientos administrativos y financieros con el personal.									Carolina Pozo Lucía Ortiz	Computadora Proyector

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS

#### 4.1. Impactos a analizar

Toda organización que se encuentra en proceso de cambio o de implementación de nuevos procedimientos, tienden a generar impactos internos y externos a la empresa es por eso indispensable que estos sean analizados de forma que prevengan las posibles afectaciones, en caso de haberlas, a los administrativos al momento de su aplicación.

En el caso de la empresa de Asesoría Integral ZUORPACE, se ha considerado necesario analizar varios tipos de impactos mismos que se especifican a continuación:

- Impacto social
- Impacto educativo
- Impacto económico
- Impacto ambiental

#### 4.2. Valoración de impactos

*Tabla N° 46*

*Matriz de valoración*

Valoración positiva	Significado	Valoración negativa	Significado
3	Impacto Alto Positivo	-3	Impacto Bajo Negativo
2	Impacto Medio Positivo	-2	Impacto Medio Negativo
1	Impacto Bajo Positivo	-1	Impacto Alto Negativo
0	No hay impacto		

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

Ya establecido los indicadores, se procede a asignar la respectiva calificación misma que será sumada y dividida para el total de los indicadores obteniendo como resultado el nivel impacto que genera la aplicación del manual en la empresa, representada en la siguiente formula:

$$\frac{\Sigma \text{Valoración de impactos}}{\text{Número de indicadores}}$$

### 4.3 Desarrollo del análisis

#### 4.3.1 Impacto Social

*Tabla N° 47*

*Impacto social*

Indicador	Valoración de impactos							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Atención al cliente							x	3
Fuentes de empleo						x		2
Posicionamiento empresarial							x	3
Ambiente laboral							x	3
<b>Total</b>						2	9	11

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

$$\text{Impacto Social} = \frac{11}{4} = 2,75$$

#### Análisis

El impacto social que generará la implementación del manual de procedimientos será alto positivo puesto que:

- La atención al cliente se verá en mejora continua, con el fin de satisfacer las necesidades y alcanzar las expectativas esperadas por los clientes.

- Al aplicar la reestructuración y los diferentes procedimientos la empresa crecerá con el tiempo y se verá en la necesidad de contratar más personal preparado para cada área de servicio, generando así fuentes de trabajo.
- La imagen de la empresa es de suma importancia, por tanto contar con una filosofía empresarial aportara de forma significativa al posicionamiento de la misma.
- El conocer de manera específica las actividades a realizar por parte del personal y sobretodo la normativa a seguir, ayudará a que el ambiente laboral dentro de la empresa sea adecuado y que el trabajo sea desarrollado con mayor eficiencia y eficacia, logrando así el cumplimiento de los objetivos propuestos.

### 4.3.2. Impacto educativo

Tabla N° 48

*Impacto educativo*

Indicador	Valoración de impactos							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Objetivos y metas claros							x	3
Segregación de funciones							x	3
Procedimientos establecidos							x	3
Normatividad							x	3
Empresa en marcha							x	3
Capacitación							x	3
<b>Total</b>							<b>18</b>	<b>18</b>

FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: Las investigadoras

$$\text{Impacto educativo} = \frac{18}{6} = 3$$

#### Análisis

El impacto educativo que generará la implementación del manual de procedimientos será alto positivo puesto que:

- Una vez que el personal de la empresa tenga un conocimiento claro de cuáles son los objetivos propuestos en la filosofía empresarial y cuál es el avance de las metas planteadas, podrán observar los resultados positivos que se verán reflejados en las utilidades de la empresa.
- En el manual de funciones propuesto para la empresa, se detalla cuáles son las funciones que se ha delegado a cada empleado permitiendo así la optimización de tiempo y generando rendimiento en la ejecución del trabajo.

- En el manual de procedimientos, los empleados tendrán una guía que les ayudara a ejecutar cada actividad regida a un conjunto de pasos consecutivos que permitirán minimizar los errores y falencias que se generen en la realización de sus diligencias cotidianas.
- La existencia de la normatividad dentro de la empresa será favorable puesto que, permitirá controlar desde el comportamiento de los empleados hasta la correcta revelación de la información contable proporcionada para los accionistas como para entes de control a la que está sujeta la empresa.
- Mediante los respectivos análisis financieros que se realiza dentro de la empresa y la oportuna información contable, los empleados conocerán si los objetivos propuestos están siendo alcanzados lo suficiente como para que la empresa siga permaneciendo en el mercado.
- Además, es de vital importancia que la administración adopte la política de programar capacitaciones para mantener al personal actualizado sobre temas concernientes a los servicios ofrecidos y atención al cliente, para que tenga competitividad en el mercado.

### 4.3.3. Impacto económico

*Tabla N° 49*

*Impacto económico*

Indicador	Valoración de impactos							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Captación de clientes							X	3
Incremento en ventas							X	3
Optimización de recursos							X	3
Pago de tributos						x		2
<b>Total</b>						2	9	11

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

$$\text{Impacto económico} = \frac{11}{4} = 2,75$$

#### Análisis

El impacto económico que generará la implementación del manual de procedimientos será alto positivo puesto que:

- La empresa de servicios al adoptar el manual de procedimientos administrativos y financieros mejorará su imagen al dar un cumplimiento oportuno en la ejecución del trabajo, generando confianza y por ende captación de clientes.
- Al captar más clientes, la empresa tendrá un incremento significativo de ventas en los diferentes servicios ofrecidos lo que significa el aumento de las utilidades.
- El adecuado manejo de los recursos dentro de la empresa es favorable y necesario puesto que los gastos innecesarios disminuirán y esto mejorara el rendimiento económico de la empresa.
- Al ser una empresa que presta servicios tributarios, realiza declaraciones de impuestos de sus clientes y ayuda de tal manera a dar cumplimiento al pago de dicha obligaciones estipuladas en la ley.

#### 4.3.4. Impacto ambiental

Tabla N° 50

*Impacto ambiental*

Indicador	Valoración de impactos							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Programa de reciclaje			X					-1
Eliminación de desperdicios			X					-1
Optimización de recursos naturales			X					-1
Mantenimiento de instalaciones		X						-2
<b>Total</b>		<b>-2</b>	<b>-3</b>					<b>-5</b>

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

$$\text{Impacto ambiental} = \frac{-5}{4} = -1,25$$

#### Análisis

El impacto ambiental que generará la implementación del manual de procedimientos será alto negativo puesto que:

- Al implementar un programa de reciclaje la empresa contribuirá con la conservación del medio ambiente, como también incurrirá en menos gastos económicos al reutilizar materiales como el papel.
- Los desperdicios generados dentro de la empresa deberán ser desechados por los medios de recolección de basura.
- Para contribuir con el medio ambiente también se tendrá que usar responsablemente el consumo de agua potable y luz eléctrica dentro de la empresa.
- El mantenimiento periódico de las instalaciones eléctricas y potables permiten prevenir el desperdicio de estos recursos y evita el gasto excesivo por el pago de estos servicios.

