UNIVERIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE INGENIERIA EN BANCA Y FINANZAS

TITULO:

"Elaboración del Manual de Procedimientos Administrativo Financiero para la Empresa de Asistencia Exequial Familiar "Servicio V&V Preventiva" de la Ciudad de Loja"

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE INGENIERA EN BANCA Y FINANZAS.

AUTORA:

Elvira Idalia Román Ordoñez

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. Servio Maldonado

LOJA-ECUADOR
2011

DOCTOR SERVIO MALDONADO

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

En mi calidad de Director de Tesis presentado por la Egresada Elvira Idalia Román Ordoñez para optar el Titulo de Ingeniería en Banca y Finanzas cuyo tema es **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE SERVICIO EXEQUIAL "V&V" PREVENTIVA de la Ciudad de Loja,** considero que el presente trabajo reúne los requisitos establecidos por la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, por lo cual autorizo su presentación y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Enero de 2012

Atentamente,

_____

Dr. Servio Maldonado

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Elvira Idalia Román Ordoñez dejo constancia que todos los contenidos, comentarios, conclusiones y recomendaciones inmersos en este trabajo son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Elvira Idalia Román Ordoñez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Loja, institución que abrió sus puertas brindando una nueva oportunidad de culminar los estudios superiores, por medio de sus docentes que día a día dedican sus mayores esfuerzos para formar nuevos profesionales.

Un agradecimiento especial al Dr. Servio Maldonado como mi Director de Tesis de Grado, a diferentes docentes, quienes supieron facilitarme sus valiosos conocimientos y experiencias que han hecho posible la culminación exitosa de mi investigación.

Finalmente, a todos quienes me brindaron su apoyo en esta etapa de mi vida, quienes con un buen consejo y algo de confianza me dieron la oportunidad de culminar con éxito mi carrera, compañeros de trabajo, amigos y en especial al personal de la Empresa.

DEDICATORIA

A mis padres quienes han sido mi pilar fundamental en el camino de mi vida, que con su mirada firme y apoyo incondicional me motivan a seguir adelante, en especial a Dios y mi hija que desde el Cielo me ayudan a guiar cada paso de mi vida y siempre estarán en mi corazón.

Elvira Román

a) Título

“Elaboración del Manual de Procedimientos Administrativo Financiero para la Empresa de Asistencia Exequial Familiar Servicio V&V Preventiva de la Ciudad de Loja”

b) Resumen

Uno de los problemas de mayor relevancia dentro de nuestra ciudad y provincia, con respecto al sector empresarial, es el que se refiere a la carencia de organización que presentan estas entidades tanto en su parte administrativa como financiera.

Se considera que para el mejoramiento de dicho sector, las personas que tienen a su cargo estas empresas deberían empezar corrigiendo todo el sistema administrativo financiero ya que éste sería un primer paso para el desarrollo de las mismas.

Tomando en consideración esta problemática, se propone la **"ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO, FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR "SERVICIOS V&V PREVENTIVA" CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA**, con el fin de optimizar el uso de recursos humanos y económicos para alcanzar una mejor rentabilidad y calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía en general.

Para el desarrollo de esta propuesta se empezó detallando objetivo general y específicos que se quiere obtener con la implementación del presente Manual de Procedimientos administrativo financiero y con ello brindar un eficiente desempeño laboral el cual traerá como consecuencia el crecimiento de la organización, fijar las políticas y establecer el sistema administrativo financiero de la organización, definir funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa y facilitar al personal la comprensión y aplicación del manual.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados primeramente se realizó una entrevista al Gerente de la Empresa, así como las respectivas encuestas a los socios, con las cuales se pudo conocer la Organización con la que cuenta la Empresa; las encuestas aplicadas determinaron problemas como la duplicidad de funciones por la falta de personal que labora en la empresa, escasas capacitaciones al mismo lo que conlleva al poco conocimiento de los servicios y esto ocasiona el descontento a nuestros socios; lo cual es necesario que la empresa implemente un Manual de Procedimientos Administrativa-Financiero con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de sus servicios. Con toda la información obtenida se formula la propuesta del Modelo del Manual de Procedimientos Administrativo-Financiero para Servicios "V&V" Preventiva mismo que contiene la implementación de un organigrama con los principales manuales funcionales de los puestos laborales que existen actualmente, además presenta los principales procedimientos en forma de diagramas para facilitar su comprensión y aplicación, por último se detallan en un manual contable el movimiento y su dinámica de las principales cuentas de la estructura de los estados financieros más utilizados.

La propuesta resulta ser viable pues mejorara los procesos administrativos y financieros, sintetizará los procedimientos de trabajo, mejorara las condiciones laborales del personal de la empresa al contar

con procesos claros para ejercer cada una de las funciones encomendadas.

ABSTRACT

One of the most important issues within our city and province with respect to the business sector is referred to the lack of organization that these entities have both its administrative and financial.
It is considered that the improvement of this sector, people who are in charge of these companies should begin correcting all the financial management system as this would be a first step in their development. Considering this problem, we propose the "elaboration of administrative procedures manual, FINANCIAL ASSISTANCE FOR THE COMPANY OF FAMILY funeral" V & V PREVENTIVE SERVICES "CIA. LTDA. the city of Loja, in order to optimize the use of human and financial resources to achieve better efficiency and quality in providing services to the general public.

For the development of this proposal began detailing general and specific objectives to be achieved with the implementation of this Administrative Procedures Manual Financial and thus provide an efficient job performance which will result in the growth of the organization, establishing policies and establish a financial management system of the organization, define roles and responsibilities of each administrative unit and facilitate staff understanding and application of the manual.
To fulfill the objectives initially were interviewed the Manager of the Company and the respective surveys to members, with which it was known that the Organization with regard to the Company, the surveys identified problems such as duplication of functions by the lack of

personnel working in the company, the same lack of training which leads to poor knowledge of services and this causes discontent with our partners, so it is necessary that the company implements an Administrative Procedures Manual -Financial in order to improve the quality of their services. With all the information obtained, the proposing Model Procedures Manual Administrative and Financial Services "V & V" Preventive same that contains the implementation of an organization with the main manual functional jobs that currently exist, also presents the main procedures as diagrams to facilitate understanding and application, finally are detailed in a manual accounting and dynamic movement of the main accounts of the structure of the financial statements most used. The proposal is to be viable as improve administrative and financial processes, summarizing the work procedures, improved working conditions for company staff to have clear processes for exercising each of the functions entrusted to it.

I Introducción

Las empresas han evolucionado de acuerdo a los avances científicos y tecnológicos de la ciencia administrativa, contable y financiera, constituyéndose en el motor que impulsa el desarrollo socio-económico y comercial del país; es por ello que sus operaciones deben organizarse de manera adecuada y de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, relacionando los aspectos administrativos, económicos y humanos, siendo aspectos importantes dentro de un Manual de Procedimientos.

El Manual de Procedimientos comprende un plan de organización de todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la empresa, lo cual nos permite verificar la veracidad de los datos operacionales para que se cumplan los objetivos de la empresa. Un manual de procedimientos correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo.

La importancia de elaborar un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero, es que nos permite conocer el funcionamiento interno de la empresa y facilitar el buen nivel organizativo en las áreas administrativas y financieras; contribuyendo al desarrollo y control de las operaciones y a la buena utilización de los recursos humanos, económicos y financieros.

El presente proyecto denominado **“Elaboración del manual de procedimientos administrativo, financiero para la Empresa de Asistencia Exequial Familiar “Servicios V&V Preventiva” de la Ciudad de Loja**, ha sido elaborado con la finalidad de contribuir a la mejora de la economía de la empresa tomando en cuenta aspectos de

suma importancia, para que este tenga un impacto positivo para los accionistas y clientes de dicha organización.

La Estructura del presente trabajo está conformada por el **Resumen** en donde se indica las partes más relevantes de la investigación, la **Introducción** que describe la importancia, el aporte y la estructura del trabajo, **la revisión de la literatura** en cuanto se refiere a términos relacionados con las empresas, manuales, la organización, políticas y procedimientos, realización de una breve historia acerca de la empresa de Servicios "V&V" Preventiva; **Materiales y Métodos** los cuales ayudan al cumplimiento de planteamientos iníciales, los recursos utilizados sean estos humanos y materiales; **los Resultados** conformada desarrollo del trabajo investigación con su respectivo aporte, la **Discusión** en donde se delimita los aspecto de mayor trascendencia de la empresa objeto de estudio, las **Conclusiones** o lineamientos sujetos a discusión por parte de la autora y algunas **Recomendaciones** que al ser consideradas podrán contribuir al mejoramiento de servicios y por ende aumento en los ingresos de esta Empresa, la **Bibliografía**, las fuentes primarias y secundarios de donde se obtuvo la información, **anexando** además documentación de apoyo utilizada.

Establecer un manual de procedimientos administrativo, financiero el cual nos proporcionara las tareas específicas de la empresa, y con ello brindar un eficiente desempeño laboral el cual traerá como consecuencia el

crecimiento de la organización, de sus trabajadores y de sus clientes. Y de esa forma ser una empresa líder en el mercado nacional.

d) Revisión de Literatura

1. EMPRESAS

1.1 Concepto

La empresa se la puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado".[1]

1.2 Importancia

Incremento constante de la productividad, organización eficiente de los factores productivos.

Proveer de bienes a la sociedad, incrementar la producción para satisfacer las necesidades de los demandantes.

1.3 Finalidad

Todo tipo de empresa cumple un papel muy importante en nuestra sociedad actual.[2]

- Dar trabajo a personas, de esta manera la empresa y la persona se benefician de ello.
- Con la obtención del trabajo en la empresa el objetivo social que conlleva es derrotar la pobreza o poder ascender económicamente en la vida de la persona.

[1] ROBERT, John. "La empresa Moderna". 1ªEdición. Año 2006
[2] www.mailxmail.com\curso-gestión-empresas

- Ya en la empresa, la persona recibe capacitación donde el objetivo a cumplir es: desarrollar mejores personas en lo laboral y sacarle el mejor provecho al máximo.

- Y por ultimo dar a los empleados satisfacción personal y perfeccionamiento humano mediante las relaciones humanas dentro de la empresa, por parte de la misma y por parte de la persona lograr una capacidad de auto continuidad o permanencia en ella.

1.4 Clasificación

TIPOS DE EMPRESAS

Las empresas se pueden clasificar de muy diversas formas, a saber; por su forma jurídica, por el sector económico, por el grado de participación del Estado, por su tamaño y por el ámbito estatal.[3]

- **Por su forma jurídica**

  Todas las empresas deben tener una forma jurídica que viene determinada, entre otras cosas, por el número de personas que participan en la creación de la misma, por el capital aportado y por el tamaño; así, podemos distinguir:

- Empresario individual: El empresario o propietario con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.

[3] PDF. Proceso Administrativo.mht. Pág. 3

- Sociedades

  - Sociedad anónima: Es aquella que está constituida de un capital social en un fondo común dividido en acciones y la administración está a cargo de un directorio compuesto por miembros elegidos y renovados en las juntas generales ordinarias de accionistas.

  - Sociedad de responsabilidad limitada: Los socios propietarios de estas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.

  - Sociedad regular colectiva: En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.

  - Sociedad comanditaria: Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.

  - Cooperativas: Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la

economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada.

❖ **Por el sector económico en que estén encuadradas**

La actividad económica de un país se puede dividir en tres grandes sectores:

- Sector primario: ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, pesca, agua, minerales, etc.

- Sector secundario: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.

- Sector terciario: En este sector se encuadran las empresas de servicios, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, educación, restaurantes, etc.

❖ **Por el grado de participación del Estado**

- Empresas públicas: Son aquellas cuyo propietario es el Estado y actúa como empresario en ciertos sectores a los cuales no llega la iniciativa privada.

- Empresas privadas: Son aquellas que pertenece el capital a particulares.

- Empresas mixtas: Son aquellas en las cuales la propiedad de la empresa es compartida entre el Estado y los inversores privados.

❖ **Por su tamaño**

- Pequeña empresa: Su capital, número de trabajadores y sus ingresos son muy reducidos, el número de trabajadores no excede de 20 personas.

- Mediana empresa: Su capital, el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados y muy regulares, número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100

- Gran empresa: Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, un gran número de trabajadores y el volumen de ingresos al año, su número de trabajadores excede a 100 personas.

❖ **Según el ámbito estatal**

- Empresas nacionales: Son las que desarrollan su actividad en un único país.

- Empresas multinacionales: Son grandes empresas que desarrollan sus actividades al mismo tiempo en varios países.

- Empresas regionales: Son aquellas cuyas ventas se involucran a varias provincias o regiones.

- Empresas locales: Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.

2. ORGANIZACIÓN, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

2.1 Organización

Concepto

Organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

Por otra parte, cabe señalar que el término **organización** no solo se utiliza para referirse a entidades legalmente establecidas, sino también, a entidades que operan informalmente, e incluso, a aquellas que actúan o ejercen operaciones al margen de la ley, como organizaciones criminales, delincuenciales, mafiosas u otras.[4]

El proceso administrativo, financiero

[4] PDF. Organización.mht

El proceso administrativo, financiero abarca los diferentes campos de la empresa: dirección, asesoría, apoyo, comercialización, producción, personal, etc.; para ello se cuenta con las funciones del proceso del manual de procedimientos, lo cual se puede resumir en:[5]

- **Planificación**

  La planificación es un proceso gradual, por el cual se establece el esfuerzo necesario para cumplir con los objetivos de un proyecto. En este proceso permite además, refinar los objetivos que dieron origen al proyecto.

  Existen diferentes herramientas y técnicas para abordar la planificación de un proyecto, las cuales permiten definir el curso de acción a seguir, que será tomado como base durante la ejecución del mismo

- **Organizar**

  Incluye determinar que tareas se llevaran a cabo, como serán realizadas, quien las ejecutara, como estarán agrupadas, quien depende de quién y donde serán tomadas las decisiones.

- **Integrar**

  La palabra integración (tiene su origen en su concepto latino integratio). Se trata de la acción y el efecto de integrar o integrarse,

[5] http://promonegocios.net/organización.htm

constituir un todo, completar un todo con las partes que faltaban o hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo).

- **Dirigir**

Dirigir es afrontar la incertidumbre, el riesgo a decidir y los problemas con prontitud, agilidad, laboriosidad, agresividad, pro actividad, tesón, empuje y pasión. Dirigir es ser humilde. La humildad es la capacidad de reconocer que la verdad puede estar en posesión de otros.

- **Ejecutar**

El termino ejecución es la acción y efecto de ejecutar, poner por obra algo con facilidad, realizar las operaciones que son especificadas por un programa, por lo cual está vinculado a la manera de hacer algo.

- **Controlar**

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

2.2 Políticas

Concepto

La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como el ejercicio del poder para la resolución de un conflicto de intereses.

Las políticas son decisiones unitarias que deben aplicarse a diversas situaciones similares, es un medio para que a todos en una organización se les trate equitativamente, facilitando la toma de decisiones en actividades rutinarias y, por lo tanto, deben darse a conocer oportuna y adecuadamente. Una política no dice cómo proceder, eso lo dirá el procedimiento.

2.3 Procedimientos

Concepto

El o un procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación, trabajo, investigación, o estudio correctamente.[6]

3. MANUALES

3.1. Concepto

[6] www.definición.de

Un manual es una herramienta eficaz que transmite los conocimientos y además sirven como medios de comunicación y coordinación que registran información e instrucciones que conciernen a los empleados pudiendo ser utilizados para orientar los esfuerzos de los mismos a una empresa, además transmiten en forma ordenada y sistemática información de una organización.[7]

3.2 Importancia

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

[7] www.elprisma.com/administracion_financiera

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

3.3 Finalidad

La tarea de elaborar manuales administrativos se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo.

3.4 Objetivos

- Instruir al personal, acerca de aspectos como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.

- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal detalladamente las actividades de cada puesto.

- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.[8]

3.5 Clasificación

Los diferentes organismos (públicos o privados) tienen necesidad de manuales diferentes. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se han de lograr. En ciertos casos, solo sirve a un objetivo: y en otros, se logran varios objetivos.

[8] www.elprisma.com/administracióndeempresas

- **POR SU CONTENIDO:**

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

- Manual de Historia: Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual.

- Manual de organización: u propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.
- Manual de políticas: Consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

- **Manual de procedimientos:**

  Se considera al manual de procedimientos como el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas. En él se definen las actividades necesarias que deben desarrollar los órganos de línea, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación; finalmente, proporciona

información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización.

Es por ello, que se considera también como un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realiza el usuario, con relación a los servicios que se le proporcionan.

En este sentido, se pretende que la estructuración adecuada del manual, refleje fielmente las actividades específicas que se llevan a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional. Éste debe constituirse en un instrumento ágil que apoye el proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permitan el desempeño adecuado y eficiente de las funciones asignadas.

OBJETIVOS DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Los manuales de procedimientos en su calidad de instrumento administrativo tienen como objetivo:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones.

BENEFICIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización

- Manual de contenido múltiple: Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales.

ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La elaboración de un manual de procedimientos se logra mediante la recolección de datos relevantes en los diferentes departamentos, y siendo asesorados por recursos humanos quien nos proporciona de las técnicas necesarias para el logro. Lo que también nos ayuda a determinar las diferentes fallas existentes en dichos procesos para

así poderlas remediar de una manera pronta y oportuna, antes de que se susciten problemas que puedan afectar la productividad de la empresa.

- **POR SU FUNCION ESPECÍFICA**

- Manual de producción: Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución, en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y se usan ampliamente.
- Manual de compras: El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.
- Manual de ventas: Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.
- Manual de Finanzas: Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

- Manual de contabilidad: Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad.
- Manual de crédito y cobranzas: e refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.
- Manual de personal: Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal.
- Manual técnico: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura y modo de operar un aparato. Su contenido destina un porcentaje menor a la descripción y uno mayor a la gráfica
- Manual de adiestramiento o instructivo: Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos.

