



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA
LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” EN LA
CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.**

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

AUTORA:

Adriana Estefanía Guamán Carlosama

DIRECTOR:

Dr. C.P.A. Vinicio Saraúz E. Msc.

Ibarra, Noviembre 2016

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación fue realizada con el fin de diseñar un Manual Administrativo, Financiero y Contable para la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” la cual tiene como actividad principal, la prestación de servicios en seguridad física y monitoreo electrónico.

De acuerdo al diagnóstico realizado, se determinó que esta no cuentan con un manual que les permita guiarse hacia la mejora continua y a optimizar los recursos, por lo tanto el desarrollo y la aplicación del mismo es fundamental para el correcto funcionamiento y crecimiento. Un manual de procedimientos es un instrumento indispensable en cualquier tipo de empresa, ya que este contiene varios aspectos como son: las funciones y responsabilidades del personal, los requisitos a cumplir, el nivel jerárquico que ocupa, el proceso a seguir en cada una de sus funciones. La implementación de un manual de procedimientos y funciones es una oportunidad para la empresa, ya que cuenta con ventajas muy importantes como: el evitar la duplicidad de funciones, conflictos laborales, buen manejo administrativo, de la misma manera la aplicación de normas contables internacionales como son las NIIF para PYMES, la cual permite la obtención de información oportuna para la buena toma de decisiones. Además se debe considerar los impactos que esta investigación ha de generar en su desarrollo.

EXECUTIVE SUMMARY

The present research it has conducted with the finally a design a Financial and Administrative Accounting Manual for Private Security Company “COPRISEG” which your main activity, will be the provision of services in physical security and electronic monitoring.

In accordance with the diagnostic done, is determined, that the company don't have a manual that allow to be guided to continuous improvement and optimize resources, therefore the development and application thereof is essential for the proper functioning and growth. A procedures manual is an indispensable tool in any Company, because it contains various aspects as they are: the staff roles and responsibilities, the requirements to fulfill, the hierarchical level that occupies, the process to follow in each one of functions.

The implementation of a manual of procedures and functions is an opportunity by the Company, as it has advantages very important as: avoid duplication of functions, labor disputes, good administrative management, in the same way the application of international accounting standards such as the IFRS by SMEs, which allows obtaining timely information for good decision making, Also It should consider the impact that this research has generate in its development.

AUTORÍA

Yo, Adriana Estefanía Guamán Carlosama portadora de la cédula de identidad N° 100347573-6 declaro bajo juramento que el trabajo desarrollado es de mi autoría: Manual Administrativo, Financiero y Contable para la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y, se ha respetado las diferentes fuentes y referencia bibliográficas tomadas en cuenta en este documento.



Adriana Estefanía Guamán Carlosama

C.I. 100347573-6

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de Director de Trabajo de Grado, presentado por la señorita **GUAMÁN CARLOSAMA ADRIANA ESTEFANÍA**, para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A .**, cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA COPRISEG EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**.

Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

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

Dr. Vinicio Saraúz E. Msc.

C.I. 1002248225

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

Yo, Adriana Estefanía Guamán Carlosama portadora de la cédula de identidad N° 100347573-6 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6 en calidad de autora del trabajo de grado denominado **“MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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



Adriana Estefanía Guamán Carlosama

C.I. 100347573-6

En la ciudad de Ibarra a los 18 días del mes de Noviembre del 2016

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

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE CIUDANÍA :	100347573-6
APELLIDOS Y NOMBRES:	GUAMÁN CARLOSAMA ADRIANA ESTEFANÍA
DIRECCIÓN:	AV. EL RETORNO Y NAZACOTA PUENTO
TELÉFONO MÓVIL:	0998132391
EMAIL:	tefy261091@hotmail.com

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.
AUTOR:	Adriana Estefanía Guamán Carlosama
FECHA:	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PREGRADO: <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO:
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoría
ASESOR/ DIRECTOR:	Dr. Vinicio Saraúz E. Msc.

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

Yo, Adriana Estefanía Guamán Carlosama, portadora de la cedula de identidad N° 100347573-6 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajos de grado descrito anteriormente, hago la entrega de emplear respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3.- CONSTANCIA

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización y se la desarrollo, sin violar los derechos de terceros, por lo tanto la obra es original, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra a los 18 días del mes de Noviembre del 2016



Adriana Estefanía Guamán Carlosama

C.I. 100347573-6

LA AUTORA:

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir, y por darme la fuerza y el conocimiento para seguir adelante en cada meta que me propuse.

También quiero dedicar, todo este este esfuerzo a mis padres Cesar Guamán y Anita Carlosama, que han sido el pilar principal para dar este gran paso en mi vida, ya que gracias a su paciencia, consejos y comprensión tuve la fuerza necesaria para vencer cualquier obstáculo que se me presentaba y más aún gracias por darme la mejor herencia que es el estudio. También este trabajo va dirigido a mis hermanos, que a pesar de ser menores siempre estuvieron motivándome para alcanzar mis objetivos.

A mi abuelita Juanita Guamán que a pesar que ya no está conmigo, siempre estuvo dándome los mejores consejos para ser una persona de principios, humilde, y siempre luchar por lo que me he propuesto, gracias a aquellas palabras puede llegar a ser quien soy en la actualidad.

Adriana Estefanía Guamán Carlosama

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por ser mi guía, en cada paso que daba y darme la fuerza necesaria para seguir siempre adelante.

Un agradecimiento infinito a mis padres por ser parte fundamental de mi vida, que siempre supieron darme a mí y a mis hermanos lo mejor de ellos, gracias por siempre apoyarme en todas mis decisiones.

Un infinito agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, quien me permitió adquirir los conocimientos necesarios, a través de los mejores catedráticos de la F.A.C.A.E quienes siempre estuvieron prestos para entregar todo su conocimiento dentro de las aulas, formando así a personas éticas y profesionales. Especialmente al Ingeniero Vinicio Saraúz que a más de ser mi tutor fue mi guía para todo este proceso de la tesis, gracias a su dedicación, conocimientos, paciencia y motivación pudimos presentar este tipo de trabajo digno de la UTN.

Mi más profundo agradecimiento al Tnt. Darwin Ortega gerente general de la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” por haberme brindado la confianza de realizar la presente investigación dentro de sus instalaciones, ya que gracias a la colaboración de todo el personal que forma parte de la empresa fue posible la realización del presente trabajo.

Adriana Estefanía Guamán Carlosama

INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO

El presente trabajo de grado tiene como finalidad realizar un Manual Administrativo, Financiero y Contable para la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura; este manual permitirá a la empresa que sus actividades se desarrollen con eficiencia y eficacia optimizando tiempo y recursos, misma que contiene cuatro capítulos que se detallan a continuación:

En el **primer capítulo** se detalla el diagnóstico situacional de la empresa, donde se pudo observar que no cuentan con un manual administrativo, financiero y contable, información obtenida a través de fuentes primarias como una entrevista al gerente y contador con la finalidad de conocer la situación administrativa y contable, la observación directa ayudo a determinar el comportamiento interno del personal, así como también se aplicó encuestas a los empleados y clientes. Toda esta información recolectada sirvió para establecer la matriz FODA y determinar la problemática existente.

En el **segundo capítulo** se describe las bases teóricas y científicas de temas de interés relacionados con la parte administrativa, financiera y contable donde se describen conceptos importantes que fundamentan la presente investigación.

En el **tercer capítulo** se presenta el diseño del manual, en la cual se establece una estructura organizacional; políticas internas a través de un reglamento y un código de ética; las funciones a realizar de cada empleado en su área de trabajo; la descripción de los principales procedimientos administrativos y financieros; la descripción y dinámica de las cuentas contables; así como también modelos de estados financieros bajo NIIFs y los principales indicadores financieros.

Finalmente, en el **cuarto capítulo** se identifica los principales impactos que genera la implementación de este manual, donde se identificó un impacto social, económico, educativo y ambiental; además de las conclusiones y recomendaciones que se obtienen como resultado de la investigación realizada en la empresa.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de gran importancia ya que en la ciudad de Ibarra existe una gran cantidad de empresas que se dedican a la prestación de servicios de seguridad privada las mismas que presentan similares problemas, a causa de la falta de un sistema administrativo, financiero y contable, lo que limita mejorar y fortalecer el crecimiento institucional.

Además la presente investigación permitirá llevar un control adecuado y a su vez servirá de guía en cada uno de los departamentos con los que cuenta la compañía.

Por lo que se considera necesario diseñar un manual administrativo, financiero y contable que ayude a mejorar, fortalecer y desarrollar aspectos esenciales tales como:

- Personal de excelente nivel
- Segregación de funciones
- Delimitación de puestos
- Definición de responsabilidades
- Calidad en la atención al cliente

Es necesario indicar que la presente investigación ayudará a identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la compañía, permitiendo así prever de una herramienta que facilitará a la gerencia, para una adecuada toma de decisiones y apoyar sus actividades; las mismas que le permitirán aumentar el desempeño del personal que labora y así contribuir a la mejora de la eficiencia en el manejo de recursos; a través de medidas correctivas se logrará favorecer a los socios y empleados de la compañía.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Diseñar el Manual Administrativo Financiero y Contable para la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, mediante una investigación, que permita mejorar los procesos de la administración.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar el diagnóstico técnico situacional, de la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” mediante la utilización de la matriz F.O.D.A., que permita conocer la problemática actual.
2. Realizar el marco teórico mediante documentación bibliográfica y electrónica que permita sustentar todas las etapas de la investigación.
3. Estructurar un manual de procedimientos administrativo, financiero y contable para la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” a través de normas, reglamentos, y bases legales, que permita mejorar el desempeño de las actividades diarias realizadas en la compañía.
4. Identificar los principales impactos que generaría la implantación del manual en los siguientes aspectos: social, económico, educativo y ambiental; mediante un análisis de dichas variables, lo cual permitirá determinar el grado de aceptación dentro de la compañía.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	I
EXECUTIVE SUMMARY.....	II
AUTORÍA.....	III
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	IV
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	V
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VI
DEDICATORIA.....	VIII
AGRADECIMIENTO	IX
INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO.....	X
JUSTIFICACIÓN	XI
OBJETIVOS DEL PROYECTO	XII
CAPÍTULO I.....	1
1.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 OBJETIVOS	2
1.2.1 Objetivo general	2
1.2.2 Objetivos específicos.....	2
1.3 VARIABLES.....	2
1.4 INDICADORES DIAGNÓSTICAS.....	3
1.4.1 Plan estratégico.....	3
1.4.2 Manuales de procedimientos	3
1.4.3 Normativa interna.....	3
1.4.4 Estructura organizacional	3
1.4.5 Sistema informático e información contable	4
1.4.6 Satisfacción del cliente	4
1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	5
1.6 MECÁNICA OPERATIVA.....	9
1.7 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	10
1.7.1 Empleados	10

1.7.2	Clientes	10
1.8	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	11
1.8.1	Aplicación de la ficha de observación.....	11
1.8.2	Entrevista N °1.- Dirigida al Gerente de “COPRISEG”	12
1.8.3	Entrevista N ° 2.- Dirigida al Contador de “COPRISEG”	18
1.8.4	Encuesta N ° 1.- Dirigida a Empleados de “COPRISEG”	23
1.8.5	Encuesta N °2.- Dirigida a Clientes Monitoreo Electrónico	37
1.8.6	Encuesta N ° 3.- Dirigida a Clientes de Vigilancia Física	48
1.9	DIAGNÓSTICO F.O.D.A.	58
1.9.1	Matriz F.O.D.A.	58
1.9.2	CRUCES ESTRATÉGICOS	59
1.9.3	Fortalezas-Oportunidades	59
1.9.4	Fortalezas-Amenazas	59
1.9.5	Debilidades- Oportunidades.....	60
1.9.6	Debilidades-Amenazas.....	60
1.10	CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA	61
CAPÍTULO II.....		64
2.- MARCO TEÓRICO-METODOLÓGICO		64
2.1	SEGURIDAD PRIVADA.....	64
2.2	COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.....	64
2.3	ENTES DE CONTROL	65
2.3.1	Superintendencia de Compañías	65
2.3.2	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	65
2.3.3	Servicio de Rentas Internas (S.R.I)	65
2.3.4	Ministerio del Interior	66
2.4	EMPRESA.....	66
2.4.1	Clasificación de Empresas	66
2.5	ADMINISTRACIÓN	67
2.5.1	Proceso Administrativo.....	68
2.5.2	Niveles Administrativos.....	69
2.6	ORGANIGRAMA	70

2.6.1 Clasificación	70
2.7 Proceso	71
2.7.1 Tipos de Proceso	71
2.8 MAPA DE PROCESO	72
2.9 DIAGRAMAS DE FLUJO	72
2.10 SIMBOLOGÍA DE FLUJO GRAMA	73
2.10.1 Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos ASME.....	73
2.10.2 Instituto Nacional de Normalización Estadounidense ANSI	74
2.10.3 Instituto Alemán de Normalización DIN	76
2.11 MANUALES	77
2.11.1 Manuales Administrativos	77
2.11.2 Objetivos	77
2.11.3 Clasificación de los Manuales	78
2.12 PROCEDIMIENTOS	79
2.13 FUNCIONES	79
2.14 CONTROL INTERNO	80
2.15 CÓDIGO DE ÉTICA	80
2.15.1 Importancia	80
2.16 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	81
2.16.1 Visión	81
2.16.2 Misión	81
2.17 MATRIZ FODA	82
2.17.1 Elementos de la Matriz FODA	82
2.18 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	82
2.18.1 Aspectos de Selección de Personal	83
2.19 CONTABILIDAD	83
2.19.1 Clases de Contabilidad	84
2.20 PROCESO -CICLO CONTABLE	84
2.21 CUENTA	85
2.22 POLÍTICAS CONTABLES	85
2.23 PLAN DE CUENTAS	85

2.24 ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO	86
2.25 INGRESOS Y GASTOS	86
2.26 ESTADOS FINANCIEROS	87
2.27 NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA	89
2.28 NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD	89
2.29 ÍNDICES FINANCIEROS	91
2.30 MARCO METODOLÓGICO	93
2.30.1 Investigación	93
2.30.2 Importación de la Investigación	93
2.31 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	93
2.32 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	94
2.33 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	95
CAPÍTULO III	96
3. PROPUESTA ESTRATÉGICA	96
3.1 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	96
3.2 OBJETIVOS	96
3.2.1 Objetivo General	96
3.2.2 Objetivos Específicos.....	96
3.3 RAZÓN SOCIAL Y LOGOTIPO.....	97
3.4 BASES FILOSÓFICAS	98
3.5 PRINCIPIOS Y VALORES	98
3.5.1 Principios Institucionales	98
3.5.2 Valores éticos	99
3.5.3 Objetivos Estratégicos.....	100
3.6 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.....	100
3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	102
Organigrama Estructural	102
Organigrama Funcional.....	103
3.8 REGLAMENTO INTERNO (Ver Anexo N° 7).....	104
3.9 CÓDIGO DE ÉTICA (Ver Anexo N° 8).....	104

3.10 MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVOS	104
3.11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	121
3.11.1 Procedimientos Administrativos	122
3.11.2 Procedimientos Contables- Financieros	130
3.12. Manual Contable- Financiero	136
3.12.1. Políticas Contables y Financieras.....	136
3.12.2 Plan de Cuentas de la Empresa	137
3.12.3 Dinámica de Cuentas.....	137
3.13 MODELOS Y APLICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	150
Estado de Situación Financiera	150
Estado de Resultados.....	152
Estado de cambios en el patrimonio.....	153
Flujo de Efectivo	154
3.14 ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL.....	156
Análisis vertical del Estado de Situación Financiera	156
Análisis vertical del Estado de Resultados.....	160
Análisis horizontal del estado de situación financiera	162
Análisis horizontal del estado de resultados	164
3.15 INDICADORES FINANCIEROS.....	166
3.16 CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN.....	169
CAPÍTULO IV	170
4.- IMPACTOS DEL PROYECTO	170
4.1 EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS.....	170
4.2 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS	170
4.3 IMPACTO SOCIAL	171
4.4 IMPACTO ECONÓMICO.....	172
4.5 IMPACTO EDUCATIVO	173
4.6 IMPACTO AMBIENTAL	174
4.7 IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO	175
CONCLUSIONES.....	176

RECOMENDACIONES.....	177
BIBLIOGRAFÍA.....	178
REFERENCIA LEGAL	180
ANEXO N° 1 FICHA DE OBSERVACIÓN.....	182
ANEXO N° 2 GUÍA DE ENTREVISTA GERENTE	183
ANEXO N° 3 GUÍA DE ENTREVISTA CONTADOR.....	185
ANEXO N° 4 ENCUESTA EMPLEADOS.....	187
ANEXO N° 5 ENCUESTA CLIENTES DE MONITOREO.....	188
ANEXO N° 6 ENCUESTA CLIENTES DE SEGURIDAD FÍSICA	189
ANEXO N° 7 REGLAMENTO INTERNO	190
ANEXO N° 8 CÓDIGO DE ÉTICA	215
ANEXO N° 9 PLAN DE CUENTAS DE LA EMPRESA.....	220
ANEXO N° 10 FOTOGRAFÍAS DE TRABAJO DE CAMPO	224

