

CAPITULO II

MATERIAL Y METODOS

2.1. METODO DE INVESTIGACION

La metodología es la base de la investigación, describe los modelos de análisis, las técnicas y procedimientos que se utilizaron para llevar a cabo la investigación. En este estudio se recurrió al siguiente método:

Método Inductivo. Este método permitió analizar la problemática interna de CEJARDEPA S.A. en sus áreas contables y administrativas, con el que se logro llegar a una definición teórica del problema motivo de investigación, la cual es sacada del estudio de todos los elementos que formaron el objeto de investigación como son los activos y pasivos corrientes. Este método permitió inferir a la población estudiada con sustento en estimadores construidos en base a los datos provenientes de muestras documental, sobre la información contable financiera, como también encuestas y entrevistas a personal administrativos de la empresa.

2.2. TECNICA DE INVESTIGACION

Para realizar la investigación, que permitiera demostrar el trabajo ejecutado, se utilizo:

Técnica Descriptiva, Con ella se procedió a detallar todos los pasos que conllevaron a la ejecución de la investigación sobre las situaciones que se están dando en la empresa CEJARDEPA S.A. en el ámbito contable, administrativo, y su incidencia en el nivel de desempeño del Capital Humano, por su parte este modelo es bastante profundo ya que se basa en realidades y hechos producidos lo cual permitió realizar una propuesta efectiva.

2.3. FORMA DE INVESTIGACION

Para la realización de esta investigación se uso:

Forma Aplicada. La cual me permitió ir al lugar de los hechos confrontando la teoría sobre procedimientos contables-administrativos y la incidencia en el

nivel de desempeño de los trabajadores con la realidad existente en la empresa CEJARDEPA S.A. de acuerdo al punto de vista de sus miembros.

2.4. TIPOS DE INVESTIGACION

Por la naturaleza de la investigación el tipo de investigación utilizado es la **Documental** debido a que esta se basa en la búsqueda de documentos que justifiquen el objeto de la investigación, ya que la misma necesito sustentarse en leyes, reglamentos y documentos de la empresa, a la vez de manera complementaria se realizo una investigación **De Campo** con la finalidad de recabar información real y actual de la empresa CEJARDEPA S.A., a través de las entrevistas que se realizaron a los funcionarios y trabajadores de la misma, además este método no trata de relacionar y modificar la realidad actual sino que refiere minuciosamente permitiéndome interpreta lo que es.

2.5. FUENTES

2.5.1. Fuente Primaria

Dentro de la fuente **Primaria** que es fundamental para cualquier investigación, se utilizo la **Entrevista** con la finalidad de conocer aspectos de suma importancia para la investigación directamente del lugar de los hechos, llegando así a las personas claves a ser entrevistadas como el Gerente Administrativo, Contadora, Supervisor de Ventas, Clientes y demás trabajadores cuyas opiniones y criterios aportaron de manera significativa al objeto motivo de la investigación.

2.5.2. Fuente Secundaria

Como fuente **Secundaria** se apoyo en libros, revistas, leyes, reglamentos, internet que conllevaron a obtener datos más confiables y precisos durante el proceso de investigación los mismos que pudieron ser cotejados con la información obtenida de las fuentes primarias y así llegar a una conclusión real de la situación de la empresa CEJARDEPA S.A.

2.6. ANALISIS DE DATOS

Debido a la naturaleza de la investigación a ser realizada fue necesario utilizar entrevistas las cuales estuvieron dirigidas al Gerente Administrativo, Contadora, Jefe de Cobranza, Clientes y demás trabajadores de los cuales se obtuvo información que permitió conseguir conclusiones específicas sobre la situación real y actual de la empresa. La investigación estuvo basada directamente sobre los hechos ocurridos en la empresa CEJARDEPA S.A., por lo tanto no se aplicó fórmula de muestra debido a que allí se obtuvo la información específica para el objeto de la investigación a través de las entrevistas realizadas, lo cual permitió realizar el análisis de la información a través de los datos obtenidos.

Fórmula para la muestra

$$n: \frac{N \times \sigma \times Z^2}{(N-1) E^2 + \sigma Z^2}$$

Significados:

N: Tamaño de la muestra
N: Población o Universo
 σ : Varianza de la Población (0.5)
 Z^2 : Nivel de confianza (1.98)
 E^2 : Limite aceptable de error (0.05)

2.7. NORMAS ETICAS

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora, dentro del desarrollo de la investigación se está respetando citas bibliográficas, puesto que es necesario apoyarse en documentos, folletos, internet, etc.

CAPITULO III

DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA CEJARDEPA S.A. Y PROPUESTA ADMINISTRATIVA - CONTABLE

3.1. FUNDAMENTACION ESTRATÉGICA

3.1.1 Misión

CEJARDEPA S.A. tiene establecida como misión la cual se encuentra publicada en su página web, la siguiente.

“Jardines de la Paz” CAMPOSANTO Y SERVICIOS EXEQUIALES tiene como misión el cubrir y satisfacer las necesidades exequiales, así mismo entregar la solución a nuestros clientes mediante la prestación de un servicio eficiente y profesional de la mejor calidad.

Con los principios, valores y calidad de servicio vigente en la organización, garantiza el desarrollo integral y la excelencia de su recurso humano y de la empresa.

Una programada participación en el mercado lograra el equilibrio económico determinado en su objeto social y que redundara en beneficio de la Ciudad de Esmeraldas y el País.

3.1.2 Visión

CEJARDEPA S.A. tiene establecida como visión la cual se encuentra publicada en su página web, la siguiente.

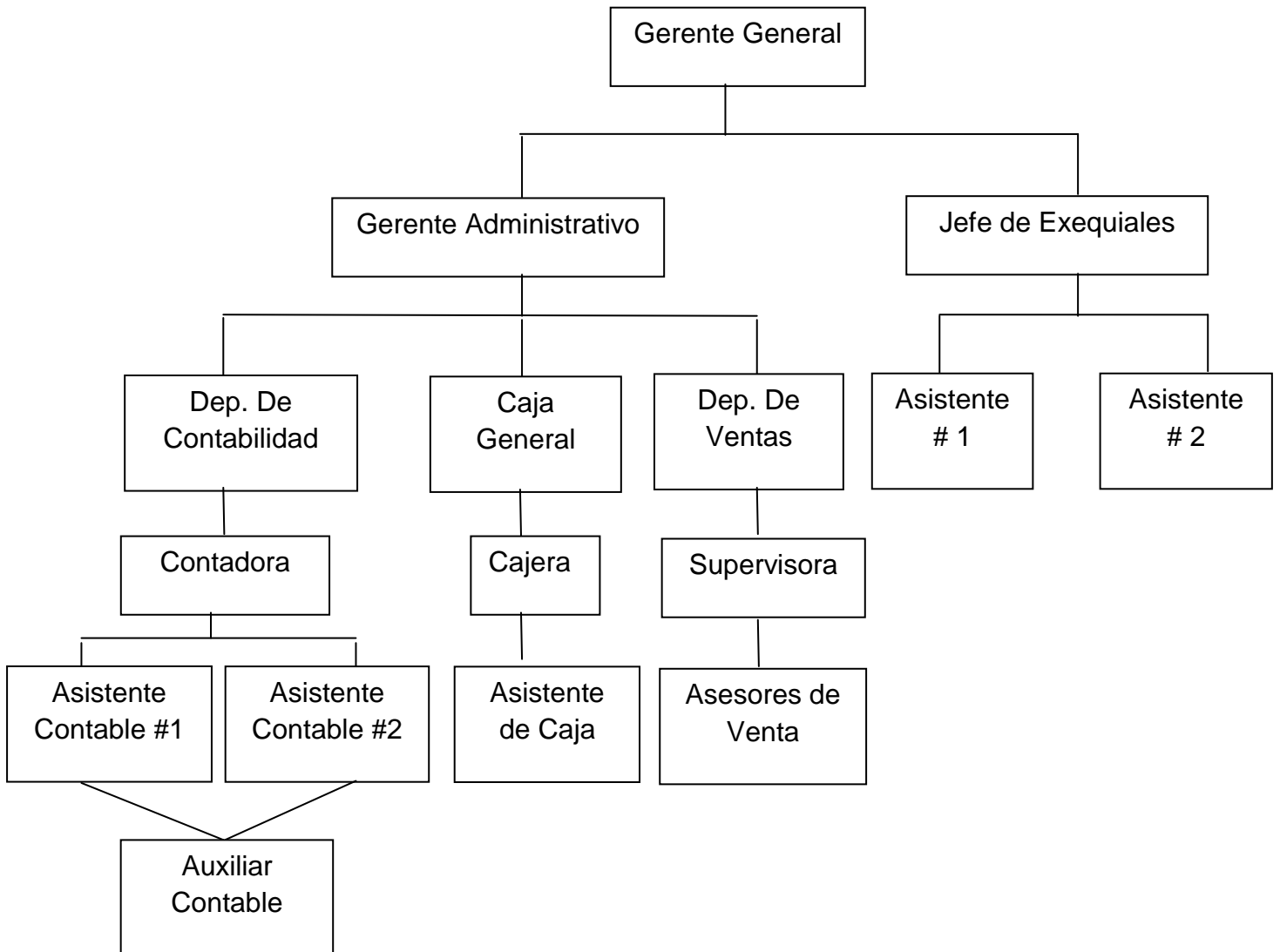
“Jardines de la Paz” CAMPOSANTO Y SERVICIOS EXEQUIALES tiene la visión de ser siempre el Camposanto más moderno y funcional de Esmeraldas. Por lo que nos mantendremos actualizando todos los adelantos y técnicas modernas que nos permitan atender el mercado esmeraldeño de los servicios funerarios y exequiales de sus clientes.

Cuenta con la incorporación permanente de normas internacionales de calidad y seguridad, que como Miembro Activo de **ALPAR** “Asociación Latinoamericana de parques Cementerios y Servicios Exequiales” se adquiere y este apoyo tecnológico permitirá prestar un servicio optimo y competitivo

que garantice sus servicios, con un recurso humano permanentemente entrenado con innovadores conocimientos en la prevención, solución y atención en la pérdida de un ser querido.

3.1.3 Orgánico Estructural

De acuerdo al levantamiento de la información administrativa, CEJARDEPA S.A. tiene la siguiente estructura orgánica.



3.2. ANÁLISIS SITUACIONAL

3.2.1. Análisis Interno

Una vez estudiadas las áreas internas de CEJARDEPA S.A. a través de encuestas y entrevistas realizadas a todos los integrantes de la organización se obtuvo como resultado lo siguiente:

3.2.1.1 Área Administrativa:

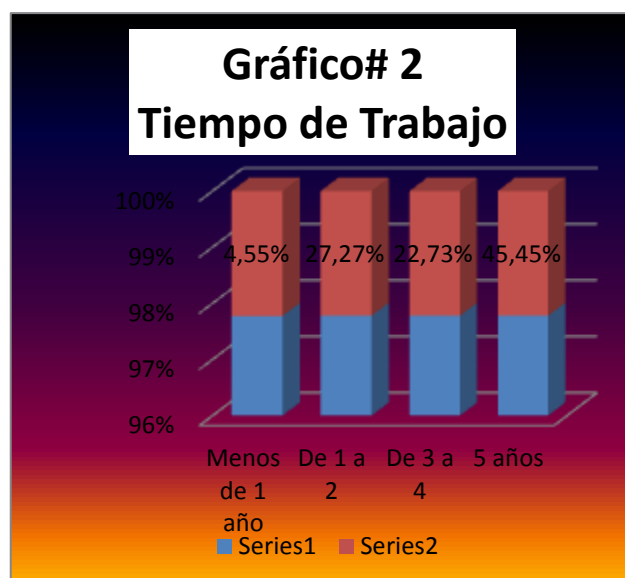
Como se puede observar en el cuadro # 1 la empresa CEJARDEPA S.A, actualmente cuenta con un personal, en donde la mayor parte de ellos se desenvuelve en el área comercial y los auxiliares de campo, satisfaciendo de uno u otra forma las necesidades de sus clientes, contando con una estructura funcional adaptada a este tipo de negocio lo cual le ha permitido mantener un Recurso Humano por algún tiempo.

CUADRO # 1

OPCIONES	CANT.	%
Gerente administrativo	1	2,27
Contador	1	2,27
Jefe de Ventas	1	2,27
Jefe de exequiales	1	2,27
Jefe de Campo	1	2,27
Cajera	1	2,27
Asistente de caja	1	2,27
Asistente Contable	2	4,55
Auxiliar contable	1	2,27
Auxiliar de Exequiales	2	4,55
Auxiliar de Campo	10	22,73
Asesores Comerciales	14	31,82
Recaudador	2	4,55
Secretaria Recepcionista	1	2,27
Guardia	5	11,36
TOTAL	44	100

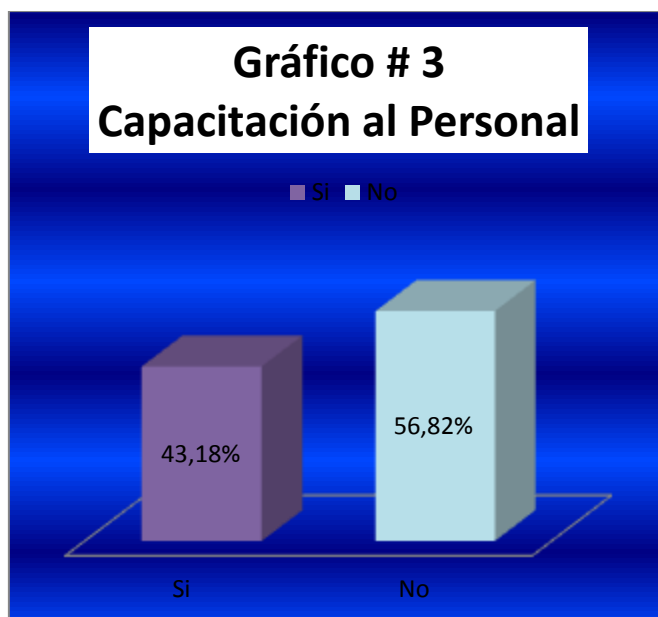
Analizando el tiempo de permanencia laboral, se puede apreciar en el Grafico # 2, que la mayor cantidad de trabajadores de la empresa CEJARDEPA S.A.,

es decir 20 personas que representa el 45.45% tienen laborando en la organización desde sus inicios de los cuales 8 son del área de Campo, 5 del área de venta, 3 del área de servicios exequiales, 2 del área de contabilidad, 1 de caja y el gerente administrativo, por otro lado 12 personas que son el 27.27% tienen de uno a dos años, 22,73% tiene entre tres a cuatro años, mientras que solo 2 personas que representan el 4,55% de los trabajadores tienen menos de un año, lo cual indica de manera general que en su gran mayoría el personal que labora en la empresa tiene conocimientos claros de los procesos que se dan dentro de la misma, a pesar de ello es necesario una capacitación y perfeccionamiento que permita mayor fiabilidad en los procesos que se deban emprender en su área de trabajo.