### 4.3.5. Impacto general

*Tabla N° 51*

*Impacto general*

Indicador	Valoración de impactos							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto social							X	2,75
Impacto educativo							X	3
Impacto económico							X	2,75
Impacto ambiental	X							-1,25
<b>Total</b>								

FUENTE: Investigación de campo  
ELABORADO POR: Las investigadoras

$$\text{Impacto general} = \frac{7,25}{4} = 1,81$$

### Análisis

Al implementar el manual de procedimientos administrativos y financieros en la empresa de asesoría integral ZUORPACE Cía. Ltda., el impacto que se generará será medio positivo ya que las funciones, procedimientos y normativa propuestas ayudarán a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos generando mayor captación de clientes y aumentando las utilidades de la empresa; además de optimizar los recursos materiales y económicos disminuyendo los gastos innecesarios; también se mejorará los procedimientos siendo estos ejecutados en un orden lógico que permita disminuir errores y agilizar los trámites pertinentes; por otro lado la normativa permitirá regular y mejorar el comportamiento de los empleados y a cumplir con disposiciones legales establecidas por los entes de control.

Todo esto para que la empresa tenga un desarrollo significativo, partiendo desde un cambio interno y sea reflejado hacia afuera como una entidad seria, innovadora y competitiva en el mercado.

## CONCLUSIONES

La culminación del presente trabajo de investigación soportadas con las respectivas bases teóricas y mediante los resultados obtenidos por el diagnóstico situacional aplicado a la empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda., han permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- La entidad no cuenta con un manual de procedimientos administrativos y financieros de forma escrita, lo que debilita la ejecución de las actividades pertenecientes a cada departamento, área, sección, entre otros.
- La empresa no cuenta con filosofía empresarial la misma que contiene misión, visión, objetivos, principios y valores los cuales son esenciales para que las personas internas y externas a la entidad conozcan cual es el objetivo primordial de la organización.
- No tienen definido un organigrama estructural ni funcional, en donde se exponga la jerarquía de la empresa y las funciones que debe desempeñar cada empleado concerniente a su puesto de trabajo.
- La entidad no cuenta con la normativa interna necesaria para controlar el comportamiento, cumplimiento, deberes y obligaciones del personal de la empresa, puesto que debe regirse a los organismos de control a los que está sujeta.
- La implementación del manual de procedimientos administrativos y financieros generará un impacto favorable, puesto que genera fuentes de empleo; la capacitación al personal permitirá fortalecer la prestación de servicios aumentando la captación de clientes, y la reducción de impactos ambientales por la implementación de normas en los procesos de la entidad.

## RECOMENDACIONES

- Implementar el manual de procedimientos administrativos y financieros de la empresa Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda., con el fin de lograr agilización en los procesos que permitan optimizar recursos, una adecuada designación de funciones para cada empleado y un rendimiento económicos favorable para la empresa.
- A la Junta de accionistas adoptar y permitir que la gerencia se encargue de que todo el contenido de la filosofía empresarial sea difundido a los empleados de la empresa y personas externas, para que conozcan cual es la misión, visión, y objetivos enfocados al desarrollo económico y empresarial.
- Dar a conocer el organigrama estructural a todos quienes integran la empresa, para que en base a éste sepa el personal como proceder, a quien dirigirse y logrando así un mejor entendimiento de las funciones a realizar con el fin de desarrollar estrategias que ayuden al cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Al gerente, implementar toda la normativa propuesta como las políticas para controlar la ejecución de las diferentes actividades, también el código de ética para regular el comportamiento del personal, y el reglamento interno para dar cumplimiento a la ley estipulada por el organismo de control a la que está sujeta la empresa.
- A la gerencia, establecer los respectivos controles que permitan conocer cuáles son los resultados obtenidos por la implementación del manual y de ser el caso, hacer las debidas correcciones de acuerdo a las necesidades que se vayan suscitando dentro de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

1. BRAVO Juan. (2011). Gestión de Procesos. Santiago de Chile. Evolución S.A.
2. BRAVO Mercedes. (2013). Contabilidad General. Quito –Ecuador: Impresión Escobar.
3. CHIAVENATO Idalberto. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México DF: Mc Graw Hill Education.
4. DAFT Richard. (2011). Teoría y diseño organizacional. México: CENGAGE Learning.
5. DESS Gregory, LUMPKIN Tom, EISNER Alan. (2011). Administración estratégica. México: Mc Graw Hill Educación.
6. FRANKLIN Enrique, KRIEGER Mario. (2011). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.
7. FRED David. (2013). Administración estratégica. México: Pearson Educación.
8. GALLARDO José. (2012). Administración estratégica. México: Alfaomega grupo editor S.A.
9. GUAJARDO Gerardo, ANDRADE Nora. (2014). Contabilidad financiera. Perú: Mc Graw Hill Education.
10. HOLM Hansen. (2012). NIIF para PYMES Teoría y Práctica. Guayaquil.
11. JARAMILLO Felipe, (2009). ¿Cómo hacer análisis financiero? Colombia. Alfaomega Colombiana S.A.
12. MELINKOFF Ramón. (1990). Los procesos administrativos. Caracas. Caracas Panapo.
13. MOCHÓN Francisco, MOCHÓN María, SAEZ Marta. (2014). Administración Enfoque por competencias con casos latinoamericanos. México: Alfaomega grupo editor S.A.
14. NAUMOV Sergio. (2011). Organización total. México: Mc Graw Hill Educación.
15. PACHECO Johnny. (2013). Contabilidad financiera con Excel. Perú: Empresa editora Macro EIRL.

16. SINISTERRA Gonzalo, POLANCO Luis, HENAO Harvey. (2011). Contabilidad sistema de información para las organizaciones. Colombia: Mc Graw Hill Educación.
17. ZAPATA Sánchez Pedro. (2011). Contabilidad General. Bogotá - Colombia: Mc Graw Hill Educación.