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz de relación diagnóstica	5
Tabla N° 2 Empleados	10
Tabla N° 3 Clientes	10
Tabla N° 4 Edad empleados	23
Tabla N° 5 Sexo	24
Tabla N° 6 Instrucciones	25
Tabla N° 7 Plan estratégico	26
Tabla N° 8 Conocimiento plan estratégico	27
Tabla N° 9 Manual de procedimientos	28
Tabla N° 10 Aumento de Productividad	29
Tabla N° 11 Funciones por escrito	30
Tabla N° 12 Normativa interna	31
Tabla N° 13 Organigrama estructural	32
Tabla N° 14 Capacitación Empleados	33
Tabla N° 15 Frecuencia de capacitación	34
Tabla N° 16 Opinión y sugerencia	35
Tabla N° 17 Participación de decisiones	36

Tabla N° 18	Contrato de seguridad privada	37
Tabla N° 19	Calificación de servicios de seguridad privada	38
Tabla N° 20	Elementos de seguridad privada	39
Tabla N° 21	Competencias, habilidades, cortesía	40
Tabla N° 22	Atención telefónica	41
Tabla N° 23	Tiempo de respuesta motorizada	42
Tabla N° 24	Capacitación manejo del sistema	43
Tabla N° 25	Gustaría capacitación	44
Tabla N° 26	Frecuencia de capacitación	45
Tabla N° 27	Tecnología avanzada	46
Tabla N° 28	Respuesta técnica	47
Tabla N° 29	Contratar servicio de seguridad privada	48
Tabla N° 30	Califica servicios de seguridad privada	49
Tabla N° 31	Elementos de seguridad privada	50
Tabla N° 32	Competencias, habilidades, cortesía	51
Tabla N° 33	Simulacros dentro de la empresa	52
Tabla N° 34	Reacción del Guardia	53
Tabla N° 35	Capacitación para cualquier evento	54
Tabla N° 36	Capacitación de guardias de seguridad	55
Tabla N° 37	Tiempo de respuesta	56
Tabla N° 38	Recomendaría los servicios de seguridad privada	57
Tabla N° 39	Matriz F.O.D.A.	58
Tabla N° 40	Metodología ASME	74
Tabla N° 41	Metodología ANSI	75
Tabla N° 42	Metodología ANSI	76
Tabla N° 43	Normas Internacionales de Información Financiera	89
Tabla N° 44	Normas Internacionales de Contabilidad	90
Tabla N° 45	Junta de accionistas	104
Tabla N° 46	Gerente general	106
Tabla N° 47	Unidad de seguridad y salud en el trabajo	107
Tabla N° 48	Contador general	108
Tabla N° 49	Jefe de comercialización	109
Tabla N° 50	Recaudador	110
Tabla N° 51	Secretaria	111
Tabla N° 52	Jefe de compras	112
Tabla N° 53	Jefe de talento Humano.....	113
Tabla N° 54	Jefe Operaciones	114
Tabla N° 55	Supervisor de Seguridad física	115
Tabla N° 56	Guardia	116
Tabla N° 57	Supervisor de Seguridad electrónica	117
Tabla N° 58	Monitoristas	118
Tabla N° 59	Patrullas de Respuestas	119

Tabla N° 60	Técnicos	120
Tabla N° 61	Adquisición de productos o servicios	122
Tabla N° 62	Selección y contratación de personal	124
Tabla N° 63	Capacitación del personal	126
Tabla N° 64	Consignación (Asignación de horarios)	128
Tabla N° 65	Formulación y aprobación de presupuesto anual	130
Tabla N° 66	Pago a proveedores	132
Tabla N° 67	Pago de remuneraciones	134
Tabla N° 68	Caja	137
Tabla N° 69	Caja chica	138
Tabla N° 70	Bancos.....	138
Tabla N° 71	Cuentas por cobrar clientes	139
Tabla N° 72	Cuentas por cobrar empleados	139
Tabla N° 73	(-) Provisión Cuentas Incobrables y Deterioros	140
Tabla N° 74	Inventarios	140
Tabla N° 75	Pagos Anticipados	141
Tabla N° 76	Créditos fiscales	141
Tabla N° 77	Propiedad Planta y Equipo	142
Tabla N° 78	Muebles y Enseres	142
Tabla N° 79	Equipo de Oficina	143
Tabla N° 80	Equipo de Computación.....	143
Tabla N° 81	(-) Depreciación Acumulada Propiedad Planta y Equipo	144
Tabla N° 82	Cuentas por pagar Trabajadores	144
Tabla N° 83	Cuentas por pagar (Proveedores)	145
Tabla N° 84	Aportes IESS por pagar	145
Tabla N° 85	Impuestos por pagar	146
Tabla N° 86	Capital suscrito o pagado	146
Tabla N° 87	Aportes de futuras capitalizaciones	147
Tabla N° 88	Reserva legal	147
Tabla N° 89	Resultados del Ejercicio	148
Tabla N° 90	Venta de servicios	148
Tabla N° 91	Gasto sueldos y salarios	149
Tabla N° 92	Gastos beneficios sociales	149
Tabla N° 93	Indicador de liquidez	166
Tabla N° 94	Indicador de prueba ácida	166
Tabla N° 95	Indicador de endeudamiento	167
Tabla N° 96	(ROA)	167
Tabla N° 97	(ROE)	168
Tabla N° 98	Rotación de activos totales	168
Tabla N° 99	Cronograma de actividades	169
Tabla N° 100	Valoración de impactos	170
Tabla N° 101	Impacto Social	171

Tabla N° 102 Impacto Económico	172
Tabla N° 103 Impacto Educativo	173
Tabla N° 104 Impacto Ambiental	174
Tabla N° 105 Impacto General	175

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1 Edad Empleados	23
Grafico N° 2 Sexo	24
Grafico N° 3 Instrucción	25
Grafico N° 4 Plan estratégico	26
Grafico N° 5 Conocimiento Plan estratégico	27
Grafico N° 6 Manual de Procedimientos	28
Grafico N° 7 Aumento de Productividad	29
Grafico N° 8 Funciones por escrito	30
Grafico N° 9 Normativa Interna	31
Grafico N° 10 Organigrama Estructural	32
Grafico N° 11 Capacitación Empleados	33
Grafico N° 12 Frecuencia de Capacitación	34
Grafico N° 13 Opinión y Sugerencias.....	35
Grafico N° 14 Participación Decisiones	36
Grafico N° 15 Contrato de seguridad privada	37
Grafico N° 16 Calificación servicios de seguridad privada	38
Grafico N° 17 Elementos de seguridad privada	39
Grafico N° 18 Competencias, Habilidades, Cortesía	40
Grafico N° 19 Atención telefónica	41
Grafico N° 20 Tiempo de respuesta motorizada	42
Grafico N° 21 Capacitación manejo del sistema	43
Grafico N° 22 Gustaría Capacitación.....	44
Grafico N° 23 Frecuencia de capacitación	45
Grafico N° 24 Tecnología Avanzada	46
Grafico N° 25 Respuesta Técnica	47
Grafico N° 26 Contratar servicios de seguridad privada	48
Grafico N° 27 Califica servicios de seguridad privada	49
Grafico N° 28 Elementos de seguridad privada	50
Grafico N° 29 Competencias, Habilidades, Cortesía	51
Grafico N° 30 Simulacros dentro de la empresa	52
Grafico N° 31 Reacción del guardia	53
Grafico N° 32 Capacitación para cualquier evento	54
Grafico N° 33 Capacitación de guardias de seguridad	55
Grafico N° 34 Tiempo de respuesta	56
Grafico N° 35 Recomendaría los servicios de seguridad privada	57

Grafico N° 36 Logotipo	97
Grafico N° 37 Organigrama estructural	102
Grafico N° 38 Organigrama funcional	103
Grafico N° 39 Mapa de procesos	121

ÍNDICE FLUJO

Flujo grama N° 1 Adquisición de productos o servicios	123
Flujo grama N° 2 Selección y contratación de personal	125
Flujo grama N° 3 Capacitacion del personal	127
Flujo grama N° 4 Consignación (Asignación de horarios).....	129
Flujo grama N° 5 Formulación y Aprobación de Presupuesto Anual	131
Flujo grama N° 6 Pago de Proveedores	133
Flujo grama N° 7 Pago de Remuneraciones	135

GRAMA

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía N° 1 Trabajo de campo	224
Fotografía N° 2 Trabajo de campo	224
Fotografía N° 3 Trabajo de campo	225
Fotografía N° 4 Trabajo de campo	225
Fotografía N° 5 Trabajo de campo	226
Fotografía N° 6 Trabajo de campo	226

CAPÍTULO I

1.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

El 01 de octubre de 1.996 nace la idea de la creación de la compañía de seguridad privada “COPRISEG” CÍA. LTDA con la iniciativa de 3 socios fundadores, quienes aportaron un capital suscrito y pagado de 15.000 USD y distribuido en 5.000 USD cada socio.

Un año después se constituyeron legalmente bajo el registro mercantil en la ciudad de Ibarra quedando así inscrita mediante la resolución N°.97.1.1.1.1142 cuyo representante legal es el Tnt(s.p) Darwin Hernán Ortega Andino, aperturando su primera oficina ubicada en las calles José Mejía Lequerica 9-17 y Pedro Rodríguez, prestando servicios de calidad en seguridad privada a familias y empresas; con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, a través de una buena atención en los servicios prestados.

Actualmente la compañía de seguridad privada “COPRISEG” es dirigida por el Tnt. Darwin Ortega, cuenta con 620 clientes, se han abierto varias sucursales en el norte del País, dispone de 150 guardias de seguridad y 10 empleados administrativos. Su objetivo principal es ofrecer servicios de calidad en seguridad privada y monitoreo a través de un sistema integrado tanto físico como electrónico, utilizando tecnología de punta y un personal altamente calificado y capacitado.

“COPRISEG”CIA LTDA, es pionera en el norte del país, gracias a la experiencia y conocimiento en temas de seguridad, ha logrado mantenerse en el mercado por más de 20 años brindado un servicio de seguridad bajo principios y valores de excelencia.

Debido a que la compañía no cuenta con un manual administrativo, financiero y contable, donde se establezca las normas, políticas y lineamientos que dirija y oriente a cada una de las áreas; ha impedido llevar un control contable y administrativo,

además no es posible detectar posibles irregularidades en las actividades realizadas por el personal y el manejo de sus recursos.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el diagnóstico técnico situacional de la empresa de Seguridad Privada “COPRISEG” para identificar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar si la empresa cuenta con un plan estratégico, a través de una investigación de campo, con la finalidad de conocer su existencia.
- Verificar si cada departamento cuenta con manuales de procedimientos, mediante encuestas a los empleados, que permita identificar el manejo de los procesos.
- Determinar si cuenta la empresa con una normativa interna, a través de entrevistas al área administrativa, para establecer si se encuentra legalmente constituida.
- Determinar la estructura organizacional, mediante una investigación de campo, con el fin de conocer cómo su funcionamiento.
- Determinar la existencia de un sistema informático e información financiera y contable, mediante una entrevista al contador, con la finalidad de conocer el manejo de la contabilidad de la empresa.
- Identificar la satisfacción del cliente, mediante la aplicación de encuestas a clientes potenciales de la empresa, para determinar el nivel del servicio prestado.

1.3 VARIABLES

- Plan estratégico
- Manuales de procedimientos
- Normativa interna

- Estructura organizacional
- Sistema informático e información contable
- Satisfacción del cliente

1.4 INDICADORES DIAGNÓSTICAS

1.4.1 Plan estratégico

- Misión
- Visión
- Objetivos estratégicos
- Valores institucionales
- Principios institucionales

1.4.2 Manuales de procedimientos

- Manual administrativo
- Manual financiero
- Manual contable

1.4.3 Normativa interna

- Políticas
- Estatutos
- Reglamento interno
- Código de ética
- Plan de contingencia
- Ley de vigilancia y seguridad privada
- Ley de armas, municiones, explosivos y accesorios
- Normas de reclutamiento y Selección de personal

1.4.4 Estructura organizacional

- Organigrama funcional
- Organigrama estructural

1.4.5 Sistema informático e información contable

- Software contable
- Políticas contables
- Plan de cuentas
- Estados financieros
- Índices financieros
- Análisis vertical u horizontal
- Fuentes de financiamiento

1.4.6 Satisfacción del cliente

- Atención del cliente
- Tecnología avanzada
- Capacitaciones
- Servicio por profesionales
- Elementos de seguridad
- Tiempo de reacción emergencias
- Material de comunicación
- Amabilidad
- Eficiencia y eficacia
- Buzón de sugerencia

1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Tabla N° 1
Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	TÉCNICAS	POBLACIÓN
Identificar si la empresa cuenta con un plan estratégico	Plan estratégico	Misión Visión Objetivos estratégicos Valores institucionales Principios institucionales	Primaria	Entrevista N° 1: P1. Entrevista N° 2: P1. Encuesta N° 1: P1 Observación directa	Gerente Contador Empleados
Verificar si cada departamento cuenta con manuales de procedimientos	Manual de procedimientos	Manual administrativo Manual financiero Manual contable	Primaria	Entrevista N° 1: P2, P5. Entrevista N°2: P2 Encuesta N°1: P3, P4, P5.	Gerente Contador Empleados

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	TÉCNICAS	POBLACIÓN
<p>Determinar si cuentan con una normativa interna y externa aplicable a la empresa</p>	<p>Normativa interna aplicable</p>	<p>Políticas Estatutos Reglamento interno Código de ética Plan de contingencia Ley de vigilancia y seguridad privada Ley de armas, municiones, explosivos y accesorios Normas de reclutamiento y Selección de personal</p>	<p>Primaria</p>	<p>Entrevista N° 1: P3. Encuesta N°1: P6 Observación directa</p>	<p>Gerente Empleados</p>

OBJETIVO	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	TÉCNICAS	OBSERVACIÓN
Determinar la estructura organizacional y administrativa con que funciona la empresa.	Estructura organizacional	Organigrama funcional Organigrama estructural	Primaria	Entrevista N°1: P4 Encuesta N°1: P7 Observación directa	Gerente Empleados
Determinar la existencia de un sistema informático e información financiera y contable de la empresa	Sistema informático e información contable	Software contable Políticas contables Plan de cuentas Estados financieros Índices financieros Análisis vertical u horizontal Fuentes de financiamiento	Primaria	Entrevista N°1: P8, P9, P10. Entrevista N°2: P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11. Observación directa	Gerente Contador

OBJETIVO	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	TÉCNICAS	POBLACIÓN
Identificar la satisfacción del cliente por el servicio prestado.	Satisfacción del cliente	Atención del cliente Tecnología avanzada Capacitaciones Servicio por profesionales Elementos de seguridad Tiempo de reacción emergencias Material de comunicación Amabilidad Eficiencia y eficacia Buzón de sugerencias	Primaria	Encuesta N° 2: P1 hasta la P10. Encuesta N° 3: P1 Hasta la P10.	Cientes

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

1.6 MECÁNICA OPERATIVA

➤ INFORMACIÓN PRIMARIA

Con la finalidad de obtener información primaria se utilizó una ficha de observación, entrevistas y encuestas que fueron diseñadas en base a las variables e indicadores de la matriz diagnóstica, las mismas que fueron dirigidas al personal administrativo y a los clientes de “COPRISEG” para medir el nivel de satisfacción.

A continuación se detalla cada técnica utilizada:

➤ FICHA DE OBSERVACIÓN

Este instrumento fue aplicado, para tener un conocimiento preliminar de la situación actual de la compañía de seguridad privada “COPRISEG” y de la misma forma tener una idea de los problemas que se desea solucionar.

➤ ENTREVISTA

Para esta investigación fue necesario realizar una entrevista de carácter personal, a dos autoridades administrativas como son: el gerente y el contador, quienes estuvieron dispuestos a prestar su colaboración. Todo esto se realizó con el único propósito de conocer aspectos internos de la entidad, así como también determinar cómo se encuentra, la situación actual en aspectos contables y financieros.

➤ ENCUESTA

Mediante la utilización del sistema estadístico SPSS se diseñó, encuestas que se aplicaron a todos los empleados de la compañía en forma de censo, con la finalidad de conocer el grado de conocimiento que tienen acerca de la información general de la misma. Por otro lado se aplicó una encuesta a los clientes de monitoreo electrónico y vigilancia física de “COPRISEG” de acuerdo a una muestra calculada, con el propósito de conocer la satisfacción por el servicio prestado, la cual tuvo una acogida aceptable y una colaboración responsable.

1.7 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

1.7.1 EMPLEADOS

Tabla N° 2

Empleados

N°	DEPARTAMENTO	# PERSONAS
1	Gerente	1
2	Contabilidad	1
3	Área de Talento Humano	1
4	Operaciones	3
5	Comercialización	2
6	Compras	1
TOTAL		9

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación campo (2016)

En la presente investigación de campo se aplicó un censo, a los empleados de la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG”, ya que su población es pequeña.

1.7.2 CLIENTES

Tabla N° 3

Clientes

N°	SECTOR	# PERSONAS
1	Seguridad electrónica	600
2	Vigilancia física	20
TOTAL		620

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación campo (2016)

En la presente investigación se aplicó una muestra a los clientes de monitoreo electrónico de “COPRISEG”, ya que su población es significativa.