❖ **GENERAL**

Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos los siguientes manuales:

- Manuales generales de organización: Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.
- Manual general de procedimientos: Este es también resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de uniformar la forma de operar.
- Manual general de políticas: Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitud de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.[9]

[9] www.GestioPolis.com

e) Materiales y Métodos

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesaria la utilización de los siguientes materiales y métodos:

MATERIALES:

Se utilizó, libros, internet, folletos, memorias de la institución; con la finalidad de seleccionar conceptos y teorías necesarias para el tratamiento del tema.

METODOS:

- **Científico:** Este método ayudará para la observación del hecho, la cual analizó la falta de un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero; siendo este de suma importancia para el correcto funcionamiento de las actividades de la Empresa.
- **Inductivo:** El cual permitió realizar un estudio y análisis de la Empresa a través de una observación científica y directa, dirigida a sus Departamentos, para la estructuración del Manual de Procedimientos, y por consiguiente se llegó a las respectivas conclusiones y recomendaciones.
- **Deductivo:** Este método permitió obtener la fundamentación teórica, analizando y sintetizando la información para adaptarla al tema objeto de estudio con el fin de presentar una favorable alternativa.
- **Analítico:** Mediante este método se logró identificar y describir las ideas, personas, reglamentos, normas, etc., relacionados con la Empresa permitiéndome de esta manera obtener el conocimiento real

de los hechos actuales que se suscitan en esta empresa procurando su interpretación racional.

TÉCNICAS

Las técnicas utilizadas en el proyecto de tesis son:

- **Revisión Bibliográfica**.- la misma que ayudó a recopilar toda la información necesaria al tema.
- **Observación**.- nos permitió constatar real y objetivamente la veracidad de los hechos permitiéndome conocer las necesidades reales de la empresa.
- **Entrevista**.- a través de un dialogo con el Gerente General de la Empresa ayudo a conocer su estructura orgánica y las necesidades por las que atraviesa.
- **Encuesta**.- mediante esta técnica aplicada a un grupo seleccionado de socios, nos permitió definir la realidad de la empresa y recopilar información para obtener datos relacionados con los procedimientos que están ausentes o de fortalecer los ya existentes.

Para la aplicación de la encuesta se tomo el tamaño de la muestra de los socios de la Empresa de Servicios Exequiales “V&V” Preventiva, el total de socios en la actualidad es de 388.

Aplicando Formula:

$$n = \frac{P * Q}{\frac{(E)^2}{Z^2} + \frac{P * Q}{N}}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{0.5 * 0.5}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.5 * 0.5}{388}}$$

$$n = \frac{0.25}{\frac{0.0025}{3.8416} + \frac{0.25}{388}}$$

$$n = \frac{0.25}{0.00065077 + 0.00064433}$$

$$n = \frac{0.25}{0.0012951}$$

n= 20 Encuestas

Tamaño de la muestra que fue aplicada a los socios de la Empresa de Servicios Exequiales “V&V” Preventiva a través de la encuesta.

4 Resultados

La utilización de seguros se ve apegada a la cultura de uso y sobre todo de protección previa a problemas latentes de todo tipo de riesgos, si bien la población conoce los riesgos a los que se expone por lo regular no los mitiga pero por temas de desconocimiento no toman la atención necesaria. Es más la falta de conocimiento o la falta de información de diferentes empresas, ha creado en la población una barrera de acceso, pero en realidad es importante educar a la población, ejemplificar los riesgos a los que se enfrenta, este contexto nos hace pensar en que se debería analizar la empresa frente a nuestros socios y sobre todo las necesidades de los mismos, por lo cual se realizó el presente estudio a nuestros socios quienes muestran la realidad de la empresa.

Es por lo tanto que se levantó una investigación que permitió conocer la falta de un manual de procedimientos administrativo-financiero a la par de identificar las necesidades que presenta. Como premisa inicial se levantaron 20 encuestas aplicadas a los socios de la Empresa de Servicio Exequial V&V Preventiva, además se realizo una entrevista al Sr. Gerente, lo que permitió realizar el diagnostico interno de la institución para conocer sus falencias y aciertos y así poder establecer las respectivas propuestas a favor de la empresa.

Con el respectivo análisis de cada una de las encuestas se dará a conocer que con la elaboración del Manual de Procedimientos a la Empresa de “Servicios V&V Preventiva” nos ayudará a dar un servicio de

calidad, lo cual el personal que labore en la misma actué con responsabilidad en cada una de sus tareas asignadas.

INTERPRETACION DE ENCUESTAS

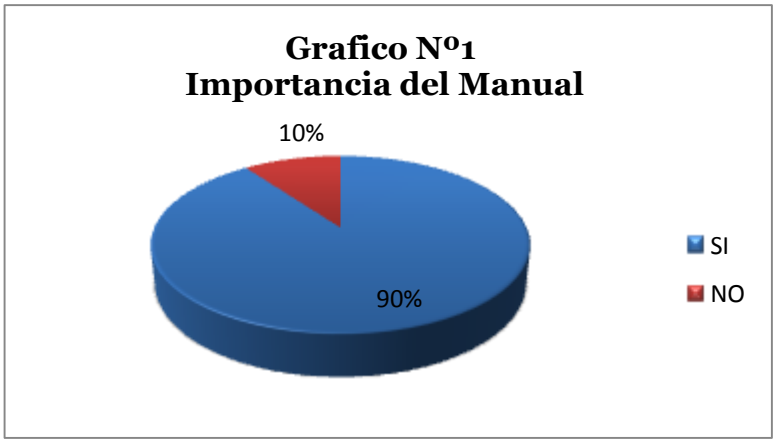
1. ¿Cree usted que es importante que toda empresa cuente con un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero para el funcionamiento interno?

Cuadro Nº1

Importancia del Manual

IMPORTANCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	**20**	**100%**

Fuente: Socios de Servicios "V&V" Preventiva
Elaboración: Elvira Román



INTERPRETACION

Según las encuestas aplicadas el 90% de las personas manifestaron que si es necesario un Manual de Procedimientos Administrativo – Financiero

para la Empresa de Servicios Exequiales “V&V” Preventiva por que su uso es de importancia ya que genera un eficiente y eficaz servicio, mientras que el 10% de los encuestados manifestaron que no es de utilidad el mantener dicho manual ya que los servicios de la empresa se están prestando de forma adecuada.

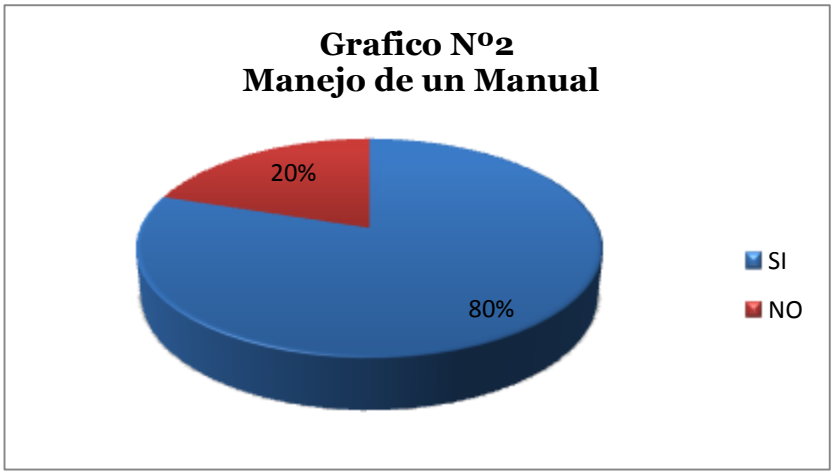
2. ¿Considera conveniente que Servicios V&V Preventiva cuente con un Manual de Procedimientos para un mejor servicio?

Cuadro Nº2

Manejo de un Manual

IMPORTANCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	80%
NO	4	20%
TOTAL	**20**	**100%**

Fuente: Socios de Servicios “V&V” Preventiva
Elaboración: Elvira Román



INTERPRETACION

Se puede manifestar que el 80% de los encuestados indican que es necesario que “V&V” Preventiva cuente con un Manual de Procedimientos

Administrativos Financieros lo que permita ofrecer un servicio de calidad, en tanto el 20% no lo considera así. Manejando un manual de este tipo la empresa brindaría un mejor servicio, y así sus socios se sentirían satisfechos con la correcta administración de las funciones.

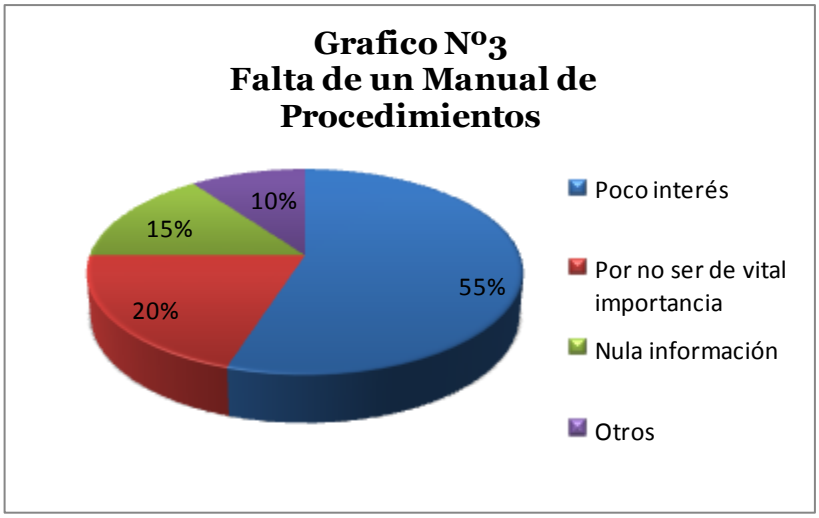
3. ¿Por qué cree usted que la Empresa no cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero?

Cuadro Nº3

Falta de un Manual de Procedimientos

IMPORTANCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco interés de sus directivos	11	55%
Por no ser de vital importancia	4	20%
Nula información respecto a los manuales	3	15%
Otros	2	10%
TOTAL	**20**	**100%**

Fuente: Socios de Servicios "V&V" Preventiva
Elaboración: Elvira Román



INTERPRETACION

El 20% considera que la Falta del Manual de Procedimientos Administrativo Financiero es por el poco interés de sus directivos, el 20% indican que por no ser de vital importancia, el 15% consideran que es por la falta de conocimientos respecto a los manuales de procedimientos y el 10% creo es debido a otras razones. Existen varias causas por las cuales no sea implementado un manual de esta clase, pero la más relevante es la falta de interés de sus directivos por lo tanto seria de vital importancia que se acojan a estas sugerencias.

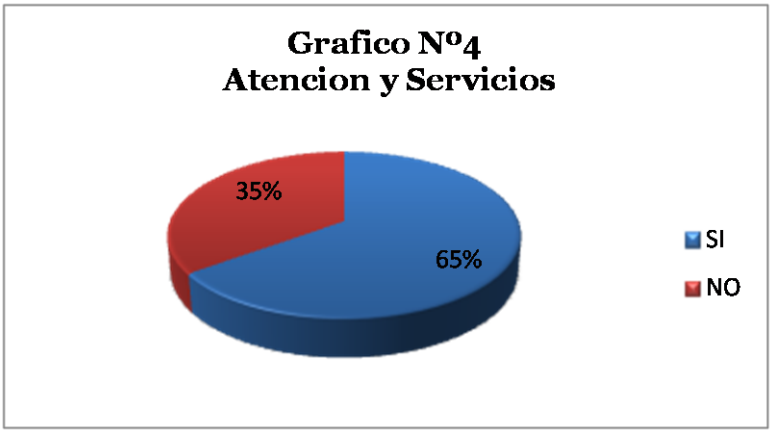
4. ¿La atención y servicios que brinda "Servicios V&V Preventiva" son de calidad?

Cuadro Nº4

Atención y Servicios

IMPORTANCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	**20**	**100%**

Fuente: Socios de Servicios "V&V" Preventiva
Elaboración: Elvira Román



INTERPRETACION

El 65% de los encuestados manifiestan que si están conformes con los servicios que brinda la empresa, el 35% indican que no están de acuerdo con la atención o servicios que prestan. Sería muy importante revisar la manera de atender u ofrecer los servicios para que así tanto el cliente como la empresa se sientan gustosos.

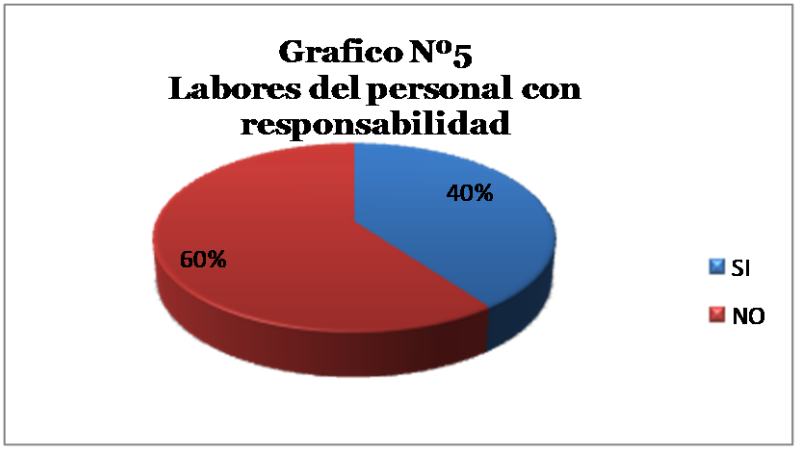
5. ¿Cree usted que el personal que labora en la empresa ejerce sus labores con responsabilidad?

Cuadro Nº5

Labores del personal con responsabilidad

IMPORTANCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	40%
NO	12	60%
TOTAL	**20**	**100%**

Fuente: Socios de Servicios "V&V" Preventiva
Elaboración: Elvira Román



INTERPRETACION

El 40% consideran que el personal de Servicios "V&V" Preventiva ejerce sus labores con responsabilidad, el 60% indica que no lo realizan con responsabilidad. Por lo que sería muy importante que la empresa realice capacitaciones mensuales a sus empleados lo que permita atender a sus socios con eficiencia y eficacia.

6. ¿Ha tenido usted alguna dificultad con la empresa de "Servicios V&V Preventiva"?

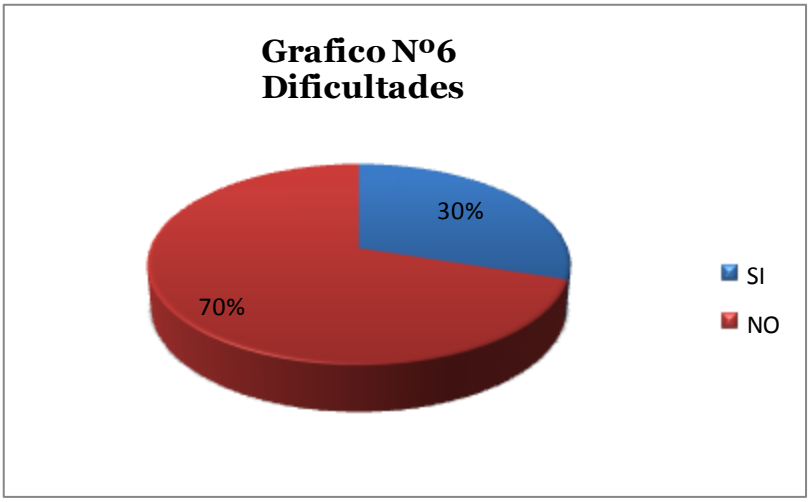
Cuadro Nº6

Dificultades

IMPORTANCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	30%
NO	14	70%
TOTAL	**20**	**100%**

Fuente: Socios de Servicios "V&V" Preventiva

Elaboración: Elvira Román



INTERPRETACION

Según las encuestas el 30% han tenido dificultades con la Empresa de Servicios "V&V" Preventiva al acceder a sus servicios, el 70% manifestaron no tener ningún tipo de inconvenientes con la empresa. No todos los socios han tenido dificultades al acceder a los servicios, por lo que se deberá tener en cuenta dichos criterios con la finalidad de buscar las causas que originan y poder encontrar las soluciones.

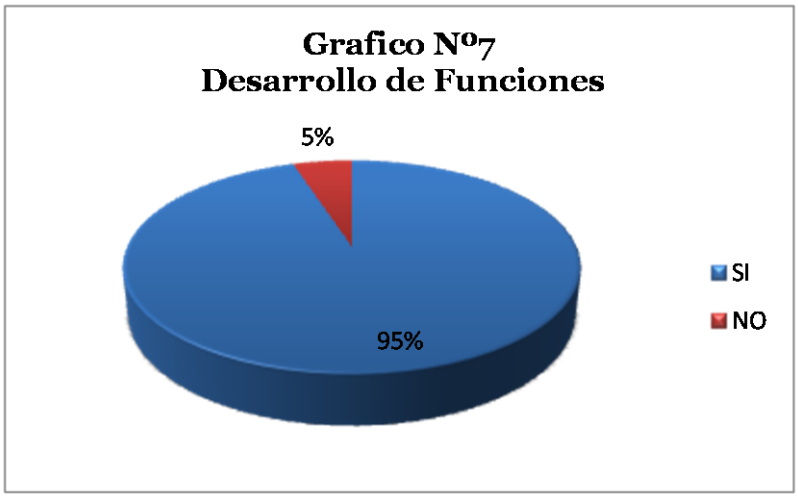
7. ¿Cree usted que con la implementación del Manual de Procedimientos, "Servicios V&V Preventiva" mejoraría el desarrollo de sus funciones?