La capacitación al recurso Humano en toda empresa es factor importante, para que un trabajador se comprometa realmente con los objetivos y metas de la organización en la cual presta sus servicios necesita sentirse a gusto y motivado a emprender acciones que favorezcan a la empresa como a sí mismo. Y a través del gráfico # 3, se puede observar que 25 personas que representan el 56.82% no han recibido capacitación en el área en la cual se están desempeñando y 19 personas que son el 43.18% sí han recibido capacitación, pues manifestaron que esta formación se la ha recibido como máximo en 3 ocasiones en todo el tiempo que tienen laborando en la empresa, siendo estas el Gerente administrativo, la secretaria recepcionista, 6 que

pertenecen al área de ventas, 3 al personal del departamento de contabilidad , 2 de Caja, 3 del área de Campo y 3 del área de servicios exequiales.



La motivación que recibe el RRHH dentro de una empresa es muy determinante para la obtención de buenos resultados, como se muestra en el cuadro # 4 en CEJARDEPA S.A. 24 personas que representa el 52,17% si consideran que existe motivación por parte de la misma y se puede destacar que estas personas en su gran mayoría son el personal de ventas, es decir 15 personas que recibe comisión y al final de cada mes existe la posibilidad de obtener el 1ero, 2do o 3er lugar de acuerdo al volumen de ventas obtenido, por otra parte están las 2 personas de caja así como los 2 recaudadores que también reciben un porcentaje en comisión por lo recaudado en el mes, 3 personas de área de servicios exequiales, el gerente administrativo y 1 guardia, por su parte 22 personas que representan el 47,83% concuerdan en no contar con programas de motivación al personal.

CUADRO # 4

OPCIONES	CANT	%
Si	24	52,17
No	22	50,00
TOTAL	44	100

3.2.1.2 Estructura Departamental de CEDARJEP S.A.

La Empresa CEJARDEPA S.A, cuenta con los siguientes departamentos:

3.2.1.2.1 Departamento Contable

Este departamento se encarga de llevar los registros de contabilidad y sus respaldos y la preparación de los Estados Financieros

3.2.1.2.2 Departamento de Caja

Este departamento está ligado con el de Contabilidad, pero su responsabilidad específica es el control de los clientes que adeudan a la empresa así como la recaudación de estos valores diariamente para el reporte inmediato a Contabilidad.

3.2.1.2.3 Departamento de Ventas

Siendo este un departamento de gran importancia para cualquier empresa en CEJARDEPA S.A. el mismo está encargado de buscar los consumidores, vender y dar seguimiento de las diferentes rutas y clientes que tengan, así como buscar diariamente las estrategias más idóneas para captar la mayor cantidad de compradores posesionándose firmemente en el mercado.

3.2.1.2.4 Departamento de Servicios Exequiales

En la empresa este departamento se encarga de canalizar los servicios funerarios de los clientes, una vez que a este se le presenta un caso de fallecimiento, se comunica con este departamento, y este inmediatamente empieza a realizar los trámites pertinentes como enviar el cortinaje o arreglar la sala, el acta de defunción, etc.

3.2.1.2.5 Departamento de Campo

En esta área el personal se encarga de mantener en las mejores condiciones las instalaciones del camposanto, así como preparar los espacios que serán ocupados por los clientes y en caso de algún fallecimiento proceder a realizar el sepelio.

3.2.1.3 Factores Tributarios

CEJARDEPA S.A de acuerdo a lo establecido por la Ley de Régimen Tributario Interno debe cumplir con la declaración de los impuestos a través de los formularios 103, 104 y 101.

3.2.1.4 Software Administrativo – Contables

Actualmente el mundo de los negocios avanza a pasos agigantados, y este movimiento arrollador va de la mano con los cambios que surgen en la tecnología, las nuevas demandas de información, los cambios sociales, culturales y económicos existentes en este nuevo entorno, obligan a la contabilidad y al profesional contable a seguir este nuevo horizonte el mismo que le permitirá tener a su disposición de forma eficaz y eficiente la información necesaria para la toma de decisiones de los socios así como de aquellos usuarios externos.

3.2.2 Análisis externo y social

El entorno exterior y social de la organización influye mucho en la obtención de los objetivos empresariales por lo tanto este se encuentra así:

3.2.2.1 Clientes

CEJARDEPA S.A. Tiene clientes de diferentes niveles sociales, ya que hay desde los que compran solo una bóveda que vale aproximadamente 950 dólares hasta los que adquieren el servicio completo.

3.2.2.2 Proveedores

Esta empresa tiene proveedores con los cuales mantiene excelentes relaciones comerciales tratando de mantener sus cuentas siempre al día y estos a su vez cumpliendo con lo encargado. Los proveedores son:

- ✓ Diario “La Hora” quien se encarga de publicar las condolencias
- ✓ Rulipernos “Toscano” quien provee de materiales de construcción cuando hay que realizar alguna bóveda
- ✓ Librería “Bolívar” que les provee de material de suministro
- ✓ Floristería “El Recuerdo” los cuales proveen de arreglos florales

- ✓ Overseas y Cafres los mismo que le proveen de cofres de varios modelos

3.2.2.3 Competencia

Dentro de la ciudad de Esmeraldas, la competencia directa está representada por el Cementerio General a pesar de que no cuenta con la infraestructura y condiciones adecuadas, debido al nivel socioeconómico de la población esmeraldeña se convierte en una gran competencia por la diferencia de precios los cuales fluctúan entre los \$700 a \$800. Como competencia indirecta tenemos a la empresa Cremaciones Esmeraldas que ayuda a los familiares a asumir la partida del ser querido sin profundizar el dolor al presenciar un sepelio, ofreciéndole diferentes opciones sobre la disposición de las cenizas del ser querido, a diferencia el Camposanto brinda un mejor servicio incluyendo todos los trámites legales y movilización del cadáver.

3.2.2.4 Precios

Esmeraldas se ha caracterizado por ser una provincia que registra inflaciones muy altas, y el periodo que corresponde 2005 al 2010 el porcentaje ha sido alrededor de 14.11 % aproximadamente.

Los precios de los servicios que ofrece el camposanto están reflejado en los siguientes cuadros:

CUADRO # 1

ESPACIOS	2006	2007	2008	2009	2010	2011
LOTES TRIPES	1800.00	2500.00	2700.00	3000.00	3200.00	3500.00
LOTES DOBLES	1300.00	1900.00	2100.00	2300.00	2500.00	2700.00
BOVEDAS	900.00	930.00	1023.00	1110.00	1250.00	1500.00

CUADRO # 2

SERV. EXEQUIALES	2007	2008	2009	2010	2011
DOMICILIARIO	800.00	900.00	950.00	1000.00	1100.00
SALA DE VELACION	1000.00	1200.00	1250.00	1300.00	1350.00

El motivo de la variación de precios se vio influenciado por el incremento en la inflación en los últimos 5 años, los precios dados en el 2006 por motivo de construcción fueron provisionales y a partir del 2007 los costos se incrementaron tomado en cuenta la inversión y la comodidad que brindaban con la mejora que le realizaban a los servicios que brindan.

3.2.3 Diagnóstico FODA CEJARDEPA S.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Comunicación • Capacitación • Avance tecnológico • Marketing • Forma de Comercialización • Incorporación de normas internacionales de calidad y seguridad con el apoyo de "ALPAR" • Ubicación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> • Precios altos • Falta de Manual de Funciones • Falta de Manual de Procedimientos • Falta de Políticas y Objetivos establecidos
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de mercado • Relación con Proveedores y Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel socioeconómico de la población. • Otros negocios similares

3.3. PROPUESTAS ADMINISTRATIVA

Procedimientos Administrativos

De acuerdo a un sondeo de opinión realizado a las autoridades de la empresa CEJARDEPA S.A. esta tiene como:

3.3.1. Misión

CEJARDEPA S.A. es una institución que busca la satisfacción de las necesidades y expectativa de sus clientes al más alto nivel empresarial, como también responsable del desarrollo integral de sus empleados, entregando siempre el mejor esfuerzo con responsabilidad social y valores que mancomunadamente han forjado, a través de una plataforma tecnológica y moderna infraestructura al servicio de la sociedad generando bienestar a la sociedad esmeraldeña.

3.3.2. Visión

CEJARDEPA S.A. será una empresa líder y reconocida por su amplia red de clientes, que se distinga por proporcionar un servicio de excelente calidad a sus clientes, una rentabilidad sostenida a sus socios, intensificación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus empleados y una contribución positiva a la sociedad actuando con un compromiso de responsabilidad social.

3.3.3. Objetivos Estratégicos

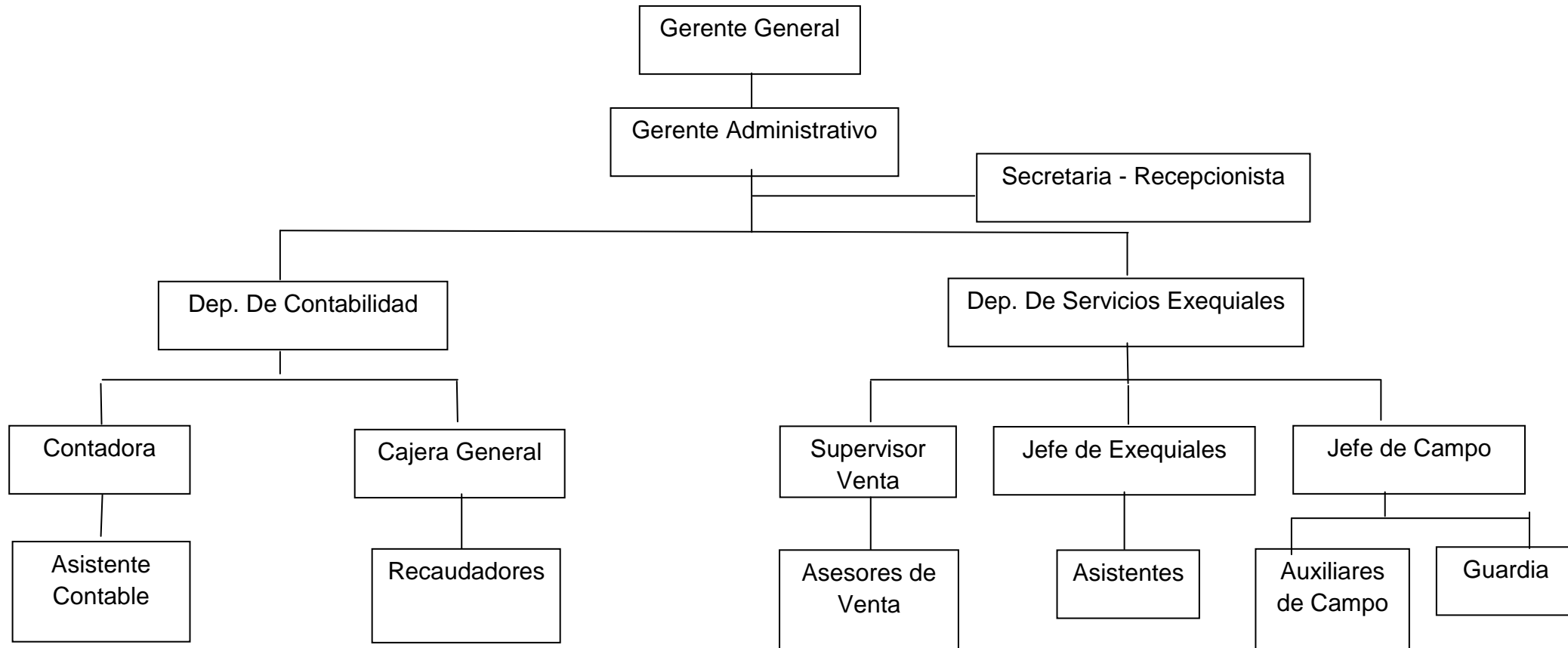
- ✓ Contribuir al desarrollo social y económico de la ciudad y del país
- ✓ Ser líderes en el mercado, que nuestros servicios excedan las expectativas de los Clientes.
- ✓ Mantener a todo el personal motivado y con un gran espíritu de servicio.
- ✓ Capacitar permanentemente al personal para que tengan conocimiento de nuestros productos, una atención cálida y humana, que vigoricen sus valores para así poder contribuir a mantener y fortalecer los valores de la empresa.

- ✓ Obtener rentabilidad, de tal manera que nos permita el desarrollo de la empresa y el crecimiento del personal

3.3.4. Política de Calidad

Garantizar la prestación de un servicio exequial oportuno, con sentido humano, infraestructura adecuada, con talento humano competente y comprometido, que satisfaga las necesidades de nuestros clientes.