Se aplicó un censo, a los clientes de vigilancia física, ya que su población es pequeña.

Términos

N= Población

n= muestra

Z= Nivel de confianza

e= Desviación estandar

= Varianza

Fórmula

()

Procedimiento _____

()

Total de encuestas aplicadas a clientes de monitoreo electrónico es de 234.

Total de encuestas aplicadas a clientes de vigilancia física es de 20.

1.8 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1.8.1 APLICACIÓN DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

Mediante la observación directa, se pudo conocer el estado de la infraestructura usada, el espacio físico, el clima laboral, el comportamiento con los clientes, así como también la falta de visibilidad de una misión y visión, y algunos aspectos más con respecto a las normas, leyes y reglamento con los que cuenta la compañía.

1.8.2 ENTREVISTA N°1.- DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG”

Objetivo: La presente entrevista tiene como objetivo principal, conocer el grado de conocimiento en aspectos administrativos y contables.

Entrevistado: Tnt. Darwin Ortega (Gerente General).

Tiempo de entrevista: 15: 35pm a 15:50pm

1. ¿La compañía cuenta con una misión, visión, valores, principios y objetivos institucionales y cómo fue el proceso de su implementación y como se da conocer a los empleados dentro de la empresa?

RESPUESTA 1.-

La compañía si cuenta con un plan estratégico su implementación fue a través de “la contratación de profesionales en las ramas de lo que es la ISO que son normas de calidad como las BASC, SGCS” (15’:47”) estas normas están relacionadas con el trato del personal y asuntos de drogas, se da a conocer a los empleados a través de manuales de procedimientos el momento de ingresar a trabajar y a través de capacitaciones para que se puedan defender en caso de una evaluación.

ANÁLISIS 1.-

La compañía al contar con un plan estratégico, muestra cuáles son sus metas y objetivos a alcanzar y tienen idea de una proyección de crecimiento a futuro. Pero no se encuentra visible para los empleados y clientes en las instalaciones donde son atendidos.

2. ¿Con que normativa cuenta la compañía y cómo fue su proceso de implementación?

RESPUESTA 2.-

Si cuenta con normativa interna de acuerdo a las exigencias en ley de compañías y todo esto también se lo ha realizado a través de profesionales y lo tienen como una política interna.

ANÁLISIS 2.-

Al contar con una normativa interna, la compañía se encuentra legalmente constituida y respalda, en caso de realizarse controles internos por parte de un ente regulador acerca de la situación actual. Además la compañía cuenta con certificaciones que le hace acreedora de gran prestigio como empresa de seguridad privada.

3. ¿La compañía cuenta con un organigrama estructural que detalle los niveles de autoridad, la posición y las funciones del personal; se realiza capacitaciones para un buen funcionamiento de las actividades y con qué frecuencia se las realiza?

RESPUESTA 3.-

La compañía si cuenta con organigrama estructural donde especifica los departamentos que tienen y sus cargos.

ANÁLISIS 3.-

La compañía cuenta con un organigrama estructural, que ayuda a que se conozcan cuáles son los puestos de trabajo e identificar quienes son sus jefes inmediatos, pero no se encuentra visible para los empleados, ellos conocen la existencia de este instrumento ya que se les dio a conocer por medio de su contrato.

4. ¿Considera usted que un manual de procedimientos facilitara a la organización para un buen desempeño en el área de trabajo?

RESPUESTA 4.-

El gerente supo manifestar que si es importante un manual de procedimientos ya que “es el éxito de una empresa” (15´:51”) cada empleado conoce de sus funciones en caso de evaluación.

ANÁLISIS 4.-

Un manual de procedimientos ayudará a que los empleados, puedan desenvolverse de mejor manera en cada uno de sus puestos de trabajo.

5. ¿Cuenta la compañía con alguna estrategia de comercialización y marketing que le permita expandirse en el mercado?

RESPUESTA 5.-

Si tienen una estrategia de “comercialización a través de la prensa, televisión, hojas volantes, trípticos” (15’:54”) mediante estos medios se da a conocer los productos y servicios así como también se da a conocer las facilidades de pago.

ANÁLISIS 5.-

Contar con una buena estrategia de comercialización y marketing ayudara a la compañía a darse a conocer a nivel nacional con la finalidad de captar la atención de posibles clientes en los servicios que prestan; y de la misma manera tener un puesto o reconocimiento a nivel nacional e internacional, y así mantenerse, como líderes en la prestación de servicios de seguridad privada.

6. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento del personal?

RESPUESTA 6.-

La compañía tiene una “lista de requisitos que exige el ministerio del interior, luego los candidatos preparan sus carpetas ingresan a revisión, recursos humanos revisa la carpeta a fondo con una investigación minuciosa de los candidatos, luego se aprueban las carpetas, se realiza un examen psicológico, se capacita después de un mes de ser contratado” (15’: 56”)

ANÁLISIS 6.-

El proceso de reclutamiento que la compañía maneja, tiene un estándar basada en los lineamientos del ministerio del interior; por lo que garantiza un personal de calidad totalmente preparados para actuar en cualquier suceso.

7. ¿La compañía cuenta con un sistema informático; desde cuando se lo implemento cual fue la necesidad de adquirir este sistema?

RESPUESTA 7.-

La compañía si tiene un sistema informático, que fue diseñado por profesionales de “Word Computer”; toda la información, está debidamente respalda en caso de cualquier incidente; este sistema fue incorporado al inicio de sus actividades y su mantenimiento es periódicamente.

ANÁLISIS 7.-

Al contar con un sistema informático proporciona que la información sea presentada de forma clara y oportuna, este sistema facilitará al contador en la presentación de los estados financieros para que sean más confiables y seguros al momento de entregar a la administración para la toma decisiones.

8. ¿La compañía tiene un plan de cuentas contables y está diseñada de acuerdo a las necesidades de la compañía se encuentra actualizada?

RESPUESTA 8.-

Sí. Tienen un plan de cuentas contables y se encuentra diseñada bajo las necesidades de la compañía con el fin de agilizar las transferencias, así como también facilitar los pagos a proveedores y empleados.

ANÁLISIS 8.-

La existencia de un plan de cuentas contables ayudará a que la estructura de los estados financieros sea más comprensible y fiable para la administración. Por otro lado el gerente sabe de la existencia de este plan de cuentas; pero no tiene bien claro sobre contenido de dicho plan.

9. ¿Con que frecuencia recibe los estados financieros y se realiza reuniones con los socios para analizarlos?

RESPUESTA 9.-

El contador es el encargado del manejo de los estados financieros; y se mantiene al día con la banca y el SRI. Las reuniones se las realizan de forma extraordinaria cuando sea el caso pero usualmente se realiza semestralmente.

ANÁLISIS 9.-

La entrega de estados financieros dentro de la compañía es oportuna ya que cuando se realizan reuniones extraordinarias el contador presenta de forma inmediata la información financiera. Pero usualmente se los recibe semestralmente. Las personas que asisten a las reuniones para el análisis de la información son los de staff.

10. ¿Se les da a conocer los empleados la situación de la compañía; para la toma de decisiones escucha las sugerencias de sus empleados?

RESPUESTA 10.-

Los empleados si conocen el estado de la empresa. Pero para la toma de decisiones no se escucha las sugerencias u opiniones de los empleados; pero en caso que los encargados de cada área traigan comentarios se lo analiza con el equipo de staff para incluirlo en las decisiones.

ANÁLISIS 10.-

Cada uno de los empleados conocen la situación en general de la empresa, en la que trabajan; pero no de la situación financiera especialmente los empleados operativos. Y al momento de tomar una decisión no se toman en cuenta las sugerencias de los empleados salvo que cada jefe de área lleve a las reuniones alguna novedad en general.

11. ¿Cuánto es el estimado de ingresos mensuales; en relación al año anterior ha existido un incremento o una disminución de los ingreso?

RESPUESTA 11.-

El gerente no está al tanto de los ingresos mensuales, recién conoce al momento de la reunión de análisis de estados financieros. Y si ha existido un incremento.

ANÁLISIS 11.-

El gerente no conoce un estimado de los ingresos, ya que manifestó que el no manejaba cifras; por lo que el contador le da conocer al momento de las reuniones.

1.8.3 ENTREVISTA N° 2.- DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG”

Objetivo: La presente entrevista tiene como propósito principal, conocer el grado de conocimiento en los aspectos contables y el manejo de los recursos con los que cuenta la compañía.

Entrevistado: Ing. Mauricio Puerres (Contador general)

Tiempo de entrevista: 16: 16pm a 16:35pm

1. ¿La compañía cuenta con una misión, visión, valores, principios y objetivos institucionales?

RESPUESTA 1.-

La compañía si cuenta con una misión, visión, valores, y objetivos institucionales además “se está implementando un manual de calidad y un manual de procedimientos internos” (16’:17”) y se le dio a conocer a través del contrato y por medio de capacitaciones.

ANÁLISIS 1.-

El contador si conoce de la existencia de un plan estratégico, dentro de la compañía, ya que al momento de prestar sus servicios se le dio a conocer por medio de un manual y de capacitaciones donde se les recuerda cuales son las metas que persigue la compañía.
--

2. ¿La compañía cuenta con manuales de procedimientos para cada uno de los empleados o departamento como se le dio a conocer esta información?

RESPUESTA 2.-

Si cuentan con un manual pero “más es administrativo no financiero; son normas de calidad” (16’: 20”).

ANÁLISIS 2.-

Como ya se mencionó la compañía solo cuenta con un manual administrativo, mas no un financiero y un contable, lo que esto puede significar un mal manejo de las cuentas contables y la información financiera.

3. ¿La empresa tiene establecidas políticas contable?

RESPUESTA 3.-

No. Pero si se conoce el manejo de cada cuenta contable.

ANÁLISIS 3.-

Al no contar con políticas contables puede existir un desvío en la información financiera; ya que no se da un buen tratamiento en cuanto al manejo de ciertas cuentas. Pero el contador si conoce algunas políticas contables que no están establecidas en ningún documento dentro de la compañía.

4. ¿Qué normas contables utiliza para elaborar los estados financieros?

RESPUESTA 4.-

Solo se utilizan NIIFs para la elaboración de los estados financieros.

ANÁLISIS 4.-

Los estados financiero manejados dentro de la compañía se encuentra bajo estándares contables con respecto a la información financiera.

5. ¿La compañía cuenta con un sistema informático; desde cuando se lo implemento cree que este sistema ayuda para un buen manejo de la contabilidad?

RESPUESTA 5.-

Si existe un sistema informático para el área de contabilidad y el sistema se llama TINI y está en funcionamiento desde el año 2008.

ANÁLISIS 5.-

El sistema que utiliza la compañía es de gran ayuda para el contador, ya que le facilita en su trabajo con respecto a las declaraciones, nominas, clasificación de proveedores, etc. Y es un sistema de recuperación de información ya que guarda toda la información que se realiza de forma diaria.

6. ¿El sistema informático que actualmente utiliza, les brinda información confiable y segura?

RESPUESTA 6.-

Si existe confianza en el sistema TINI, ya que a más de ser un sistema contable es un servidor de recuperación de información.

ANÁLISIS 6.-

El sistema que utilizan es confiable y seguro, ya que la información que se presenta al administración es la correcta y oportuna, ya que no ha existido ninguna queja con la presentación de los informes.

7. ¿La compañía tiene un plan de cuentas y está diseñada de acuerdo a las necesidades, se encuentra actualiza?

RESPUESTA 7.-

“Si en el sistema que utilizamos viene integrado un plan de cuentas” (16’: 31”) y se encuentra bajo NIIFs

ANÁLISIS 7.-

La compañía si tiene un plan de cuentas establecido bajo NIIFs y de acuerdo al sistema TINI, por este plan de cuentas no se ha actualizado desde la instalación del sistema.

8. ¿Con que frecuencia se entrega los estados financieros a la administración?

RESPUESTA 8.-

Los estados financieros se entregan de forma anual. “según la obligación del SRI y la superintendencia de compañías se debe presentar anualmente en el mes de Abril, también cuando la administración lo solicite” (16’: 33”)

ANÁLISIS 8.-

Los estados financieros son presentados de forma anual, como lo exige la ley, y también se presenta cuando el gerente lo solicita para cualquier reunión extraordinaria.

9. ¿Qué índices financieros se utiliza para el análisis de la situación financiera de la empresa?

RESPUESTA 9.-

El contador utiliza los índices de solvencia, y de endeudamiento. En el departamento de compras públicas se utiliza el índice de nivel de patrimonio.

ANÁLISIS 9.-

En la compañía utiliza los índices ya mencionados para el análisis de la situación financiera, y de esta forma presentar un reporte claro y conciso para que la admiración tome buenas decisiones.

10. ¿Las obligaciones tributarias se cumplen observando los plazos establecidos?

RESPUESTA 10.-

Todo se encuentra en orden.

ANÁLISIS 10.-

La compañía tiene buenas relaciones con el Servicio de Rentas Internas (SRI) ya que en los últimos tres años no ha existido ninguna sanción o clausura del negocio. Así mismo se encuentra en regla con el IESS.

11. ¿Cuánto es el estimado de ingresos mensuales en este año; ha existido incremento o disminución en los ingresos?

RESPUESTA 11.-

“El estimado es de 200 mil dólares mensual y si ha existido un incremento del 30% comparado con el 2014” (16’: 35”).

ANÁLISIS 11.-

Como podemos observar “COPRISEG” tiene un alto ingreso mensual que percibe por los servicios de monitoreo electrónico a 600 clientes y 20 en vigilancia física. Además por la venta de productos de seguridad como: cámaras, botones de auxilio, cerca eléctrica entre otros.

1.8.4 ENCUESTA N° 1.- DIRIGIDA A EMPLEADOS DE “COPRISEG”

1.8.4.1 DATOS TÉCNICOS

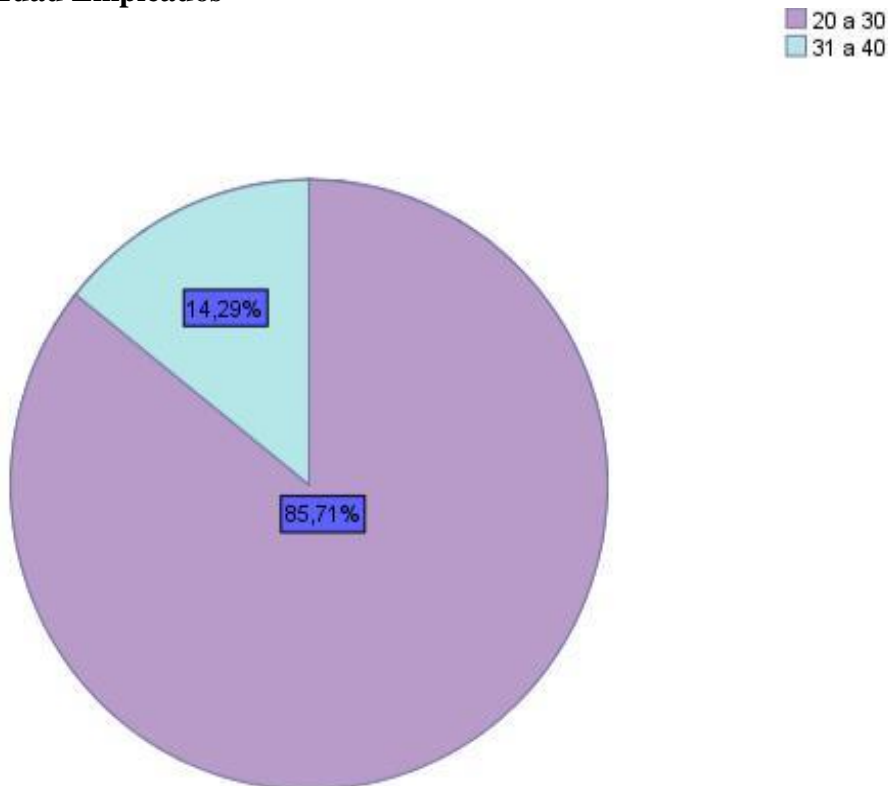
Tabla N° 4
Edad empleados

Variables	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30	6	85,71
31 a 40	1	14,29
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 1
Edad Empleados



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

La compañía “COPRISEG” cuenta con empleados jóvenes y comprometidos a brindar todo lo mejor en sus puesto de trabajo.