Cuadro Nº7

Desarrollo de funciones

IMPORTANCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
TOTAL	**20**	**100%**

Fuente: Socios de Servicios "V&V" Preventiva
Elaboración: Elvira Román



INTERPRETACION

De acuerdo a las encuestas aplicadas el 95% indican que sería de utilidad la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos – Financieros, el 5% consideran no de mucha importancia. La empresa debería contar con un Manual de Procedimientos lo que permitirá establecer orden a cada departamento y por ende a las funciones de cada empleado.

INTERPRETACION DE LA ENTREVISTA APLICADA AL SR. GERENTE

1. ¿La Empresa "V&V Preventiva", actualmente cuenta con un manual de procedimientos administrativo, financiero?

El representante legal de la empresa manifiesta que en la actualidad no cuentan con un manual de procedimientos administrativo-financiero ya que en la actualidad se están organizando de manera adecuada.

2. ¿Se encuentra la empresa organizada administrativamente?

El Gerente indico que la empresa se encuentra organizada administrativamente pero existen algunas falencias por parte de las autoridades superiores.

3. ¿Qué aspectos se consideró para la selección del personal?

Supo explicar que los aspectos principales para elegir el personal que labore en la empresa fueron: la verificación de conocimientos en el área laboral combinando con el nivel de estudios, una entrevista con el Sr. Gerente para conocer sus aspiraciones tanto laboral como personal.

4. ¿Considera usted conveniente capacitar el personal?

Señala, las personas que reciben capacitación son los ejecutivos de ventas una vez por mes. A lo que puedo sugerir que sería muy importante que se planifique por lo menos cada semana las capacitaciones para así ofrecer un de mejor manera los servicios.

5. ¿Existe un control de asistencia para verificar el cumplimiento de funciones del personal?

Indica que al momento no cuentan con un control en donde señale específicamente las funciones que debe cumplir el personal; es decir es de gran importancia que se realice los manuales de procedimientos ya que brindan información importante acerca de las actividades de la empresa y son de gran ayuda para el logro de objetivos.

6. ¿Se practica un control previo en el desarrollo de las operaciones financieras?

El Sr. Gerente señalo que la empresa no realiza ningún tipo de análisis a las operaciones financieras, que realizan un informe en base a sus procedimientos financieros pero es muy básico, lo que esto es negativo debido a que desconocen la condición real de la empresa.

7. ¿Las operaciones financieras de la empresa se realizan previa autorización?

Manifiesta que toda operación financiera a realizarse dentro de la empresa necesita autorización de Gerencia.

8. Las recaudaciones son depositadas en forma:

El Gerente expresa que las recaudaciones se realizan semanalmente en las cuentas bancarias que mantiene la empresa.

9. ¿La empresa cuenta con un fondo de caja chica?

Señala que mantienen un fondo de caja chica para gastos no mayores a 20 dólares lo cual es manejado por la secretaria.

10. Si la respuesta anterior es afirmativa; se realizan arqueos de caja chica?

Hasta la actualidad no se ha realizado ningún arqueo al fondo de caja chica.

3. ANALISIS ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EXEQUIALES V&V PREVENTIVA CIA. LTDA.

La información obtenida a través de instrumentos de sondeo permite realizar el diagnostico de la Empresa; para así conocer aciertos y falencias.

3.1 RESEÑA HISTORICA

Servicios V&V Preventiva (Servicios Vásquez & Vásquez Preventiva), constituida desde 2007 en la Ciudad de Loja, ubicada en la Urbanización "Yaguarcuna" y dedicada desde sus comienzos a brindar el servicio exequial familiar e individual. Posee una amplia y reconocida trayectoria a nivel nacional por la excelente calidad de su servicio.

Se traslada en el 2009 al Edificio “Preventiva” ubicados en la Av. Cuxibamba y Cañar, dada la necesidad de ampliar sus instalaciones y poder así cubrir la creciente demanda del mercado. Su reconocida experiencia le ha permitido consolidarse dentro a nivel nacional como prestador de su servicio exequial que cumplen con los requerimientos de una manera eficaz y eficiente, incluyendo aquí el servicio adicional que brinda, cuentan con profesional capacitado en las distintas áreas para servicio inmediato.

Tenemos el respaldo de más de 285 funerarias a nivel nacional, entre las principales esta funeraria nacional que es la funeraria más antigua del país con 167 años de fundación, con el 1800-PREPAZ para servicio

inmediato en cualquier parte del país. En la ciudad y provincia de Loja firmamos convenios exclusivos con las mejores funerarias de Loja y su Provincia así como también Zamora Chinchipe entre las que podemos mencionar a Campo Santo los Rosales, El Retorno, Funeraria Romero, entre otras.

Cabe señalar que Preventiva es la única empresa de servicios exequiales a nivel local que cuenta con oficinas propias en la Provincia de Loja, para brindar a nuestros clientes un mejor servicio.[10]

3.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Servicios V&V Preventiva actualmente no cuenta con un Organigrama Estructural y Funcional, que represente su estructura organizacional personal y funcional.

Actualmente, entre Autoridades, Nivel Ejecutivo y Nivel de Apoyo suman 5 departamentos:

- Presidente
- Gerente General
- Secretaria-Contadora
- Ejecutivos de Ventas (4)
- Recaudador

[10] Empresa Atención Familiar Exequial "Servicios V&V Preventiva"

Razón por lo cual se ha creído conveniente aportar a esta Empresa con el diseño del organigrama estructural, para que demuestren de manera rápida y resumida como está estructurada su organización y cuáles son las funciones que se desarrollan dentro de la Empresa.

3.3 TALENTO HUMANO

El Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación de la labores, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente de cada uno de los departamentos de la empresa, en la actualidad Servicios V&V Preventiva no cuenta con el personal suficiente e idóneo para la realización de sus actividades ya que existe duplicidad en sus funciones esto conlleva a no cumplir a cabalidad las mismas; la falta de capacitación especialmente a los ejecutivos de ventas es escasa, lo que no permite el desarrollo intelectual de los empleados; lo cual no permite mantener una organización adecuada a las actividades de la empresa. y por ende ayuda a un mejor complimiento de sus funciones.

Con la implantación de un manual de procedimientos que permita a la empresa el desarrollo adecuado de cada una de las funciones ayudará al cumplimiento eficiente y así un medio que permitirá a las personas que laboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

3.4 CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS

Desarrollo organizacional, planes corporativos para empresas privadas, públicas, bancos, cooperativas, etc. Líderes en proyectos, soporte tecnológico, valor agregado a compañías de seguros, desarrollo emocional y sentimental.

PREVENTIVA es el servicio de provisión exequial que se compone de:

PREVISION EXEQUIAL FAMILIAR O INDIVIDUAL

- Protección a titular y cuatro o más dependientes (familia) o individual para corporativos, asociaciones, gremios, cooperativas, bancos, aseguradoras, etc.
- Sistema moderno de protección familiar que permite a todas las personas acceder dignamente a una total cobertura de servicios exequiales.
- El contrato tiene una validez de un año renovables hasta que la compañía de cumplimiento a la prestación de servicios de titular o dependientes en cronología de vida.
- Cobertura de tiempo inmediato a nivel local y nacional, a través de nuestras filiales.
- Cuota significativa de fácil acceso para cualquier condición económica y social.

- Planes de cobertura individual aplicados a corporativos, asociaciones, gremios, cooperativas, bancos, aseguradoras, etc.
- Apertura para la integración y complementos de servicios de seguros con empresas relacionadas.

ASISTENCIA EXEQUIAL PREPAGADA

PLANES EXEQUIALES

PLAN VIP

- ❖ Trámites legales para la inhumación o cremación.
- ❖ Traslado a la Sala de Velación y Campo Santo.
- ❖ Cofre metálico de corte lineal.
- ❖ Sala de Velación o Velación domiciliaria por 24 horas.
- ❖ Decoración de la Sala de Velación con tres arreglos florales.
- ❖ Servicio de Cafetería.
- ❖ Atención Personalizada.
- ❖ Celebración Religiosa a cargo de un Ministro del culto indicado por el cliente.
- ❖ Entrega de libro recordatorio con aspectos relacionados con la asistencia al velatorio.
- ❖ Espacio en un Campo Santo con permanencia de 5 años o servicio de cremación.
- ❖ Publicación del Parte Mortuorio por radio y Televisión.
- ❖ Publicación del Parte Mortuorio por prensa 1/6.

PLAN GOLD

- Trámites legales para la inhumación o cremación.
- Traslado a la Sala de Velación y Campo Santo.
- Cofre de madera de corte lineal.
- Sala de Velación o Velación domiciliaria durante 24 horas.
- Decoración de la Sala de Velación con cinco arreglos florales.
- Servicio de Cafetería.
- Atención Personalizada.
- Publicación del Parte Mortuorio por radio y Televisión.
- Publicación del Parte Mortuorio por prensa 1/4.
- Celebración Religiosa a cargo de un Ministro del culto indicado por el cliente.
- Entrega de libro recordatorio con aspectos relacionados con la asistencia al velatorio.
- Espacio en un Campo Santo con permanencia de 5 años o servicio de Cremación.
- Entrega de un rosario.
- Inclusión de dos personas adicionales sin límite de edad con preexistencias, sin pago de cuotas mensuales en el plan, para que obtengan el Servicio Especial, en caso de fallecimiento, que consiste en obtener un descuento hasta el 50% de los valores a pagar.

PROCEDIMIENTOS

- **Verificación de datos del servicio:**

Para solicitar un servicio, el Solicitante deberá hacer el requerimiento vía telefónica inicialmente y escrita para confirmar los datos del fallecido el primer día hábil, luego del servicio. Ningún particular podrá hacer este requerimiento por lo que la persona designada por el Solicitante es la única que pueda hacerlo

- **Asistencia:**

El Prestador, y aquellas personas o empresas que la integran, brindarán una asistencia permanente en cada uno de los casos que se presenten de los miembros de la Solicitante.

Este contrato cubre al titular en forma inmediata y a nivel nacional.

Si el titular se encontraren inscritos en dos o más contratos, Preventiva se hará responsable por el cumplimiento de uno solo.

Preventiva solo se compromete con la prestación de Servicios exequiales en sus propias instalaciones o sus filiales, previo conocimiento, y en ningún caso hará devoluciones de dinero.

En caso de atraso en pagos superior a treinta días, Preventiva no estará obligado a brindar el servicio contratado.

- **Asistencia: DOCUMENTACION NECESARIA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO**

Tarjeta de Afiliación.

Cedula de Identidad del Titular.

- **Asistencia: EXCLUSIONES.**

La asistencia exequial no cubrirá servicios producidos por Guerra, Guerra civil, Sedición, Rebelión, Epidemia, Catástrofe natural declarada.

- **Tarifas:**

COBERTURA	**Cubre en forma inmediata y a nivel nacional.** **(Cubrimos las 24 horas del día, los 365 días del año)** **Titular solo o titular mas 4 dependientes (familia).**
EDAD PARA EL INGRESO	Hasta 70 años de edad para ingresar, sin límite de edad para permanencia dentro del plan.
COSTO MENSUAL	USD. 4,99 (Titular y 4 dependientes). USD. 1,50 (Titular) para corporativo mínimo de 100 Titulares. USD. 0,25 (Titular) para corporativo mínimo 12,000 Titulares.
DECLARACION DE SALUD	No cubrirá preexistencias (Enfermedades terminales o crónicas diagnosticadas antes de la firma del contrato) Para corporativo mínimo 12,000 no aplica declaración de salud.

COSTO DE INSCRIPCION	USD. 10,00 (Aplica Titular mas 4 dependientes) USD. 5,00 (Aplica con un mínimo de 20 Titulares mas 4 dependientes) USD. 0,00 (Aplica con mínimo de 100 titulares mas 4 dependientes)

Las partes fijan de común acuerdo la forma y periodo de pago en conformidad a lo establecido.

El valor de la emisión de la tarjeta de afiliación será de un dólar, por primera y única vez al ingreso del socio.

- **Línea telefónica gratuita nacional:**

El Prestador, cuenta con el número 1-800 PREPAZ para la atención durante las 24 horas del día ante cualquier emergencia de los miembros adscritos al Solicitante, o a los teléfonos 2564-477/78/79 o con el Sr. Edwin Oñate al celular 09 8810136 o vía mail eonate@funerarianacional.com en horas laborables del día.

El crecimiento poblacional de la ciudad permite el crecimiento de los recursos económicos de la empresa, lo cual Servicios V&V Preventiva ofrece sus servicios con una buena gama de beneficios que satisface los requerimientos de la ciudadanía y esto permite adquirir nuevos socios y así lograr incrementar su rentabilidad.

3.5 INFRAESTRUCTURA FISICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EXEQUIALES V&V PREVENTIVA

La empresa, ubicada en el centro de la Ciudad en la Av. Cuxibamba y Cañar y presta sus servicios con edificio propio, el mismo que cuenta con una oficina para Gerencia, una oficina para secretaria y cajas, una oficina para contabilidad, un salón de reuniones, sala de espera.

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00.

Servicios V&V preventiva posee una gran ventaja ya que cuenta con edificio propio para así brindar un mayor servicio lo que beneficia al porvenir de la empresa.

3.6 TECNOLOGIA

La tecnología es un aspecto muy importante para el desarrollo de una empresa, no se puede dejar atrás la adquisición de tecnología que permita ofrecer un servicio ágil y eficiente a los socios, actualmente Servicios “V&V” Preventiva utiliza para sus operaciones el programa Excel para el registro diario.

Sería muy beneficioso que la empresa en estudio adquiera la tecnología actualizada necesaria como equipos computarizados y software actualizado que permitan ofrecer mejor servicio.

3.7 ENTORNO EMPRESARIAL

Dentro del entorno empresarial se experimenta el desarrollo de una actividad empresarial en forma organizada para aprender a identificar las oportunidades en el mercado enfocándonos a la situación competitiva, lo que permite diseñar estrategias ya sean de financiamiento, de mercadeo, mejora de los servicios a ofrecer, etc.

La empresa de Servicios “V&V” Preventiva actualmente mantiene muy poca competencia en el mercado local como: Funeraria La Esperanza, y Funeraria Sueño Eterno; lo que conlleva a la empresa a establecer

mecanismos para fijarse metas para presentar los mejores servicios en el mercado con el fin de mejorar y retarse a ellos mismos; y así lograr que la empresa sea exitosa.

4. EVALUACION DE LOS ELEMENTOS INTERNOS

PUNTOS FUERTES

- **Autoridades Comprometidas:** la voluntad positiva de los socios para continuar con el adelanto de la empresa.

- **Excelente trato a empleados:** el personal que labora en la empresa se halla satisfecho con el trato que les brindan sus superiores ya que existe amabilidad y sobre todo mucho respeto.

- **Planes Exequiales a bajo costo:** V&V Preventiva se introduce en el mercado con bajos costos en diferentes tipos de planes a preferencia del cliente, esto se convierte es un factor muy positivo al momento de vender.

- **Poca Competencia:** en la actualidad existe bajo nivel de competencia local, lo que esto permite que el mercado se torne muy atractivo para la empresa.

PUNTOS CRITICOS

- **No existe Filosofía Corporativa:** la empresa actualidad no cuenta con una Misión, Visión, Objetivos y la información corporativa es limitada

lo cual para el futuro y cultura de la empresa; estos son elementos de gran poder.

- **Diseño Estructural Administrativo:** Los organigramas, manuales funcionales y demás documentos administrativos no existen lo cual no permite una definición de labores.

- **Personal limitado:** la empresa no cuenta con el personal idóneo para el desempeño de sus funciones, sería conveniente la contratación de una secretaria y una cajera para ofrecer un servicio eficiente a los socios.

- **Falta de capacitación:** el personal que labora en la empresa no reciben talleres o cursos de capacitación que permitan prepararse y cumplir de mejor manera sus funciones en especial a los ejecutivos de ventas son quienes están al contacto con socios o clientes, lo que es conveniente ya que la empresa debe estar constantemente actualizada para poder ser competitiva en el mercado.

- **Duplicidad de funciones:** con el escaso personal que labora en la empresa los empleados tienen a su cargo múltiples funciones laborales lo cual esto impide un desempeño adecuado para el buen funcionamiento de la empresa.

- **No existe manuales de procedimientos:** lo que conlleva al desconocimiento y confusiones de las funciones de cada departamento, un Manual de Procedimientos contendrá conceptos y disposiciones en el que se establecerá las tareas específicas de la empresa, y con ello

brindar un eficiente desempeño laboral el cual traerá como consecuencia el crecimiento de la organización, de sus trabajadores y de sus clientes.

- **Socios descontentos con la atención:** con la falta de manuales de procedimientos, personal adecuado los socios no pueden ser atendidos con agilidad y comodidad; lo que causa insatisfacción en los socios.

- **Poca publicidad:** falta de publicidad para el conocimiento de la empresa lo que no permite la difusión y existencia de los servicios que ofrece.

La calidad es el aspecto importante para el logro de metas que desee alcanzar la empresa, para ello se necesita cumplir con eficiencia y eficacia cada una de sus actividades por lo tanto es necesario la utilización de herramientas en la gestión administrativa-financiera que permitan detectar los aciertos y falencias de la empresa y así mejorar su desenvolvimiento empresarial y poder ser líderes en el mercado.