3.3.5. Organigrama Estructural



3.3.6. Manual de Funciones

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE GENERAL
Dependencia:	Gerencia General (1)
Número de cargos:	Uno (1)
Número de Personas a cargo:	Todo el personal de la empresa

FUNCIÓN BÁSICA

Es directamente responsable por la correcta dirección, organización y control de los bienes y recursos que posee la empresa, planea y ejecuta, lo relacionado a los planes estratégicos de la organización, propone alternativas de mejoramiento en todos los aspectos, responde con el director comercial del posicionamiento de ventas de la entidad.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Dar instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos a todos los empleados de la Empresa, coordinando y orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los mismos.
- Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización del tiempo y los recursos de cada área de la Empresa.
- Implementar todos los controles disciplinarios necesarios para el éxito en la consecución de los objetivos de la Empresa.
- Velar porque los miembros de la Organización actúen de acuerdo al logro de los objetivos trazados.
- Tomar decisiones con respecto a la evaluación del desempeño de sus subordinados, y con base en estas establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los empleados.
- Consultar y coordinar con el Gerente Administrativo-Financiero y el contador las compras de Activos Fijos.
- Coordinar y establecer metas y estrategias del Área de Mercadeo.

- Constatar que el servicio para los dolientes, sus familias, personal externo y cliente interno sea de la mayor excelencia.
- Velar porque se cumplan las metas y estrategias establecidas por la Empresa.
- Debe buscar mecanismos de publicidad en la Empresa.
- Debe verificar y establecer junto con el Contador, los presupuestos a asignar en los diferentes Áreas que componen la Empresa, al igual que su ejecución.

REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Ser profesional en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial o carreras afines.
- Tener conocimientos en mercadeo, finanzas, auditoría, presupuestos, flujos de caja, proyección, normas de control, manejo de personal.
- Experiencia comprobada en cargos similares. mínima de tres (3) años.
- Edad mínima de 30 años.

COMPETENCIAS:

- Capacidad de Liderazgo
- Iniciativa y tenacidad
- Relaciones públicas
- Comunicación
- Planificación y organización estratégica
- Orientación a resultados
- Orientación a la calidad
- Conciencia organizacional
- Autoridad
- Desarrollo y motivación de personas
- Trabajo en equipo y delegación
- Negociación y persuasión
- Asunción de riesgos
- Confianza en sí mismo y autocontrol.

NOMBRE DEL CARGO: SECRETARIA - RECEPCIONISTA

Cargo del Jefe Inmediato: Gerente General

Número de cargos: Uno (1)

Número de Personas a cargo: Ninguno

FUNCIÓN BÁSICA:

Es directamente responsable ante el Gerente General, por la correcta ejecución de los trabajos, por la excelente atención a las personas que ingresan a la oficina y las demás labores de su competencia.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Elaboración de los documentos ordenados por el Jefe Inmediato
- Atención en forma correcta y oportuna del teléfono y público que visita la oficina e informar al jefe inmediato sobre los mensajes recibidos.
- Conservar en forma correcta y actualizada, el archivo de los documentos de su dependencia.
- Mantener organizadas las existencias de útiles y materiales de consumo de Oficina y presentar oportunamente requisición de los mismos a su jefe inmediato.
- Enviar la correspondencia y documentos que se originan en la oficina a las distintas dependencias o a otras entidades y asegurarse de que lleguen a su destinatario.
- Entregar los títulos de propiedad a los clientes
- Recibir en su custodia el dinero de Caja Chica de Oficina y elaborar los reportes respectivos.
- Redactar y elaborar la correspondencia que se requiere en su dependencia.

REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO:

- Secretaria Ejecutiva titulada.
- Estudiante de carreras administrativas o económicas.
- Experiencia mínima de 1 año en cargos similares
- Edad 20 a 30 años
- Tener conocimientos de normas de control, manejo de personal.
- Experiencia comprobada en cargos similares.

COMPETENCIAS:

- Auto confianza.
- Auto desarrollo.
- Auto motivación.
- Comunicación interpersonal.
- Disponibilidad.
- Gestión de conflictos.
- Gestión de recursos.
- Impacto e influencia
- Autoestima y asertividad
- Necesidades de logro

NOMBRE DEL CARGO: GERENTE ADMINISTRATIVO - FINANCIERO

Dependencia: Área Administrativa

Cargo del Jefe Inmediato: Gerente General

Número de Cargos: Uno (1)

Número de personas a cargo: Personal administrativo y de servicios.

FUNCIÓN BÁSICA:

Verificar el buen funcionamiento del personal y toda la infraestructura física así como selección, contratación y coordinación del personal para el ingreso a la Empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Verificar y controlar el funcionamiento y aspecto de las instalaciones locativas.
- Controlar el desempeño del personal y su óptima presentación personal.
- Informar al área financiera sobre ingresos de personal y sus novedades.
- Controlar que se hagan los respectivos descuentos y deducciones que tenga cada empleado. Velar porque se cumpla con todos los pagos, prestaciones sociales que señala la ley.
- Presentar en tiempo oportuno los presupuestos de gastos y compras.
- Elaborar y controlar las órdenes de compra a todos los proveedores.
- Controlar los suministros de insumos para el área de servicios generales.
- Controlar la asistencia de los trabajadores.
- Coordinar con el Gerente General lo concerniente a capacitación, inducción y Mejoramiento del nivel de los empleados.

- Elaborar las comunicaciones de llamadas de atención al personal y hacer cumplir las sanciones a que haya lugar.
- Todas las demás inherentes al cargo que le sean asignada.

REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Formación profesional preferiblemente Ingeniero Industrial, Administrador de Empresas, Abogado y con experiencia en manejo de personal.
- Edad máxima 35 años
- Experiencia comprobada en cargos similares.

COMPETENCIAS:

- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad
- Acostumbrado a trabajar en equipo
- Capacidad de organización
- Estabilidad y control emocional
- Ser objetivo
- Actitud de líder
- Tener don de mando
- Iniciativa propia
- Capacidad de toma de decisiones

NOMBRE DEL CARGO:	CONTADOR
Dependencia:	Área Financiera
Número de personas a cargo:	Uno (1)
Cargo del jefe inmediato:	Gerente Administrativo - Financiera

FUNCIÓN BÁSICA:

Responder directamente por el manejo adecuado de toda la contabilidad de la Empresa y del personal de su dependencia.

FUNCIÓN ESPECÍFICA:

- Debe elaborar, analizar, e interpretar y certificar los estados financieros de la entidad.
- Debe organizar y dirigir los servicios de contabilidad de la Empresa y del personal de su Área.
- Verificar el trabajo del Asistente.
- Elaboración de nóminas, liquidación de prestaciones sociales y aportes
- Debe colaborar con el auxiliar contable en el manejo de los soportes de contabilidad y en la precisión de la presentación de los documentos contables en general.
- Orientar a la dirección en los servicios financieros.
- Controlar todos los documentos contables que se originan de las transacciones diarias de la Empresa.
- Debe elaborar las declaraciones de Renta y Complementarios para presentar los respectivos informes tributarios.
- Debe especificar las normas contables a seguir en la Organización.
- Generar informes sobre la situación financiera y económica de la entidad.

- Apoyar y asesorar en la solución de problemas y necesidades en el área contable y todas las dependencias de la Empresa.
- Las demás inherentes al cargo que le sean asignadas.

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- Ser contador titulado.
- Conocimiento de NIIF
- Conocimiento tributario
- Conocimiento de Auditoria Básica
- Experiencia comprobada en cargos similares.
- No mayor de 35 años

COMPETENCIAS:

- Habilidades de Liderazgo
- Habilidad tecnológica
- Habilidad para realizar cálculos y análisis
- Planificación y control
- Toma de decisión
- Estabilidad emocional
- Orientación estratégica
- Orientación al logro
- Actitud de servicio
- Rigor profesional

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE CONTABILIDAD
Dependencia:	Contabilidad
Número de cargos:	Dos (2)
Cargo del jefe inmediato:	Contador

FUNCIÓN BÁSICA:

Es directamente responsable ante el Jefe inmediato por la correcta ejecución de los trabajos de orden contable que se le asignen. Revisar, clasificar y controlar documentos, datos y elementos relacionados con los asuntos de su competencia y de la entidad, de acuerdo con las normas y los procedimientos respectivos que conlleven a una mejor optimización y actualización de la información.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Recopilar, organizar, digitar y generar informes de toda la información contable.
- Organizar, analizar y codificar toda la información contable.
- Tener actualizado el Plan único de Cuentas.
- Elaborar y revisar los comprobantes de diario que se originen en la dependencia.
- Programar y elaborar los cheques para pagos a proveedores y acreedores en general.
- Confrontar el Balance de Prueba con los saldos de los auxiliares.
- Efectuar las Depreciaciones respectivas, utilizando el método previamente establecido.
- Mantener en perfecto orden y archivo todos los documentos del área.
- Efectuar y mantener actualizados los registros contables en los libros de contabilidad.
- Informar diariamente los ingresos y egresos al Jefe Inmediato.

- Realizar corte mensual de cuentas.
- Suministrar la información necesaria para realizar los informes requeridos.
- Efectuar las conciliaciones bancarias.
- Recibir los soportes contables y confrontar su respectiva verificación.
- Preparar mensualmente los anexos para el Balance General y confrontarlos con los saldos que arrojen las cuentas del mayor.
- Las demás inherentes al cargo que le sean asignadas.

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- Ser auxiliar de Contabilidad y tener conocimientos de Tributaria, Manejo de Computadores y Software Contable.
- Tener mínimo VI semestre de Contabilidad.
- Experiencia comprobada en cargos similares.
- Edad máxima de 35 años.

COMPETENCIAS:

- Principios de contabilidad.
- Procesamiento electrónico de datos.
- Sistemas operativos, hojas de cálculo.
- Seguir instrucciones orales y escritas.
- Comunicarse en forma efectiva tanto de manera oral como escrita.
- Efectuar cálculos con rapidez y precisión.
- El manejo de calculadora y aritmética simple.
- Contabilidad general computarizada.

NOMBRE DEL CARGO:	CAJERA
Dependencia:	Área Administrativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo - Financiero
Número de cargos:	Uno (1)

Funciones Básica:

Organizar el trabajo de cobranza, así como velar porque los valores recibidos se reporten oportunamente.

Funciones Generales:

- Distribuir el trabajo diario.
- Presionar a los recaudadores para que cobren
- Revisión de recibos
- Preparar los Depósitos
- Realizar Informe de cierre de caja diario.

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- Tener estudios superiores en Administración o carreras afines.
- Tener conocimientos relacionados con atención al cliente, relaciones humanas y temas afines.
- Experiencia comprobada en cargos similares.
- Edad 25 a 40 años
- Referencias

COMPETENCIAS:

- Contabilidad general.
- Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora.
- Procedimientos de caja.

- Programas de computación aplicables en caja.
- Tratar en forma cortés y efectiva al público en general.
- Realizar cálculos aritméticos.
- Realizar arqueos diarios de movimiento de caja.
- El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.
- Técnicas actualizadas de manejo y control de caja.

NOMBRE DEL CARGO:	RECAUDADORES
Dependencia:	Área Administrativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Cajera
Número de cargos:	Dos (2).

Funciones Básica:

Ejecutar las funciones encomendadas con ética y profesionalismo, reportando oportunamente los valores recaudados.

Funciones Generales:

- Retirar las tarjetas de mi cobranza diaria en caja
- Recaudar los pagos de las letras de todos los clientes en el domicilio de acuerdo a la zona
- Solucionar los problemas que puedan existir con respecto al efectuar las cobranzas a los clientes, como cuotas atrasadas y no canceladas y comunicar aquellos que por alguna razón no pudo resolver.
- Ubicar a los clientes y tratarlo de una manera amable y cortés.
- Presentar informes sobre desavenencias presentadas durante su gestión de cobranza.
- Abstenerse de extenderse en las visitas realizadas a los clientes con la finalidad de obtener mayor productividad.
- Reportar todos los ingresos recaudados en caja

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- Ser bien recomendado(a).
- Ser bachiller y tener conocimientos relacionados con atención al cliente, relaciones humanas y temas afines.
- Experiencia comprobada en cargos similares.
- Edad 25 a 40 años

COMPETENCIAS:

- Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora
- Tratar en forma cortés y efectiva a los clientes.
- Realizar cálculos aritméticos.
- El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.
- Habilidades para transportarse de un lugar a otro con agilidad

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE COMERCIAL
Dependencia:	Mercadeo
Cargo del jefe inmediato:	Gerente Administrativo - Financiero
Número de cargos:	Uno (1)

FUNCIÓN BÁSICA:

Coordinar el trabajo de calle del equipo de vendedores.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Supervisar y hacer cumplir los presupuestos otorgados a cada equipo de trabajo.
- Asignar zonas a los vendedores.
- Diseñar cronogramas de actividades.
- Asegurar que se está cubriendo todo el mercado.
- Apoyar en la labor de ventas al personal a cargo.
- Generar estímulos para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Verificar que las afiliaciones efectuadas por los vendedores se adecuen a los programas trazados por la Empresa.
- Desarrollar proyecciones en la captación de nuevos clientes.
- Generar informes de tendencias a tomas de decisiones para su área.
- Todas las inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO:

- Profesionales graduados en áreas administrativas o de ingeniería,
- No mayores de 35 años,
- Excelente presentación personal, habilidades de negociación, liderazgo e iniciativa.
- Conocimientos de mercadeo.

COMPETENCIAS:

- Habilidades de Liderazgo
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad de respuesta a las necesidades del cliente.
- Actitudes positivas en las relaciones entre clientes
- Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.
- Capacidad de toma de decisiones

NOMBRE DEL CARGO:	ASESOR COMERCIAL
Dependencia:	Mercadeo
Cargo del jefe inmediato:	Jefe Comercial
Número de cargos:	Quince (15)

FUNCIÓN BÁSICA:

Asesorar y promocionar la venta de Pólizas Exequiales.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Asesorar al cliente.
- Reportar las ventas de Pólizas Exequibles.
- Realizar sondeos de Mercado
- Visitar clientes potenciales.
- Ofrecer absolutamente todos los programas y servicios que tiene la Empresa.
- Cumplir con las zonas de ventas, según tarjetas récord y zona asignada.
- Pasar informes semanales sobre la actividad desarrollada en la semana.
- Liquidación y reporte a Contabilidad de las comisiones de los vendedores.
- Mantener actualizadas y en perfecto orden las tarjetas récord de visitas.
- Todas las inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO:

- Ser vendedor con amplios conocimientos en mercadeo.
- Excelentes relaciones humanas.
- Bachiller con estudios en mercadotecnia.