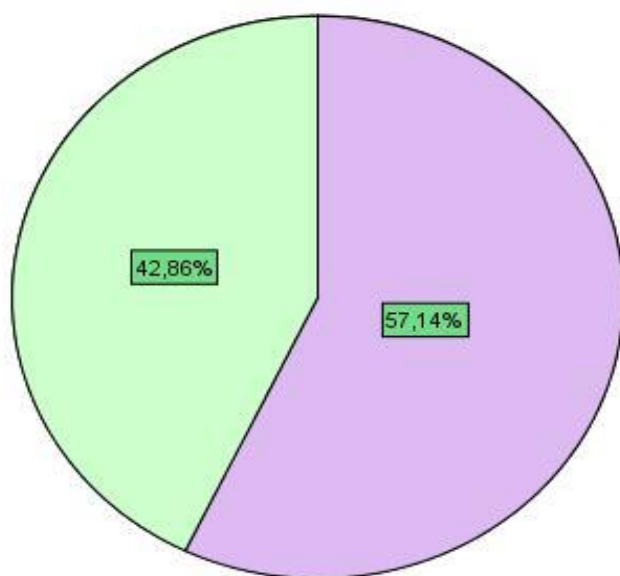
Tabla N° 5
Sexo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	4	57,14
Masculino	3	42,86
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 2
Sexo

■ Femenino
■ Masculino



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

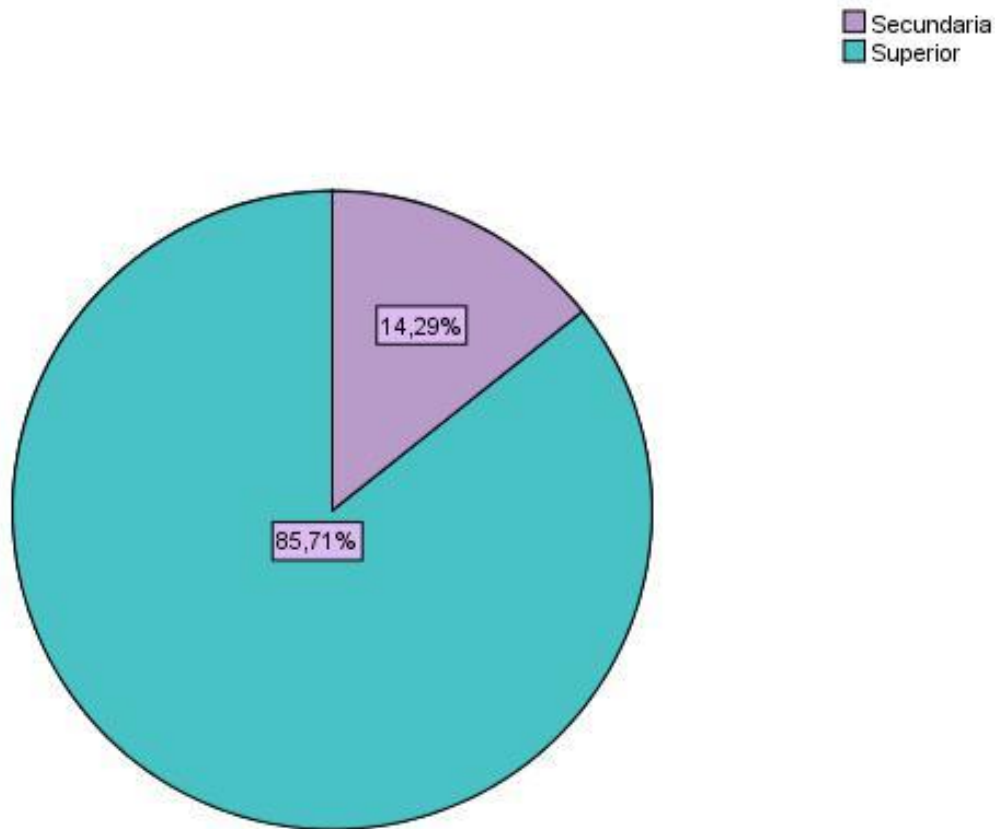
Los resultados obtenidos en la encuesta realizada muestran un porcentaje alto en el género femenino en el área administrativa, y un porcentaje mínimo en el género masculino.

Tabla N° 6
Instrucciones

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	1	14,29
Superior	6	85,71
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 3
Instrucción



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Con esta pregunta se pudo identificar que dentro de la compañía el nivel de educación de los empleados, en su mayoría pertenece al nivel superior, siendo de gran apoyo sus conocimientos en todas las actividades diarias.

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted la existencia de una misión, visión, valores, objetivos institucionales y principios institucionales?

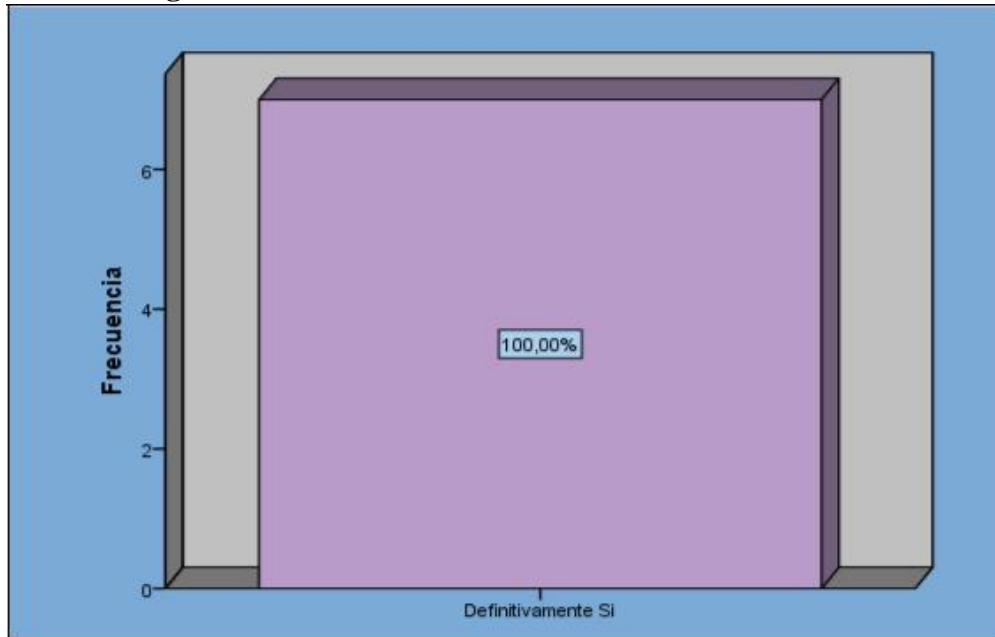
Tabla N° 7
Plan estratégico

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	7	100,0

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 4
Plan estratégico



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De acuerdo a la investigación realizada, se puede evidenciar que la mayoría de los empleados encuestados si conocen la existencia de una plan estratégico dentro de la compañía.

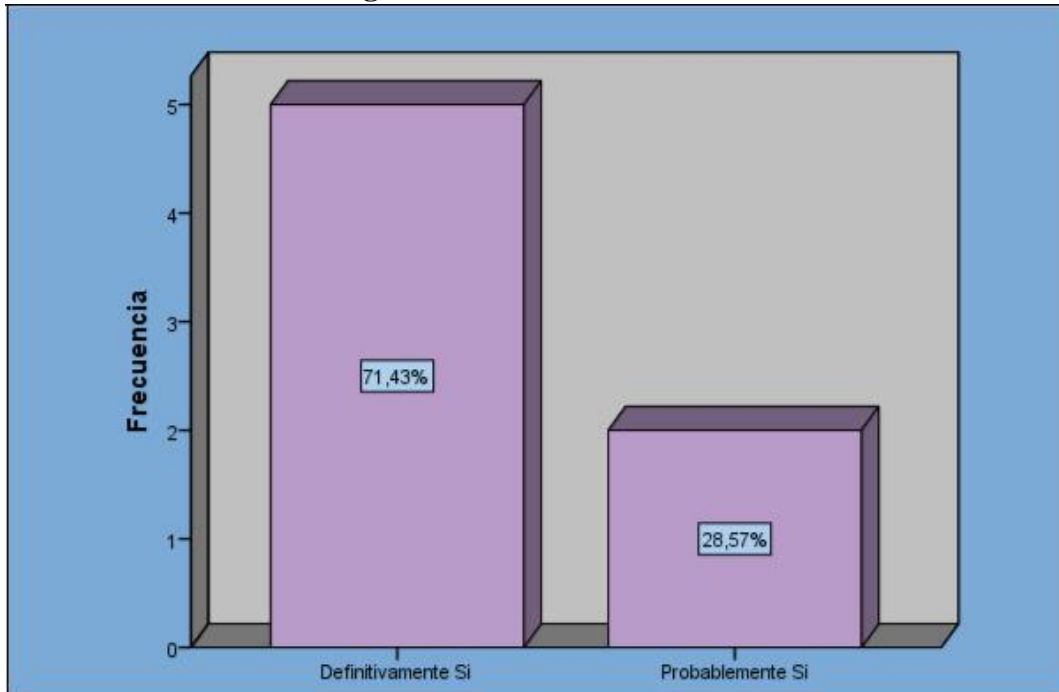
2. ¿La administración ha difundido y ha verificado la comprensión de la misión, visión, valores, objetivos institucionales y principios institucionales?

Tabla N° 8
Conocimiento plan estratégico

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	5	71,43
Probablemente Si	2	28,57
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 5
Conocimiento Plan estratégico



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Con la información recopilada se puede observar que si existe un conocimiento y socialización del plan estratégico brindado por la administración de la compañía.

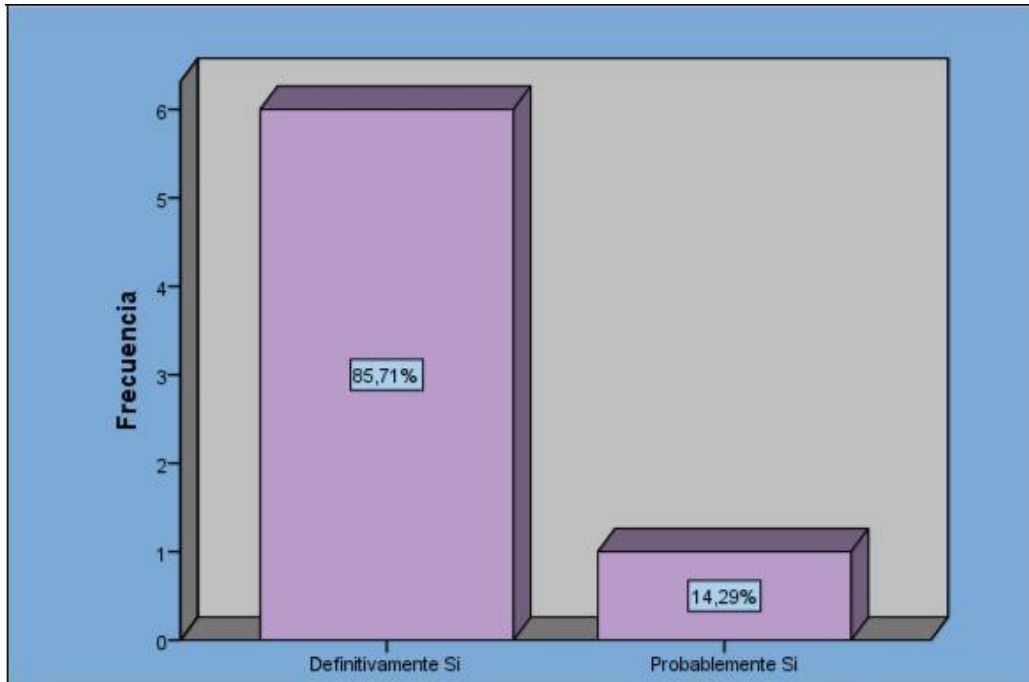
3- ¿Sabe usted si se existe o se ha diseñado un manual de procedimientos en la compañía?

Tabla N° 9
Manual de procedimientos

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	6	85,71
Probablemente Si	1	14,29
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 6
Manual de Procedimientos



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleados, se pudo identificar que si conocen de la existencia de un manual de procedimientos y se lo cumple a cabalidad, a través del buen desempeño diario en cada puesto de trabajo.

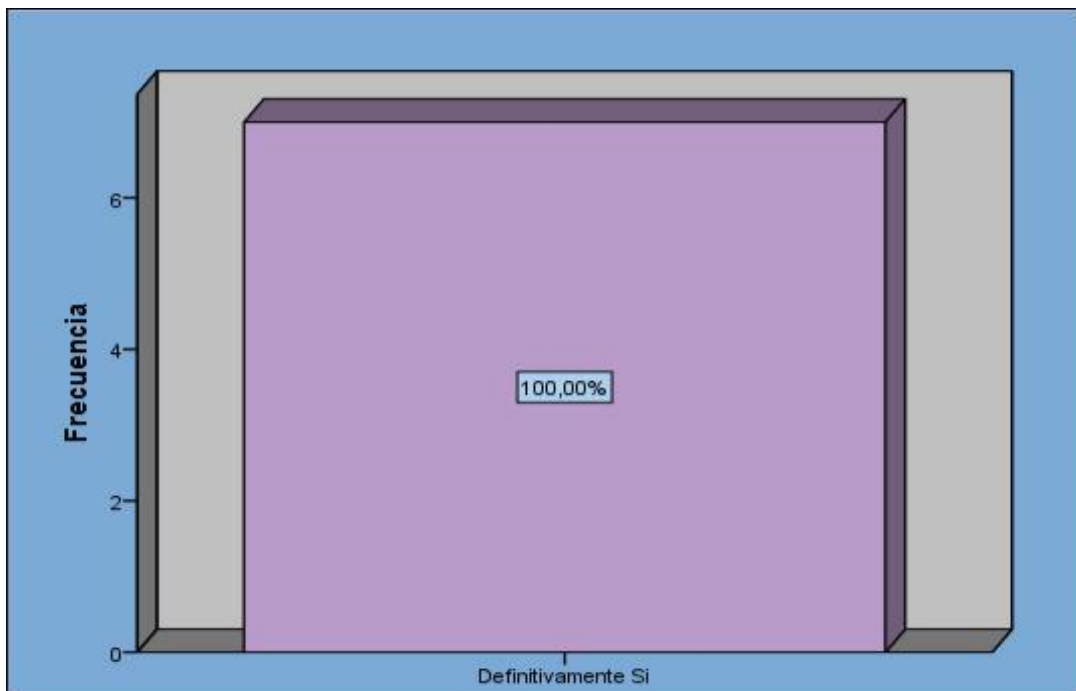
4. ¿Considera que la existencia de una manual de procedimientos aumentaría la productividad dentro de la compañía?

Tabla N° 10
Aumento de Productividad

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	7	100,0

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 7
Aumento de Productividad



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que para los empleados la existencia de un manual de procedimientos es de gran ayuda para un buen desempeño de sus funciones y para aumentar su productividad.

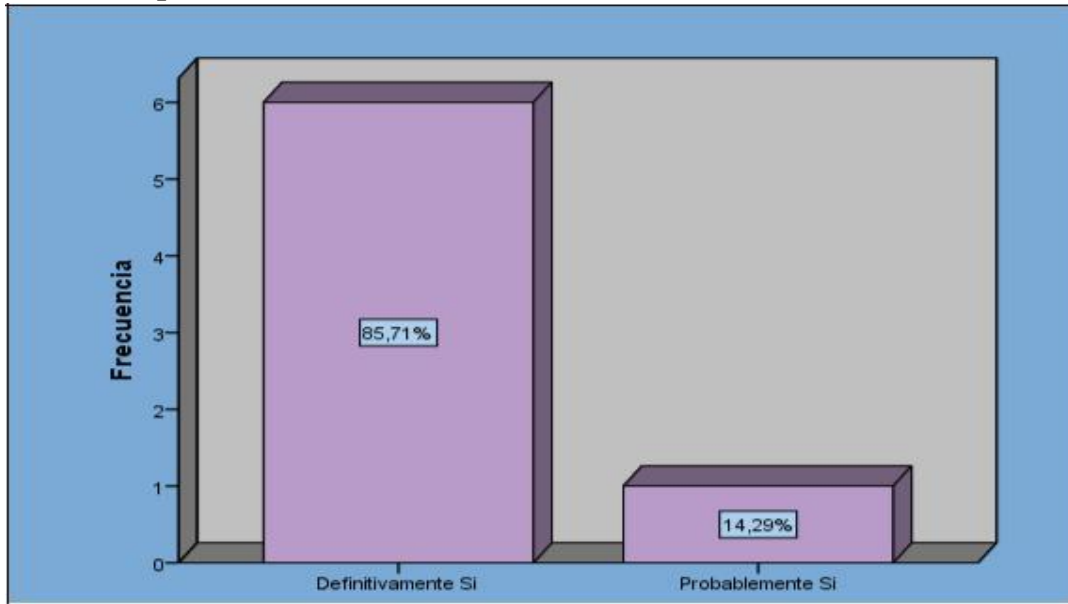
5. ¿Se ha establecido en forma documentada las funciones y procedimientos de cada uno de los puestos de trabajo?

Tabla N° 11
Funciones por escrito

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	6	85,1
Probablemente Si	1	14,29
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 8
Funciones por escrito



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de Campo (2016)

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos se ha determinado que la administración si les entrega un documento a los empleados que en este caso es en el contrato donde se encuentran especificadas las funciones correspondientes para cada uno de los empleados de la compañía, con el fin de que no exista problemas de duplicidad de funciones.