Así luego del análisis administrativo realizado a la empresa de Servicios Exequiales V&V Preventiva resaltando los puntos fuertes y los puntos críticos; no existe definición de su estructura organizativa, el perfil profesional del personal que ocupa los diferentes departamentos no se relaciona con el cargo, no existe manuales de funciones que indiquen las actividades de cada empleado, la capacitación no está debidamente planificada estos problemas no permiten el desarrollo idóneo de la

organización; lo que nos indica que la empresa contrarrestando sus debilidades y amenazas tiene grandes posibilidades de introducirse en el mercado local y así convertirse en una empresa eficiente que contribuya con el desarrollo de nuestra ciudad; lo cual es necesario plantear la respectiva solución con la Propuesta del Manual de Procedimientos Administrativo –Financiero.

5. PROPUESTA DE LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS “V &V PREVENTIVA

5.1 NIVEL DIRECTIVO

El Nivel Directivo representa el más alto grado de la estructura de la Empresa y está conformada por la Asamblea General de Socios y la Junta Directiva de la Empresa.

Asamblea General de Socios

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social de la Empresa y se compone de sus accionistas inscritos en el "Libro de Registro de Acciones". Su funcionamiento y atribuciones se encuentran reglamentados por la Ley y por los estatutos de la Sociedad.

Junta Directiva

Es el organismo principal de la empresa en el que se toma decisiones importantes para la buena marcha de la empresa. Se elaboran y aprueban resoluciones y más disposiciones legales.

5.2 NIVEL EJECUTIVO

Correspondiente al Nivel Ejecutivo, cumplir y hacer cumplir las resoluciones fijadas por la Asamblea General de Socios y la Junta Directiva.

Gerencia

Es la persona encargada del proceso de planeación, organización, actuación y control de las operaciones de la empresa, que permiten mediante la coordinación de los recursos humanos y materiales esenciales, alcanzar sus objetivos de una manera efectiva y eficiente.

5.3 NIVEL DE APOYO

Secretaria de Gerencia

Persona que se encarga de toda la documentación importante de la empresa, de custodiar documentos y levantar actas, asistiendo en las labores de oficina, responsable de recibir la cantidad debida por el recaudador, registrando al socio dicha cantidad.

Departamento de Contabilidad

El contador se dedica a la determinación, presentación e interpretación de la situación y trayectoria financiera de las organizaciones, siempre en términos monetarios.

Departamento de Ventas

Persona que se encarga de promocionar el servicio que brinda la Empresa a la ciudadanía.

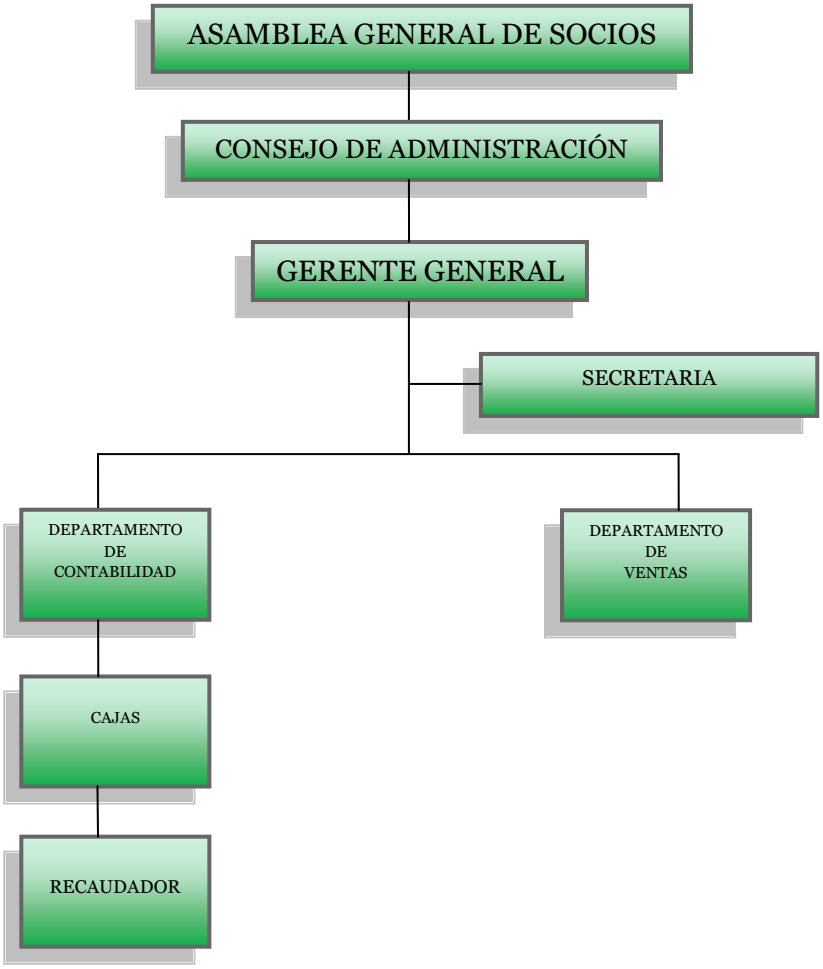
Cajera

El cajero se encarga de recibir o recaudar dinero por los servicios.

Recaudador

La persona encargada de recibir o retener los montos de dinero correspondientes a las obligaciones mensuales de los socios.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS "V&V PREVENTIVA"



Fuente: Empresa de Servicios "V&V" Preventiva
Elaboración: Elvira Román

6. PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS "V&VPREVENTIVA"

PROCESOS GOBERNANTES	
DEPARTAMENTO:	**Gerencia General**

El Gerente es la autoridad superior administrativa de la Empresa, es el representante legal y tiene a su cargo la dirección técnica, la gestión administrativa y financiera; y, el cumplimiento de las obligaciones tributarias con los organismos de control relacionados con el ámbito de acción de la Empresa.

OBJETIVO:

Representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr metas establecidas.

FUNCIONES

- Representar y responsabilizarse personal y pecuniariamente de los fondos, bienes muebles e inmuebles de la Empresa.
- Garantizar el buen funcionamiento técnico, administrativo y financiero de la organización de acuerdo al presupuesto autorizado por la Asamblea General.
- Participar en las sesiones de la Junta Directiva, únicamente con voz informativa, y sin derecho a voto, siempre y cuando no se traten asuntos personales y de desempeño del mismo.
- Preparar para aprobación de la Junta Directiva los planes de corto y largo plazo, proyectos de presupuesto interno, de operaciones.

PROCESOS GOBERNANTES	
DEPARTAMENTO:	**Gerencia General**

- Someter a la aprobación de la Junta Directiva la firma de convenios con organismos nacionales e internacionales.

- Presentar informes mensuales y anuales de la gestión de la Empresa Servicios "V&V" Preventiva para su aprobación.

- Nombrar, aceptar renuncias y presentar desahucios del personal administrativo y operativo, e informar a la Junta Directiva.

PERFIL PROFESIONAL	
DEPARTAMENTO:	**Gerencia General**

TITULO SUPERIOR

Ingeniería en Banca y Finanzas y/o carrera afines

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Tener conocimiento sobre leyes que rigen o tiene relación con la Empresa.
- Poseer habilidades comerciales, de negociación, liderazgo, planificación, disposición para trabajar en equipo y excelentes relaciones interpersonales.
- Orientado al cumplimiento de resultados.

EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo 3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina con buena instalación e iluminación con clima

APTITUD/PERSONALIDAD

- Analítico
- Honesto
- Responsable
- Trabajo en equipo
- Ética profesional

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental - Físico

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**SECRETARIA**

Apoyar al Gerente General de la Empresa de Servicios "V&V" Preventiva en la formulación de informes y comunicaciones, preparar las reuniones de la Asamblea General de Socios, Junta Directiva y de Comités internos, administrar la base documental de la empresa, atención y seguimiento a las actividades encomendadas por Gerencia.

OBJETIVO:

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Secretaría, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

FUNCIONES

- Comunicación constante con los sectores relacionados con la Empresa.
- Responsable del recepcionar, registrar y distribuir la correspondencia de gerencia.
- Mantenimiento de archivos de contratos suscritos por la empresa con terceros.
- Atención diaria de las agendas de la Gerencia.
- Atención a las entrevistas personales.
- Recepción de mensajes telefónicos de gerencia.
- Control del fondo fijo (Caja chica), de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para tal función.

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**SECRETARIA**

- Recepción de mensajes telefónicos de gerencia.
- Control del fondo fijo (Caja chica), de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para tal función.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos de la empresa.
- Mantener informe sobre las facturas generadas y facturas anuladas.

PERFIL PROFESIONAL	
DEPARTAMENTO:	**SECRETARIA**

TITULO SUPERIOR
Carrera Secretarial y/o carrera

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Excelente redacción y ortografía
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.

EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo 1 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina con buena instalación e iluminación con clima

APTITUD/PERSONALIDAD

- Analítico
- Honesto
- Responsable
- Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental - Físico

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**CONTABILIDAD GENERAL**

Procesar y promover a la Empresa informaciones financieras, contables y presupuestarias para la toma de decisiones al nivel directivo, así como asegurar el cumplimiento de la normativa contable y de control interno contenidas en leyes, reglamentos y otros instrumentos expedidos por autoridad competente.

OBJETIVO:

Planificar, organizar, ejecutar, supervisar, controlar y coordinar el sistema contable de la Empresa.

FUNCIONES

- Planifica, organiza, dirige y realiza el Control General del área de Contabilidad.
- Verifica la transparencia, consistencia, confiabilidad y suficiencia de las cifras contenidas en los estados financieros
- Revisa el Balance diario, mensual, anual y verificación de los mismos.
- Analiza las variaciones mensuales de las cifras contenidas en los estados financieros.
- Controla el ingreso diario de información y proceso contable.
- Aprueba los comprobantes contables manuales.
- Realiza el control, seguimiento e identificación de aplicaciones erradas, requerimientos de ajustes.

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**CONTABILIDAD GENERAL**

- Controla los saldos de las cuentas contables previo al proceso del cierre de Balances de fin de mes.
- Revisa los cheques emitidos diarios.
- Ejecutar los requerimientos efectuados por los niveles superiores.
- Revisa y firma mensualmente las conciliaciones bancarias.
- Realiza el cuadre diario de las cuentas.
- Revisa y valida las declaraciones de los impuestos.

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**CONTABILIDAD GENERAL**

POLITICAS

- Llevar el control de caja y bancos en forma exacta.
- Participar en la elaboración del presupuesto anual.
- Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la Empresa.
- Llevar un adecuado control y manejo financiero con la finalidad de que los fondos sean destinados y administrados con criterios de liquidez, rentabilidad y seguridad.
- Realizar y analizar los estados financieros; presentar informe y sustentar a Gerente General y Consejos de Administración para la respectiva toma de decisiones.
- Elaborar y archivar diariamente los reportes financieros y sean mensualmente presentados a Gerencia General.
- Mantener actualizado los registros de todos los bienes que posee la Empresa.
- Mantener confiabilidad de documentos de la empresa.
- Custodiar los valores de la empresa.
- Codificar las cuentas contables.
- Supervisar las actividades de los departamentos que estén bajo su dependencia.

PERFIL PROFESIONAL	
DEPARTAMENTO:	**CONTABILIDAD GENERAL**

TITULO SUPERIOR

Licenciado en Contabilidad y

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Excelente redacción y ortografía
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.

EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo 1 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina con buena instalación e iluminación con clima

APTITUD/PERSONALIDAD

- Altas calidades morales y profesionales.
- Honesto
- Responsable
- Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental - Físico

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**DEPARTAMENTO DE VENTAS**

Persona que negocia la compra o venta de servicios de “V&V” Preventiva, tener las facilidades requeridas para dar la debida atención al cliente para lograr plena satisfacción de las expectativas de los mismos.

OBJETIVO

Proporcionar un excelente servicio en cuanto al trato con el cliente, ofreciéndole siempre las mejores tarifas disponibles, así como también elaborar un trabajo eficiente y sin contratiempos para el cliente.

FUNCIONES

- Revisar tarifas, para actualizarlas en los precios al público.
- Estar al pendiente de promociones nuevas y avisar a los clientes.
- Actualizarse en cuanto a la venta de paquetes promocionales.
- Contar con su cartera de clientes con nombres completos y sus respectivos teléfonos.

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**DEPARTAMENTO DE VENTAS**

- Realizar el reporte de ventas en documento Excel, y grabarlo con sus respectivos planes de venta.

- Estar al pendiente del buen funcionamiento del equipo de trabajo (PC, Impresoras, Fax, Calculadoras, Teléfonos, etc.)

- Estar al pendiente de la papelería de la oficina. (Recibos de pago, Tarjetas de presentación, Sobres, etc.)

- Trabajar en equipo con los compañeros de todas las oficinas y principalmente apoyarse mutuamente en cuanto a la venta y en cuanto a la solución de conflictos con los clientes, ya que aunque el cliente siempre tiene la razón, lo importante es la solución del problema y no buscar responsables.

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**DEPARTAMENTO DE VENTAS**

POLITICAS

- Brindar información necesaria sobre los servicios que ofrece la empresa.
- Atender personalmente a los socios.
- Realizar un análisis sobre la información dado por el socio para determinar si es sujeto del servicio.
- Responsabilidad sobre el análisis realizado al socio.
- Determinar la capacidad de pago y las condiciones del servicio a contratar.
- Mantener actualizado los datos del socio.
- Realizar visitas a los socios con el fin de verificar si están recibiendo su servicio.
- No divulgar la información de los socios.
- Elaborar informes con comentarios de los socios sobre los servicios recibidos.
- Todo contrato se realizara con la presencia del socio y ejecutivo de venta.
- Los contratos serán entregados en base a la experiencia del ejecutivo de ventas y al mercado en que actúa.
- Responsabilizarse por el estudio del mercado asignado.

PERFIL PROFESIONAL	
DEPARTAMENTO:	**DEPARTAMENTO DE VENTAS**

TITULO SUPERIOR

Administración de Ventas y/o afines

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio en Ventas
- Conocimientos de comercialización
- Facilidad de palabra

EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo 1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina con buena instalación e iluminación con clima

APTITUD/PERSONALIDAD

- Honesto
- Responsable
- Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental - Físico

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**CAJERO/O**

El cajero se encarga de recibir o recaudar dinero por los servicios recibidos por Servicios "V&V" Preventiva, para ello posee un software cuyos requerimientos son básicamente de rapidez en la atención.

OBJETIVO:

Recibir el pago de los diferentes servicios que presta Servicios "V&V PREVENTIVA

FUNCIONES

- Responde por el correcto funcionamiento de caja.
- Prepara la información sobre el movimiento y manejo de los pagos recibidos.
- Revisar debidamente la ficha del depósito de la recaudación diaria.
- Clasificar los ingresos diarios correspondientes a los recibos cobrados por el recaudador.
- Separar y sumar por conceptos los recibos especiales cobrados durante el día.

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**CAJERO/O**

- Relacionar diariamente la recaudación total de ingresos, por concepto de cobros derivados de los servicios de “V&V PREVENTIVA”, teniendo cuidado de separarlos y registrarlos por fechas.

- Verificar que las fichas de depósito de los pagos efectuados por el usuario en bancos coincida con las relaciones de pagos y los recibos enviados por los mismos.

- Cualquier otra actividad que le sea encomendada por su superior.

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**CAJERO/O**

POLITICAS

- Ingresar cuarto de hora antes a la atención al público.
- En caso de ausencia de ventanilla dejar el dinero bajo llave.
- No permitir el ingreso de personas no autorizadas a ventanilla.
- Revisar y controlar la legalidad y veracidad de la documentación de respaldo.
- Custodiar los valores, papeles fiduciarios y otros documentos de propiedad de la Empresa.
- Entregar diariamente a contabilidad un informe y documentación referente a ingresos y egresos
- Elaborar las papeletas de depósitos de dinero en efectivo o cheques a ser depositados en los bancos.
- Informar diariamente al departamento de contabilidad el efectivo disponible.
- El arqueo de caja se lo realizara en el momento que el Gerente General lo solicite.
- El arqueo lo realizara el Contador de la Empresa en presencia de la persona responsable de caja.
- Al momento de efectuar el arqueo existe un faltante, tendrá 1 días para realizar las aclaraciones correspondientes.

PERFIL PROFESIONAL	
DEPARTAMENTO:	**CAJERO/O**

TITULO SUPERIOR

Estudios Comerciales y/o

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio de Windows, Microsoft Office

EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo 1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina con buena instalación e iluminación con clima

APTITUD/PERSONALIDAD

- Honesto
- Responsable
- Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental - Físico

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**RECAUDADOR**

La persona encargada de recibir o retener los montos de dinero correspondientes a las obligaciones por servicios a los socios.

OBJETIVO

Satisfacer las necesidades de mensajería y recaudación en tiempo y forma de manera eficiente y organizada.

FUNCIONES

- Participa en el proceso de planificación.
- Recibe y organiza las carpetas de los clientes que se encuentran en mora.
- Elabora agendas de trabajo para visitar a los clientes, optimizando el tiempo de recorrido y la eficiencia de los recursos.
- Genera las notificaciones solicitando el pago y entrega a los clientes que se encuentran con cuotas en mora.
- Visita a los clientes que se encuentra en mora para acordar fechas y formas de pago.

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**RECAUDADOR**

- Elaborar informes sobre el avance y estado de la gestión de cobro.

- Informa y recomienda sobre los retiros de los socios.

- Actualiza las carpetas de los clientes con los documentos sobre las acciones de cobro y mantener actualizado el archivo.

- Informa mensualmente sobre los aspectos relacionados con el trámite de recuperación de la cartera vencida.

NIVEL DE APOYO	
DEPARTAMENTO:	**RECAUDADOR**

POLITICAS

- Revisar y controlar la legalidad y veracidad de la documentación de respaldo.
- Custodiar los valores, papeles fiduciarios y otros documentos de propiedad de la Empresa.
- Entregar diariamente a contabilidad un informe y documentación referente a la recaudación diaria.