## LINKOGRAFÍA

1. <http://appscvs.supercias.gob.ec/portaInformacion/index.zul>
2. <http://www.sri.gob.ec/web/guest/baseslegales;jsessionid=u7WzoYJds8qybBUKW0NVbSiz>
3. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indices-de-la-actividad-economica/>
4. <http://www.quito.gob.ec/index.php/quito-por-temas/desarrollo-productivo-y-competitividad>

# ANEXOS

## ANEXO No. 1

FICHA DE OBSERVACIÓN				
EMPRESA:	Asesoría Integral ZUORPACE Cia. Ltda.			
LUGAR:	Quito, Av. 10 de Agosto y Colón			
FECHA:	8 de Abril del 2016			
HORA:	10:00 am			
CARACTERÍSTICAS A OBSERVAR		SI	NO	NOTAS
LA EMPRESA CUENTA CON:				
ADMINISTRATIVO	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL		X	Posee software contable pero no está en uso.
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		X	
	PROCEDIMIENTOS ORDENADOS		X	
	FUNCIONES DELEGADAS		X	
	BUEN COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL	X		
RECURSOS	EQUIPO DE OFICINA	X		
	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	X		
	SOFTWARE CONTABLE	X		
	SERVICIOS BÁSICOS	X		
	MUEBLES Y ENSERES	X		
	INTERNET, TELEFONÍA	X		
ESTRATEGIAS	POSICIÓN GEOGRÁFICA	X		
	RÓTULO		X	
	PUBLICIDAD	X		
	BUENA PRESENTACIÓN DE LOS EMPLEADOS	X		
	BUENA PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	X		

## ANEXO No. 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA DE CONSULTORIA  
 INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.**

**Datos del entrevistado:**

<b>Edad</b>	<b>Sexo</b>	<b>Instrucción</b>
20 – 30            ( )	hombre    ( )	primaria    ( )
31 – 40            ( )	mujer      ( )	secundaria ( )
41 en adelante    ( )		universidad ( )

**1.- ¿Considera que la filosofía empresarial se constituye en un medio para alcanzar los objetivos de la empresa? ¿Por qué?**

-----  
 -----

**Análisis:**

**2.- ¿Cómo daría a conocer a sus empleados el contenido de la filosofía empresarial?**

-----  
 -----

**Análisis:**

**3.- ¿Cree usted que un manual administrativo y financiero contribuye al correcto desarrollo de la empresa? ¿Por qué?**

-----  
 -----

**Análisis.**

**4.- ¿Qué método utilizo para delegar funciones a cada miembro de la empresa?**

-----  
-----

**Análisis:**

**5.- ¿Cómo es el ambiente laboral dentro de la empresa? ¿Y porque es así?**

-----  
-----

**Análisis:**

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

-----  
-----

**Análisis**

**7.- ¿Cree que es necesario establecer políticas contables en la empresa? ¿Porque?**

-----  
-----

**Análisis:**

**8.- ¿Considera que el cliente es lo más importante dentro de la empresa?**

-----  
-----

**Análisis:**

**9.- ¿Qué métodos se utiliza para la captación de clientes?**

-----  
-----

**Análisis:**

**10.- ¿El servicio que se presta al cliente es en las instalaciones de la empresa o fuera de ella? ¿En dónde?**

-----  
-----

**Análisis:**

## ANEXO No. 3



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE LA EMPRESA DE**  
**CONSULTORIA INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.**

**Datos del entrevistado:**

Edad	Sexo	Instrucción
20 – 30 ( )	hombre ( )	primaria ( )
31 – 40 ( )	mujer ( )	secundaria ( )
41 en adelante ( )		universidad ( )

**1.- ¿Los estados financieros son estructurados bajo Normas Internacionales de Información Financiera NIIFs para PYMES?**

-----  
 -----

**Análisis:**

**2.- ¿Con que periodicidad emite informes financieros a los directivos?**

-----  
 -----

**Análisis:**

**3.- ¿Existen políticas contables para el manejo de cada cuenta?**

-----  
-----

**Análisis:**

**4.- ¿Mantiene un catálogo de cuentas actualizado?**

-----  
-----

**Análisis:**

**5.- ¿Utiliza los indicadores financieros para conocer cuál es la situación económica de la empresa?**

-----  
-----

**Análisis:**

**6.- ¿Utiliza un software contable?**

-----  
-----

**Análisis:**

**7.- ¿Realiza análisis financieros que ayuden a la toma de decisiones?**

-----  
-----

**Análisis:**

**8.- ¿Recibe capacitación por parte de la empresa? ¿Cada qué tiempo?**

-----  
-----

**Análisis:**

## ANEXO No. 4



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE ASESORÍA  
 INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.**

**OBJETIVO:** Esta encuesta tiene como finalidad conocer la situación actual de la empresa y la necesidad de implementar un Manual de procedimientos administrativos y financieros que contribuya a la mejora de la entidad; dicha información será dirigida para fines académicos; por lo tanto, se manejará con absoluta confidencialidad la información proporcionada.

**Datos del encuestado:**

Edad	Sexo	Instrucción
18 – 25      ( )	hombre    ( )	primaria    ( )
26 – 32      ( )	mujer      ( )	secundaria ( )
33 – 40      ( )		universidad ( )
41 – 47      ( )		
48 en adelante ( )		

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Años de servicio:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X) la respuesta que crea conveniente según su criterio.

## Preguntas

**1.- ¿Qué tipo de manuales conoce usted que existen dentro de la empresa?**

Administrativo ( )

Financiero ( )

Ambos ( )

Ninguno ( )

**2.- Conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?**

Si ( )

No ( )

**3.- Los procedimientos a seguir en la ejecución de su trabajo se encuentran de forma escrita?**

Si ( )

No ( )

**4.- ¿Conoce que exista dentro de la empresa la normatividad detallada a continuación?**

Reglamento interno ( )

Código de ética ( )

Políticas ( )

Estatutos ( )

Ninguna de las anteriores ( )

**5.- ¿La empresa cuenta con filosofía empresarial el cual contiene misión, visión, objetivos estratégicos, valores y principios?**

Si ( )

No ( )

Desconozco ( )

**5.- ¿El desarrollo de sus actividades se las realiza de acuerdo a:**

Procedimientos establecidos ( )

Intuición ( )

Rutina ( )

Experiencia ( )

**6.- ¿Conoce si la empresa cuenta con un organigrama estructural?**

Si ( )

No ( )

Desconozco ( )

**7.- ¿La empresa cuenta con plan de cuentas?**

Si ( )

No ( )

Desconozco ( )

**8.- ¿La empresa cuenta con respaldos contables?**

Si ( )

No ( )

Desconozco ( )

**9.- ¿La empresa cuenta con software contable?**

Si ( )

No ( )

Desconozco ( )

**10.- ¿Los estados financieros son estructurados bajo NIIF?**

Si ( )

No ( )

**11.- ¿Cuenta con recursos físicos y tecnológicos que ayuden a mejorar la atención al cliente?**

Siempre ( )

La mayoría de veces ( )

Algunas veces ( )

Pocas veces ( )

Nunca ( )

**12.- Ha recibido capacitaciones en atención al cliente:**

Dentro de la empresa ( )

Particularmente ( )

Trabajos anteriores ( )

Nunca ( )

Pocas veces ( )

Nunca ( )

Gracias por su colaboración

## ANEXO No. 5



## UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

## FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

## ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE ASESORÍA  
INTEGRAL ZUORPACE CIA. LTDA.

**OBJETIVO:** Esta encuesta tiene como finalidad conocer la calidad de servicio; dicha información será dirigida para fines académicos; por lo tanto, se manejará con absoluta confidencialidad la información proporcionada.