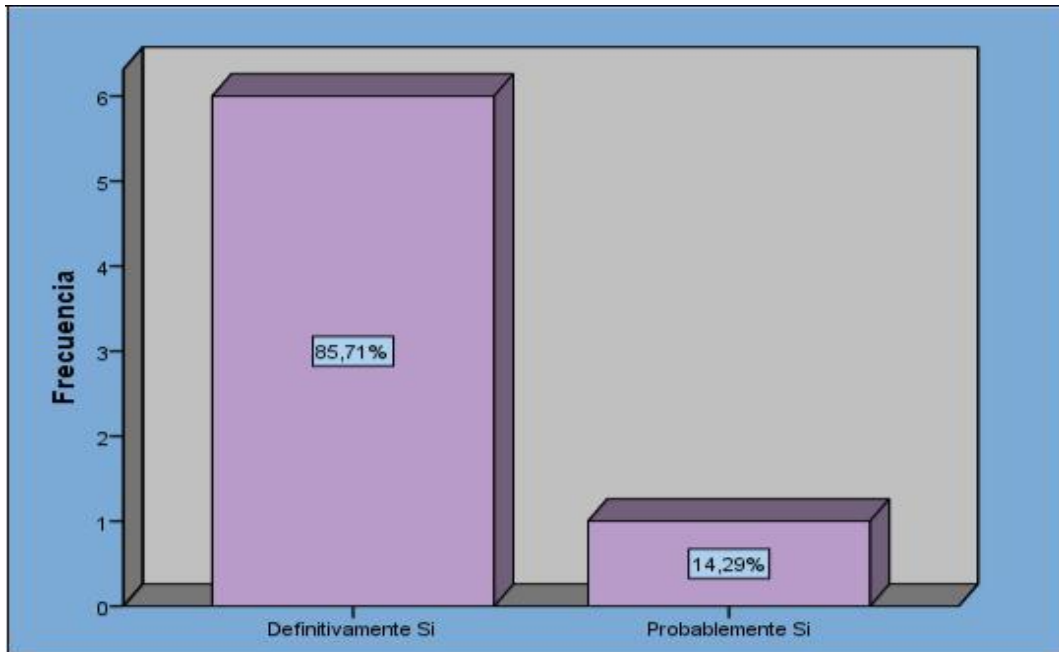
6. ¿Conoce si la compañía dispone de normativa interna como: políticas, código de ética y reglamentos?

Tabla N° 12
Normativa interna

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	6	85,71
Probablemente Si	1	14,29
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 9
Normativa Interna



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Según la información recopilada se puede manifestar que los empleados si conocen de la existencia de una normativa interna como (reglamentos, leyes, política, etc.); pero no saben que normas se aplican fuera de la compañía.

7. ¿La compañía cuenta con un organigrama estructural que detalle los niveles de autoridad, la posición y las funciones del personal?

Tabla N° 13

Organigrama estructural

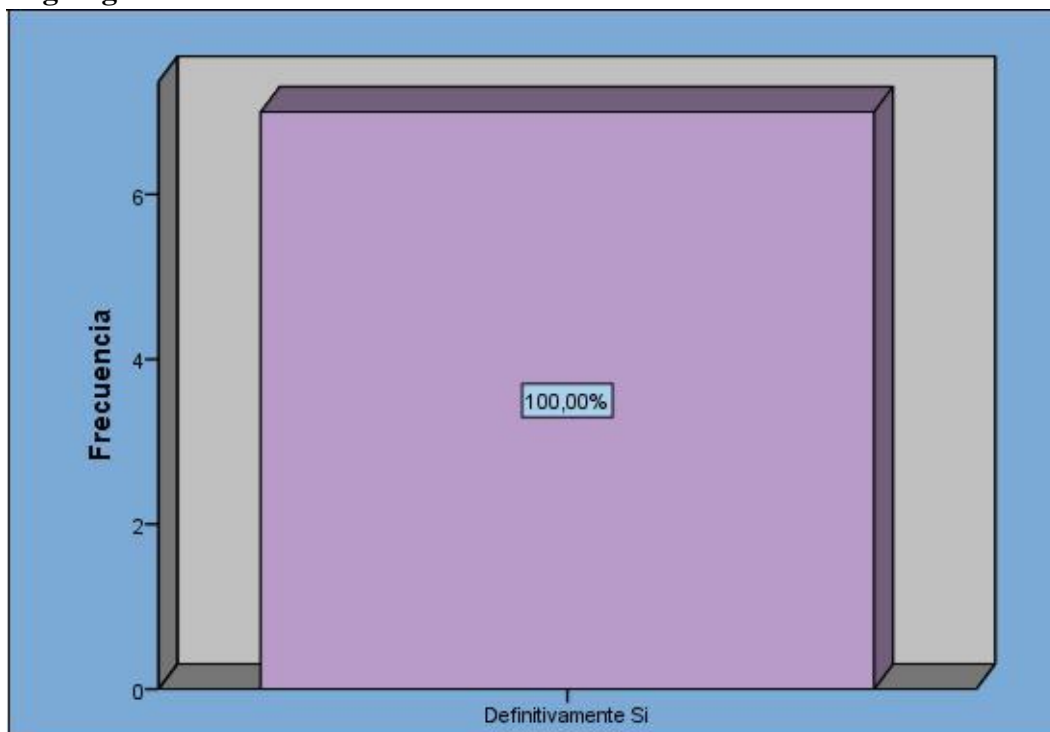
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	7	100,0

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 10

Organigrama Estructural



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Con la información obtenida podemos ver que la compañía si tiene establecido un organigrama estructural; por el cual las empleados se pueden guiar para conocer quién es su jefe inmediato y de esta forma evitarse una desorganización administrativa.

8. ¿Ha recibido capacitaciones para el buen desempeño de sus funciones?

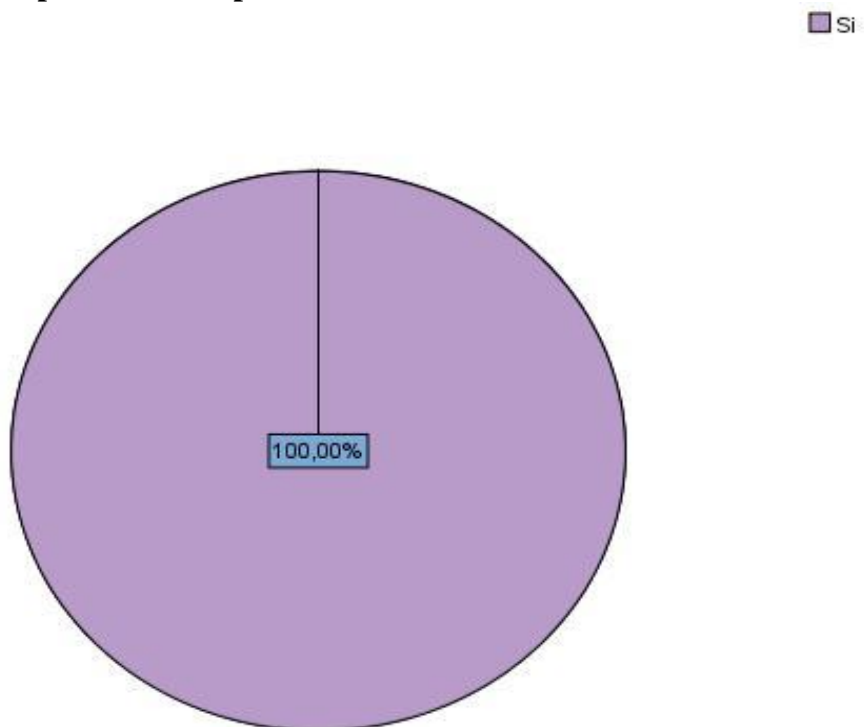
Tabla N° 14
Capacitación Empleados

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100,0

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 11
Capacitación Empleados



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que los empleados si han recibido una capacitación por parte de la administración, con el fin de que se encuentren actualizados a los cambios que suceden en el país.

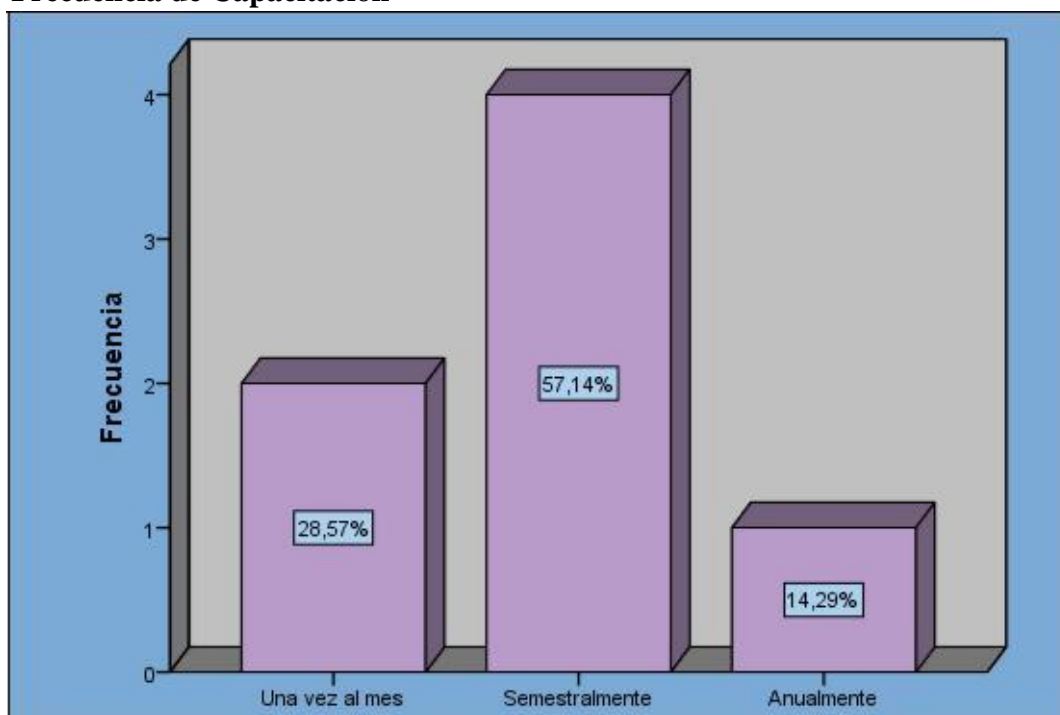
9. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones para el buen desempeño de sus funciones?

Tabla N° 15
Frecuencia de capacitación

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes	2	28,57
Semestralmente	4	57,14
Anualmente	1	14,29
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 12
Frecuencia de Capacitación



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Como se refleja en el gráfico si existen capacitaciones para los empleados y se las realiza una vez al mes, semestralmente y anualmente dependiendo del puesto de trabajo.

10. ¿Las opiniones y sugerencia que usted da, la Gerencia toma en cuenta para la toma de decisiones?

Tabla N° 16
Opinión y sugerencia

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	5	71,43
Probablemente Si	1	14,29
Indeciso	1	14,29
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Gráfico N° 13
Opinión y Sugerencias



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Por lo investigado se puede captar que las opiniones y sugerencias dadas por parte de los empleados si son escuchadas; cuando cada jefe de área los pone en consideración, caso contrario son tomadas muy poco en cuenta a la hora de la toma de decisiones.

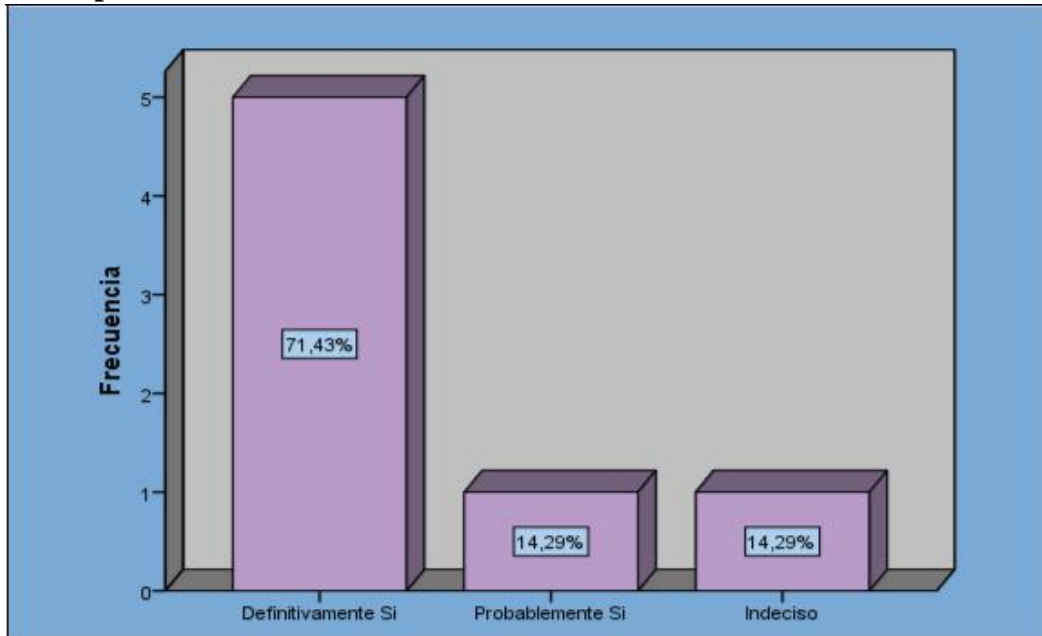
11. ¿Le gustaría que se tome en cuenta sus opiniones al momento de la toma de decisiones importantes dentro de la compañía?

Tabla N° 17
Participación de decisiones

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	5	71,43
Probablemente Si	1	14,29
Indeciso	1	14,29
Total	7	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 14
Participación Decisiones



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo determinar que la mayoría de los empleados si les gustaría ser escuchados por la administración para la toma de decisiones.

1.8.5 ENCUESTA N°2.- DIRIGIDA A CLIENTES MONITOREO ELECTRÓNICO

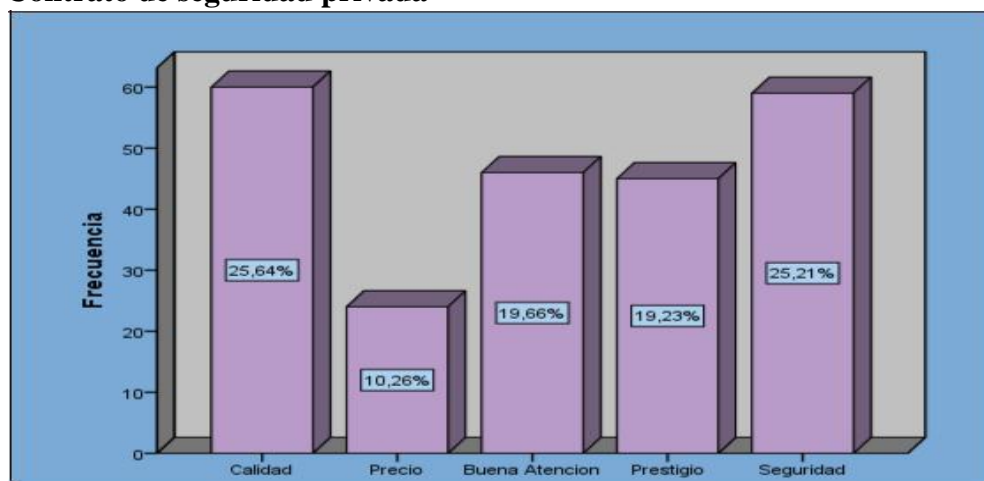
1. ¿Qué toma en cuenta al momento de contratar los servicios de seguridad privada?

Tabla N° 18
Contrato de seguridad privada

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	60	25,64
Precio	24	10,26
Buena Atención	46	19,66
Prestigio	45	19,23
Seguridad	59	25,21
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Grafico N° 15
Contrato de seguridad privada



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De acuerdo a la investigación realizada, se puede observar que los clientes de monitoreo antes de contratar los servicios de seguridad privada toman mucho cuenta la calidad que brinde la compañía de seguridad. Por otro lado también hay que tener en cuenta que hoy día la delincuencia ha crecido, es por tal motivo que los clientes optan por contratar un servicio de seguridad.

2. ¿Cómo califica el servicio de vigilancia y seguridad privada "COPRISEG"?

Tabla N° 19

Calificación de servicios de seguridad privada

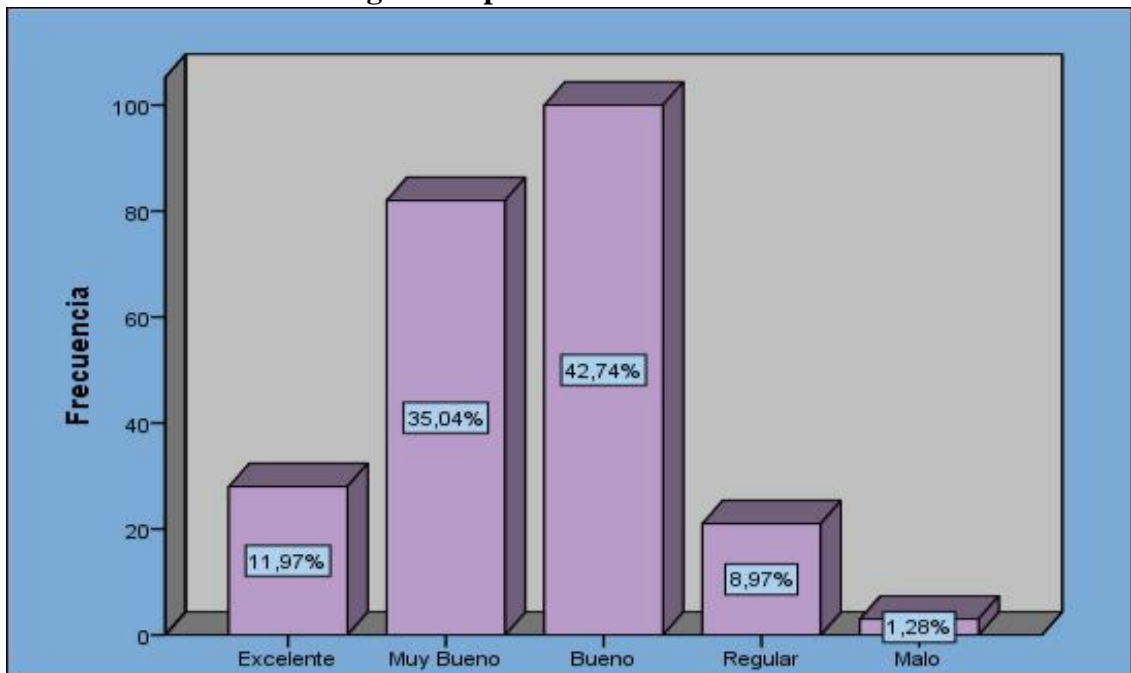
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	28	11,97
Muy Bueno	82	35,04
Bueno	100	42,74
Regular	21	8,97
Malo	3	1,28
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 16

Calificación servicios de seguridad privada



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Con la información recolectada se puede observar, que los servicios y productos que brinda la compañía de seguridad privada “COPRISEG” en su mayoría son buenas ante la opinión de los clientes ya que satisfacen sus necesidades.