PERFIL PROFESIONAL	
DEPARTAMENTO:	**RECAUDADOR**

TITULO SUPERIOR

Carreras técnicas y/o afines

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio en recaudación y mensajería
- Aplicación de pagos
- Realiza reporte de cobranza y revisión
- Elaborar fichas de depósito y acudir al banco para efectuarlos

EXPERIENCIA LABORAL

Mínimo 1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina con buena instalación e iluminación con clima

APTITUD/PERSONALIDAD

- Honesto
- Responsable
- Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

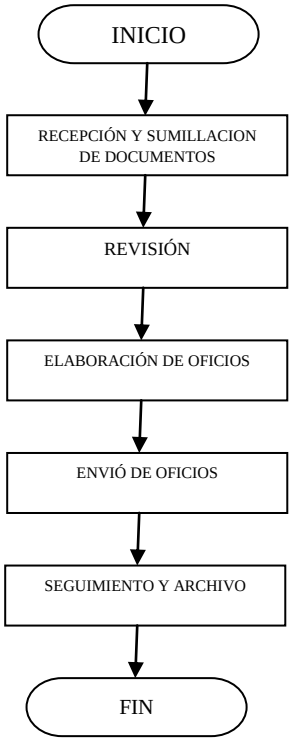
Mental - Físico

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Secretaría

PROCEDIMIENTO: Proceso de entrega y recepción de documentos		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
SECRETARIA	1	➢ Reciba y sumille los oficios o documentos.
SECRETARIA	2	➢ Revisar los documentos llegados al departamento de secretaria.
SECRETARIA	3	➢ Elaboración de oficios según acuerdo con su dependencia.
SECRETARIA	4	➢ Enviar al interesado y turnar copia a secretaria.
SECRETARIA	5	➢ Integra expediente y archiva.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Secretaría

DIAGRAMA DEL PROCESO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



AUTORA: ELVIRA ROMÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Secretaría

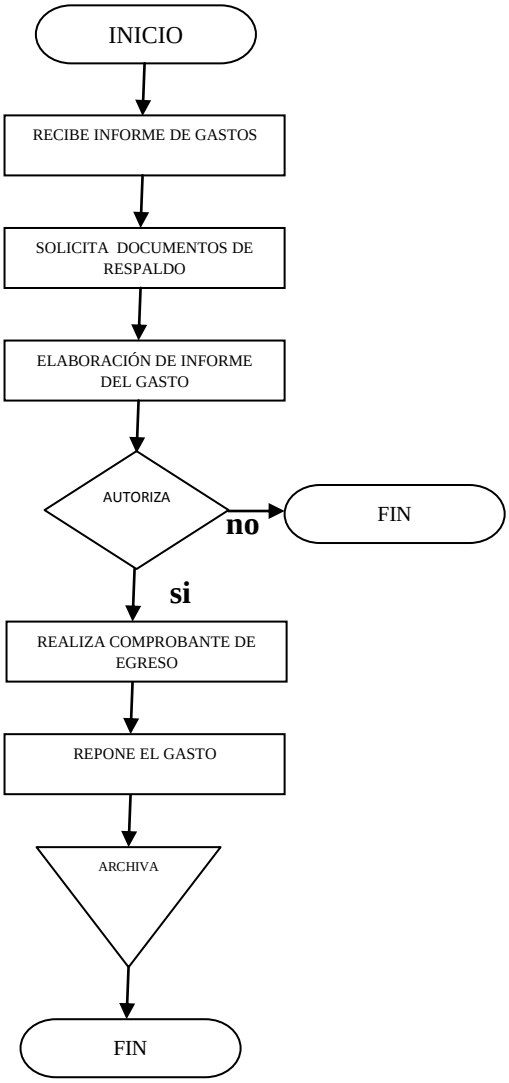
PROCEDIMIENTO: Proceso para el informe de gastos de caja chica		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
SECRETARIA	1	➢ Verificar gestión realizada por los Ejecutivos de Ventas.
SECRETARIA	2	➢ Solicita documentos de respaldo del gasto realizado.
SECRETARIA	3	➢ Realiza informe de gastos por recorrido detallando la actividad que realizaron con fecha, nombre del cliente, tipo de gestión y tipo de gasto (movilización, alimentación, alojamiento, etc.) u otros gastos de la empresa
GERENTE	4	➢ Revisa y autoriza el gasto realizado para la devolución del valor.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Secretaría

PROCEDIMIENTO: Proceso para el informe de gastos de caja chica		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
SECRETARIA	5	➢ Realiza el respectivo vale numerados secuencialmente y firma la persona responsable.
SECRETARIA	6	➢ Archiva los documentos de respaldo y vales.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Secretaría

PROCESO PARA INFORME DE GASTOS DE CAJA CHICA



AUTORA: ELVIRA ROMÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Secretaría

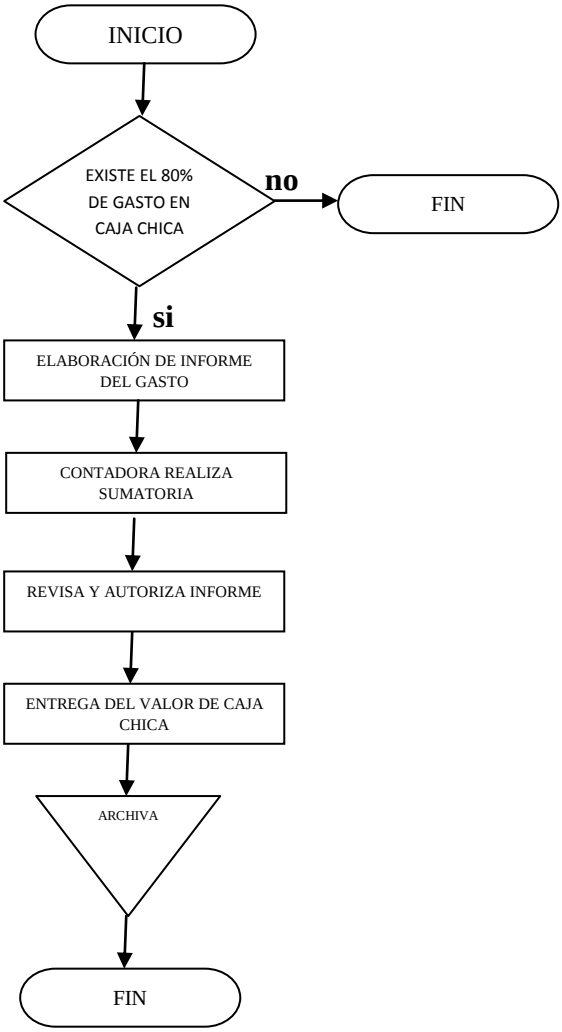
PROCEDIMIENTO: Proceso para manejo del Fondo de Caja Chica		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
SECRETARIA	1	➢ Si el fondo de caja chica está agotado un 80%, realizara informe solicitando la reposición de caja chica adjuntando los documentos de gasto que justifiquen (recibos de pago, egresos de caja o vales, facturas etc.).
CONTADORA	2	➢ La contadora realizara la sumatoria de todos los vales pagados o facturas y al valor obtenido se le adicionara el saldo del efectivo existente en caja chica, lo que dará el total del fondo asignado
GERENTE	3	➢ Revisa y autoriza la reposición de caja chica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Secretaría

PROCEDIMIENTO: Proceso para manejo del Fondo de Caja Chica		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
CAJERA	4	➢ Entregara el valor autorizado para reposición de caja chica.
CONTADORA	5	➢ Archivo los documentos por reposición de caja chica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Secretaría

PROCESO PARA INFORME DE GASTOS DE CAJA CHICA



AUTORA: ELVIRA ROMÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Contador

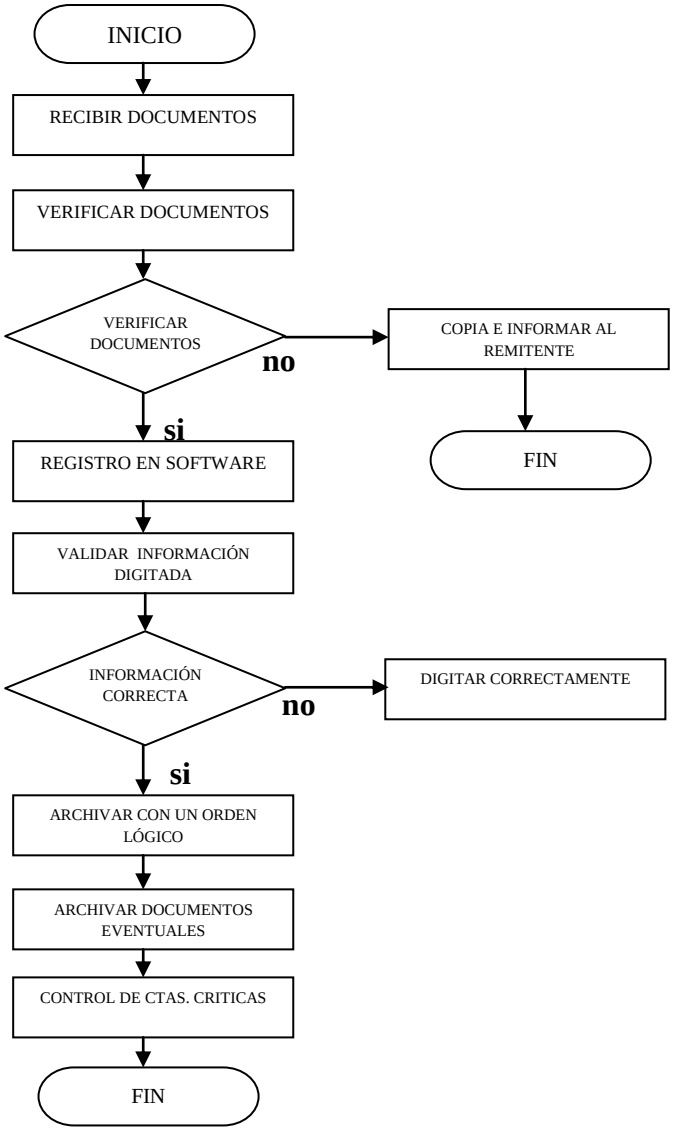
PROCEDIMIENTO: PROCESO, REGISTRO Y MANEJO DE LA CONTABILIDAD GENERAL		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
CONTADOR/A	1	➢ Recibir los documentos, ordenar y verificar que son verídicamente emitidos. Consultar
CONTADORA/A	2	➢ Registre individualmente la información contable en el software, obtenga algunos listados y valide la información registrada con los documentos de soporte.
CONTADOR/A	3	➢ La documentación de las operaciones diarias y en especial los comprobantes de contabilidad, serán archivados siguiendo un orden lógico y de fácil acceso, este archivo será manual.
CONTADOR/A	4	➢ Archive todo documento donde valide toda la información que utiliza para cualquier eventualidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Contador

PROCEDIMIENTO: PROCESO, REGISTRO Y MANEJO DE LA CONTABILIDAD GENERAL		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
CONTADOR/A	6	➢ Desarrollar esquemas de control diario que le permitan revisar cuentas críticas como son gastos, ingresos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Contador

DIAGRAMA DEL PROCESO, REGISTRO Y MANEJO DE LA CONTABILIDAD GENERAL



AUTORA: ELVIRA ROMÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Contador

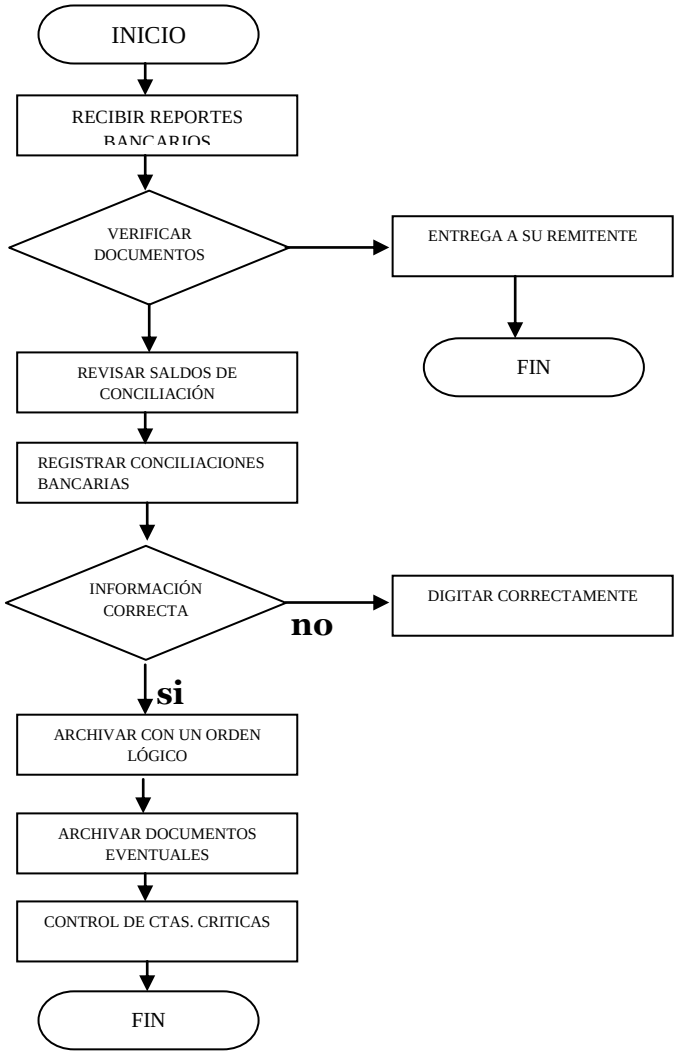
PROCEDIMIENTO: PROCESO DE ELABORACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
CONTADOR/A	1	➢ Recibir mensualmente los respectivos reportes bancarios, verificar su emisión como nombre de la empresa, fecha de corte de la conciliación.
CONTADOR/A	2	➢ Registrar en orden cada uno de los extractos o reportes recibidos por las Instituciones Financieras en forma automatizada para proceder a realizar la conciliación de cada banco y la determinación de los saldos con detalle y explicación que facilitará cualquier investigación.
CONTADOR/A	3	➢ Verificar que todas las partidas conciliatorias dentro del mes han sido registradas en la empresa o banco como débitos o cheques y notas de crédito o depósitos, para

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Contador

PROCEDIMIENTO: PROCESO DE ELABORACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
CONTADOR/A	4	realizar su respectivo ajuste, rectificar errores y este sea correcto, de tal manera que la conciliación no tenga partidas conciliatorias de más de 60 días de antigüedad. ➢ Mantener y archivar en una carpeta de control para cada Banco manual, en el que debe existir: Estado de Cuenta, respaldos de notas de débito y créditos, respaldos por transferencias, hoja de reconciliación, evidencias de investigaciones efectuadas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Contador

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE ELABORACIÓN DE CONCILIACIÓN BANCARIA



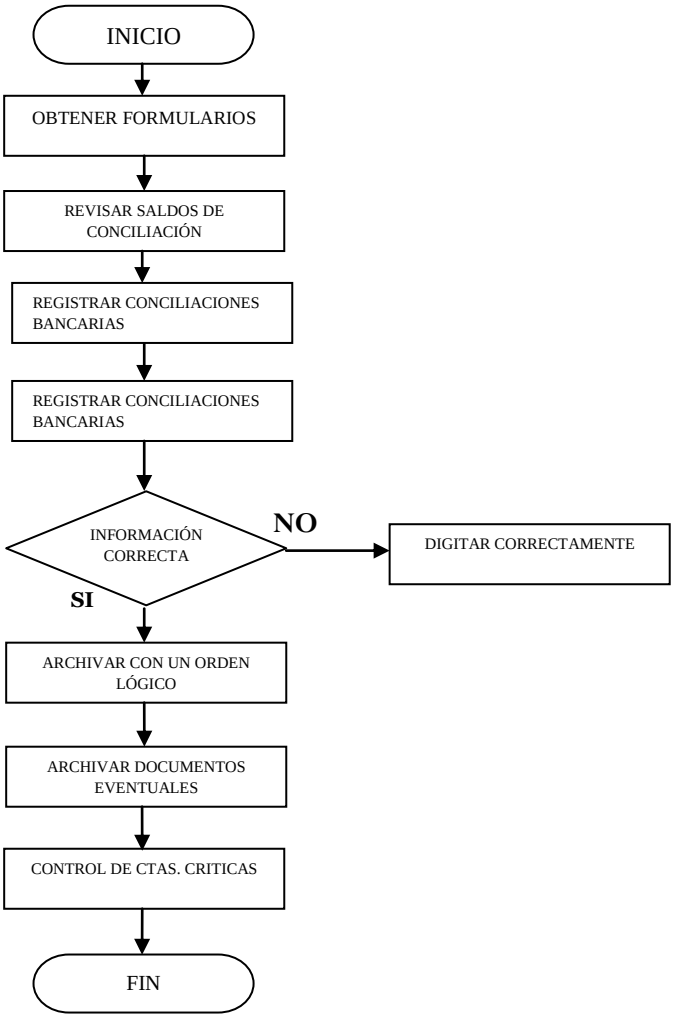
AUTORA: ELVIRA ROMÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Contador

PROCEDIMIENTO: PROCESO DE DECLARACIÓN Y PAGO DE IMPUESTOS		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
CONTADOR/A	1	➢ Imprima los listados correspondientes a las cuentas de retención verifique el borrador de la declaración, es importante tener certeza en las cifras para evitar correcciones y sanciones económicas.
CONTADOR/A	2	➢ Verifique que los saldos del mes anterior fueron debidamente declarados y cancelados, realice pruebas selectivas de valor de gastos e inversiones (tarifas de retención ver sus saldos de retención en la fuente, elabora y firme la retención.
CONTADOR/A	3	➢ Para evitar sanciones en la declaración es importante que emita los formularios debidamente llenos antes del vencimiento