**Datos del encuestado:**

<b>Edad:</b>		<b>Sexo</b>		<b>Instrucción</b>
18 - 25	( )	hombre	( )	primaria ( )
26 - 32	( )	mujer	( )	secundaria ( )
33 – 40	( )			universidad ( )
41 – 47	( )			
48 en adelante	( )			

**Instrucciones:**

Lea detenidamente la pregunta y marque con una (X) la respuesta que crea conveniente según su criterio.

**PREGUNTAS**

**1.- ¿Usted conoce todos los servicios que ofrece la empresa de Asesoría Integral ZUORPACE CIA. LTDA.?**

SI ( )

NO ( )

**2.- ¿Usted ha utilizado el servicio contable que ofrece la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**3.- ¿Usted ha utilizado el servicio financiero que ofrece la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**4.- ¿Usted ha utilizado el servicio tributario que ofrece la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**5.- ¿Usted ha utilizado el servicio talento humano que ofrece la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**6.- ¿Usted ha utilizado el servicio administrativo que ofrece la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**7.- ¿Usted ha utilizado el servicio legal que ofrece la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**8.- ¿Usted ha utilizado el servicio de auditoría que ofrece la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**9.- ¿Usted ha utilizado el servicio de informáticos que ofrece la empresa?**

SI ( )

NO ( )

**10.- ¿Cómo calificaría el servicio recibido por la empresa?**

Muy adecuado      ( ) Algo adecuado      ( ) Poco adecuado      ( )

Algo inadecuado      ( ) Muy inadecuado      ( )

**11.- ¿Con qué periodicidad solicita los servicios de la empresa de Asesoría Integral ZUORPACE?**

Cada mes      ( ) 2 a 4 meses      ( ) 5 a 7 meses      ( )

8 a 10 meses      ( ) más de 10 meses      ( )

**12.- ¿La atención y la calidad de la asesoría es:**

Muy apropiado      ( ) Algo apropiado      ( ) Poco apropiado      ( )

Algo inapropiado      ( ) Muy inapropiado      ( )

**13.- ¿Considera que los servicios de la empresa son rápidos?**

Siempre      ( ) La mayoría de veces      ( ) Algunas veces      ( )

Pocas veces      ( ) Nunca      ( )

**14.- ¿Considera que el personal tiene el conocimiento necesario para cumplir con sus requerimientos?**

Siempre      ( ) La mayoría de veces      ( ) Algunas veces      ( )

Pocas veces      ( ) Nunca      ( )

**15.- Le gustaría que el servicio proporcionado por la empresa sea en:**

Oficinas de ZUORPACE      ( ) Su lugar de trabajo      ( )

Otro      ( ) Cual: \_\_\_\_\_

**16.- ¿Está conforme con el precio que paga por los servicios?**

Muy de acuerdo      ( ) Algo de acuerdo      ( ) Poco de acuerdo      ( )

Algo en desacuerdo      ( ) Muy en desacuerdo      ( )

**17.- ¿Cómo se siente al adquirir los servicios que ofrece la empresa?**

Muy seguro      ( ) Algo seguro      ( ) Poco seguro      ( )

Algo inseguro      ( ) Muy inseguro      ( )

Gracias por su colaboración

## ANEXO No. 6

## ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN



Factura: 001-002-000002094



20151701046P00922

NOTARIO(A) HIROSHIMA NATHALI VILLALVA MIRANDA

NOTARÍA CUADRAGÉSIMA SEXTA DEL CANTÓN QUITO

EXTRACTO

Escritura N°:	20151701046P00922						
<b>ACTO O CONTRATO:</b>							
CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES EN LÍNEA							
FECHA DE OTORGAMIENTO:	5 DE MARZO DEL 2015						
<b>OTORGANTES</b>							
<b>OTORGADO POR</b>							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo intervinete	Documento de identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que le representa
Natural	PACHECO CORAL JAVIER ENRIQUE	POR SUS PROPIOS DERECHOS	CÉDULA	1709031635	ECUATORIA NO	COMPARECIEN TE	
Natural	CEVALLOS SALAZAR CHRISTIAN ALEXANDER	POR SUS PROPIOS DERECHOS	CÉDULA	1710486497	ECUATORIA NO	COMPARECIEN TE	
Natural	ZUMARRAGA VILLEGAS RINA ALICIA	POR SUS PROPIOS DERECHOS	CÉDULA	1716900228	ECUATORIA NO	COMPARECIEN TE	
Natural	ORTÍZ PORTILLA MYRIAN LIZETH	POR SUS PROPIOS DERECHOS	CÉDULA	1002964169	ECUATORIA NA	COMPARECIEN TE	
<b>A FAVOR DE</b>							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo interviniente	Documento de identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que representa
<b>UBICACIÓN</b>							
Provincia		Cantón			Parroquia		
PICHINCHA		QUITO			QUITUMBE		
DESCRIPCIÓN DOCUMENTO:							
OBJETO/OBSERVACIONES:							
CUANTÍA DEL ACTO O CONTRATO:	400.00						



NOTARIO(A) HIROSHIMA NATHALI VILLALVA MIRANDA  
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA SEXTA DEL CANTÓN QUITO