COMPETENCIAS:

- Personalidad atrayente
- Muy buena presencia
- Fluidez verbal
- Alta capacidad para relaciones inter – personales
- Habilidades de comunicación y persuasión

NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE SERVICIOS
Dependencia:	Área de Servicios Funerarios
Cargo del jefe inmediato:	Gerente Administrativo - Financiero
Número de cargos:	Uno (1)

FUNCIÓN BÁSICA:

Es el responsable de la atención de los Servicios Funerarios.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Perfeccionar la prestación de Servicios Funerarios, mediante contrato celebrado con el cliente y la Funeraria.
- Cuidar todo lo concerniente al desarrollo de la prestación de los servicios funerarios, prestando atención absolutamente a todos los detalles de atención en salas, horarios, etc.
- Cuidar de que las Licencias de Inhumación y Cremación lleguen al cementerio con la debida anticipación.
- Coordinar lo relativo a transportes, tanto en traslados urbanos, traslados a camposanto y viajes.
- Verificar que los usuarios de pro-exequial tengan derecho al servicio.
- Ingresar la información al sistema.
- Se encarga de los sepelios
- Organizar al personal para los servicios en sala
- Control de inventario con respecto a lo que se necesita para las velaciones
- Llevar el libro de Fallecidos
- Elaboración de Caja Chica de Exequiales
- Todas las inherentes al cargo que le sean asignadas.

REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO:

- Ser bachiller y tener estudios en áreas administrativas.
- Poseer conocimientos básicos en sistemas.
- Aptitud para atención al cliente.

COMPETENCIAS:

- Aptitud de Líder
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad de respuesta a la necesidad del cliente.
- Actitudes positivas en las relaciones entre clientes
- Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.
- Capacidad de toma de decisiones
- Habilidades para manejar imprevistos funerarios

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE DE SERVICIOS EXEQUIALES
Dependencia:	Área de Servicios Funerarios
Cargo del Jefe Inmediato:	Coordinador de Servicio
Número de cargos:	Dos (2).

Funciones Básica:

Garantizar el correcto funcionamiento de los vehículos, así como conducirlo de igual forma, comisionarse de la prestación oportuna, preparando los cuerpos con calidad y adoptando las normas de seguridad para su ejercicio.

Funciones Generales:

- Conducir los vehículos de la empresa
- Transportar los féretros hasta su lugar de reposo
- Velar por el mantenimiento y reparación del vehículo a su cargo
- Alistar los féretros
- Responder por los recursos a su cargo
- Instalar los muebles de velación – pasado el servicio recoger
- Formolización
- Tanotopraxia
- Limpieza del edificio
- Mensajería

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- Ser bien recomendado(a).
- Ser bachiller y tener conocimientos relacionados con atención al cliente, relaciones humanas y sobre todo servicios funerarios.
- Experiencia comprobada en cargos similares.
- Edad 25 a 40 años
- Referencias

COMPETENCIAS:

- Interpretación correcta de órdenes recibidas
- Aptitudes positivas
- Habilidades para un trato cortés y amable
- Condiciones de trabajo bajo presión
- Habilidades para servicios funerarios

NOMBRE DEL CARGO:	SERVICIOS GENERALES
Dependencia:	Área Administrativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo - Financiero
Número de cargos:	Uno (1).

FUNCIÓN BÁSICA:

Realizar las actividades de aseo y limpieza que le sean encomendadas, además de la atención de la cafetería durante su turno. Es directamente responsable del envío de los documentos generados por todas las áreas de la Empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Barrer, limpiar, sacudir, encerar, brillar, ordenar y recoger las basuras de las oficinas, pasillos y baños del sector que le sea asignado.
- Cuidar de mantener limpios los cofres.
- Transportar al colector las basuras y desperdicios.
- Utilizar adecuadamente el equipo e implementos de aseo y evitar el despilfarro.
- Adecuar debidamente los baños con los elementos requeridos.
- Atender todo lo relacionado con la cafetería.
- Cuidar que en perfecto estado de orden, presentación y conservación se haga la distribución correcta de los documentos, cheques, paquetes, etc. generados por todas las Áreas de la Empresa.
- Efectuar los trámites legales a que haya lugar, en lo que hace referencia a la solicitud y entrega de documentos.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre problemas en la entrega de documentos y demás.
- Solicitar oportunamente el dinero necesario para transportes, fotocopias, trámites legales, etc.

- Todas las demás inherentes al cargo que le sean asignadas.

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- Ser bien recomendado(a).
- Ser bachiller y tener conocimientos relacionados con atención al cliente, relaciones humanas y temas afines.
- Experiencia comprobada en cargos similares.
- Edad 25 a 40 años
- Referencias

COMPETENCIAS:

- Interpretación correcta de órdenes recibidas
- Aptitudes positivas
- Habilidades para un trato cortés y amable
- Condiciones de trabajo bajo presión
- Trabajo en oficina y fuera de ella

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DEL ÁREA DE CAMPO
Dependencia:	Área Administrativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo - Financiero
Número de cargos:	Uno (1).

Función Básica:

Planificar, organizar, distribuir y controlar el trabajo en el área del camposanto.

Funciones Generales:

- Distribuir el trabajo
- Colocación de Servicios exequiales
- Servicios de inhumación
- Servicios de exhumación
- Soldadura eléctrica
- Planificación de aéreas en proyectos incluidos las topografías

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- Ser bien recomendado(a).
- Ser ingeniero con conocimiento en sobre servicios exequiales.
- Experiencia comprobada en cargos similares.
- Edad 25 a 40 años y Referencias

COMPETENCIAS:

- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad de respuesta a la demanda del cliente.
- Actitudes positivas en las relaciones entre clientes
- Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.
- Capacidad de toma de decisiones
- Liderazgo

NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE CAMPO
Dependencia:	Área Administrativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Jefe del Área de Campo
Número de cargos:	Quince (15).

Función Básica:

Cumplir con todas las funciones encomendadas así como el correcto funcionamiento de área del camposanto.

Funciones Generales:

- Preparación de lapidas
- Ubicación de lotes
- Servicio al cliente
- Limpieza
- Terminación de Lote
- Sepelio
- Operador de maquina
- Chofer Profesional
- Servicios exequiales
- Sistema de riego de césped
- Fundidor
- Fumigar
- Fertilizar
- Apertura de Lote
- Apertura de bóvedas
- Mecánica de carros
- Pintor
- Cultivo de césped
- Traslado

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- Ser bien recomendado(a).
- Ser bachiller y tener conocimientos relacionados con cuidado de campo, atención al cliente y construcción.
- Experiencia comprobada en cargos similares.
- Edad 25 a 40 años
- Referencias

COMPETENCIAS:

- Interpretación correcta de órdenes recibidas
- Aptitudes positivas
- Habilidades para un trato cortés y amable
- Condiciones de trabajo bajo presión
- Trabajo en el Camposanto y fuera de ella

NOMBRE DEL CARGO:	GUARDIA
Dependencia:	Área Administrativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Jefe del Área de Campo
Número de cargos:	Cinco (5).

Función Básica:

Ejecutar labores de vigilancia para salvaguardar el orden y normal funcionamiento de la empresa.

Funciones Generales:

- Vigilar el funcionamiento normal dentro de las instalaciones de la entidad así como del área del camposanto.
- Cuidar que los visitantes no hagan uso indebido de los enseres de la empresa.
- Vigilaran la entrada de la empresa y área de camposanto restringiendo el acceso al público que no corresponda a la naturaleza de clientes.
- Darán cuentas a su superior inmediato de las anomalías encontradas

REQUISITOS PARA EL CARGO:

- Ser bien recomendado(a).
- Ser bachiller y tener conocimientos relacionados con vigilancia y cuidado de instalaciones.
- Experiencia comprobada en cargos similares.
- Edad 25 a 40 años
- Referencias

3.4. Propuesta de Procedimientos Contables

Dentro de la parte contable se plantea a la empresa CEJARDEPA S.A. la siguiente estructura que le permiten obtener toda la información necesaria de manera coordinada y oportuna de la situación económica y financiera, en forma anual o semestral o de acuerdo a los requerimientos de las autoridades o de los entes que controlan a la empresa, para ello se utilizará:

3.4.1. Plan de Cuentas

El objetivo del Plan de Cuentas es homogenizar la aplicación de criterios en registros contables y producir Estados Financieros de igual estructura y composición, por esta razón se propone lo siguiente:

1	ACTIVO
11	CORRIENTE
1101	Caja General
1102	Caja Chica
1103	Banco
110301	Banco Internacional
110302	Banco de Guayaquil
110303	Banco Del Pichincha
1104	Cuentas y Documentos por Cobrar
110401	Cuentas por Cobrar Relacionadas
11040101	Clientes
110402	Cuentas por Cobrar No Relacionadas
11040201	Cuentas por Cobrar Empleados
11040202	Cuentas por Cobrar Comisionista
11040203	Anticipo Sueldo Empleados
110403	Otras Cuentas
11040301	Provisiones Cuentas Incobrables
1104030101	Alcivar Mora Héctor Geovanny

1104030102	Bagui Ortiz María
1105	Inversiones
110501	Inversiones en Camposanto
110502	Inversiones Bloque Bóvedas
1106	Inventario
110601	Inventario de Cofres
110602	Inventario Insumos Servicios Exequiales
110603	Inventario de Suministro y Materiales
110604	Inventario de Osario

12 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

1201	Terreno
1202	Edificio
1203	Muebles y Enseres
120301	Depreciación Acum. Muebles y Enseres
1204	Equipo de Oficina
120401	Depreciación Acum. Equipo de Oficina
1205	Equipo de Servicios Exequiales
120501	Depreciación Acum. Servicios Exequiales
1206	Equipo de Computación
120601	Depreciación Acum. Equipo de Computación
1207	Vehículo
120701	Depreciación Acum. Vehículo
1208	Maquinaria
120801	Depreciación de Maquinaria

13 OTROS ACTIVOS

1301	Impuestos
130101	IVA en Compras

130102 Anticipo Impuesto a la Renta Retenido

130103 Anticipo IVA Retenido

2 PASIVO

21 CORRIENTE

2101 Sueldos Acumulados por Pagar

2102 Beneficios Sociales por Pagar

2103 Participación Trabajadores 15%

2104 Provision Vacaciones

2105 Provision Desahucio

2106 Provision Jubilación Patronal

2107 Comisiones Acumuladas por Pagar

2108 Impuesto a la Renta por Pagar

2109 Retenciones IVA por Pagar

2110 IVA en Ventas

2111 Proveedores

22 NO CORRIENTE

2201 Préstamo Bancario L/P

2202 Hipoteca por Pagar L/P

2203 Provisión Jubilación Patronal

2204 Provisión Desahucio

3 PATRIMONIO

3.1 CAPITAL

3.1.01 Capital Social

32 RESERVAS

3201 Reserva Legal

3202 Reserva Estatutaria

3203 Reserva Especiales

- 3.3 **RESULTADO**
- 3301 Utilidad del Ejercicio
- 3302 Utilidad Retenidas Acumuladas años Anteriores
- 3303 Pérdida de Ejercicio
- 3304 Perdidas Acumuladas años Anteriores

4 INGRESOS

4.1 OPERACIONALES

- 4101 Lotes Dobles
- 4102 Lote Triple
- 4103 Panteones
- 4104 Mini Panteones
- 4105 Bóvedas
- 4106 Osario
- 4107 Traslado
- 4108 Servicios Exequiales
- 4109 Servicios Exequiales Domiciliarios
- 4110 Comisiones Ganadas
- 4111 Intereses Ganados

5 GASTOS

51 GASTOS ADMINISTRATIVOS

- 5101 Sueldos y salarios
- 5102 Horas extras
- 5103 Horas Suplementarias
- 5104 Decimo Tercer sueldo
- 5105 Decimo Cuarto Sueldo
- 5106 Vacaciones
- 5107 Aporte Patronal IESS

5108	Fondo de Reserva
5109	Proporcionalidad Del IVA
52	SERVICIOS BASICOS
5201	Agua
5202	Luz Eléctrica
5203	Teléfono
5204	Internet
5205	TV Cable
53	COMBUSTIBLE
53.01	Combustible Vehículo
530101	Mantenimiento y Reparación
5.2	GASTOS DE VENTA
5201	Hospedaje
5202	Suministro Personal de Ventas
5203	Premios e Incentivos
5204	Publicidad y Propaganda
5205	Cursos Seminario
5.3	SERVICIOS EXEQUIALES
5301	Arreglos Florales
5302	Gastos de Utilería
5303	Gastos de Cremación
5304	Viáticos
5.4	FINANCIEROS
5401	Comisiones Bancarias
5.402	Intereses Bancarios
5.403	Servicios Bancarios
5.404	Costo de chequera

5.5 NO DEDUCIBLES

5.5.01	Servicios Prestados
5.5.02	Capacitación de Personal
5.5.03	Tramites y Licencias
5.5.04	Transporte
5.5.05	Viáticos
5.5.06	Retenciones Asumidas
5.5.07	Mantenimiento de Edificio
5.5.08	Envío de Correspondencia

5.6 COSTOS

5601	Costo de Venta
5602	Proporcionalidad Del IVA

3.4.2. Instructivo del Plan de Cuentas

ACTIVOS

- **Denominación de la cuenta: Caja General**

Naturaleza:	Cuenta de activo corriente, destinada a satisfacer cobros de los clientes sea directamente en las oficinas o por parte de los recaudadores.
Debita	Por los ingresos de dinero en moneda de curso legal o correspondiente de Cobranzas.
Acredita	Por los egresos de dinero en moneda de curso legal correspondientes de pagos y depósitos en cuentas bancarias
Control	A través de los Cuadros de Caja que se entregan diariamente a Contabilidad. Arqueos sorpresivos o conciliaciones según mantenga en efectivo o cuenta bancaria.