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Contador

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE DECLARACIÓN Y PAGO DE IMPUESTOS



AUTORA: ELVIRA ROMÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Departamento de Ventas

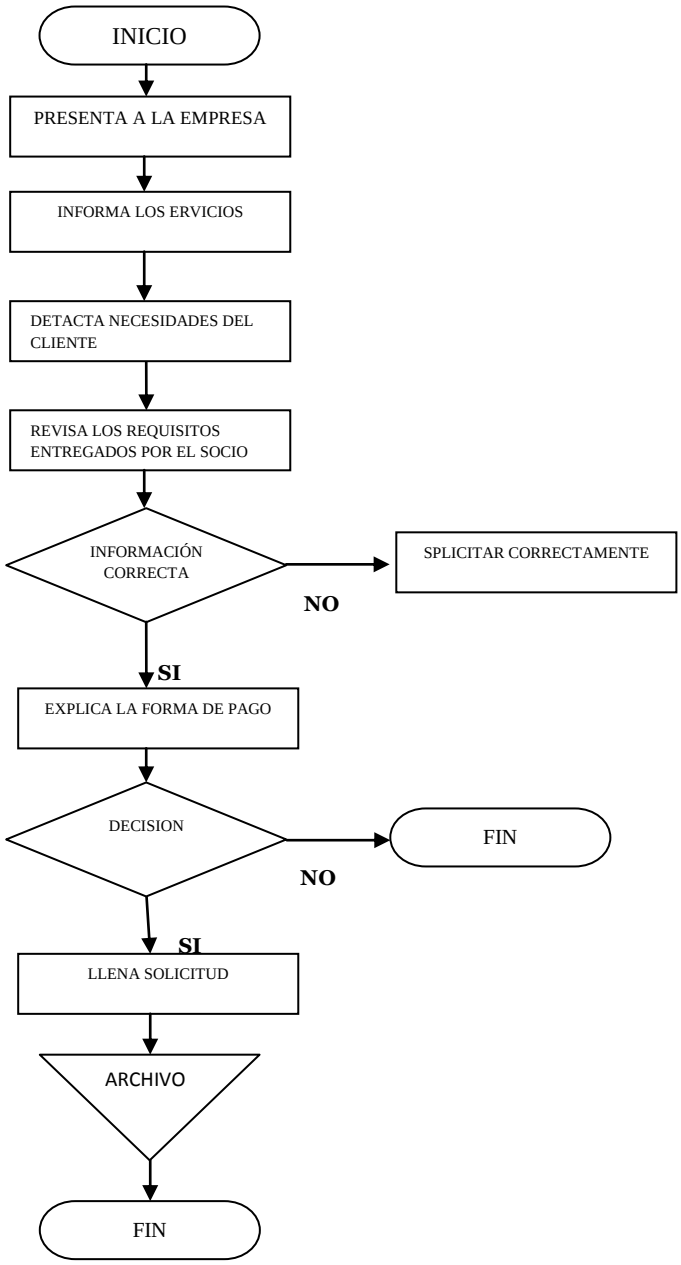
PROCEDIMIENTO:PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
EJECUTIVO DE VENTAS	1	➢ Presentar a la Empresa de Servicios “V&V” Preventiva.
EJECUTIVO DE VENTAS	2	➢ Informar sobre los servicios que presta la empresa.
EJECUTIVO DE VENTAS	3	➢ Detectar sobre el servicio que desea adquirir.
EJECUTIVO DE VENTAS	4	➢ Solicitar los requisitos para registrarse como socio.
EJECUTIVO DE VENTAS	5	➢ Explicar la forma de pago.
EJECUTIVO DE VENTAS	6	➢ Decidir si desea adquirir el servicio.
EJECUTIVO DE VENTAS	7	➢ Llenar solicitud y verificar que los datos estén correctamente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Departamento de Ventas

PROCEDIMIENTO:PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
EJECUTIVO DE VENTAS	8	➢ Entregar original al socio y copia para archivo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Departamento de Ventas

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE



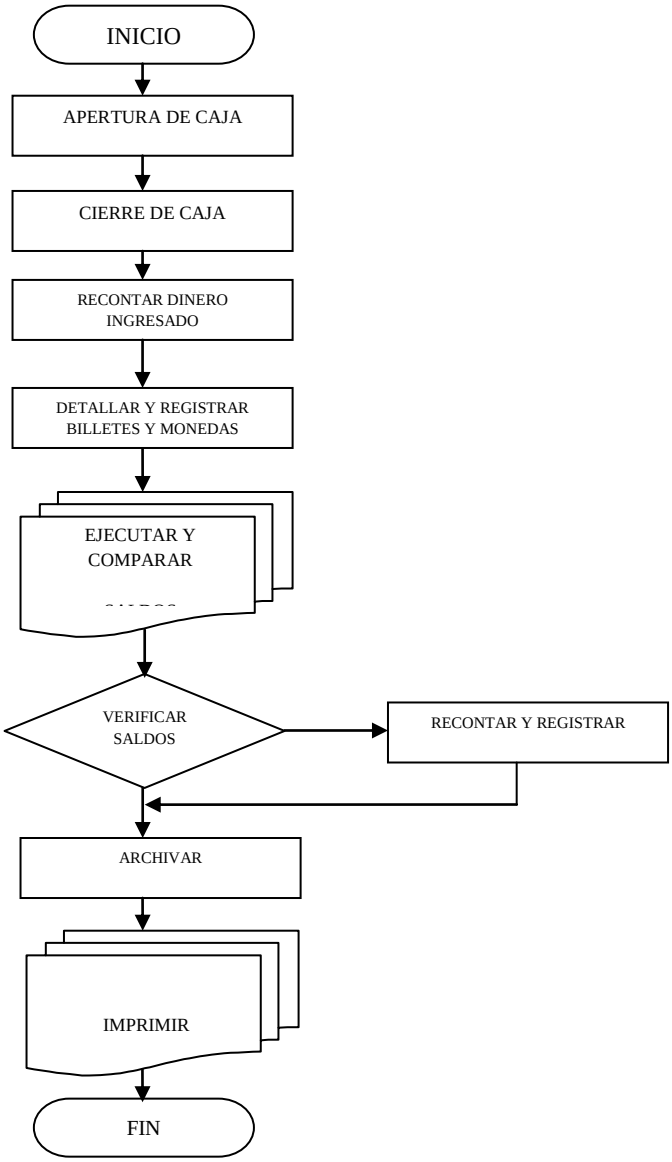
AUTORA: ELVIRA ROMÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Cajas

PROCEDIMIENTO: PROCESO APERTURA Y CIERRE DE CAJA		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
CAJERA	1	➢ Apertura diez minutos antes a la atención al público, lo que dará tiempo necesario para revisar el saldo anterior, preparar los útiles necesarios para evitar ausentarse del lugar de trabajo.
CAJERA	2	➢ Cierre de caja, recontar el dinero recaudado en el día.
CAJERA	3	➢ Detallar y registrar en el software los billetes y monedas recibidos.
CAJERA	4	➢ Comprobar el saldo con el saldo existente en el software, archivar en el sistema e impresión.
CAJERA	5	➢ Envió depósito al banco indicado el dinero recaudado por la persona responsable.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Cajas

DIAGRAMA DEL PROCESO APERTURA Y CIERRE DE CAJA



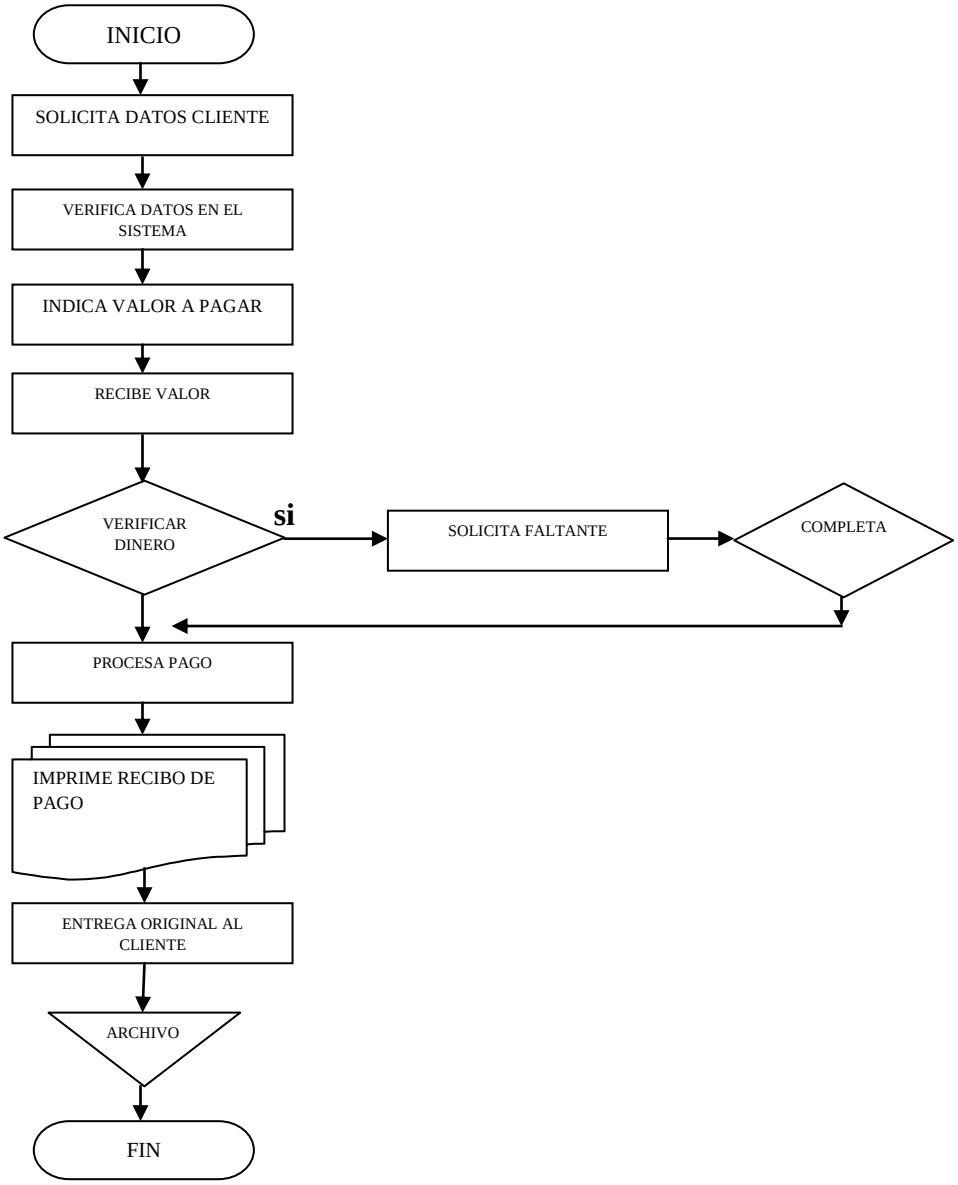
AUTORA: ELVIRA ROMÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Cajas

PROCEDIMIENTO:PROCESO PARA PAGO DE CUOTAS POR EL SERVICIO DE “V&V” PREVENTIVA		
ÁREA RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	
	Nº	**DESCRIPCIÓN**
SOCIO	1	➢ Se acerca a Caja y da sus apellidos y nombre.
CAJERA/O	2	➢ Verifica los datos del cliente en el sistema, confirma los nombres y apellidos del socio.
CAJERA/O	3	➢ Indica valor para el pago de la cuota o cuotas.
CAJERA/O	4	➢ Recibe el dinero entregado por el cliente, verificando el valor recibido y si la moneda no es falsa.
CAJERA/O	5	➢ En caso de especies monetarias falsas anula perforando dicha especie y pide al cliente completar el valor faltante.
CAJERA/O	6	➢ Si existe faltante solicita al cliente completar dicho valor para su pago.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DEPARTAMENTO:	Cajas

PROCESO PARA PAGO DE CUOTAS POR EL SERVICIO DE "V&V" PREVENTIVA



AUTORA: ELVIRA ROMÁN

7. MANUAL CONTABLE-FINANCIERO

7.1 OBJETIVO

El objetivo de la administración financiera es el de maximizar el valor actual del patrimonio en términos o valores actuales del dinero.

7.2 INFORMACIÓN GENERAL

La administración Financiera se ocupa del estudio y análisis sobre la adquisición de fondos.

Se planifica para el futuro, no para el pasado ni el presente, es decir proveer lo que va a pasar en el futuro, corrigiendo deficiencias del pasado.

Tradicionalmente la administración Financiera ha sido orientada hacia la administración del capital de trabajo.

Por tanto, para que la organización contable cumpla a cabalidad su objetivo, es indispensable que todas las dependencias colaboren, realizando sus actividades respectivas de manera eficiente, a fin de obtener y mantener registros auxiliares básicos que sirvan de enlace y cruce de información con el Departamento de Contabilidad.

El presente manual constituye una guía de consulta permanente para el área contable-financiera, en lo que respecta a normas y procedimientos que coadyuven al conocimiento, comprensión, utilización y desarrollo y por tanto estará sujeto a una revisión y actualización periódica de

procedimientos, con el fin de que se constituya en una directriz eficaz y actualizada.

7.3 DOCUMENTOS FUENTE

Constituyen la evidencia y el medio de prueba de veracidad, legalidad y autorización de las transacciones anotadas en los registros contables. Los asientos contables sin excepción alguna se realizarán en base a los documentos fuente que los respalde.

Dichos documentos sean internos o externos, se mantendrán archivos ordenados y completos que permitan la consulta y revisión de los mismos.

7.3.1 Registros Transaccionales

En los libros de Contabilidad se registrarán una por una todas las transacciones, basados en comprobantes contables de generación de procesos automáticos y comprobantes manuales.

7.3.2 Corrección de errores

Los errores pueden originarse por equivocaciones matemáticas, por errores en la aplicación de los principios contables o por el uso incorrecto, lo cual para realizar correcciones este debe llevar la autorización del superior inmediato.

7.3.3 PLAN DE CUENTAS

PLAN DE CUENTAS EMPRESA DE SERVICIO "V&V" PREVENTIVA	
1	**ACTIVOS**
1.1	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1	Caja
1.1.1.05	Caja General
1.1.1.10	Caja Chica
1.1.2	Bancos
1.1.2.05	Banco de Loja Cuenta Crecediario
1.1.2.10	Cuenta en Coop. Nuevos Horizontes
1.1.3	Cuentas por Cobrar
1.1.3.05	Cuentas por Cobrar Empleados
1.1.3.10	Cuentas por Cobrar a Socios
1.1.3.15	Otras Cuentas por Cobrar
1.1.4	Inventario de Suministros y Materiales
1.1.4.05	Suministros y Materiales de oficina
1.1.5	Pagos anticipados
1.1.5.05	Publicidad pagada por anticipado
1.1.5.10	Otros pagos anticipados
1.2	ACTIVO FIJO
1.2.1	Activo Fijo no depreciable
1.2.1.05	Terreno

1.2.2	Activo fijo depreciable
1.2.2.05	Edificio
1.2.2.10	Depreciación Acumulada Edificio
1.2.2.15	Muebles y enseres
1.2.2.20	Depreciación Acumulada Muebles y enseres
1.2.2.25	Equipo de Oficina
1.2.2.30	Depreciación Acumulada Equipo de Oficina
1.2.2.35	Vehículo
1.2.2.40	Depreciación Acumulada vehículo
1.4	OTROS ACTIVOS
1.4.1	Patentes
1.4.1.05	Patentes y permisos
2	**PASIVO**
2.1	PASIVO CORRIENTE
2.1.1	Cuentas por pagar a corto plazo
2.1.1.05	Proveedores
2.1.1.10	Sueldos por pagar
2.1.1.15	Obligaciones patronales
2.1.1.20	Obligaciones Servicio de Rentas Internas
2.1.1.25	Obligaciones Vacacionales
2.1.2.	Obligaciones Financieras

2.1.2.05	Sobregiros
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE
2.2.1	Cuentas y Documentos por pagar a largo plazo
2.2.1.05	Hipotecas
3	**PATRIMONIO**
3.1	PATRIMONIO NETO
3.1.1	Capital Social
3.1.1.05	Capital Suscrito
3.1.2	Aportes
3.1.2.05	Aportes para futura capitalización
3.1.3	Reservas
3.1.3.05	Reservas de Capital
3.1.4	Resultados
3.1.4.05	Resultados del ejercicio
4	**INGRESOS**
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.1	Ventas
4.1.1.05	Venta de Servicios Exequiales
4.1.1.10	Otras ventas
4.2	INGRESOS NO OPERACIONALES
4.2.1	Otros Ingresos
4.2.1.05	Intereses Ganados

5	**GASTOS**
5.1	GASTOS DE OPERACIÓN
5.1.1	Gastos Administrativos
5.1.1.05	Gastos de Sueldos y Salarios
5.1.1.10	Gastos de Servicios Básicos
5.1.1.15	Gastos de Suministros
5.1.1.20	Gastos de Operación
5.2	GASTOS NO OPERACIONALES
5.2.1	Gastos Financieros
5.2.1.05	Gastos Bancarios
5.2.2	Gastos de Depreciación
5.2.1.05	Gastos depreciación edificio
5.2.1.10	Gastos depreciación Muebles y Enseres
5.2.1.15	Gastos depreciación Equipo de oficina
5.2.1.20	Gastos depreciación Vehículo
5.2.2	Otros Gastos no operacionales
5.2.2.05	Mantenimiento de oficina

7.3.3.1 (1) ACTIVOS

Un activo es un recurso controlado por la entidad, del que espera obtener en el futuro beneficios económicos. Los beneficios económicos futuros incorporados a un activo consisten en el potencial del mismo para contribuir directa o indirectamente a los flujos de efectivo y de otros equivalentes al efectivo de la empresa.