**ESCRITURA PÚBLICA No. 20151701046P00922**

**Factura No.: 001-002-000002094**

**NOTARIA CUADRAGESIMA SEXTA**

**CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA  
SERVICIOS ASESORIA INTEGRAL ZUORPACE CIA.LTDA.**

**OTORGADA POR: PACHECO CORAL JAVIER ENRIQUE Y OTROS.**

**CAPITAL: USD 400.0**

**Di 2 Copias**

En la ciudad de QUITO, provincia de PICHINCHA el día de hoy cinco de Marzo del dos mil quince, ante mí, DOCTORA HIROSHIMA NATHALI VILLALVA MIRANDA, NOTARIA CUADRAGESIMA SEXTA del cantón QUITO, comparecen a constituir la compañía SERVICIOS ASESORIA INTEGRAL ZUORPACE CIA.LTDA., el/la señor(a) PACHECO CORAL JAVIER ENRIQUE, de nacionalidad ECUATORIANA, estado civil DIVORCIADO, con domicilio en la ciudad de QUITO, por sus propios y personales derechos; el/la señor(a) ORTIZ PORTILLA MYRIAN LIZETH, de nacionalidad ECUATORIANA, estado civil CASADO, con domicilio en la ciudad de QUITO, por sus propios y personales derechos; el/la señor(a) CEVALLOS SALAZAR CHRISTIAN ALEXANDER, de nacionalidad ECUATORIANA, estado civil CASADO, con domicilio en la ciudad de QUITO, por sus propios y personales derechos; el/la señor(a) ZUMARRAGA VILLEGAS RINA ALICIA, de nacionalidad ECUATORIANA, estado civil SOLTERO, con domicilio en la ciudad de QUITO, por sus propios y personales derechos. Los comparecientes son mayores de edad, hábiles según derecho para contratar y obligarse, a quienes de conocer doy fe; en virtud de que me han

exhibido sus documentos de identificación que en fotocopia debidamente autenticada por mí se agregan; bien instruidos por mí el/la Notario(a), en el objeto y resultados de esta escritura, que a celebrarla proceden, libre y voluntariamente, de acuerdo a la minuta que me entregan, cuyo tenor es como sigue: **"SEÑOR(A) NOTARIO(A):** En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una de constitución de Compañía de Responsabilidad Limitada, contenida en las siguientes cláusulas: **PRIMERA.-**

**COMPARECIENTES.-** Intervienen en el otorgamiento de esta escritura:

<b>Nombres y Apellidos o Razón Social</b>	<b>Nacionalidad</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Domicilio(Ciudad)</b>	<b>Representante Nombre y Apellido, Según Corresponda</b>
PACHECO CORAL JAVIER ENRIQUE	ECUATORIANA	DIVORCIADO	QUITO	
ORTIZ PORTILLA MYRIAN LIZETH	ECUATORIANA	CASADO	QUITO	
CEVALLOS SALAZAR CHRISTIAN ALEXANDER	ECUATORIANA	CASADO	QUITO	
ZUMARRAGA VILLEGAS RINA ALICIA	ECUATORIANA	SOLTERO	QUITO	

**SEGUNDA.- DECLARACION DE VOLUNTAD.-** Los comparecientes declaran que constituyen, como en efecto lo hacen, una compañía limitada, que se someterá a las disposiciones de la Ley de Compañías, del Código de Comercio, a los convenios de las partes y a las normas del Código Civil y leyes conexas. **TERCERA.- ESTATUTO DE LA COMPAÑÍA. Título Primero (I). Del nombre, domicilio, objeto y plazo. Artículo Primero (1º).- Nombre.-** El nombre de la compañía que se constituye es SERVICIOS ASESORIA INTEGRAL ZUORPACE CIA.LTDA..  
**Artículo Segundo (2º).- Domicilio.-** El domicilio principal de la compañía es QUITO provincia PICHINCHA. Podrá establecer agencias, sucursales o establecimientos administrados por un factor, en uno o más lugares dentro del territorio nacional o en el exterior, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes. **Artículo Tercero (3º).- Objeto.-** El objeto de la compañía consiste en: OTRAS ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD, TENEDURÍA DE

LIBROS Y AUDITORIA; CONSULTORÍA FISCAL (PROCESAMIENTO DE NÓMINA, ETCÉTERA).; SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA OPERATIVA A LAS EMPRESAS Y A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE: DISEÑO DE MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS CONTABLES, PROGRAMAS DE CONTABILIDAD DE COSTOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PRESUPUESTARIO.; OTROS TIPOS DE CONSULTORÍA TÉCNICA.; SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA OPERATIVA A LAS EMPRESAS Y A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE: RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES.; ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN DE UNA SERIE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE OFICINA CORRIENTES, COMO RECEPCIÓN, PLANIFICACIÓN FINANCIERA, FACTURACIÓN Y REGISTRO, PERSONAL Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA (SERVICIOS DE MENSAJERÍA) Y LOGÍSTICA, A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO.; OTRAS ACTIVIDADES DE APOYO QUE SE PROPORCIONAN HABITUALMENTE A LAS EMPRESAS Y QUE NO CLASIFICAN EN OTRA PARTE: SERVICIO DE RECOGIDA DE MONEDAS DE PARQUÍMETROS, ETCÉTERA. En cumplimiento de su objeto, la compañía podrá celebrar todos los actos y contratos permitidos por la ley.

**Artículo 4º.- Plazo.-** El plazo de duración de la compañía es de SETENTA años, contados desde la fecha de inscripción de esta escritura.

**Título Segundo (II). Del Capital. Artículo Quinto (5º).- Capital y de las participaciones.-** El Capital Social es de CUATROCIENTOS dólares de los Estados Unidos de América, dividido en CUATRO participaciones sociales, iguales, acumulativas e indivisibles de CIEN dólar(es) de los Estados Unidos de América de valor nominal cada una.

**Título Tercero (III). Del gobierno y de la administración. Artículo Sexto (6º).- Norma general.-** El gobierno de la compañía corresponde a la junta general de socios, y su administración al Gerente General y/o al Presidente, según corresponda. La representación legal, judicial y

extrajudicial les corresponderá al Gerente General y/o al Presidente en forma INDIVIDUAL. En los casos de falta, ausencia temporal o definitiva, o impedimento para actuar del Gerente General, será reemplazado por el Presidente, y en caso de falta, ausencia o impedimento para actuar de este último, será reemplazado por el primero hasta que la Junta General nombre al titular. El plazo de duración de los indicados Administradores será de CINCO años pudiendo ser reelegidos indefinidamente. **Artículo Séptimo (7°).- Convocatorias.-** La convocatoria a junta general efectuará el Gerente General o el Presidente de la compañía, mediante aviso que se publicará en uno de los diarios de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía, conforme a la Ley, con ocho días de anticipación, por lo menos, respecto de aquél en el que se celebre la reunión. En tales ocho días no se contarán el de la convocatoria ni el de realización de la junta. **Artículo Octavo (8°).-** De la Junta Universal, de las facultades de la junta, del quórum de instalación y del quórum de decisión.- Se estará a lo dispuesto en la Ley de Compañías. **Artículo Noveno (9°).-** El Presidente y el Gerente General ejercerán todas las atribuciones previstas para los administradores en la Ley de Compañías. **Título Cuarto (IV). Disolución y liquidación. Artículo Décimo ( 10°).- Norma general.-** La compañía se disolverá y se liquidará conforme se establece en la Sección Décimo Segunda (XII) de la Ley de Compañías. **CUARTA.- CUADRO**