- **Denominación de la cuenta: Caja Chica**

Naturaleza:	Cuenta de activo corriente, destinada a satisfacer pagos en efectivo, por compra menor. Puede requerir auxiliares por cada uno de los fondos que se aperturen en la institución.
Debita	Por la apertura del fondo y los posibles incrementos futuros
Acredita	Por la supresión, disminución o simplemente por la liquidación de gastos efectuados.
Control	Los reportes de los gastos efectuados. Arqueos sorpresivos o conciliaciones según mantenga en efectivo o cuenta bancaria.

Denominación de la cuenta: Bancos

Naturaleza:	Cuenta de activo corriente, destinada al control de las consignaciones bancarias tanto de cuenta corriente o de ahorros de banco, abiertas expresamente a nombre de la institución.
Debita	Por la apertura de la cuenta y cada vez que se efectúe un depósito, además por créditos bancarios por transferencias, e interés u otros razones de incremento.
Acredita	Por la expedición de un cheque, además por el débito bancario realizado por el banco previo el consentimiento de la institución.
Control	Conciliación bancaria mensual, cortes de cuentas y verificaciones permanentes del movimiento bancario.

Denominación de la cuenta: Clientes

Naturaleza:	Cuenta de activo exigible, en las que se reflejan todas las transacciones comerciales de la entidad por cualquiera de los servicios que brinda o productos que comercializa, independientemente de sí su forma de cobro fue de contado o se entregaron a crédito.
Debita	Por las Ventas diarias e Incrementos del monto a cobrar.
Acredita	Por Cobranzas, Documentación del crédito por las transferencias a morosos, gestión judicial o incobrable
Control	A través de los Cuadros de Caja que se entregan diariamente a Contabilidad, comparando con lo registrado en el sistema y los recibos entregados.

Denominación de la cuenta: Otras Cuentas por Cobrar

Naturaleza:	Cuenta de activo exigible, usada para el registro de todos los derechos de cobro legalmente adquirido, por transferencia o por servicios brindados pendiente de cobro tanto a los trabajadores en relación de dependencia como a los comisionistas.
Debita	Cuando se otorga un préstamo a un trabajador o comisionista o si le brindan un servicio y este queda pendiente de cobro.
Acredita	Cuando se realizan los cobros a los trabajadores y comisionista.
Control	Conciliación de los respaldos contables físicos respectivo con el mayor principal.

Denominación de la cuenta: Anticipo a Empleados

Naturaleza:	Cuenta de activo exigible, usada para el registro de adelantos de sueldos a los trabajadores para ser descontados inmediatamente en el sueldo siguiente.
Debita	Cuando se les otorgan adelantos a los trabajadores.
Acredita	Por la cobranza efectuada o descuentos que se les realizan a los trabajadores por los anticipos.
Control	Conciliación de los documentos de soporte respectivo con el mayor principal.

Denominación de la cuenta: Inversiones en Camposanto o Bloques de Bóvedas

Naturaleza:	Cuenta de activo realizable, usada para el registro de todas las transformaciones que se le realicen al camposanto o a los bloques de las bóvedas.
Debita	Cuando se compran materiales o todo lo necesario para realizar los cambios en el Camposanto o en las bóvedas.
Acredita	No hay acreditación al menos que haya que hacer algún ajuste.
Control	Conciliación de los documentos de soporte respectivo con el mayor principal, además de la verificación física de las mejoras realizada.

Denominación de la cuenta: Inventarios

Naturaleza:	Cuenta de activo realizable, utilizada para registrar y mantener el movimiento constante de los bienes y productos que la institución adquiera para usos futuros o los bienes como cofres u osarios para ser vendidos.
-------------	--

Debita	Al momento de la recepción o sea al reconocer formalmente el ingreso de los bienes, ya sea comprados u otra forma de adquirir la propiedad sobre ellos.
Acredita	Por los despachos legalmente autorizados o por la baja en caso de daños irreversibles en los bienes, provocados por causas justificadas.
Control	Toma físicas periódicas, en base al registro realizado en Excel confrontándolo con lo que proporcione el sistema que para el efecto mantiene por cada grupo de bienes homogéneos. Si los daños son provocados por descuido, negligencia o mala fe, debidamente comprobados, serán declarados de cargo de los responsables de la custodia o del manejo.

Denominación de la cuenta: Muebles, Equipo, Computo, Maquinaria, Vehículo

Naturaleza:	Cuentas de activos Fijos. Requiere de control contable a través de auxiliares. Comprende todo tipo de mobiliario, enseres, otros muebles de oficina, de Computación, maquinaria y vehículo.
Debita	Por la adquisición o construcción de muebles, enseres y mobiliarios de madera o metal u otro material apropiado así como de equipos de oficina o Computación, vehículo o edificio.
Acredita	Por destrucción o dada de baja de alguno de estos activos fijos.
Control	Mantener un registro auxiliar por cada tipo de bien. Se requiere tomas físicas anuales, a fin de verificar existencia de los bienes.

Una cuenta relacionada es la Depreciación Acumulada de Activos Fijos, utilizada para el registro de la depreciación de cada uno de los activos como son muebles, equipos, maquinaria, vehículo, etc.

Denominación de la cuenta: IVA en Compra

Naturaleza:	Cuenta de otros activos, tiene carácter tributarios.
Debita	Cuando hacemos una compra de cualquier naturaleza que lleve este impuesto gravado.
Acredita	Cuando a fin de mes calculamos la posición mensual.
Control	Se lo realiza confrontando los documentos respaldo, con sus respectivas declaraciones. Su saldo es deudor o cero y representa el total de I.V.A. que pagamos.

Denominación de la cuenta: Anticipo IVA Retenido

Naturaleza:	Cuenta de otros activos, tiene carácter tributario, es un cobro anticipado de un impuesto.
Debita	Cuando se realiza la retención en la fuente que consiste en retener parte del valor de la venta, según la tarifa y el concepto sujeto a retención.
Acredita	Cuando se nos realiza una retención.
Control	Se lo realiza confrontando los documentos respaldo, con sus respectivas declaraciones. Su saldo es deudor o cero.

PASIVOS

Denominación de la cuenta: Proveedores

Naturaleza:	Partida contable del pasivo corriente, que registra las obligaciones de pago de la empresa contraiga
-------------	--

con personas naturales o jurídicas, por varios conceptos.

Debita Por cancelación o abono de la cuenta pendiente

Acredita Al momento de contraer el compromiso de pago con terceras personas, ya por compras de bienes y servicios o por cualquier otro concepto debidamente autorizado.

Control Se requiere de una subcuenta y dentro de ésta el auxiliar por cada uno de los acreedores.

PATRIMONIO

Denominación de la cuenta: Utilidad Del Ejercicio

Naturaleza: Cuenta patrimonial que registra el resultado del periodo anual, siempre que los ingresos fueran superiores a los gastos.

Debita Por la liquidación de la entidad, al finalizar su vida jurídica

Acredita Al momento de determinar el resultado económico, si se evidencia que los ingresos son mayores que los gastos.

Denominación de la cuenta: Pérdida de Ejercicio

Naturaleza: Cuenta patrimonial que registra el resultado del periodo anual, siempre que los gastos fueran superiores a los gastos.

Debita Al momento determinar el resultado económico, si se evidencia que los ingresos sean menores que los gastos.

Acredita Por la liquidación de la entidad, al finalizar su vida jurídica

Denominación de la cuenta: Ingresos Operacionales

Naturaleza:	Cuenta de resultados que denota rendimientos obtenidos de las operaciones normales de la empresa por las ventas de los servicios y productos que ofrecen en el mercado.
Debita	Al cierre del ejercicio económico.
Acredita	Por el reconocimiento de la renta obtenida por las ventas realizadas.
Control	Auxiliar por cada tipo especial de ingresos, que corresponda a esta partida.

Denominación de la cuenta: Sueldos y Salarios

Naturaleza:	Partida de egresos o gastos administrativos que registra el costo de las remuneraciones al personal de la empresa.
Debita	Al momento de reconocer el derecho de los trabajadores por los servicios brindados en función de su trabajo.
Acredita	Al cierre del ejercicio económico.

Denominación de la cuenta: Otros gastos de personal

Naturaleza:	Partida de egresos o gastos administrativos que registra los desembolsos realizados a los trabajadores por los beneficios sociales que deben recibir por ley.
Debita	Al momento de reconocer a favor del trabajador todos los beneficios a los cuales tienen derecho.
Acredita	Al cierre del ejercicio económico.
Control	Necesidad de mantener registros específicos (subcuentas) por cada una de los conceptos que se engloba en esta partida.

Denominación de la cuenta: Servicios Básicos

Naturaleza:	Cuenta de gasto que registrará el consumo de agua, luz, teléfono, etc. Es decir todos los servicios básicos requeridos en la empresa.
Debita	Por el uso o utilización de todos los servicios básicos.
Acredita	Al cierre del ejercicio económico.
Control	A través de las planillas que se reciben mensualmente.

Denominación de la cuenta: Combustible

Naturaleza:	Cuenta de gasto que registrará el consumo de combustible o el pago por mantenimiento de requeridos en la empresa.
Debita	Por el uso o utilización de combustible o pago de mantenimiento de reparación de vehículo.
Acredita	Al cierre del ejercicio económico.

Denominación de la cuenta: Gastos de Venta

Naturaleza:	Partida de egresos o gastos que registra los desembolsos por movilización, Hospedaje, Suministro, Premios e Incentivos, Publicidad y Propaganda, Cursos Seminario del personal de venta.
Debita	Al momento de reconocer a favor de los trabajadores por alguno de los conceptos descritos anteriormente.
Acredita	Al cierre del ejercicio económico.
Control	Necesidad de mantener registros específicos (subcuentas) por cada una de los conceptos que se engloba en esta partida.

Denominación de la cuenta: Servicios Exequiales

Naturaleza:	Partida de egresos o gastos que registra los desembolsos por Arreglos Florales, Gastos de Utilería, Gastos de Cremación, Viáticos del personal de exequiales.
Debita	Al momento de reconocer a favor de los trabajadores por alguno de los conceptos o por la utilización de uno de los gastos descritos anteriormente.
Acredita	Al cierre del ejercicio económico.
Control	Necesidad de mantener registros específicos (subcuentas) por cada una de los conceptos que se engloba en esta partida.

Denominación de la cuenta: Gastos Financieros

Naturaleza:	Partida de egresos que registra los débitos del Banco por servicios de varias índoles que éste brinda a sus clientes.
Debita	Por los débitos bancarios
Acredita	Al cierre del ejercicio económico.
Control	Se deben efectuar verificaciones del tipo de servicio recibido del banco.

Gastos No Deducibles: Los obsequios, atenciones y otros gastos de naturaleza análoga con excepción de aquéllos que estén directamente relacionados con la enajenación de productos o la prestación de servicios y que sean ofrecidos a los clientes en forma general.

3.4.3. Formularios de Aplicación Contable

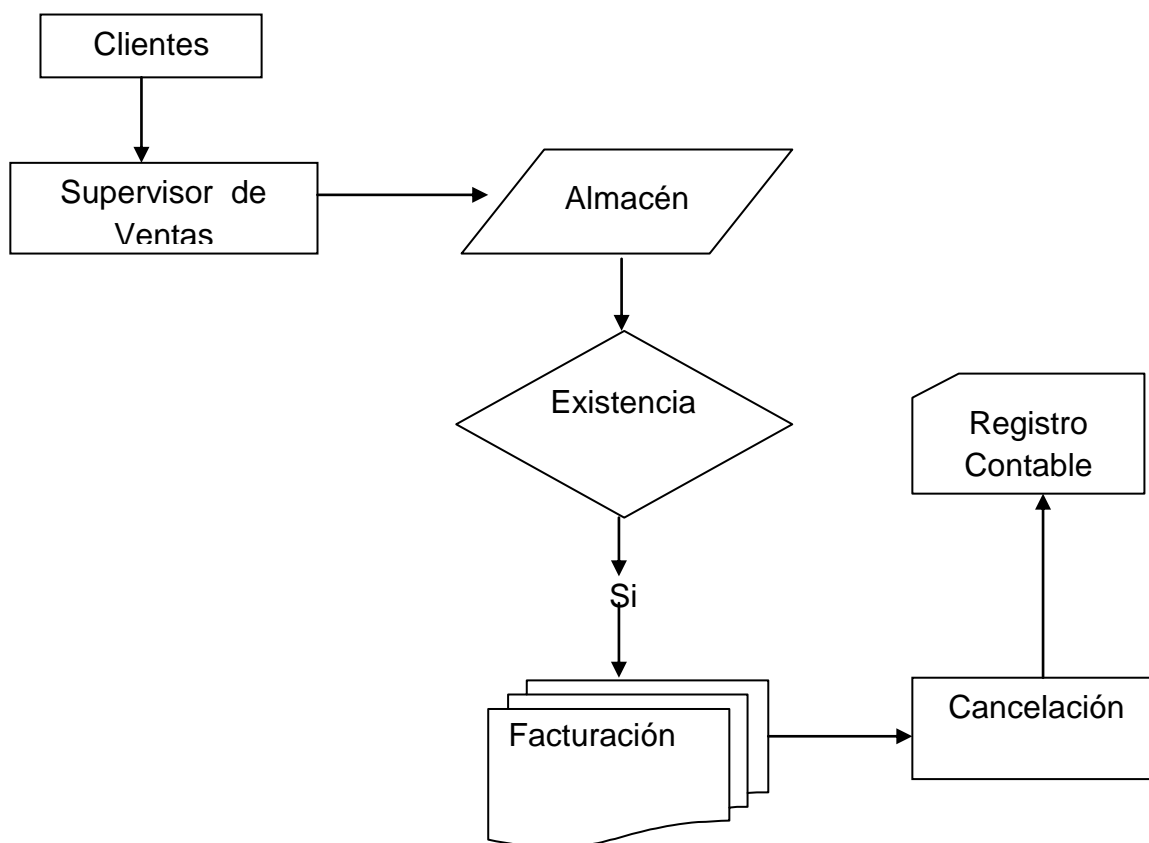
Una empresa de acuerdo a lo establecido por la Ley debe llevar contabilidad y este proceso debe ser constante y consecutivo con documentos sustentatorios de los registros de ingresos y egresos los mismos que deberán conservarse por siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario.