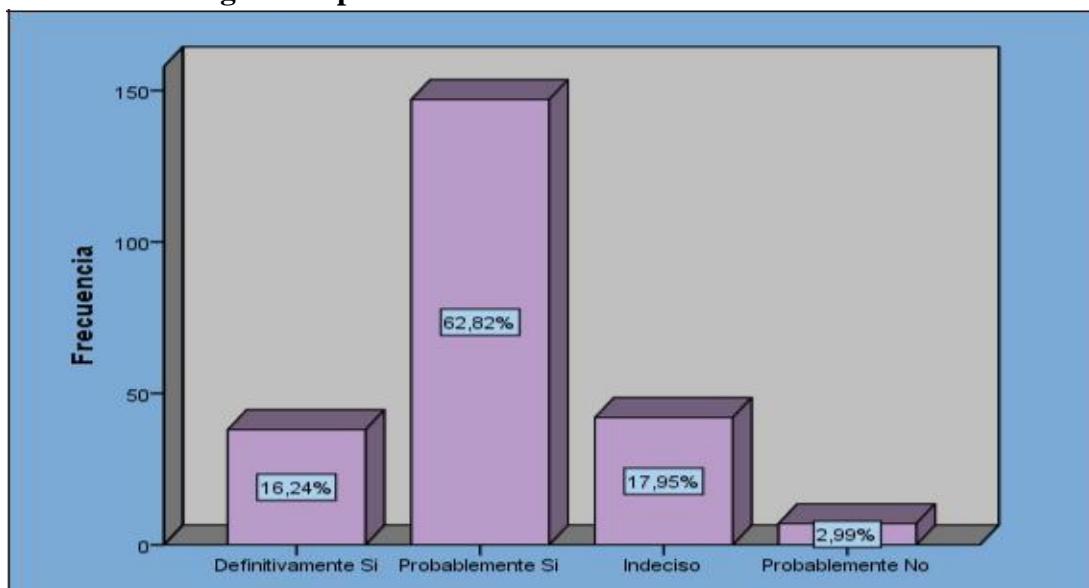
3. ¿Considera que los elementos de seguridad (armas, radios, etc.) y medios tecnológicos brindados por "COPRISEG" son los necesarios para su seguridad?

Tabla N° 20
Elementos de seguridad privada

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	38	16,24
Probablemente Si	147	62,82
Indeciso	42	17,95
Probablemente No	7	2,99
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 17
Elementos de seguridad privada



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De acuerdo a la opinión de los clientes de monitoreo, consideran que los elementos o equipamiento, que utilizan los guardias de seguridad probablemente son los necesarios, ya que ellos solo inspeccionan los negocios u hogares.

4. ¿Cómo califica las competencias, habilidades y cortesía de los guardias de seguridad?

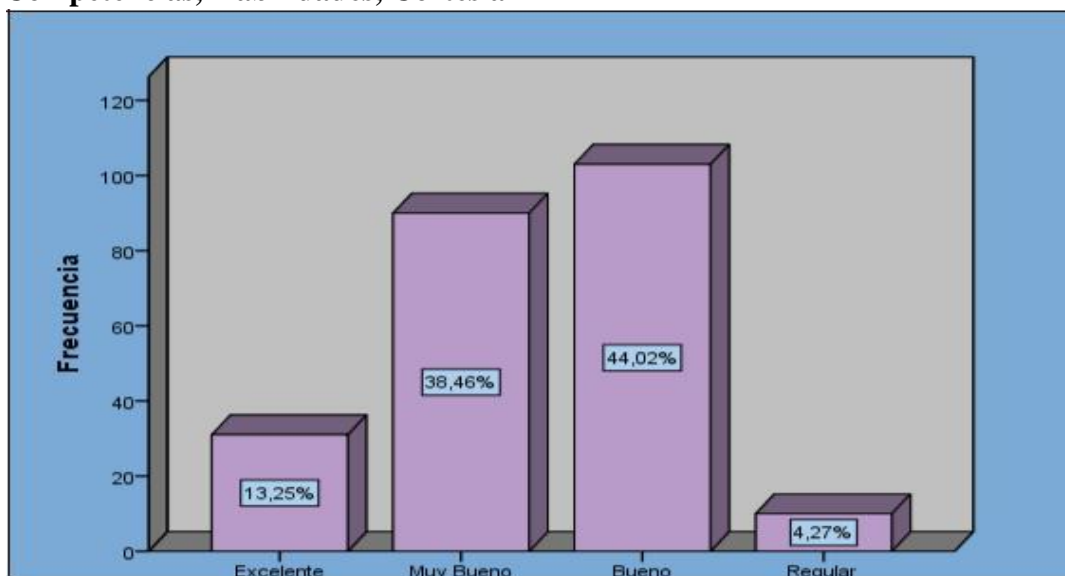
Tabla N° 21
Competencias, habilidades, cortesía

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	31	13,25
Muy Bueno	90	38,46
Bueno	103	44,02
Regular	10	4,27
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 18
Competencias, Habilidades, Cortesía



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

En la encuesta realizada a los clientes de monitoreo, manifestaron que el comportamiento, habilidades y cortesía de los guardias y del personal de “COPRISEG” es buena y oportuna al momento de realizar sus actividades o funciones en la prestación de servicio de seguridad.

5. ¿Cómo califica la atención telefónica brindada por el personal de monitoreo?

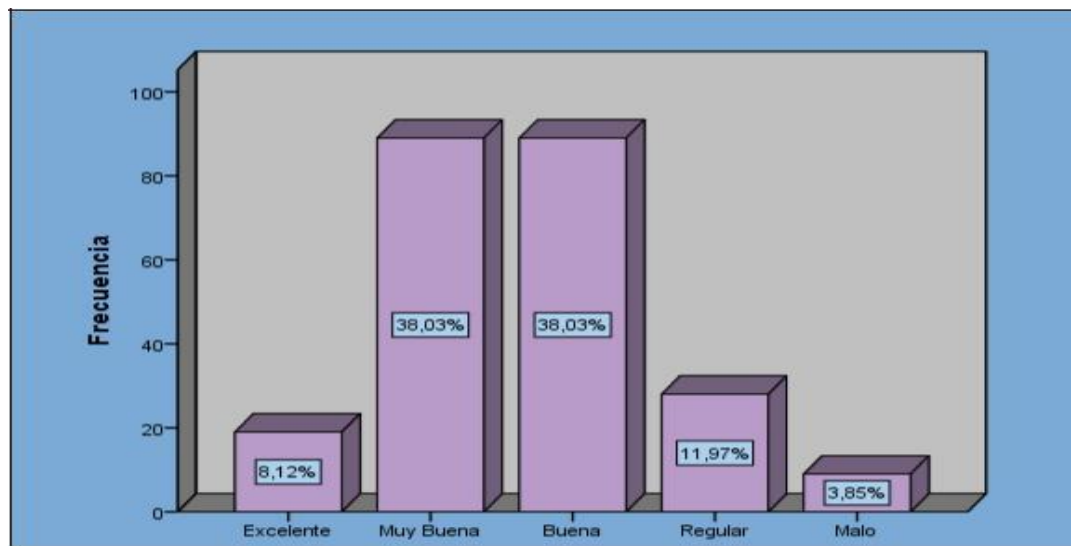
Tabla N° 22
Atención telefónica

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	19	8,12
Muy Buena	89	38,03
Buena	89	38,03
Regular	28	11,97
Malo	9	3,85
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 19
Atención telefónica



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que el servicio de telefonía brindado por el personal de monitoreo se encuentra en un nivel positivo ya que satisfacen las necesidades de los clientes en cualquier momento y por cualquier motivo; pero de igual manera sugieren que la atención sea más amable y de forma más rápida.

6. ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta motorizada a su domicilio o local?

Tabla N° 23

Tiempo de respuesta motorizada

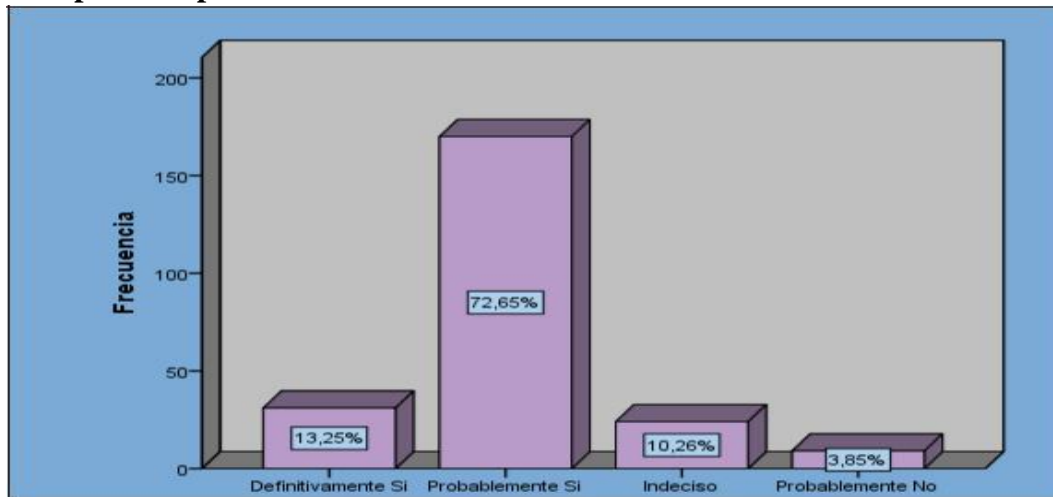
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	31	13,25
Probablemente Si	170	72,65
Indeciso	24	10,26
Probablemente No	9	3,85
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 20

Tiempo de respuesta motorizada



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Por lo investigado se puede determinar que el tiempo de respuesta motorizada por parte de los guardias de seguridad al domicilio o negocio de los clientes es probablemente el más adecuado; ya que se demoran en llegar cuando se presenta alguna novedad o al momento de realizar su patrullaje no se quedan vigilando lo acordado en el contrato; por lo que se necesita que se realice de forma más rápida y de acuerdo a lo establecido en el contrato.

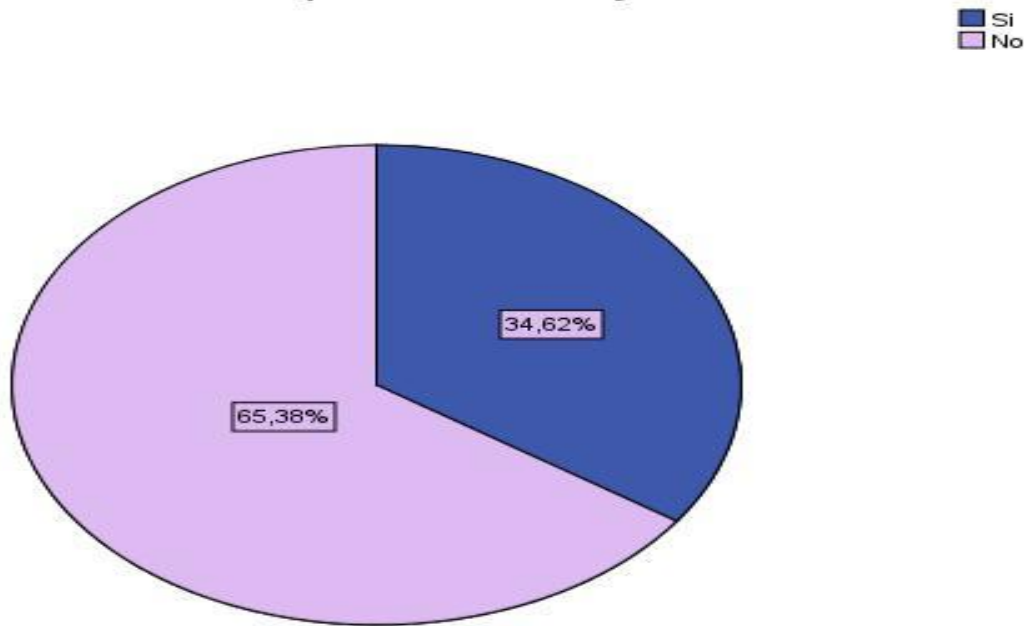
7. ¿Ha recibido una capacitación antes y durante de la instalación y manejo del sistema de seguridad?

Tabla N° 24
Capacitación manejo del sistema

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	81	34,62
No	153	65,38
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 21
Capacitación manejo del sistema



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

La mayoría de los clientes de monitoreo electrónico coinciden que no han recibido alguna capacitación con respecto al manejo del sistema de seguridad instalado en su domicilio o negocio; por otro lado una parte pequeña de clientes manifiestan que si han recibido una capacitación pero solo al momento de la instalación del sistema. Por lo que se puede notar que existe una desigualdad en la capacitación a los clientes.

8. ¿Le gustaría que se realiza una capacitación para el manejo del sistema de seguridad que utiliza?

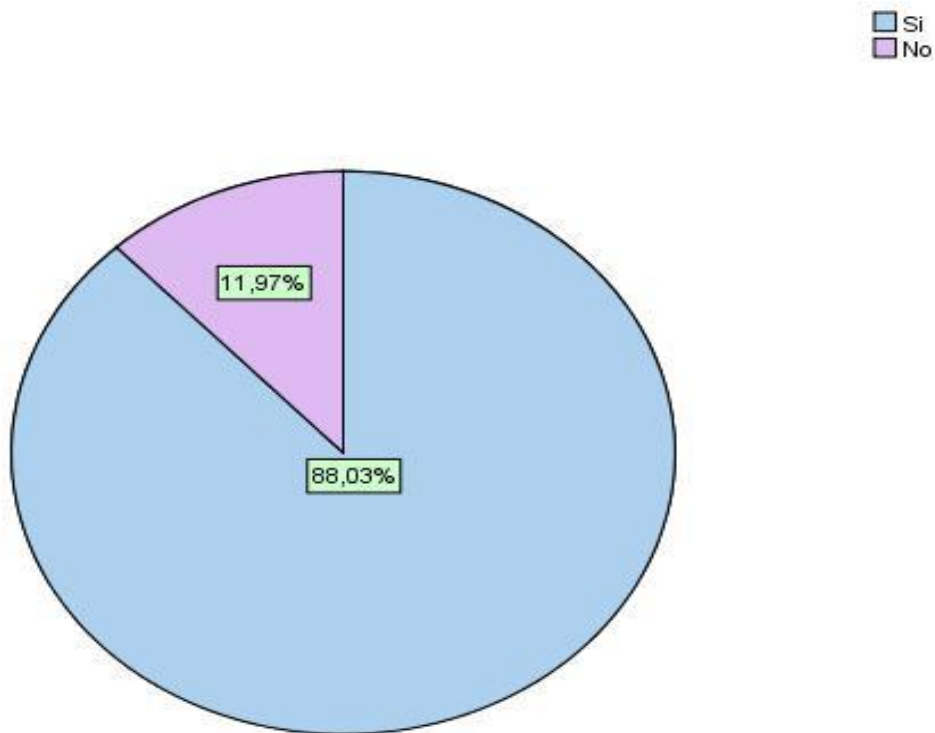
Tabla N° 25
Gustaría capacitación

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	206	88,03
No	28	11,97
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 22
Gustaría Capacitación



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

La respuesta de los clientes acerca de que se realice una capacitación, sobre el manejo del sistema de seguridad fue positiva, ya que consideran necesario tener un conocimiento más extenso sobre seguridad ante cualquier evento o suceso.

9. ¿Con que frecuencia le gustaría recibir una capacitación?