**DE SUSCRIPCIÓN Y PAGO DEL CAPITAL SOCIAL.**

Nombre de los socios suscriptores	Número de Participaciones	Capital suscrito	Capital pagado	Capital por pagar
PACHECO CORAL JAVIER ENRIQUE	1	100.0	100.0	0.0
ORTIZ PORTILLA MYRIAN LIZETH	1	100.0	100.0	0.0
CEVALLOS SALAZAR CHRISTIAN ALEXANDER	1	100.0	100.0	0.0
ZUMARRAGA VILLEGAS RINA ALICIA	1	100.0	100.0	0.0
<b>TOTALES</b>	4	400.0	400.0	0.0

**QUINTA.- NOMBRAMIENTO DE ADMINISTRADORES.-** Para los períodos

señalados en el artículo sexto (6°) del estatuto, se designan como Presidente de la compañía al (o a la) señor (o señora) PACHECO CORAL JAVIER ENRIQUE, y como Gerente General de la misma al (o a la) señor (o señora) CEVALLOS SALAZAR CHRISTIAN ALEXANDER, respectivamente. **SEXTA.- DECLARACIÓN JURADA DE LICITUD Y ORIGEN DE FONDOS.-** Los comparecientes, DECLARAMOS BAJO JURAMENTO, que los fondos y valores que se utilizan para realizar las operaciones que dan lugar a la presente constitución de compañía provienen de actividades lícitas. **SÉPTIMA.- DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS.-** Los comparecientes DECLARAMOS BAJO JURAMENTO que hemos cumplido con la obtención de los correspondientes permisos y licencias, así como de aquellos permisos de funcionamiento, licencias y autorizaciones que en un futuro soliciten otras instituciones y que sean necesarios para la operación y funcionamiento de la compañía. **DISPOSICION TRANSITORIA.-** Los contratantes bajo juramento declaran que pagarán el capital social en los montos indicados en el cuadro de suscripción y pago del capital social una vez constituida la compañía, y el saldo insoluto dentro del plazo fijado por la Ley de Compañías.- Asimismo, los contratantes declaran bajo juramento que los datos contenidos en el presente instrumento son ciertos y veraces en apego a la Ley y a la Constitución.- En todo lo no estipulado en este estatuto, se estará a lo dispuesto en la Ley de Compañías y demás leyes afines. En caso de controversia entre los socios , o entre socios y administradores de la compañía, las partes podrán someterse al procedimiento de Mediación conforme lo establece la Ley de Arbitraje y Mediación, ante el Centro de Mediación de la Superintendencia de Compañías y Valores.- Usted, Señor(a) Notario(a), se dignará añadir las correspondientes cláusulas de estilo. **HASTA AQUÍ LA MINUTA,** que queda elevada a escritura pública con todo su valor legal, conjuntamente con los documentos habilitantes y anexos; y que los comparecientes la aceptan en todas sus partes, la misma que ha sido obtenida del sistema

informático de la Superintendencia de Compañías y Valores. Para la celebración de la presente escritura se observaron los preceptos y requisitos previstos en la Ley Notarial; y, leída que les fue a los comparecientes por mí el/la Notario(a), se ratifican y firman conmigo en unidad de acto, quedando incorporada en el protocolo de esta notaría, DE TODO CUANTO DOY FE.

Firma Socios:

  
PACHECO CORAL JAVIER ENRIQUE  
CEDULA: 1709031635

  
ORTIZ PORTILLA MYRIAN LIZETH  
CEDULA: 1002964169

  
CEVALLOS SALAZAR CHRISTIAN ALEXANDER  
CEDULA: 1710486497

  
ZUMARRAGA VILLEGAS RINA ALICIA  
CEDULA: 1716900228

Firma Notario(a) Público(a):

  
DOCTORA HIROSHIMA NATHALI VILLALVA MIRANDA  
Identificación: 1802368678



EMPRESA  
ELÉCTRICA  
QUITO S.A.E.E.Q.

Las Casas E1-24 y Av. 10 de Agosto  
R.U.C.: 1790053881001  
CONTRIBUYENTE ESPECIAL  
RESOLUCIÓN N°: 5388

Factura No. 001-006-000830666

Autorización SRI: 1116126814

Fecha de autorización: 2014-12-23

Válida hasta: 2015-12-23

Fecha de Emisión: 2015-02-05

No. de Control: 170971008-35  
Valor a pagar: 13.72

Fecha de Vencimiento: INMEDIATO

### INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

SUMINISTRO: 1709710-5 PACHECO CORAL JAVIER ENRIQUE

Código Único Eléctrico Nacional: 1401709710 Cédula / R.U.C.: 1709031635

Código Postal: 170310

Dirección servicio: OE3D N69204 DP 402 MOISES LUNA ANDRADE EDF.LUGANO Carcaien

Plan/Geocódigo: 39 20-54-020-3946 Tarifa: 205-Residencial (Baja Tension)

2015-02-05 1

Provincia - Cantón - Parroquia: PICHINCHA - DISTRITO METROPOLITANO QUITO - COTOCOLLAO

Dirección notificación: Domicilio

### 1. FACTURACIÓN SERVICIO ELÉCTRICO Y ALUMBRADO PÚBLICO

Medidor: 880817-HOL-AB

Factor multiplicación: 1.00

Constante: 1.00

Desde: 2015-01-03

Hasta: 2015-02-03

Días Facturados: 31

Tipo consumo: Leído

Factor Potencia: 1.00

Penalización Fp: 0.000000

Factor Corrección: 1.00

Descripción	Actual	Anterior	Consumo	Unid.	Valores
Energía	2120.00	2041.00	79 kWh		6.28

VALOR CONSUMO: 6.28  
COMERCIALIZACION 1.41  
SUBSIDIO CRUZADO - 1.75  
SUBSID.TARI.DIG.ELEC - 1.37  
SUBSID.TARI.DIG.COME - 0.71  
INTERES MORA 0.02  
I.V.A.(0%) 0.00

**SUBTOTAL SERVICIO ELÉCTRICO (SE): 3.88**

SERV.ALUM.PUB 0.52

**SUBTOTAL ALUMBRADO PÚBLICO (AP): 0.52**

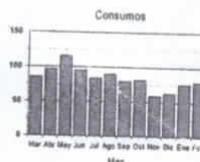
**TOTAL SE Y AP (1): 4.40**

#### AHORRO POR:

Tarifa de Dignidad 2.08  
Cocción Eléctrica 0.00  
Calentamiento de Agua 0.00  
Total: 2.08

### 2. VALORES PENDIENTES

CONCEPTO	VALOR
SALDO ANTERIOR (1 FACTURAS)	6.68
<b>TOTAL VALORES PENDIENTES (2) :</b>	<b>6.68</b>



1 de 2



EMPRESA  
ELÉCTRICA  
QUITO S.A.E.E.Q.