3.4.3.1. Factura

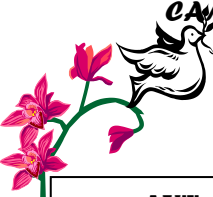
La Factura es uno de los documentos de soporte en la contabilidad de una empresa, al ser emitidas reflejan los ingresos obtenidos por ventas de bienes o servicios, para lo cual la Ley de Régimen Tributario Interno dice:

Art. 38.- Emisión de Comprobantes de Venta.- Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados.

3.4.3.1.1. Diagrama de facturación



3.4.3.1.2. Formato de la Factura

 <p>CAMPOSANTO JADJNES DE LA PAZ Y SERVJIOS EXEQUJALES</p> <p>CEJARDEPA S.A.</p> <p><i>Dirección: Juan Montalvo entre Sucre y Bolívar</i></p>											
AUT. SRI 11002738493		RUC. 0892348575001									
<p>FACTURA 001 – 001</p> <p>000123</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">FECHA DE EMISION</td> <td style="text-align: center;">DIA</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">RUC/CI</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		FECHA DE EMISION	DIA	MES	AÑO	RUC/CI			
FECHA DE EMISION	DIA	MES	AÑO								
RUC/CI											
SR.											
DIRECC.											
CANT.	DETALLE	V. UNIT.	TOTAL								
<p>_____ Recibí conforme</p> <p>_____ Firma Autorizada</p> <p>F. Impres. 28/04/11/v. hasta 28/04/11 Original adquiriente/ Copia emisor del 100 al 500</p>		SUB-TOTAL									
		DESCUENTO									
		IVA 12%									
		IVA 0%									
		TOTAL									

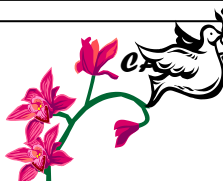
3.4.3.2. Liquidación de Compra de Bienes

Este es otro documento que se maneja dentro del Departamento Contable de una organización y se emitirán en los casos señalados en el inciso 1.3 del numeral 1 del artículo 6°, (Inciso 4.1 del numeral 4 del artículo 4° sustituido por el Artículo 2° de la Resolución de Superintendencia N° 233-2008/SUNAT, las mismas que:

- Podrán ser empleadas para sustentar gasto o costo para efecto tributario.
- Permitirán ejercer el derecho al crédito fiscal, siempre que el Impuesto sea retenido y pagado por el comprador.

- Para que la liquidación de compra de bienes y prestación de servicios de lugar a crédito tributario y sustente costos y gastos las sociedades obligadas a llevar contabilidad deberán haber efectuado la retención del Impuesto al valor agregado su declaración y pago.

3.4.3.2.1. Formato de Liquidación de Compra de Bienes o Servicios

 SANTO JADJNES De LA PAZ y SERVJJOS EXEQUJALES CEJARDEPA S.A. Dirección: Juan Montalvo entre Sucre y Bolívar AUT. SRI 11002738493			
Sr.-----	FACTURA 001 – 001 000123 Ruc. 0892348575001		
Dir.-----			
C/l.-----			
Fecha-----			
CANT.	DETALLE	V. UNIT.	TOTAL
_____ Cancelado		SUB-TOTAL	
		IVA 12%	
		TOTAL	

3.4.3.3. Comprobantes de Retención en la Fuente

Según lo que establece la Ley de Régimen Tributario Interno en su art. 2: son sujetos pasivos del impuesto a la renta en calidad de agentes de retención: las sociedades definidas como tales, según la definición de la Constitución Política del Ecuador, por esta razón CEJARDEPA S.A. está obligada a emitir Comprobantes de Retención en los casos pertinentes de acuerdo a la Ley.

3.4.3.3.1. Formato del Comprobante de Retención

<p>CAMPOSANTO JADJNES DE LA PAZ Y SERVICIOS EXEQUIALES</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>CEJARDEPA S.A. Dirección: Juan Montalvo entre Sucre y Bolívar</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>AUT. SRI 11002738493</p> </div>				
<p>COMPROBANTE DE RETENCION EN LA FUENTE No 1234</p>				
IVA	IR	FECHA-----		
<p>SR. (ES) -----</p>				
C. VENTA No -----		TIPO -----		
CONCEPTO DE RETENCION	BASE IMPONIBLE	% RETENIDO	V. RETENIDO	FIRMAS
IMPUESTO A LA RENTA				
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO				
	TOTAL			PROVEEDOR

3.4.3.4. Comprobantes de Ingresos

Son documentos contables que evidencian la recepción de dinero por diversos conceptos, incluyendo las transferencias, este se elabora y se archiva en el departamento de contabilidad.


3.4.3.4.1. Formato del Comprobante de Ingresos

 <p style="margin: 0;">CAMPOSANTO JARDINES DE LA PAZ y SERVICIOS EXEQUIALES</p> <p style="margin: 0;">CEJARDEPA S.A.</p> <p style="margin: 0;"><i>Dirección: Juan Montalvo entre Sucre y Bolívar</i></p> <p style="margin: 0;">COMPROBANTE DE INGRESO</p>		
RECIBI DE -----	RUC/CI-----	
FORMA DE COBRO	<input type="checkbox"/> CHEQUE <input type="checkbox"/> EFECTIVO <input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA	
FECHA-----		
POR CONCEPTO DE		IMPORTE
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	VALOR
		IVA
		TOTAL

3.4.3.5. Comprobantes de Egreso

Este es un documento contable que se emite con el propósito de completar la documentación básica requerida para fundamentar los desembolsos que se realicen en la empresa tanto en efectivo como con cheques, el mismo que debe contener un sinnúmero de datos como el nombre del banco, el concepto por el cual se hace el desembolso, a quien se lo realiza, las firmas respectivas, etc.


3.4.3.5.1. Formato del Comprobante de Egreso

 <p style="margin: 0;">CAMPOSANTO JARDINES DE LA PAZ Y SERVICIOS EXEQUIALES</p> <p style="margin: 0;">CEJARDEPA S.A.</p> <p style="margin: 0;"><i>Dirección: Juan Montalvo entre Sucre y Bolívar</i></p> <p style="margin: 0;">COMPROBANTE DE EGRESO</p>		
BENEFICIARIO ----- RUC-----		
CHEQUE No ----- BANCO----- CUENTA-----		
POR CONCEPTO DE	IMPORTE	
VALOR		
IVA		
TOTAL		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

3.4.3.6. Vale de Caja Chica

Documento Interno que emite el custodio del fondo, cada vez que efectúa el desembolso definitivo dirigido a comprar bienes y servicios de menor cuantía y que sean urgentes.

3.4.3.6.1. Formato de Vale de Caja Chica

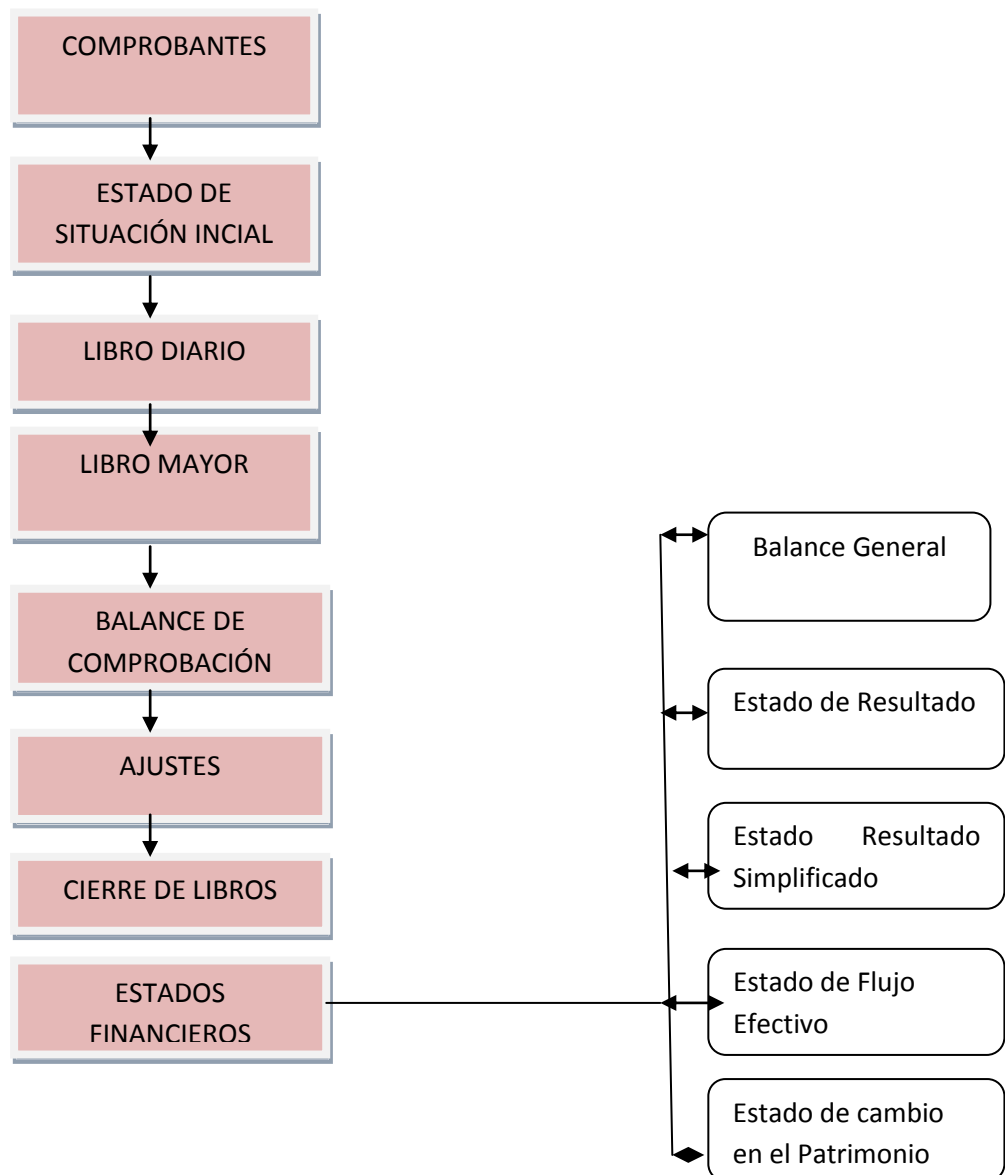
 <p style="margin: 0;">CAMPOSANTO JARDINES DE LA PAZ Y SERVICIOS EXEQUIALES</p> <p style="margin: 0;">CEJARDEPA S.A.</p> <p style="margin: 0;"><i>Dirección: Juan Montalvo entre Sucre y Bolívar</i></p> <p style="margin: 0;">VALE DE CAJA CHICA</p>		
CONCEPTO	IMPORTE	
TOTAL		
<p>AUTORIZADO</p> <p>JEFE. INMEDIATO</p>	<p>RECIBI</p> <p>BENEFICIARIO</p>	<p>ENTREGUE</p> <p>CUSTODIO</p>
CODIGO:		

3.4.4. PROPUESTA CONTABLES

3.4.4.1. Ciclo Contable

Se refiere a la serie de pasos que sigue la información contable desde el origen de la transacción hasta la presentación de los Estados Financieros. El proceso contable se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la Contabilidad en un período determinado, por esta razón se propone para CEJARDEPA S.A. lo siguiente:

3.4.4.2. Esquema del Ciclo Contable




3.4.4.3. Los libros de contabilidad

Son aquellos en los que se registra de manera definitiva las informaciones que refleja el proceso contable a través de los documentos de soporte de las distintas operaciones de la empresa con el fin de cumplir las obligaciones que impone la ley a este respecto y lograr la información o los datos necesarios para conocer su situación y resultados mediante balances y estados demostrativos de ganancias y pérdidas, llegando a presentar los estados financieros.

3.4.4.3.1. Libro Diario

Libro en el cual se registran cronológicamente las informaciones referentes al diario de las operaciones en la empresa, además también es conocido como libros de entrada original.


3.4.4.3.1.1. Formato del Libro Diario

CAMPOSANTO JADJNES DE LA PAZ Y SERVICIOS EXEQUIALES					
		CEJARDEPA S.A.			
<i>Dirección: Juan Montalvo entre Sucre y Bolívar</i>					
LIBRO DIARIO					
FECHA	DETALLE	REF.	PARCIAL	DEBE	HABER

3.4.4.3.2. Mayor general

Es el que recoge las informaciones que previamente se anotan en el diario. Es conocido como libro de segundas entradas. Es el libro oficial, ya que sirve de fuente de información para conformar los estados financieros.


3.4.4.3.2.1. Formato del Libro Mayor

CAMPOSANTO JARDINES DE LA PAZ Y SERVICIOS EXEQUIALES 					
CEJARDEPA S.A. Dirección: Juan Montalvo entre Sucre y Bolívar LIBRO MAYOR					
FECHA	DESCRIPCION	REF.	DEBE	HABER	SALDO

3.4.4.3.3. Balance de Comprobación

Es un instrumento financiero que se utiliza para visualizar la lista del total de los débitos y los créditos de las cuentas junto al saldo de cada una de ellas. De esta forma permite establecer un resumen básico de un estado financiero.