Tabla N° 26

Frecuencia de capacitación

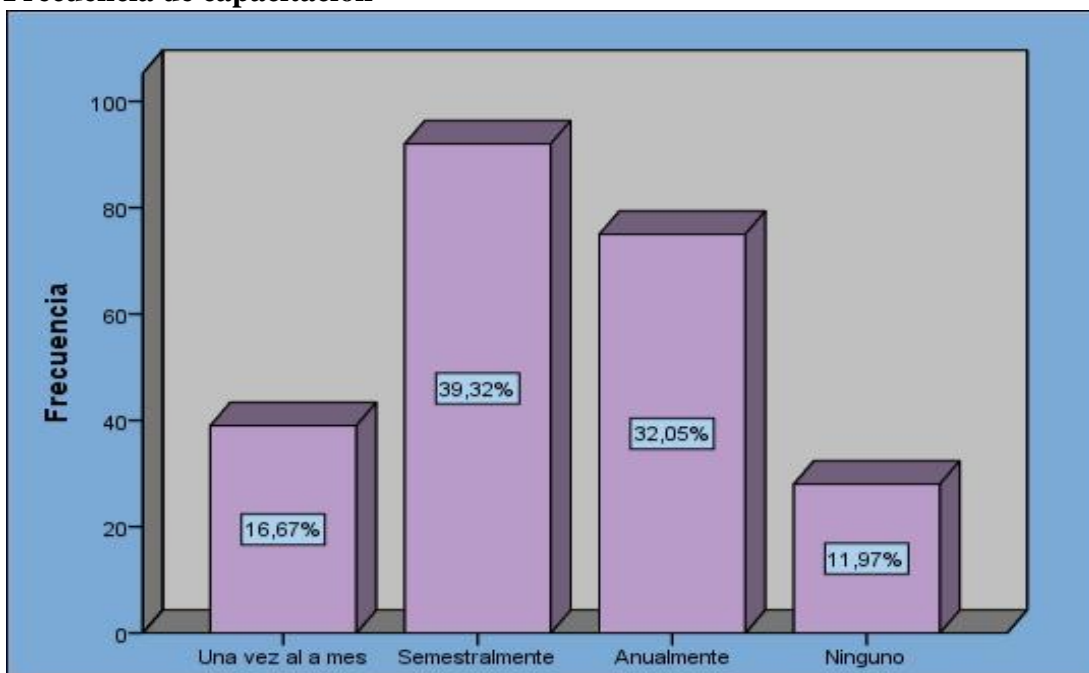
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al a mes	39	16,77
Semestralmente	92	39,32
Anualmente	75	32,05
Ninguno	28	11,97
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 23

Frecuencia de capacitación



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Los clientes de monitoreo consideran más adecuado que las capacitaciones se realicen de forma semestral, con el objetivo de que cada seis meses se actualice la información sobre el uso del sistema de seguridad instalado.

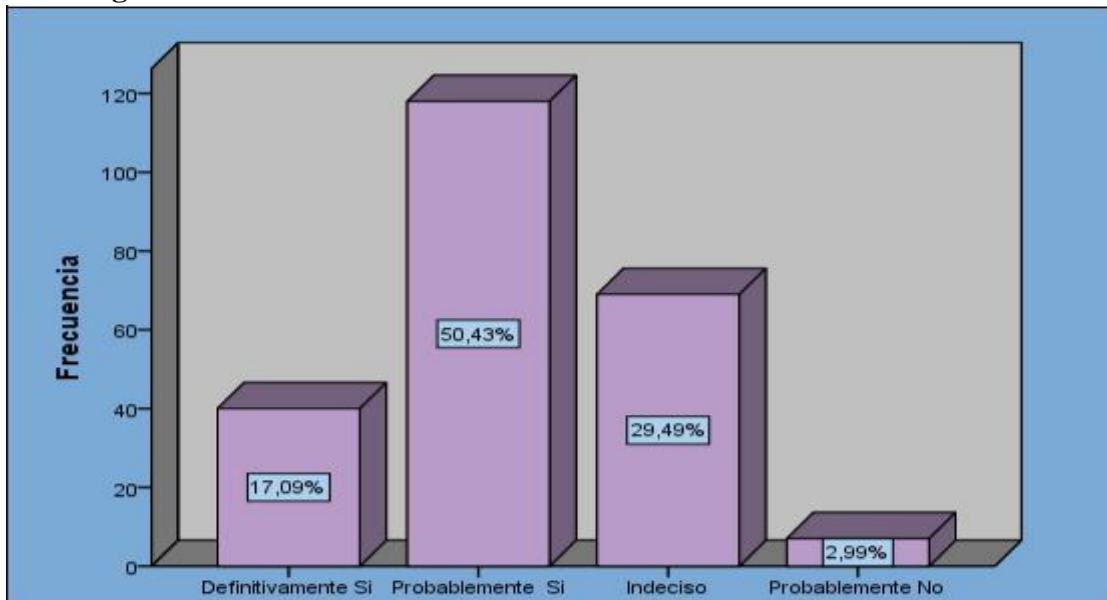
10. ¿Considera que la tecnología que utiliza "COPRISEG" para el monitoreo electrónico de su hogar o negocio es avanzada?

Tabla N° 27
Tecnología avanzada

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	40	17,09
Probablemente Si	118	50,43
Indeciso	69	29,49
Probablemente No	7	2,99
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 24
Tecnología Avanzada



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los clientes consideran que la tecnología, que utiliza "COPRISEG" para el monitoreo electrónico de su domicilio o negocio, es probablemente la más adecuada y de punta, ya que en sus mayoría desconocen qué tipo de tecnología utilizan para su seguridad.

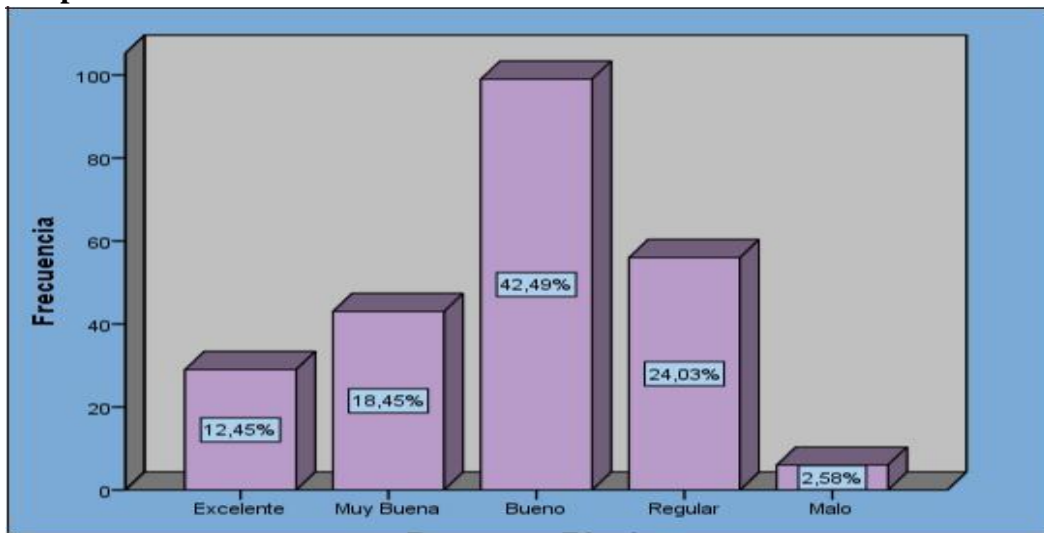
11. ¿Cuándo existe algún daño en el sistema de seguridad la respuesta técnica es?

Tabla N° 28
Respuesta técnica

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	29	12,39
Muy Buena	43	18,38
Buena	100	42,74
Regular	56	23,93
Malo	6	2,56
Total	234	100,00

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 25
Respuesta Técnica



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De acuerdo a la investigación realizada, se pudo identificar que la respuesta técnica que brinda el personal de monitoreo electrónico hacia sus clientes, es bueno; pero también consideran que debería ser más rápida ya que cuando existe algún daño en el sistema de seguridad o en las cámaras de vigilancia, tienen que realizar hasta 2 o 3 llamadas para ser atendidos.

1.8.6 ENCUESTA N° 3.- DIRIGIDA A CLIENTES DE VIGILANCIA FÍSICA

1. ¿Qué toma en cuenta al momento de contratar los servicios de seguridad privada?

Tabla N° 29

Contratar servicio de seguridad privada

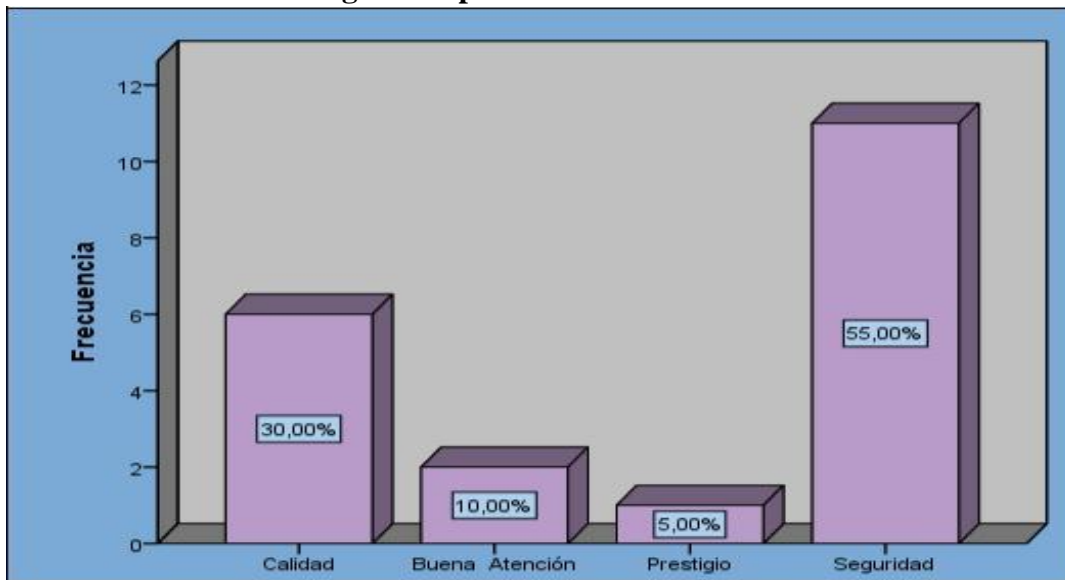
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	6	30,0
Buena Atención	2	10,0
Prestigio	1	5,0
Seguridad	11	55,0
Total	20	100,0

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 26

Contratar servicios de seguridad privada



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De acuerdo a la investigación realizada, se puede observar que los clientes de vigilancia física contratan un servicio, pensando primero en la seguridad de su negocio y personal; por otro lado también consideran importante la calidad de los servicios que ofrece la compañía de seguridad.

2. ¿Cómo califica el servicio de vigilancia y seguridad privada "COPRISEG"?

Tabla N° 30

Califica servicios de seguridad privada

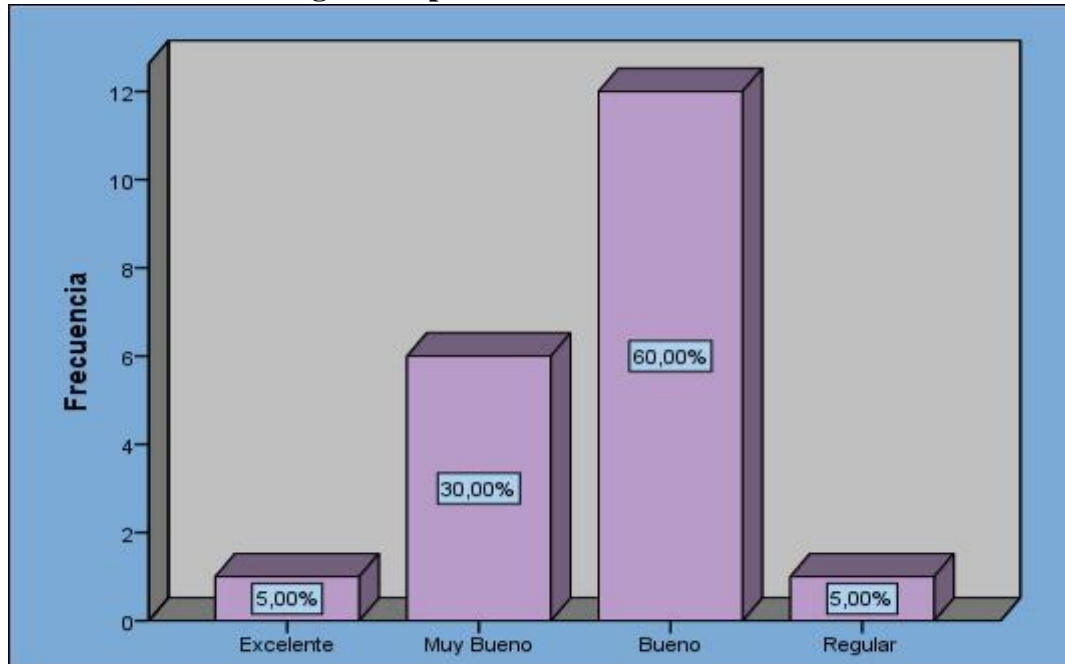
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	5,0
Muy Bueno	6	30,0
Bueno	12	60,0
Regular	1	5,0
Total	20	100,0

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 27

Califica servicios de seguridad privada



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Con la información recolectada se pudo determinar, que los servicios de seguridad física que brinda la compañía de seguridad privada "COPRISEG" son buenos ante la opinión de los clientes ya que satisfacen sus necesidades.

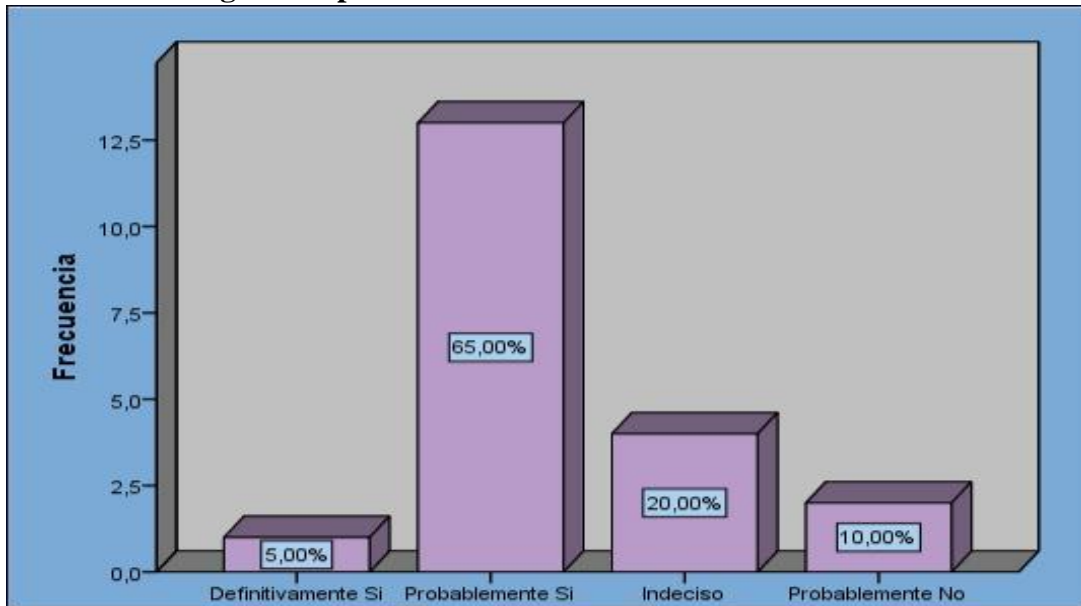
3. ¿Considera que el equipamiento (armas, radios y medios tecnológicos) que cuenta el personal de vigilancia son los necesarios para su seguridad?

Tabla N° 31
Elementos de seguridad privada

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	1	5,0
Probablemente Si	13	65,0
Indeciso	4	20,0
Probablemente No	2	10,0
Total	20	100,0

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 28
Elementos de seguridad privada



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo conocer, que los clientes de seguridad física consideran que el guardia de seguridad probablemente se encuentran equipados, ya que no tienen los elementos necesarios en caso de cualquier evento dentro del negocio.

4. ¿Cómo califica las competencias, habilidades y cortesía de los guardias de seguridad?

Tabla N° 32

Competencias, habilidades, cortesía

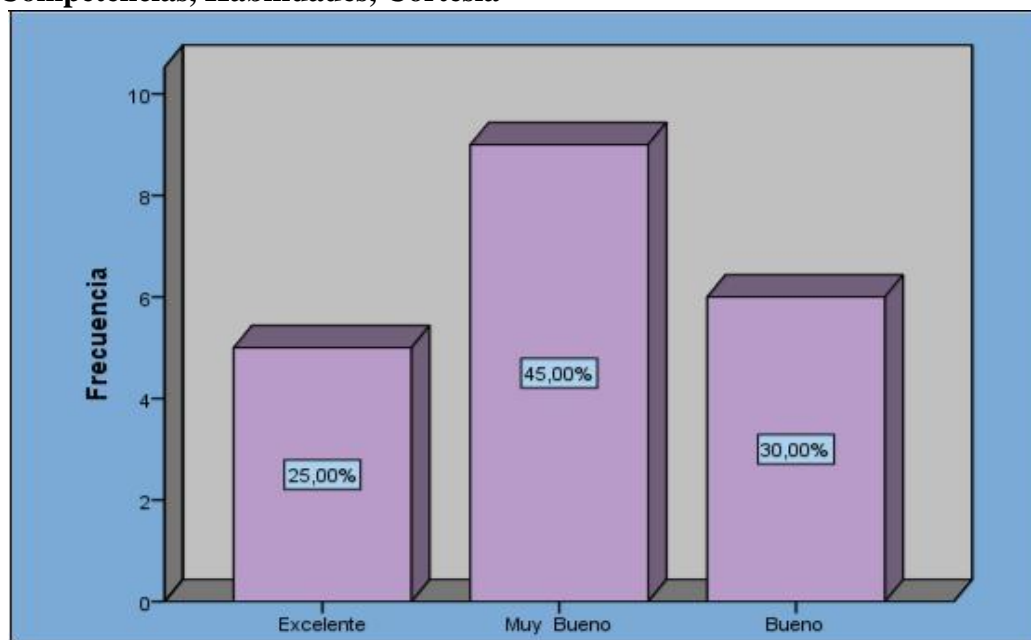
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	25,0
Muy Bueno	9	45,0
Bueno	6	30,0
Total	20	100,0

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 29

Competencias, Habilidades, Cortesía



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

En la encuesta realizada se pudo identificar que el comportamiento, habilidades y cortesía de los guardias de seguridad hacia los funcionarios y clientes dentro su negocio es, muy bueno, así mismo esto ayuda que exista una seguridad en las actividades que se realizan.