Las Casas E1-24 y Av. 10 de Agosto  
R.U.C.: 1790053881001  
CONTRIBUYENTE ESPECIAL  
RESOLUCIÓN N°: 5388

Factura No. 001-006-000830666

Autorización SRI: 1116126814

Fecha de autorizac: 2014-12-23

Válida hasta: 2015-12-23

2203

SUMINISTRO: 1709710-5

PACHECO CORAL JAVIER  
ENRIQUE

No. de Control: 170971008-35

Valor a pagar: 13.72

COPIA - EMISOR

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CENSALACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA 171890022-8

APellidos y Nombres  
ZUMARRAGA VILLEGAS RINA ALICIA

Lugar de Nacimiento  
PICHINCHA  
QUITO  
CHIMBACALLE

FECHA DE NACIMIENTO 1983-04-28

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO F

ESTADO CIVIL Soltera





INSTRUCCIÓN SUPERIOR

PROFESIÓN / OCUPACIÓN  
ING.CONTA.AUDITO.CPA

8195312222

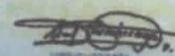
APellidos y Nombres del Padre  
ZUMARRAGA NELSON MARCELO

APellidos y Nombres de la Madre  
VILLEGAS MARIA MAGDALENA

Lugar y Fecha de Expedición  
QUITO  
2011-09-13

FECHA DE EXPIRACIÓN  
2021-09-13




REPÚBLICA DEL ECUADOR  
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL CNE

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
ELECCIONES SECCIONALES 23-FEB-2014

010

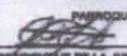
NÚMERO DE CERTIFICADO 010 - 0060

CÉDULA 1718900228

ZUMARRAGA VILLEGAS RINA ALICIA

PICHINCHA	CIRCONSCRIPCIÓN	3
PROVINCIA	SAN BARTOLO	4
QUITO	PARRQUIA	ZONA
CANTÓN		

( ) PRESIDENTE DE LA JUNTA


**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

**CÉDULA DE CIUDADANÍA**      **170903163-5**

APELLIDOS Y NOMBRES  
**PACHECO CORAL  
 JAVIER ENRIQUE**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**PICHINCHA  
 QUITO  
 SANTA PRISCA**

FECHA DE NACIMIENTO **1974-02-17**  
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
 SEXO **M**  
 ESTADO CIVIL **Divorciado**




**INSTRUCCIÓN SUPERIOR**      **PROFESIÓN / OCUPACIÓN**  
**CONT. PÚBLICO-AUDITOR**      **V4343V4442**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE**  
**PACHECO JUAN MANUEL**

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE**  
**CORAL ILIA NEDY**

**LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN**  
**FCO. DE ORELLANA**  
**2011-05-25**

**FECHA DE EXPIRACIÓN**  
**2021-05-25**








**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
**CONSEJO NACIONAL ELECTORAL**      **CNE**

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
 ELECCIONES SECCIONALES 23-FEB-2014

**065**      **1709031635**  
 NÚMERO DE CERTIFICADO      CÉDULA

**PACHECO CORAL JAVIER ENRIQUE**

**PICHINCHA**      **CIRCUNSCRIPCIÓN**      **1**  
**PROVINCIA**      **COTACOLLAO**

**QUITO**      **PARROQUIA**      **1**  
**CANTÓN**      **ZONA**

  
 PRESIDENTE DE LA JUNTA

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 171048649-7

APellidos y Nombres: CEVALLOS SALAZAR CHRISTIAN ALEXANDER

Lugar de Nacimiento: PICHINCHA QUITO SANTA BARBARA

Fecha de Nacimiento: 1975-02-19

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: M

Estado Civil: Casado

Yisela Victoria Verduga B





INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN: EMPLEADO PRIVADO

V433312222

0094137

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: CEVALLOS GONZALO BRAULIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: SALAZAR CLARA ESPERANZA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: QUITO 2011-05-02

FECHA DE EXPIRACIÓN: 2021-05-02

Signature: *Rafael*

Signature: *Cevallos*





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL CRE

**001** CERTIFICADO DE VOTACIÓN

ELECCIONES SECCIONALES 23-FEB-2014

NÚMERO DE CERTIFICADO: 001-0180

CÉDULA: 1710486497

NOMBRE: CEVALLOS SALAZAR CHRISTIAN ALEXANDER

PICHINCHA PROVINCIA

QUITO CANTÓN

CIRCUNSCRIPCIÓN: LA MAGDALENA

PARRROQUIA: 2

ZONA: 4

Signature: *[Handwritten Signature]*

1) PRESIDENTE DE LA JUNTA




 REPÚBLICA DEL ECUADOR  
 MINISTERIO DE INTERIORES  
 IDENTIFICACIÓN Y CIUDADANÍA

CIUDADANIA 100296416-9  
 ORTIZ PORTILLA MYRIAN LIZETH  
 IMBABURA/IBARRA/SAN FRANCISCO  
 21 SEPTIEMBRE 1987  
 006- 0284.02084 F  
 IMBABURA/ IBARRA  
 SAGRARIO 1987




ECUATORIANA\*\*\*\*\* E334912222  
 CASADO LOMAS MONTEDEOCA ANDRES SEBA  
 SUPERIOR ESTUDIANTE  
 OSMALDO EDGAR ORTIZ  
 MYRIAN YOLANDA PORTILLA  
 IBARRA 29/10/2009  
 29/10/2021  
 REN 1949852