3.4.4.3.3.1. Formato del Balance de Comprobación

CAMPOSANTO JARDINES DE LA PAZ Y SERVICIOS EXEQUIALES 			
CEJARDEPA S.A. Dirección: Juan Montalvo entre Sucre y Bolívar BALANCE DE COMPROBACION			
CODIGO	CUENTAS	SALDOS	
		DEUDOR	ACREEDOR

3.5. Propuesta de Informes y Estados Financieros

Los Estados Financieros son aquellos que presentan la situación de la empresa, CEJARDEPA S.A. para reflejar este proceso utiliza el Estado de Situación Financiera y el Balance de Pérdidas y Ganancias, cabe mencionar que no utilizan notas aclaratoria al pie de los mismo, debido a que no disponen de políticas establecidas, para lo cual presentamos a continuación los siguientes Estados Financieros del periodo correspondiente al año 2009:

**CEJARDEPA S.A.
ESATADO DE SITUACIÓN
FINAL
AL 31 DE DICIEMBRE
DEL 2009**

ACTIVOS

ACTIVOS CORRIENTES		\$ 460.985,21
Caja - Bancos		\$ 64.820,75
Ctas y Dctos. por cobrar por ventas diferidas	\$ 380.200,85	\$ 376.398,85
Provision Cuentas Incobrables	-\$ 3.802,00	
Crédito Tributario		\$ 3.426,59
Inventarios		\$ 16.339,02
ACTIVOS FIJOS		\$ 831.522,77
Muebles y Enseres		\$ 30.742,95
Equipos de Oficina		\$ 1.602,46
Equipos de Servicios		
Exequiales		\$ 27.433,92
Equipos de Computación		\$ 6.769,84
Edificio		\$ 74.681,00
Vehiculos		\$ 23.652,00
Maquinarias y equipos		\$ 903,24
Herramientas		\$ 1.431,19
Depreciación Acumulada activos fijos		-\$ 21.496,83
Terreno		\$ 685.803,00
TOTAL ACTIVOS		\$ 1.292.507,98

PASIVOS

PASIVOS CORRIENTE		\$ 424.006,77
Cuentas por Pagar	\$ 26.845,65	
IESS por Pagar	\$ 3.636,54	
Beneficios Sociales por pagar	\$ 6.309,21	
Impuestos por pagar	\$ 2.946,06	
Anticipos recibidos	\$ 4.068,46	
Ingresos por ventas a realizar	\$ 380.200,85	
PASIVOS A LARGO PLAZO		\$ 184.760,68
Obligaciones a Largo Plazo	\$ 184.760,68	
TOTAL PASIVOS		\$ 608.767,45

PATRIMONIO

Capital	\$ 1.000,00	
Revalorización de patrimonio	\$ 677.403,00	
Utilidad (Pérdida) Ejercicio anterior	\$ 4.450,92	
Utilidad (Pérdida) Ejercicio actual	\$ 886,61	
TOTAL PATRIMONIO		\$ 683.740,53
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		\$ 1.292.507,98

Sáenz
Ing. Carlos
GERENTE

Lic. Jessica
Ramos
CONTADORA

CEJARDEPA S.A.
ESTADO DE PERDIDA Y
GANANCIAS
DEL 1 DE ENERO DEL 2009
AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2009

INGRESOS

OPERACIONALES

VENTAS		\$ 647.126,74
Venta de lotes	\$ 338.438,00	
Servicios exequiales	<u>\$ 308.688,74</u>	
COSTOS		\$ 66.260,90
COSTO DE VENTA	<u>\$ 66.260,90</u>	
GANANCIA BRUTA EN VENTAS		\$ 580.865,84

GASTOS

GASTOS

OPERACIONALES		\$ 590.640,66
ADMINISTRATIVOS	\$ 350.160,25	
Sueldos y Salarios	\$ 123.142,00	
Beneficios Sociales	\$ 71.133,48	
Servicios básicos	\$ 10.258,15	
Combustibles y lubricantes	\$ 5.415,91	
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 25.236,42	
Agasajos personal	\$ 4.224,94	
Publicidad	\$ 1.785,78	
Suministros y Materiales	\$ 20.882,15	
Gastos de transporte y movilización	\$ 9.341,59	
Gastos de IVA	\$ 36.546,88	
Otros gastos	\$ 26.001,80	
Impuestos, Contribuciones y multas	\$ 420,29	
Provisión cuentas Incobrables	\$ 3.802,00	
Depreciación	<u>\$ 11.968,86</u>	

GASTOS FINANCIEROS		\$ 14.433,53
Gastos de interés	7576,72	
Comisión Boucher	\$ 5.221,89	
Otros gastos financieros	\$ 1.634,92	
GASTOS NO DEDUCIBLES		\$ 27.263,37
Servicios prestados	\$ 10.285,16	
Capacitación de personal	\$ 141,00	
Contribución	\$ 4.853,38	
Trámites y licencias	\$ 1.008,71	
Viáticos	\$ 5,00	
Suministros y Materiales	\$ 47,25	
Gastos de transporte y movilización	\$ 1.959,09	
Gastos de mantenimiento de vehículos	\$ 506,70	
Gastos de mantenimiento vehículo motorizado	\$ 149,00	
Gastos de protocolización títulos de propiedad	\$ 2.150,00	
Gastos médicos	\$ 695,59	
Gastos de mantenimiento maquinarias	\$ 131,51	
Retenciones asumidas	\$ 401,91	
Arriendo	\$ 470,00	
Descuentos a instituciones	\$ 458,15	
Trámites de traslado, Exhumación, inhumación	\$ 1.243,50	
Gastos de Limpieza y aseo	\$ 60,00	
Servicios Básicos	\$ 1.173,84	
Mantenimiento edificio	\$ 16,90	
Mantenimiento de equipos de oficina	\$ 4,00	
Envío de correspondencia	\$ 99,70	
Suministros y materiales de camposanto	\$ 185,89	
Mantenimiento camposanto	\$ 27,60	
Suministros, cafetería sala de velaciones	\$ 50,62	
Mantenimiento y reparación funeraria	\$ 78,00	
Refrigerios	\$ 1.060,87	

UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL		-\$ 9.774,82
INGRESOS NO OPERACIONALES		\$ 10.661,14
Sobrantes de caja		\$ 39,53
Ingresos por desistimientos de contratos		\$ 9.337,03
Diferencia de Boucher		\$ 487,86
Sanciones por incumplimiento		\$ 718,01
Multas y retrasos		\$ 65,81
Otros ingresos		\$ 12,90
UTILIDAD DEL EJERCICIO ECONOMICO		\$ 886,32
DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES		
15% Participación trabajadores	\$ 132,95	
25% Impuesto a la Renta	\$ 188,34	
10% Reserva Legal	\$ 56,50	
Utilidad por distribuir (accionistas)	<u>\$ 508,53</u>	

Sáenz
 Ing. Carlos
GERENTE

Lic. Jessica
 Ramos
CONTADORA

La información arriba indicada ha sido factor importante , para presentar la propuesta a la empresa **CEJARDEPA S.A.** en relación a los estados financieros:

3.5.1.1. Objetivo de la Propuesta

Establecer la base sobre la cual el personal del Departamento de Contabilidad de CEJARDEPA S.A., deba apoyarse para que elabore con calidad y oportunidad los estados financieros que será necesario presentar ante el Gerente General y los entes de Control.

3.5.1.2. Alcance de la Propuesta

Para la elaboración de los Estados Financieros de cada periodo contable de CEJARDEPA S.A. se incluirán todas las operaciones económicas que se desarrollen durante el mismo.

3.5.1. Procedimientos a Aplicar

3.5.1.1. Tipo de Estados

Los estados financieros están regulado por lo establecido en la NIC 1, la misma que determina que esta presentación está formada por: Estado de Situación Financiera, o Balance General, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo y Estado de cambio en el Patrimonio, además de adjuntar las nota aclaratorias.

La misma norma establece que no impone ningún formato específico para la confección de los Estados Financieros, sin embargo para el efecto de esta propuesta se presentara un formato para cada tipo de estado.

Formato del Estado de Situación Financiera



CEJARDEPA S.A.
ESATADO DE SITUACIÓN FINAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009
MILES DE DOLARES

ACTIVOS			PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES		xxxx	PASIVOS CORRIENTE	xxxx
Caja General	xxxxx		Proveedores	xxxx
Bancos	xxxxx		IESS por Pagar	xxxx
Cuentas por Cobrar Relacionadas	xxxxx		Beneficios Sociales por pagar	xxxx
Cuentas por Cobrar No relacionadas	xxxxx		Impuestos por pagar	xxxx
Provision Cuentas Incobrables	xxxxx		Provision Vacaciones	xxxx
Inventarios	<u>xxxxx</u>		Provision Desahucio	xxxx
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		xxxx	Provision Jubilación Patronal	<u>xxxx</u>
Muebles y Enseres	xxxxx		PASIVOS NO CORRIENTE	xxxx
Equipos de Oficina	xxxxx		Préstamo Bancario L/P	<u>xxxx</u>
Equipos de Servicios Exequiales	xxxxx		TOTAL PASIVOS	xxxx
Equipos de Computación	xxxxx			
Edificio	xxxxx		PATRIMONIO	
Vehículos	xxxxx		Capital Social	xxxx
Maquinarias y equipos	xxxxx		Reserva Legal	xxxx
Herramientas	xxxxx		Utilidad Retenida Acum. Años Anterior	xxxx
Depreciación Acumulada activos fijos	xxxxx		Utilidad Del Ejercicio	<u>xxxx</u>
Terreno	<u>xxxxx</u>		TOTAL PATRIMONIO	<u>xxxx</u>
TOTAL ACTIVOS		<u>xxxx</u>	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	<u>xxxx</u>
GERENTE			CONTADORA	



CEJARDEPA S.A.
ESTADO DE RESULTADO
DEL 1 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2009
MILES DE DOLARES

INGRESOS

OPERACIONALES

VENTAS	XXXX
Venta de lotes	XXXX
Servicios Exequiales	<u>XXXX</u>
Costo de Venta	<u>XXXX</u>
GANANCIA BRUTA EN VENTAS	XXXX

GASTOS

GASTOS OPERACIONALES

GASTOS ADMINISTRATIVOS **XXXX**

Sueldos y Salarios	XXXX
Beneficios Sociales	XXXX
Servicios básicos	XXXX
Gastos de transporte y movilización	XXXX
Provisión cuentas Incobrables	XXXX
Depreciación	<u>XXXX</u>

GASTOS DE VENTA **XXXX**

Comisiones y honorarios	XXXX
Premios e incentivos	XXXX
Publicidad y propaganda	XXXX
Servicios Exequiales	<u>XXXX</u>

GASTOS FINANCIEROS **XXXX**

Interés bancarios	<u>XXXX</u>
-------------------	-------------

GASTOS NO DEDUCIBLES **XXXX**

Servicios prestados	XXXX
Suministros y Materiales	XXXX
Retenciones Asumidas	XXXX
Envío de correspondencia	<u>XXXX</u>

UTILIDAD O PEDIDA OPERACIONAL **XXXX**

UTILIDAD DEL EJERCICIO ECONOMICO

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

15% Participación trabajadores	XXXX
25% Impuesto a la Renta	XXXX
10% Reserva Legal	XXXX
Utilidad por distribuir (accionistas)	<u><u>XXXX</u></u>

GERENTE

CONTADORA

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

CEJARDEPA S.A.



ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

MILES DE DOLARES

A	FLUJO DE CAJA DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	Totales
	RECIBIDO DE CLIENTES	XXXX
	PAGADO A PROVEEDORES Y OTROS PAGOS OPERACIONALES	XXXX
	EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	XXXX
B	FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSION:	
	Adquisición activos	XXXX
	S.I.	XXXX
	S.F.	XXXX
	EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE INVERSION	XXXX
C	FLUJOS DE CAJA DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
	Préstamo accionista	XXXX
	Pago de capital (obligaciones bancarias)	XXXX
	EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	XXXX
	FLUJO NETO DE EFECTIVO FINAL (A+B+C)	XXXX
	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008	XXXX
	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL 31 DICIEMBRE 2009	XXXX
D	CONCILIACION	
	Utilidad neta	XXXX
	+/- Ajuste de pérdidas y ganancias	XXXX
	= Utilidad ajustada de pérdidas y ganancias	XXXX
	+/- Ajuste de la situación financiera	XXXX
	Aumento Cuentas por Cobrar	XXXX
	Aumento proveedores varios y otras cuentas de pasivo	XXXX
	FLUJO NETO PROVISTO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	XXXX
GERENTE	CONTADORA	

ESTADO DE EVOLUCION DEL PATRIMONIO



CEJARDEPA S.A.
ESTADO DE EVOLUCION DEL PATRIMONIO
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2009
MILES DE DOLARES

Detalle	Cap. Social	R. Legal	Revaloriz.	Balance	U. no distrib.	R. Ejerc.	Total
Saldo al 31-12-2008							
Revalorización patrimonio 2009							
Distribución de Utilidades Ejercicio 2008							
Resultado del Ejercicio a diciembre 2009							
Distribución utilidades 2009							
15% Participación trabajadores							
Reserva Legal							
25% Impuesto a la Renta							
Movimiento neto Utilidad							
Saldo al 31-12-2009							

GERENTE

CONTADORA

Notas a los Estados Financieros

La información contable debe servir de instrumentos para que los diferentes usuarios fundamenten sus decisiones relacionadas con el control y optimización de los recursos en procura de una gestión eficiente y transparente, para lo cual se deberá revelar con razonabilidad la información que conformaran los estados financieros, por lo cual se establece lo siguiente:

- La Nota a los Estados Financieros debe incluir la revelación de políticas contables para todos los rubros cuyos saldos, sean significativos por ejemplo:
 - Para la Depreciación utilizan el método de Línea Recta.
 - Para la Provisión Cuentas Incobrables es el 1% del total de las Cuentas por Cobrar.
 - En el caso de la venta de servicio, el ingreso se reconoce cuando se cumplan las condiciones de transferencia de riesgos, fiable medición, probabilidad de recibir beneficios económicos y los costos relacionados puedan ser medidos con fiabilidad.
 - Las ventas se castigan cuando se incumple en el pago de tres letras consecutivas.
 - Se considera costo al valor que cuesta comprar los materiales tanto para los lotes como para los servicios Exequiales.