Pueden ser clasificados en cuatro grupos:

- Activo Corriente o Circulante
- Activo Fijo o Permanente
- Activos Diferidos
- Otros Activos

(1.1) Activo Corriente

Registra los recursos de alta liquidez de los cuales dispone la entidad para sus operaciones regulares y que no está restringido su uso. Comprende las cuentas que registran efectivo.

CUENTAS:

1.1.1. CAJA

Registra el efectivo disponible de la entidad en sus cajas.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Por lo ingresos de dinero en efectivo y ventas en efectivo	• Se acredita por compras, pagos y gastos en efectivo.

SUBCUENTAS

1.1.1.05 Caja General

Cuenta que agrupa valores de efectivo disponible en caja así como los asignados para fondo de caja chica.

1.1.1.10 Caja Chica

Incluye valores constituidos para asignarlos a diversas áreas o funcionarios autorizados para afrontar pagos urgentes de menor cuantía, estos fondos están sujetos a rendición de cuentas periódicas y deben ser repuestos cada vez que sea necesario.

1.1.2. BANCOS

Registra los saldos en cuentas corrientes y otros depósitos a la vista en bancos u otras instituciones financieras.

Los saldos acreedores que pudieren presentarse por sobregiros en cuentas, presentan obligaciones a favor de dichos bancos y entidades financieras y por tanto deberán reclasificarse a la cuenta 2.1.2. Obligaciones Financieras – Sobregiros.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita cada vez que entra dinero al banco.	• Se acredita cada vez que sale dinero del banco.

SUBCUENTAS

1.1.2.05 Banco de Loja Cuenta Crece diario #2900969691

1.1.2.10 Coop. Nuevos Horizontes Cuenta de Ahorros #201007408

1.1.3. CUENTAS POR COBRAR

Registra los valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio y comprende principalmente cuentas por cobrar a empleados, cuentas por cobrar a socios y otras cuentas por cobrar.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita por el saldo inicial, por el monto de contratos concedido.	• Se acredita por los abonos parciales o cancelaciones totales de las deudas.

SUBCUENTAS

a) 1.1.3.05 Cuentas por cobrar a empleados.

Registra los valores pendientes de cobro originados en anticipos al personal, préstamo a empleados.

1.1.3.10 Cuentas por cobrar a socios.

Registra los valores pagados por los socios por los servicios prestados de la empresa.

1.1.3.20 Otras cuentas por cobrar.

Registra los valores pendientes por cobro sea por intereses, etc.

1.1.4. INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICIO

Registra la existencia de materiales utilizados en oficina.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita cada vez que entra dinero al banco.	• Se acredita cada vez que sale dinero del banco.

SUBCUENTAS

1.1.4.05 Inventario de suministros y materiales de oficina

1.1.5. GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

Registra los gastos pagados por anticipado pueden hacerse efectivos dentro de un año, es decir que la empresa puede utilizarlos de ese periodo de tiempo.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita cada vez que entra dinero al banco.	• Se acredita cada vez que sale dinero del banco.

SUBCUENTAS

1.1.5.10 Publicidad pagada por anticipado.

1.1.5.15 Otros pagos pagados por anticipado.

(1.2) Activo Fijo

Registra los recursos de alta liquidez de los cuales dispone la entidad para sus operaciones regulares y que no está restringido su uso. Comprende las cuentas que registran efectivo.

CUENTAS:

1.2.1 ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE

Bienes que prestan un servicio a la empresa y no se deprecian como:

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita por el saldo inicial, costo de adquisición.	• Se acredita por su costo al momento de la venta.

SUBCUENTAS

1.2.1.05 Terreno

1.2.2 ACTIVO FIJO DEPRECIABLE

Bienes que prestan servicios a la empresa y tienen la característica de que con el tiempo van perdiendo su valor es decir que se van depreciando.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita por la compra de estos suministros.	• Se acredita por la utilización de los mismos en forma amortizada según el gasto.

SUBCUENTAS

1.2.2.05 Edificio

1.2.2.10 Depreciación Acumulada de Edificio

1.2.2.15 Muebles y enseres

1.2.2.20 Depre. Acumulada Muebles y Enseres

1.2.2.25 Equipo de oficina

1.2.2.30 Depre. Acumulada Equipo de Oficina

1.2.2.35 Vehículo

1.2.2.40 Depreciación Acumulada de Vehículo

(1.4) Otros Activos

Registra todas aquellas cuentas del activo del balance general que no han podido ser clasificadas como activos corrientes, fijos o diferidos.

CUENTAS:

1.4.1 PATENTES

SUBCUENTAS

1.4.1.05 Patentes y permisos de funcionamiento.

7.3.3.2 <u>(3) PASIVO</u>

Constituyen obligaciones presentes contraídas por la empresa, en el desarrollo del giro ordinario de su actividad, y para cancelarlas la entidad

debe desprenderse de recursos que en ciertos casos, incorporan beneficios económicos.

Pueden ser clasificados en cuatro grupos:

- Pasivo Corriente
- Pasivo Largo Plazo
- Pasivos Diferidos
- Otros Activos

(2.1) Pasivo Corriente

Registra los recursos correspondientes al grupo de deudas vencidas, así como las que se vencerán dentro del corto plazo a cuyo pago se aplicara el efectivo en caja y bancos provenientes de la realización del activo corriente y de los ingresos ordinarios de la empresa.

CUENTAS:

2.1.1. CUENTAS POR PAGAR

Registra las obligaciones causadas y pendientes de pago por concepto de dividendos para pago en efectivo.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita por el valor que se calcula para cancelación.	• Se acredita el momento de la cancelación del valor.

SUBCUENTAS

2.1.1.05 Proveedores

2.1.1.10 Sueldos y Salarios por pagar

2.1.1.15 Obligaciones patronales

2.1.1.20 Obligaciones con SRI

2.1.1.25 Obligaciones Vacacionales

2.1.1.35 Varias Cuentas por Pagar

2.1.2. OBLIGACIONES FINANCIERAS

Registra el valor por movimientos de cuenta, por sobregiros, etc.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita cuando ocurre el gasto.	• Se acredita al cierre del ejercicio.

SUBCUENTAS

2.1.1.05 Sobregiros

(2.2) Pasivo Largo Plazo

Registra los recursos por todas las obligaciones o deudas de la empresa que tiene vencimiento mayor a un año.

CUENTAS:

2.2.1. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO

Se registra los valores pendientes de pago de la empresa por concepto de sus operaciones.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita por el valor que se calcula para la cancelación.	• Se acredita el momento de la cancelación del valor.

SUBCUENTAS

2.2.1.05 Hipotecas

7.3.3.3 (3) PATRIMONIO

Representa la participación de los propietarios en los activos de la empres. Su importe se determina entre la diferencia entre el activo y el pasivo.

(3.1) PATRIMONIO NETO

Registra los recursos correspondientes al grupo de deudas vencidas, así como las que se vencerán dentro del corto plazo a cuyo pago se aplicara el efectivo en caja y bancos provenientes de la realización del activo corriente y de los ingresos ordinarios de la empresa.

CUENTAS:

3.1.1. CAPITAL SOCIAL

SUBCUENTAS

3.1.1.05 Capital Suscrito y Pagado

3.1.2. APORTES

SUBCUENTAS

3.1.2.05 Aporte para futura capitalización

3.1.3. RESERVAS

SUBCUENTAS

3.1.3.05 Reservas de Capital

3.1.4. RESULTADOS

SUBCUENTAS

3.1.4.05 Resultado del ejercicio

7.3.3.4 (4) INGRESOS

Registra los ingresos financieros, operativos y no operativos tanto ordinarios como extraordinarios generados en el desenvolvimiento de las actividades de la institución en un periodo económico determinado.

Los ingresos se registran a medida que se realizan o se devengan sin considerar la fecha y forma de recepción del efectivo.

(4.1) INGRESOS OPERACIONALES

Registra los ingresos que percibe la organización por concepto de servicios prestados con sujeción a los contratos pertinentes.

CUENTAS:

4.1.1. VENTAS

Se registra los ingresos por venta de servicios de la empresa.

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita por cierre del ejercicio.	• Se acredita cuando se realiza la venta.

SUBCUENTAS

4.1.1.05 Ingresos por servicios

4.1.1.10 Otros ingresos

(4.2) INGRESOS NO OPERACIONALES

CUENTAS:

4.2.1. OTROS INGRESOS

Constituye los ingresos obtenidos por circunstancias ajenas al giro normal de la empresa o por circunstancias especiales que siendo propias de la actividad, han influido en los activos de la entidad.

SUBCUENTAS

4.2.1.05 Intereses Ganados

7.3.3.5 **(5) GASTOS**

Registra todo lo incurrido en el desenvolvimiento de sus actividades específicas en un ejercicio financiero determinado.

Los egresos se registran a medida que se realicen o se devenguen.

(5.1) GASTOS DE OPERACION

Registra los valores ocasionales por concepto de la relación laboral existente de conformidad con las disposiciones legales vigentes y el reglamento interno de la empresa.

CUENTAS:

5.1.1. GASTOS ADMINISTRATIVOS

SE DEBITA	SE ACREDITA
• **Se debita con el gasto registrado.**	• Se acredita por los ajustes y cierre al final del periodo contable.

SUBCUENTAS

5.1.1.05 Gastos de Sueldos y Salarios

5.1.1.10 Gastos de Servicio Básico

5.1.1.15 Gastos de Suministros

5.1.1.20 Gastos de Operación

(5.2) GASTOS NO OPERACIONALES

Registra todos los gastos de operación no clasificados en las cuentas anteriores del grupo, talos como gastos ocasionados.

CUENTAS:

5.2.1. GASTOS FINANCIEROS

SE DEBITA	SE ACREDITA
• Se debita con el gasto registrado.	• Se acredita por los ajustes y cierre al final del periodo contable.

SUBCUENTAS

5.2.1.05 Gastos Bancarios

5.2.2. OTROS GASTOS NO OPERACIONALES

SUBCUENTAS

5.2.1.05 Mantenimiento de oficina

7.3.4 RESPONSABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

Los Directivos de una empresa son responsables de la preparación y presentación de sus estados financieros con información financiera confiable y oportuna, que refleje de forma integral la administración de recursos y obligaciones de la empresa.

7.3.5 ESTADOS FINANCIEROS

Son documentos contables valorados de acuerdo a disposiciones legales, principios, políticas y normas técnicas, los cuales revelaran los activos, pasivos y los resultados obtenidos en el periodo contable.

Estos Tienen como uno de sus principales objetivos el conocer la situación económica y financiera de una empresa al termino de un periodo contable o ejercicio económico.

7.3.5.1 BALANCE GENERAL

Demuestra la situación de los activos, pasivos y patrimonio a una fecha determinada el mismo que se publicará de acuerdo al siguiente modelo:

EMPRESA DE SERVICIOS "V&V" PREVENTIVA
BALANCE GENERAL
AL.....

COD.	CUENTAS	
1	**ACTIVOS**	**xxxxx**
1.1	ACTIVO CORRIENTE	
1.1.1	Caja	
1.1.1.05	Caja General	
1.1.1.10	Caja Chica	
1.1.2	Bancos	
1.1.2.05	Banco de Loja	
1.1.2.10	COAC Nuevos Horizontes	
1.1.3	Cuentas por Cobrar	
1.1.3.05	Cuentas por Cobrar empleados	
1.1.3.10	Cuentas por Cobrar Socios	
1.1.4	Inventario de Suministros y Materiales	
1.1.4.05	Suministros y materiales	
1.1.5	Pagos anticipados	
1.1.5.05	Publicidad pagada por anticipado	
1.2	ACTIVO FIJO	
1.2.1	Activo Fijo no depreciable	
1.2.1.05	Terreno	
1.2.2	Activo Fijo depreciable	
1.2.2.05	Edificio	
1.2.2.10	Depreciación Acumulada Edificio	
1.2.2.15	Muebles y enseres	
1.2.2.20	Depreciación Acumulada Muebles y enseres	
1.2.2.25	Equipo de Oficina	
1.2.2.30	Depreciación Acumulada Equipo de Oficina	
1.2.2.35	Vehículo	
1.2.2.40	Depreciación Acumulada vehículo	
1.4.	OTROS ACTIVOS	
1.4.1	Patentes	
1.4.1.05	Patentes y Permisos	
2	**PASIVO**	**xxxxx**
2.1	PASIVO CORRIENTE	
2.1.1	Cuentas por pagar a corto plazo	
2.1.1.05	Proveedores	
2.1.1.10	Sueldos por pagar	
2.1.1.15	Obligaciones patronales	
2.1.1.20	Obligaciones Servicio de Rentas Internas	
2.1.1.25	Obligaciones Vacacionales	
2.1.2	Obligaciones Financieras	
2.1.2.05	Sobregiros	
2.2	PASIVO NO CORRIENTE	
2.2.1	Cuentas y Documentos por pagar a largo plazo	
2.2.1.05	Hipotecas	
3	**PATRIMONIO**	**xxxxx**
3.1	PATRIMONIO NETO	
3.1.1	Capital Social	
3.1.1.05	Capital Suscrito	
3.1.2	Aportes	
3.1.2.05	Aportes para futura capitalización	
3.1.3	Reservas	
3.1.3.05	Reservas de Capital	
3.1.4	Resultados	
3.1.4.05	Resultados del ejercicio	

7.3.5.2 ESTADO DE RESULTADOS

Revela los ingresos, gastos y resultado final obtenido en la gestión de la Empresa durante un período determinado, más allá del aspecto económico – financiero sirve para medir el grado de la eficiencia en el logro de los objetivos planteados y como se llego a ese resultado según el siguiente formato.

EMPRESA DE SERVICIOS "V&V" PREVENTIVA

ESTADO DE RESULTADOS

AL.....

INGRESOS				
INGRESOS OPERACIONALES				
Venta de Servicios Exequiales	xxx			
Otras ventas				
TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES			**XXX**	
INGRESOS NO OPERACIONALES				
Intereses Ganados		xxx		
TOTAL DE INGRESOS NO OPERACIONALES			**XXX**	
TOTAL DE INGRESOS				**XXX**
GASTOS				
GASTOS DE OPERACIÓN				
Gastos de Sueldos y Salarios		xxx		
Gastos de Servicios Básicos	xxx			
Gastos de Suministros		xxx		
Gastos de Operación		xxx		
TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN			**XXX**	
GASTOS NO OPERACIONALES				
Gastos Bancarios		xxx		
Gastos depreciación Muebles y Enseres		xxx		
Gastos depreciación Equipo de oficina		xxx		
Gastos depreciación Vehículo		xxx		
Mantenimiento de oficina	xxx			
TOTAL DE GASTOS NO OPERACIONALES			**XXX**	
TOTAL DE GASTOS				**XXX**
UTILIDAD DEL EJERCICIO				**XXX**
TOTALES				**XXX**

GERENTE **CONTADOR(A)**

7.3.5.3 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Presenta la información sobre el manejo del efectivo durante un periodo determinado mostrando los motivos de los cambios ocurridos en la situación financiera para que los usuarios conozcan y evalúen la solvencia de la entidad en la capacidad de generar efectivo por medio de sus operaciones normales, inversiones y financiamiento a corto y largo plazo; así como el destino del efectivo y las posibilidades de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

EMPRESA DE SERVICIOS "V&V" PREVENTIVA
FLUJO DE EFECTIVO
AL.....

CONCEPTOS	ENERO					
Saldo Inicial de Caja	xx			xx		
Mas entradas de efectivo						
Cobro de ventas crédito mes.....	xx	xx%	xxx	xx	xx%	xxx
Cobro de ventas crédito mes.....	xx	xx%	xxx	xx	xx%	xxx
TOTAL DE ENTRADAS DE EFECTIVO	xxxx			xxxx		
EFECTIVO DISPONIBLE	xxxx			xxxx		
Menos salida de efectivo						
Compras al contado mes.....,.	xx	xx%	xxx			
Compras al contado mes.....				xx	xx%	xxx
Compras crédito mes.....	xx					
Compras crédito mes.....				xx		
Alquiler local	xx			xx		
Sueldos y Salarios	xx			xx		
TOTAL SALIDAS DE EFECTIVO	xxx	xx%	xxx	xxx	xx%	xxx
SALDO FINAL CAJA						

GERENTE **CONTADOR(A)**

g) Discusión

Los manuales ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia con la que se los aplica lo cual permiten ser instrumentos útiles en la capacitación del personal por lo que ayudan hacer efectivo los objetivos, funciones y normas para el mejoramiento de la empresa.

Para el Cumplimiento de los objetivos y metas, es de imprescindible necesidad definir, delimitar la naturaleza y ámbito de sus funciones y responsabilidades de cada una de las unidades administrativas, mediante un manual de procedimientos que regule las relaciones de dependencia, interdependencia y coherencia funcional.

Que para la implantación de los nuevos sistemas de administración y control financiero se requiere expedir el Manual de Procedimientos para normar el desarrollo de las actividades.

Es importante identificar los diversos Puntos Fuertes que resaltaron al momento del objeto de estudio como las Autoridades Comprometidas, Excelente trato a empleados, Planes Exequiales a bajo costo, Poca Competencia y como Puntos Críticos la falta de la Filosofía Corporativa, Diseño Estructural Administrativo, Personal limitado, Falta de capacitación, Duplicidad de funciones, la falta de manuales de procedimientos, Socios descontentos con la atención y Poca publicidad.