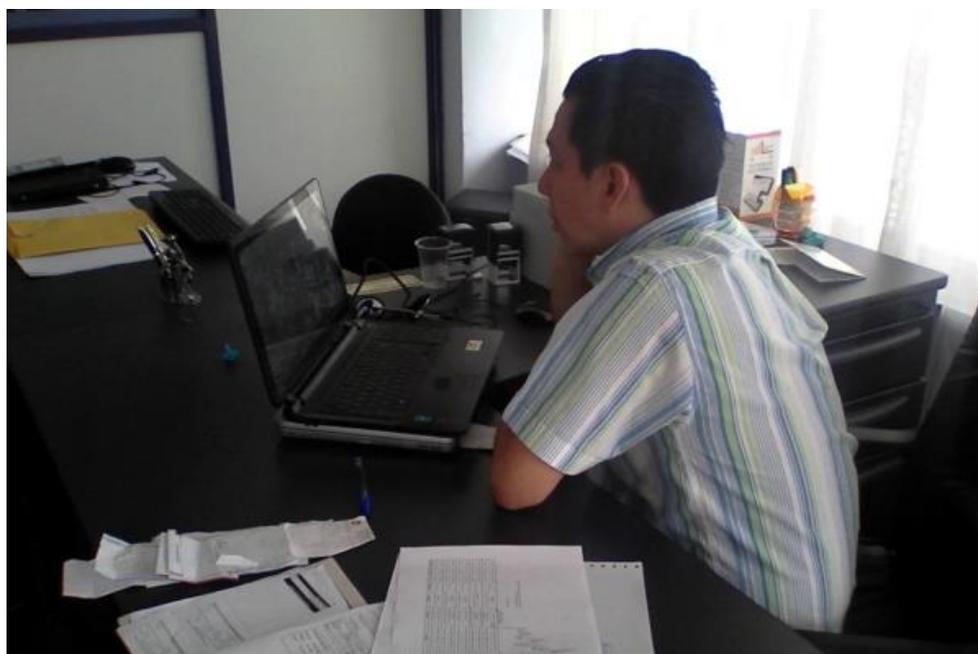
 REPÚBLICA DEL ECUADOR  
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

**052**  
 CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
 ELECCIONES SECCIONALES 23-FEB-2014

052 - 0288 1002964169  
 NUMERO DE CERTIFICADO CÉDULA  
 ORTIZ PORTILLA MYRIAN LIZETH

IMBABURA	CIRCUNSCRIPCIÓN	0
PROVINCIA	SAGRARIO	0
IBARRA	SAGRARIO	1
CANTÓN	PARROQUIA	ZONA

EJ. PRESIDENTA/E DE LA JUNTA

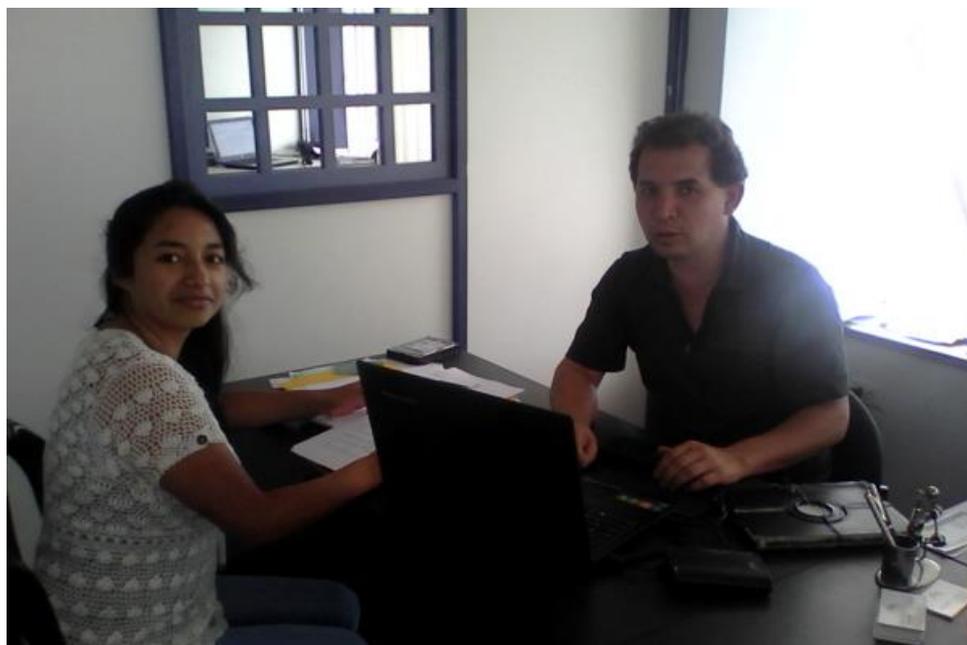
**ANEXO No. 7****ANEXO No. 8**

**ANEXO No. 9**

**Encuesta piloto a los empleados de la empresa**

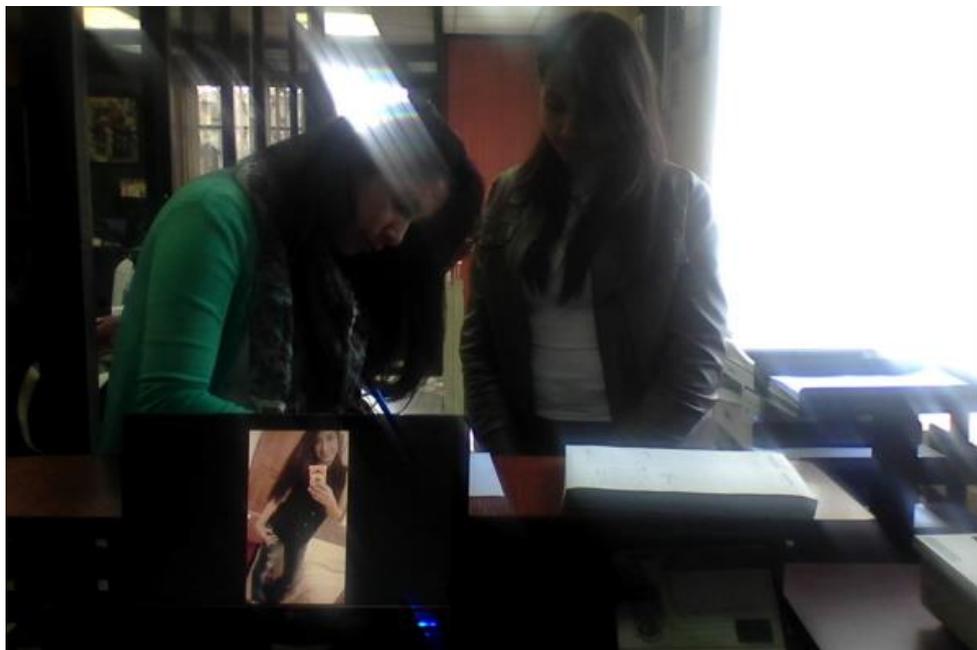


**ANEXO No. 10**



**ANEXO No. 11**

**Encuesta piloto a los clientes de la empresa**



**ANEXO No. 12**



**ANEXO NO. 13**

**Encuesta definitiva a empleados de la empresa**



**ANEXO No. 14**



**ANEXO No. 15**



**ANEXO No. 16**

**Entrevista al Gerente General de la empresa**