3.5.1.2. Periodos para el que regirán

CEJARDEPA S.A., elaborará los estados financieros a través de periodos anuales, donde se presentara de manera acumulado todos los movimientos y operaciones ocurridas durante ese periodo.

3.5.1.3. Fecha de Elaboración

Los estados financieros anuales serán terminados durante los primeros veinte (20) días laborables del mes de enero de cada año.

3.5.1.4. Área Responsable de su Elaboración

Departamento de Contabilidad.

3.5.1.5. Quienes Firmarán

El Contador y el Gerente General

3.5.1.6. Quienes lo Revisarán

El Gerente Administrativo – Financiero

3.5.1.7. Ejemplares que lo Integrarán

El Departamento de Contabilidad pondrá el cuidado necesario a los fines de que estos estados estén integrados de un (1) original y dos (2) copias.

3.5.1.8. Distribución de los Ejemplares

- Gerente General
- Copia Gerencia Administrativa - Financiera
- Copia a Contabilidad

3.5.1.9. Análisis Financiero

Esta herramienta le va a permitir a CEJARDEPA S.A. realizar comparaciones del negocio y facilitándole la toma de decisiones de inversión, control de operaciones, reparto de utilidades, para lo cual puede hacer:

- **Análisis Vertical**

El cual puede ser utilizado para analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical, para lo cual los balances pueden ser de un solo periodo.

- **Análisis Horizontal:**

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro.

- **Índices Financieros**

El Contador para lograr un análisis completo de la situación económica y financiera de la empresa CEJARDEPA S.A, deberá utilizar los siguientes índices con el fin de obtener una visión más clara de los beneficios obtenidos en las operaciones realizadas en un periodo contable.

- **Índices de Liquidez**

Este índice permite saber si los Activos Corrientes de la empresa pueden servir para cumplir las obligaciones de Pasivos Corrientes. Esta razón representa el financiamiento con que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (menos de 1 año).

- Razón Corriente

Activo Corriente/Pasivo Corriente

- Capital de trabajo

Activo Corriente - Pasivo Corriente

- Prueba Acida

(Activo Circulante – Inventario) /Pasivo Circulante

- **Índices de Rotación**

Los índices de rotación dan la medida de la actividad comercial de la empresa, es decir la frecuencia con que un determinado activo se transforma en otro.

- Rotación cuentas por Cobrar

Total de ventas anuales a crédito/ promedio de cuentas pendientes de cobro

- Rotación de Inventario

(Coste mercancías vendidas/Promedio inventarios) = N veces.

- **Índice de Endeudamiento**

Este índice mide la capacidad para responder por obligaciones a largo Plazo.

Total de Pasivos/Patrimonio Neto

- **Índices de Rentabilidad**

La rentabilidad es el rendimiento o retorno valorado en unidades monetarias, que la empresa obtiene a partir de sus recursos, es decir, para saber si la Rentabilidad de una empresa es adecuada, se puede comparar la Rentabilidad obtenida en el periodo con la rentabilidad que habría obtenido el capital si se hubiera depositado a plazo por el mismo periodo. En general, una empresa tiene que alcanzar una mejor rentabilidad que las alternativas que ofrece el sistema financiero.

- Rentabilidad Económica

Utilidad antes de intereses e impuestos / Activos Totales

- Rentabilidad Financiera

Utilidad antes de intereses e impuestos / (Capital + Reservas)

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Para administrar y organizar una empresa de forma eficiente, se precisa diseñar el procedimiento de cada una de las operaciones y actividades que en ella se realizan, así como el personal que va a estar a cargo de cada una de ellas, por tal razón en el análisis realizado al personal de CEJARDEPA S.A. por lo que se pudo observar:

- Faltan manuales de procedimiento y funciones, lo cual incide negativamente en las actividades laborales, el logro de los objetivos organizacionales, como también debilidades en determinar políticas y procedimientos contables que posibilite que las operaciones, transacciones y actividades que realizadas el personal de CEJARDEPA S.A sean realizadas de forma homogénea, lo cual conlleve al logro de la eficiencia y eficacia de la información contable financiera proporcionada de manera oportuna para la toma de decisiones.
- La inexistencia de manuales de procedimientos, tanto administrativos contable, incide en nivel de desempeño de los trabajadores de CEJARDEPA S.A. por cuanto no pueden desarrollar sus actividades de forma adecuada y con un criterio unificado
- Existe la predisposición de las autoridades de incorporar los manuales de procedimientos y funciones que conlleve a desarrollar de mejor manera las operaciones que realiza la empresa.

4.2 Recomendaciones

Entre las recomendaciones se puede mencionar:

- Cada integrante de la empresa debe conocer no sólo las especificaciones organizativas y técnicas de su trabajo, sino también el alcance de sus funciones y responsabilidades, de esta forma se mejora de manera significativa los resultados en la obtención de metas y objetivos que la empresa tiene.
- Poner en práctica en la medida de lo posible la propuesta presentada en el presente trabajo, ya que la misma está orientada en base a las necesidades y requerimientos de la empresa a mejorar su eficiencia, efectividad y rentabilidad.

GLOSARIO

Activos.- Todos los bienes que son de propiedad de la empresa, con los cuales se pueden empezar a ejercer.

Propiedad, Planta y Equipo.- Elementos que no se van a negociar y están destinados a producir los bienes y servicios que se van a vender. Debe valorarse a su valor actual teniendo en cuenta la edad, obsolescencia e inflación entre ellos tenemos edificio, vehículo, mueble de oficina, etc.

Pasivos.- Todas las obligaciones que posee la empresa sean estas a corto o largo plazo.

Patrimonio.- Comenzando por las cuentas más estables, capital, reservas, utilidades no distribuidas, utilidad del ejercicio, revalorización, etc.

Estado de Flujo de Efectivo.- Previamente a la elaboración del estado, hay que reestructurar y agrupar las cuentas tanto del estado de resultado como las del balance general, antes de realizar el ajuste por inflación. Este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado, como también un análisis proyectivo para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.

Estado de Cambios en el Patrimonio

Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este muestra por separado el patrimonio de una empresa.

FUENTES DE INFORMACION

LIBRO

- Administración Contemporánea (sexta edición) Gareth R. Jones y Jennifer M. George
- Código de trabajo – Reglamento y Legislaciones conexas – Corporación de Estudios y Publicidades
- Contabilidad General – 6ta edición – Mercedes Bravo Valdivieso
- Documentación Mercantil y Manual de Contabilidad – Licda. Mercedes de Almeida
- Contabilidad Ciclo Básico, Primera Edición, Walter Zambrano
- Contabilidad General, (sexta edición) R. Rubén Sarmiento
- Contabilidad Básica (primera edición) Eliecer Campos
- Manual legal para el contador, Ediciones Legales, 2003 Quito-Ecuador
- Contabilidad General, Didáctica Multimedia
- El proceso de la Investigación científica, fundamentación de la investigación, editorial Limusa, Tamayo y Tamayo Mario
- Introducción a la Investigación de métodos, Editorial Limusa, Alfredo Altamirano López
- Diccionario Enciclopédico, impreso en España, Océano Uno Color
- Auditoría Interna – Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control, Corporación Foiabaco Cia. Ltda. , René Marcelo Fonseca Borja, Quito-Ecuador
- Contabilidad general, (cuarta edición), Pedro Zapata Sánchez
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Carlos Mallo, Antonio Pulido San Román, editorial Thomson
- Normas Internacionales de Contabilidad NIC-NIIF, Gestión 2000
- Aplicación Práctica de NIIF, Vemor Mesen Figueroa
- Biblioteca Jurídica del Ecuador, (segunda edición), Juan Larrea Holguín
- Legislación económica del Ecuador, Rubén Darío Andrade
- Sociedad Económica en Colombia y Ecuador, Claudia Madriñan, Luis Javier Delgado y Pontificia Universidad Joveriana, Facultad de Ciencias Jurídicas

- Administración de Organizaciones. Fundamentos y aplicaciones. Ediciones Pirámides, SA Madrid, Aguirre Sabada, A., Castillo Clavero, Ana María y Tous Zamora, Dolores
- Diccionario de términos económicos, Bayos Sardiñas, M. y Benítez Miranda, M.A. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones, Wladimir Chacón Paredes.
- Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del Control Interno, Giovanni E Gómez
- Contabilidad Financiera, Tomo I y II, Horngren, Charles
- Fundamentos de la Contabilidad I Ediciones CO-BO, Silva, J.

INTERNET

- www.wikilearning.com/curso_gratis/recursos_humanosdefinicion_e_historia_de_la_administracion_de_personal/15225-1
- <http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/fin/normas-tecnicas-de-control-interno-auditoria.htm>
- www.jurisweb.com/legislacion/mercantil/L.S.A..htm
- <http://www.monografias.com/trabajos/pcga/pcga.shtml>
- www.monografias.com/trabajos17/la-evaluacion/la-evaluacion.shtml
- www.educacion.idoneos.com/index.php/Evaluaci%C3%B3n/%C2%BFQu%C3F
- www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml
- www.gestiopolis.com
- www.wikipedia.org/wiki/Empresa
- www.wikipedia.org/wiki/Empresa
- www.sht.com.ar/archivo/temas/relaciones.htm
- www.blogs.clarin.com/empresas-negocios/2008/09/02/eficiencia-vs-eficacia_cambio_paradigma/
- www.monografias.com/trabajos25/analisis-informacion/analisis-informacion.shtml

ANEXOS

ENTREVISTAS

Las siguientes entrevistas están dirigidas a los funcionarios y demás trabajadores de la empresa CEJARDEPA S.A con la intención de recabar la mayor cantidad de información sobre el proceso que se ha venido implementando tanto en el área contable como administrativa de la misma.

GERENTE ADMINISTRATIVO

1. ¿Existe un manual de procedimiento que permita al personal desarrollar sus actividades en forma adecuada?
2. Tiene conocimiento de la importancia de un manual de procedimientos administrativos y contables en una empresa. ¿Estarían dispuestos a implementarlo?
3. ¿En que afecta a la empresa la falta de un manual de procedimientos contables y administrativo?
4. ¿Existe un sistema de evaluación permanente del rendimiento del Recursos humano? ¿Cuáles?
5. ¿Existe y se aplican políticas de evaluación del desempeño a los trabajadores?
6. ¿Cree usted que la falta de procedimientos contables y administrativos impide elevar el nivel de desempeño de los trabajadores?
7. ¿El horario es adecuado para minimizar retrasos, tiempo de espera?
8. ¿Bajo qué parámetros se hace la selección y reclutamiento del personal?
9. ¿La empresa cuenta con algún programa de motivación para el personal?
10. ¿Cómo evalúa la asistencia de los trabajadores?
11. ¿Bajo qué parámetros se manejan las quejas y denuncias?

CONTADORA

1. ¿Qué tipo de control efectúan sobre el manejo del Efectivo?
2. ¿Existe un control adecuado sobre las entradas de Efectivo?
3. ¿Qué proceso siguen para el manejo del dinero que permanece en el Banco?
4. ¿Cómo manejan el inventario en la empresa?
5. ¿Cuál es el proceso a seguir para la realización de una venta?
6. ¿El proceso de cobranza que realiza el personal es satisfactorio?
7. ¿Todos los ingresos y cobranzas son reportados en forma oportuna?
8. ¿Qué tipo de dificultades se han detectado en el sistema contable que utilizan actualmente?
9. ¿De qué forma se realiza el proceso de facturación?
10. ¿La entrega de recibos y factura se ha realizado en el momento oportuno?
11. ¿Cuáles son los parámetros a seguir para empezar una relación con un nuevo proveedor?
12. ¿Cómo es la relación crediticia que existe con los proveedores?
13. ¿Se cumple con todos los beneficios que le corresponde al personal de la empresa? ¿Cuáles?
14. ¿Se utilizan los formularios de acuerdo a la LRTI, para declarar los impuestos?
15. ¿La información financiera es útil y oportuna para la toma de decisiones?
16. Bajo su experiencia como contadora de la empresa. ¿Cree usted necesario realizar mejoras en los procedimientos contables que realizan actualmente?
Si es positiva ¿Cuáles?

SUPERVISOR DE VENTAS

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña actualmente en la empresa?
2. ¿Qué tiempo tiene de trabajo en la empresa?
3. ¿Cuáles son las funciones que ejecuta actualmente en la empresa?
4. ¿Cuál es su Superior Inmediato?
5. ¿Ha sido usted capacitado en el área de su desempeño?
6. ¿Operan en forma efectiva los controles dentro del departamento?
7. ¿Existen políticas de ventas legalmente establecidas?
8. ¿Las políticas de venta que maneja la empresa son adecuadas?
9. ¿Se cumple con las políticas de la empresa?
10. ¿Cuál es el proceso a seguir para la realización de una venta?
11. ¿El proceso de cobranza que realiza el personal es satisfactorio?
12. ¿Todos los ingresos y cobranzas son reportados en forma oportuna?

ENCUESTA AL PERSONAL

NOMBRE:

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña actualmente en la empresa?

2. ¿Qué tiempo tiene de trabajo en la empresa?

Menos de 1 año

De 1 a 2

De 3 a 4

5 años

3. ¿Cuál es su Superior Inmediato?

Carlos Sáenz Leonardo Sáenz Jessica Ramo

Elba Dueña Fanny Romero Félix Proaño

Elis Bravo

4. ¿Ha sido usted capacitado en el área de su desempeño?

Si

No

5. ¿Operan en forma efectiva los controles dentro del departamento?

Si

No

6. ¿La empresa cuenta con algún programa de motivación para el personal?

Si

No

7. ¿La empresa evalúa su desempeño?

Si

No

8. ¿Cuáles son las funciones que ejecuta actualmente en la empresa?