Luego del análisis respectivo tomando en cuenta los Puntos Fuertes y Puntos Críticos se realizo la implementación de la **Propuesta del Manual de Procedimientos Administrativo-Financiero** lo cual generó beneficio no solo a la empresa como tal sino a los empleados y socios en general, ya que alcanzaron una mejora en la calidad del servicio, por lo tanto permitirá tener empleados más competitivos, eficientes y eficaces, lo cual es el eje del desarrollo social e incluso económico de la empresa, por

cuanto es una manera de optimizar recursos materiales, económicos y humanos de igual forma el tiempo que son factores irrecuperables, por otra partes los clientes han manifestado verbalmente su apoyo por cuanto han visualizado la mejora de calidad del servicio lo que permitirá satisfacer las necesidades de cada uno de estos.

Actualmente la Empresa de Servicios “V&V” Preventiva es representada por el Ing. Antonio Prado, profesional con amplia visión acerca de lo que puede lograr con la empresa basado en valores y contribuyendo en las medidas de sus posibilidades a la mejora de la vida de sus socios.

La presente Propuesta es factible ya que nos permite alcanzar las labores que carecen de un sentido estratégico, ayuda a orientar las labores cotidianas en búsqueda de fomentar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y demás metas de la empresa, de manera que conlleve a un impacto en los servicios prestados basados en estándares de calidad.

El entorno es totalmente cambiante, lo que demanda nuevas y mayores exigencias de los clientes, por lo que igualmente este documento no debe ser considerado como algo rígido e invariable. Por el contrario y de igual manera, el manual requerirá de ajustes y actualizaciones en la medida que nuevas situaciones se presenten al interior de la Empresa.

h) Conclusiones

- Luego de un diagnostico general efectuado se pudo describir la realidad administrativa – financiera de la Empresa de Servicios “V&V” Preventiva, lo cual permitió proyectar la presente investigación hacia el planteamiento de un Manual de Procedimientos Administrativo – Financiero; así pues, se determina lo necesario que resulta dicho Manual con el fin de mejorar los diversos procedimientos técnicos y operativos.

- La empresa no tiene definida su Estructura Orgánica, además no con el personal idóneo, causando que las actividades no se cumplan eficientemente.

- La capacitación que se imparte a sus empleados no es adecuada ni oportuna, pues esta se da en pocas ocasiones y los empleados consideran que no satisface sus expectativas.

- Para lograr una organización eficiente y eficaz se requiere en primer lugar la aplicación práctica del nuevo manual de procedimientos administrativos – financieros, seguidamente de la socialización del mismo con el fin de que su personal tome conciencia de sus responsabilidades concretas que tienen que cumplir.

- La aplicación del modelo de manual de procedimientos administrativos – financieros, se logra importantes efectos o impactos positivos para la Empresa. Los impactos negativos son nulos, puesto que el modelo diseñado está dirigido a mejorar los procedimientos internos, a través de normas y políticas claras para cada área, función o responsabilidad que se desarrolla internamente en la empresa.

iJ Recommendations

- El éxito administrativo, financiero y la atención a los socios de la Empresa de Servicios “V&V” Preventiva con respeto y la debida aplicación de los normas legales vigentes, permitirá de esta manera alcanzar un mayor crecimiento en cuanto a sus operaciones, lo que hará posible hacer frente a un mercado cada vez más competitivo.

- Aplicar su Estructura Orgánica de tal forma que cada área de la institución esta claramente organizada, lo que permita perfeccionar su accionar.

- Organizar un plan de Capacitación, para mejorar el desempeño de los empleados y así ofrecer un servicio de calidad.

- Aspecto importante constituye la vigencia de las políticas que se propone implementar, no obstante como se había señalado, deben ser analizadas y actualizadas de acuerdo a las necesidades y dinámica de una administración moderna, que permita desarrollar procesos sólidos en cada uno de los sistemas, áreas de trabajo, funciones y responsabilidades que cumplen a diario tanto directivos como personal operativo.

- El presente manual y todos los procedimientos, deben ser difundidos y aprobados adecuadamente en consenso por todos los integrantes de la Empresa, para lograr la conciencia, convencimiento y conocimientos suficientes de la trascendencia de los mismos y ganar el apoyo de quienes tienen que acatar este conjunto de normas, cuya sana intención es mejorar los procedimientos de trabajo, delimitación de funciones y responsabilidades para ser más eficientes, eficaces en la labor diaria.

j) Bibliografia

1. Libros

- LORING, Jaime "La Gestión Fina". Ediciones Deusto. 1994
- VAN HORNC, Janes C. "Fundamentos de Administración Financiera". 11º Edición. Universidad de Stanford. 2003
- ROBERTS, John. "La empresa Moderna" 1ªEdición Año 2006.
- CHIRIBOGA, Luis Alberto. "Sistema Financiero" 2°Edicion Año 2010.

2. Buscadores Electrónicos

- www.google.com.ec
- http://www.monografias.com/trabajos26/tipos-empresas/tipos-empresas.shtml
- http://www.mindomo.com/view.htm?m=efd4e68ed4135603b88453153feca996
- http://definicion.de/procedimiento-administrativo/
- www.yahoo.com
- www.altavista.com
- www.elprima.com

3. Documentos de archivo de la empresa.

k) Anexos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

ENCUESTA

Con el fin de implementar "EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR SERVICIOS V&V PREVENTIVA CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA", solicito de la manera más comedida contestar las siguientes preguntas; la cual será de vital importancia para la realización del trabajo investigativo.

4. **¿Cree usted que es importante que toda empresa cuente con un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero para el funcionamiento interno?**

   SI ( ) NO ( )

5. **¿Considera conveniente que Servicios V&V Preventiva cuente con un Manual de Procedimientos para un mejor servicio?**

   SI ( ) NO ( )

6. **¿Por qué cree usted que la Empresa no cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero?**

   ( ) Poco interés de sus directivos

   ( ) Por no ser de vital importancia

( ) Nula información respecto a los manuales

Otros _____

7. **¿La atención y servicios que brinda "Servicios V&V Preventiva" son de calidad?**

   SI ( ) NO ( )

8. **¿Cree usted que el personal que labora en la empresa ejerce sus labores con responsabilidad?**

   SI ( ) NO ( )

   Por qué? _____

   _____

9. **¿Ha tenido usted alguna dificultad con la empresa de "Servicios V&V Preventiva"?**

   SI ( ) NO ( )

   Cuáles?_____

   _____

10. **¿Cree usted que con la impletacion del Manual de Procedimientos, "Servicios V&V Preventiva" mejoraría el desarrollo de sus funciones?**

    SI ( ) NO ( )

    Por qué? _____

    _____

GRACIAS POR SU COLABORACION

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

Con el fin de implementar "EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR SERVICIOS V&V PREVENTIVA CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA", solicito de la manera más comedida contestar las siguientes preguntas; la cual será de vital importancia para la realización del trabajo investigativo.

ENTREVISTA A NIVEL INTERNO

11. **¿La Empresa "V&V Preventiva", actualmente cuenta con un manual de procedimientos administrativo, financiero?**

    SI ( ) **NO ( )**

12. **¿Se encuentra la empresa organizada administrativamente?**

    SI ( ) **NO ( )**

    Por qué? _____

    _____

13. **¿Qué aspectos se consideró para la selección del personal?**

_____

_____

_____

14. **¿Considera usted conveniente capacitar el personal?**

SI ( ) NO ( )

Por qué? _____

_____

15. **¿Existe un control de asistencia para verificar el cumplimiento de funciones del personal?**

SI ( ) NO ( )

Por qué? _____

_____

16. **¿Se practica un control previo en el desarrollo de las operaciones financieras?**

SI ( ) NO ( )

Por qué? _____

_____

17. **¿Las operaciones financieras de la empresa se realizan previa autorización?**

SI ( ) NO ( )

18. **Las recaudaciones son depositadas en forma:**

- **Diaria ( )**
- **Semanal ( )**
- **Mensual ( )**
- **Otra** _____

19. **¿La empresa cuenta con un fondo de caja chica?**

SI ( ) NO ( )

20. Si la respuesta anterior es afirmativa; se realizan arqueos de caja chica?

SI ( ) NO ( )

Por qué? _____

_____

GRACIAS POR SU COLABORACION

Preventiva
ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR

CONTRATO DE ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR

SUSCRIBEN EL PRESENTE Contrato, por una parte la Empresa de ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR V&V PREVENTIVA Cía. Ltda., y que en adelante se denominará PREVENTIVA Cía. Ltda. y por otra parte, la (s) persona (s) interesada (s) en la utilización de dichos servicios; quien (es) será (n) designada (s) como CONTRATANTE O TITULAR, los mismos que de manera libre y voluntaria acuerdan celebrar como en efecto celebran el presente Contrato de Asistencia Exequial Familiar, contenido al tenor de las siguientes cláusulas.

PRIMERA.- ANTECEDENTES:
V&V PREVENTIVA Cía. Ltda., es una empresa legalmente instaurada y aprobada mediante resolución Nro. 07LDSCL073. De la Superintendencia de Compañías, teniendo como prioridad la ejecución de actividades relacionadas a los servicios que se hallan detallados en el Artículo 4 de los Estatutos Sociales y que le permiten ejercer en todo el país la administración y prestación de servicios exequiales en general.

SEGUNDA.- OBJETIVO PRINCIPAL DEL CONTRATO:
V&V PREVENTIVA Cía. Ltda. garantiza la prestación de los servicios estipulados en este contrato a favor del titular y de las personas que este designe como dependientes en el anexo 1 (Declaración personal del contratante) al presente contrato de asistencia exequial prepagada al momento de su fallecimiento. De igual manera, los servicios que reciba el titular o cualquiera de sus dependientes al momento de su fallecimiento, estarán determinados de acuerdo al plan que haya escogido y que se encuentre detallado en el anexo 2 (Detalles de Cobertura) al presente contrato de asistencia familiar.

TERCERA.- CONDICIONES GENERALES DE LA ASISTENCIA:
Este contrato cubre al Titular y a sus dependientes en forma inmediata y a nivel nacional.
Los dependientes deben tener un grado de consanguinidad y afinidad para el titular; pudiendo ser: hijos, padres, hermanos, tíos, sobrinos, primos, cónyuge, suegros, padrastros, hijastros, cuñados, yernos, nueras, ahijados y abuelos. Uno de los dependientes puede ser una amistad con edad desde un año hasta 41 años, 11 meses y 29 días.
Si al momento de la firma del contrato el titular no hubiera detallado la totalidad de los dependientes, podrá incorporarlos posteriormente, estas nuevas incorporaciones obtendrán el total de sus derechos luego de transcurridos 30 días contados a partir de la aceptación y registró por parte de PREVENTIVA.
En caso de fallecimiento del titular o dependiente, podrá ser restituido por otra persona al momento de la renovación del contrato.
Los traslados a nivel nacional se realizarán por vía aérea siempre que existan vuelos comerciales entre los puntos del deceso y de destino. Caso contrario el afiliado asumirá el costo de los traslados por vía terrestre.
El cofre es acolchonado y forrado con tela, con vidrio en la parte superior frontal, de acuerdo al tamaño estándar con las regulaciones vigentes.
Si el titular y/o algunos de los dependientes se encontraren inscritos en dos o más contratos, PREVENTIVA será responsable por el cumplimiento de uno solo.
PREVENTIVA solo se compromete con la prestación de servicios exequiales en sus propias instalaciones o sus filiales, previo conocimiento y en ningún caso hará devoluciones de dinero.
En caso de atraso superior a treinta días en los pagos PREVENTIVA no estará obligado a prestar el servicio exequial contratado.

CUARTA.- DOCUMENTACION NECESARIA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO
Para la prestación del servicio exequial, los familiares deben presentar los siguientes documentos:

- Certificado y tarjeta emitido por PREVENTIVA;
- Cédula de identidad del titular;
- Cédula de identidad del fallecido;
- Certificado de defunción expedido por el INEC, firmado y sellado por el médico;
- Historia clínica del fallecido (en caso de estar bajo tratamiento médico, o en caso de fallecimiento por una preexistencia), y;
- Documento en garantía hasta la determinación del servicio. (En caso de no presentar algún documento antes solicitado)

QUINTA.- EXCLUSIONES
- La asistencia exequial no cubrirá servicios producidos por: Guerra, guerra civil, sedición, rebelión, epidemia, catástrofe natural declarada, y,
- Este contrato tiene validez únicamente en el territorio ecuatoriano.

SEXTA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO
Las partes firman de común acuerdo la forma y el periodo de pago e conformidad a lo establecido en la declaración que consta en el anexo.
Las partes declaran que este precio que deberá ser satisfecho no se encuentra sujeto a ningún ajuste o reajuste posterior por el lapso de un año, luego de lo cual PREVENTIVA podrá efectuar el incremento respectivo que en ningún caso será mayor al índice de la inflación declarada por el INEC.

SEPTIMA.- PLAZO
El presente contrato tiene una validez indefinida y es de renovación inmediata anual siempre y cuando el cliente se

OCTAVA.- PERDIDA DEL DERECHO AL PAGO DE SERVICIOS
En caso de que la reclamación y/o documentos presentados para sustentarla, así como los datos depositados en este contrato o en el anexo al contrato de asistencia exequial familiar, fueren en alguna forma fraudulentos, o si en apoyo de estos se utilizaré medios o documentos engañosos o dolosos perderá todo derecho a los servicios detallados en el presente contrato.

NOVENA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA
En caso de divergencias o controversias relacionadas con el cumplimiento del presente contrato las partes someten a resolución, ya sea que se originen en la interpretación, aplicación y cumplimiento del arbitraje suministrado por el centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de conformidad a la Ley de Arbitraje y Mediación. Las partes podrán libremente demandar y reconvenir exclusivamente sobre la misma materia. Los árbitros de dicho centro efectuarán un arbitraje de equidad y quedan facultados para dictar medidas cautelares solicitando el auxilio de funcionarios para su ejecución.

Para constancia y ratificación de lo convenido, las partes suscriben el presente contrato en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de _____ a _____ de _____ de _____

Preventiva ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR

_____ GERENTE

_____ CONTRATANTE
C.I

EDIFICIO PREVENTIVA: Av. Cuxibamba y Cañar • Teléfono: (07) 2579314 / 2584496
Celulares: 096336009 / 085086781 / 099022922 • Loja - Ecuador

PREPAZ
(1800-773729

www.CREACTIVA.com.ec | 2581740

Preventiva
ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR

Anexo al Contrato de Asistencia Exequial Familiar

Declaración Personal del Contratante

Datos Personales del Contratante

Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Fecha de Nacimiento (Día / Mes / Año)	Estado Civil	Cédula de Identidad y/o Pasaporte	Nº 0001740

Dirección Domicilio:

Teléfono Domicilio:

Teléfono Familiar:

Nombre de la Empresa:

Teléfono:

Dirección:

Tipo de Plan VIP ☐ SILVER ☐ GOLD ☐ OTROS:

Forma de Pago Cuenta de Ahorros ☐ Cuenta Corriente ☐ Tarjeta de Crédito ☐ Rol de Pagos ☐ Directo ☐

Banco | Nº de Cuenta | Domicilio ☐ Empresa ☐

Períodos de Pago: Mensual ☐ Trimestral ☐ Semestral ☐ Anual ☐

Observaciones:

Cuota Inicial U$D	
Emisión de Doc. U$D	
Total Recibido U$D	

Dependientes y/o Beneficiarios*

Nº	Nombres	Apellidos	Edad	Parentesco
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

** La falsedad de los datos exonera a V&V PREVENTIVA Cía. Ltda., de sus obligaciones para con los beneficiarios de este servicio.*

La Cobertura a Partir de la Primera Cuota y/o Primer Débito

Ciudad	Día	Mes	Año	Hora

CONTRATANTE | NOMBRE DEL ASESOR

Emisión 0001001 - 0002000

www.CREACTIVA.com.ec 12581740

DIA	MES	AÑO

Recibo Oficial de Cobro

Nº 0001740

Recibo de:

La cantidad de: US dólares

Por concepto de:

Contrato(s) Nº: Cuotas Nº: Mes: Valor:

Tarjeta Nº: Efectivo: Cobrador Código:

Cheque Nº: Cta. Nº Banco:

Cheque Nº: Cta. Nº Banco:

Cheque Nº: Cta. Nº Banco:

TOTAL

EDIFICIO PREVENTIVA: Av. Cuxibamba y Cañar • Teléfono: (07) 2579314 / 2584496
Celulares: 096336009 / 085086781 / 099022922 • Loja - Ecuador

PREPAZ
(1800-773729

CONTENIDOS

PÁGINAS

Certificación.....II

Autoría.....III

Dedicatoria.....IV

Agradecimiento.....V

a) Titulo.....6

b) Resumen.....8

c) Introducción.....14

d) Revisión de Literatura.....18

1. EMPRESAS

1.1 Concepto.....19

1.2 Importancia.....19

1.3 Finalidad.....19

1.4 Clasificación.....20

2. ORGANIZADORES, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

2.1 Organización.....24

2.2 Políticas.....24

2.3 Procedimientos.....27

3. MANUALES

3.1 Concepto.....27

3.2 Importancia.....28

3.3 Finalidad.....29

3.4 Objetivos.....29

3.5 Clasificación.....30

e) Materiales y Métodos.....37

f) Resultados.....41

1. Interpretación de Encuestas.....43

2. Interpretación de Entrevista.....51

3. Análisis Administrativo de la Empresa de Servicios V&V Preventiva 54
4. Evaluación de los elementos internos.....65
5. Propuesta de la Organización de la Empresa.....69
6. Propuesta Manual de Funciones y Políticas Administrativas.....73
7. Propuesta del Manual Contable-Financiero.....118
g) Discusión.....141
h) Conclusiones.....146
i) Recomendaciones.....148
j) Bibliografía.....150
k) Anexos.....152