5. ¿Se ha realizado simulacros dentro de la empresa?

Tabla N° 33

Simulacros dentro de la empresa

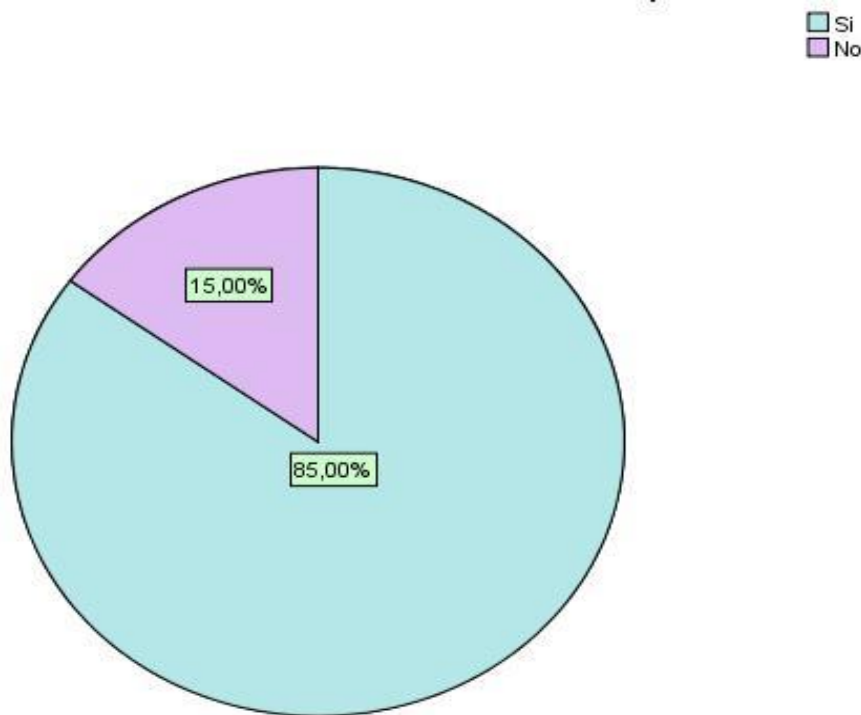
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	85,0
No	3	15,0
Total	20	100,0

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 30

Simulacros dentro de la empresa



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que si se realizan simulacros de emergencia dentro de los negocios, con el fin de observar como es el comportamiento del guardia, empleados y del personal de vigilancia física antes cualquier evento inesperado.

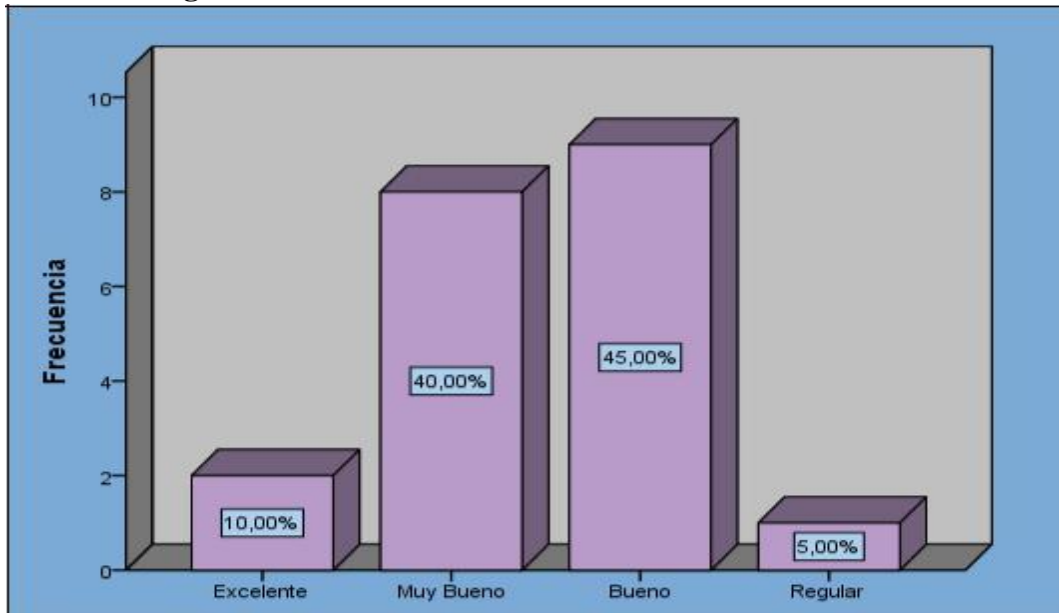
6. ¿Cómo califica la reacción del guardia ante un posible evento o novedad dentro de su negocio?

Tabla N° 34
Reacción del Guardia

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	10,0
Muy Bueno	8	40,0
Bueno	10	50,0
Total	20	100,0

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 31
Reacción del guardia



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Los clientes de seguridad física supieron manifestar que la reacción de los guardias de seguridad en un simulacro de emergencia es buena, ya que tienen una capacitación, donde se les indica cómo deberían comportarse en caso de un evento de delincuencia inesperado.

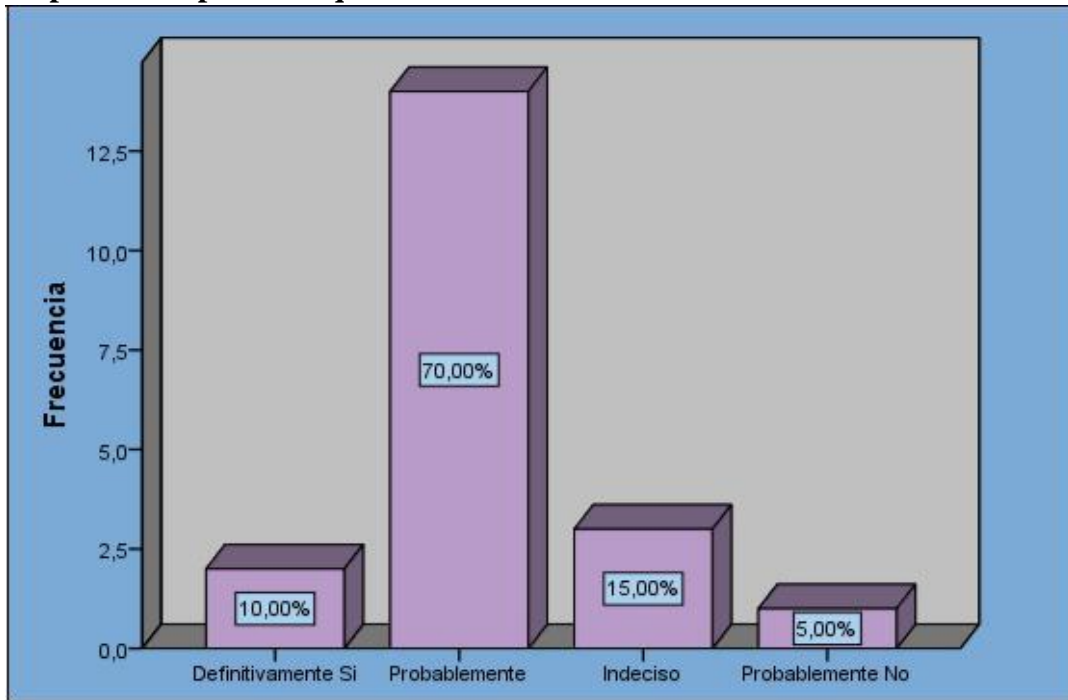
7. ¿Considera que el guardia de seguridad se encuentra capacitado para cualquier evento novedad dentro de su negocio?

Tabla N° 35
Capacitación para cualquier evento

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	2	10,0
Probablemente	14	70,0
Indeciso	3	15,0
Probablemente No	1	5,0
Total	20	100,0

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 32
Capacitación para cualquier evento



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el guardia de seguridad, probablemente si se encuentra capacitado para cualquier evento, ya que en simulacros realizados sabe desenvolverse de forma oportuna.

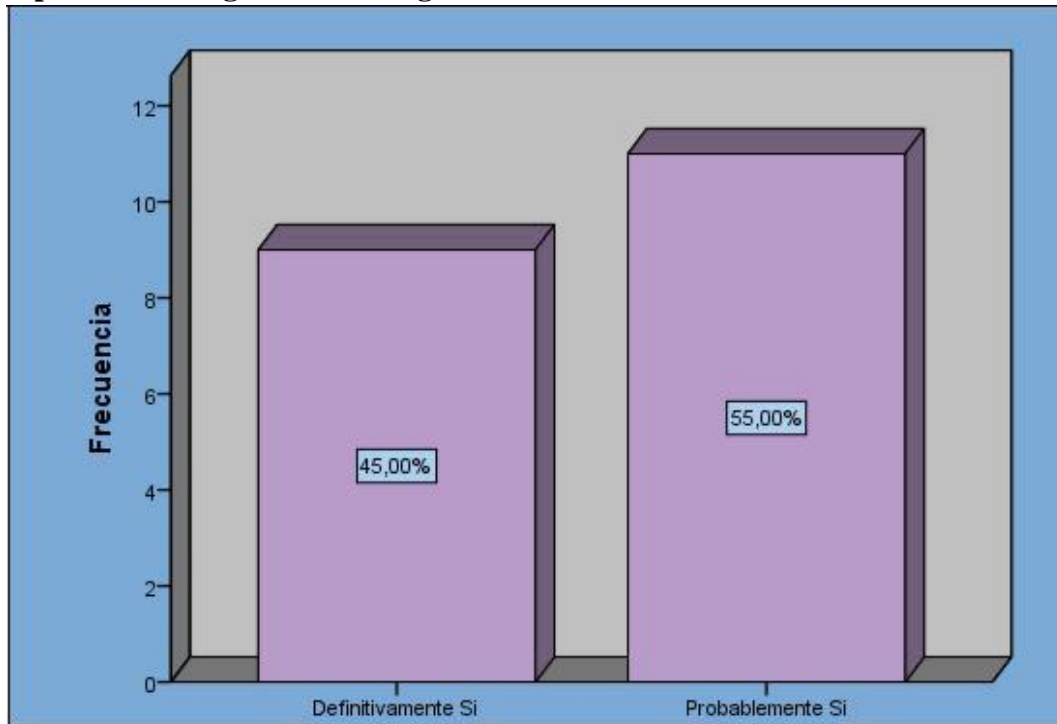
8. ¿Considera que es necesario capacitar al guardia de seguridad?

Tabla N° 36
Capacitación de guardias de seguridad

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente Si	9	45,0
Probablemente Si	11	55,0
Total	20	100,0

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 33
Capacitación de guardias de seguridad



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Los clientes de vigilancia física consideran que si es necesario capacitar a los guardias, en el manejo de armas, evacuación y reacción a una emergencia; ya que bajo su responsabilidad se encuentra la seguridad y estabilidad de las personas y clientes de un negocio determinado.

9. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta en el servicio que utiliza?

Tabla N° 37

Tiempo de respuesta

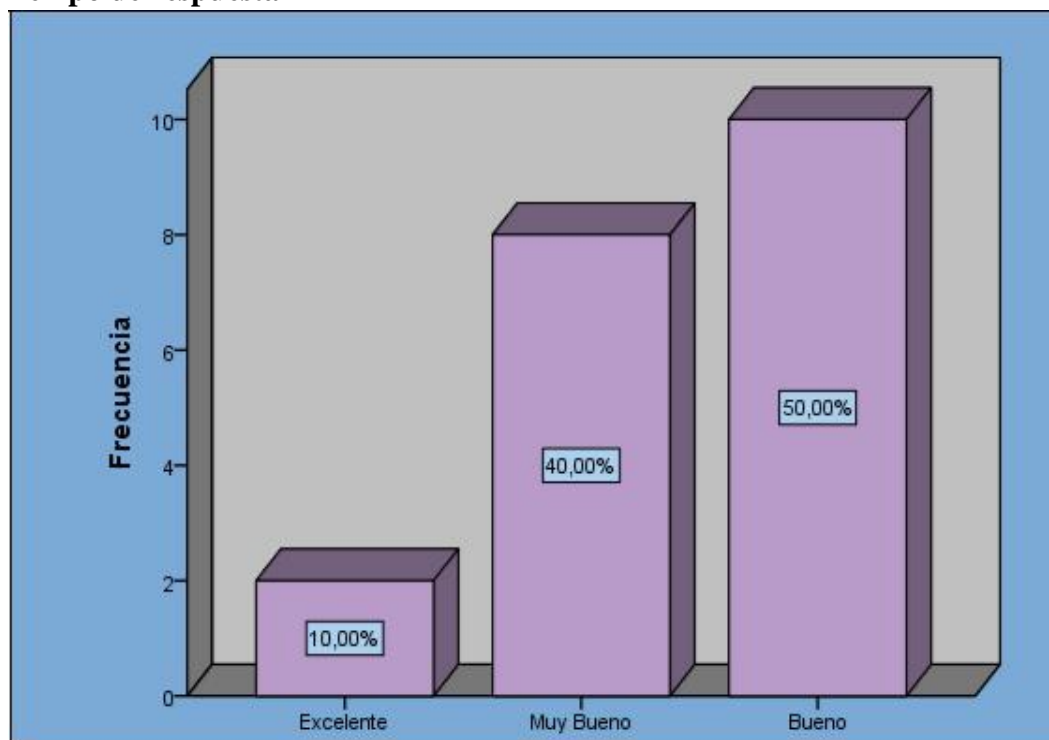
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	10,0
Muy Bueno	8	40,0
Bueno	10	50,0
Total	20	100,0

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Grafico N° 34

Tiempo de respuesta



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Por lo investigado se puede determinar que el tiempo de respuesta por parte del personal de vigilancia física, es bueno y adecuado; ya que cuando existe alguna emergencia es atendida de forma inmediata y eficiente.

10. ¿Recomendaría Ud. los servicios a otras personas, instituciones y empresas?

Tabla N° 38

Recomendaría los servicios de seguridad privada

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100,0

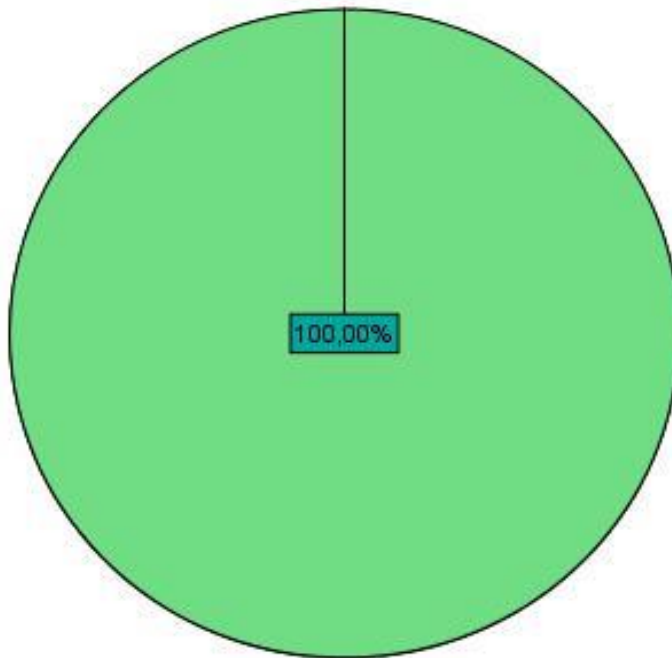
Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Gráfico N° 35

Recomendaría los servicios de seguridad privada

■ Si



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

ANÁLISIS

Los clientes de vigilancia física si recomendarían los servicios de seguridad privada “COPRISEG” ya que los servicios recibidos en seguridad física, satisface todas las necesidades que demandan las pequeñas y grandes empresa de la ciudad de Ibarra.

1.9 DIAGNÓSTICO F.O.D.A.

1.9.1 MATRIZ F.O.D.A.

Tabla N° 39

Matriz F.O.D.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Infraestructura propia.	D1. Falta de visibilidad de misión y visión.
F2. Existencia de un plan estratégico.	D2. Inexistencia de un manual financiero.
F3. Socialización de estructura organizacional.	D3. Inexistencia de un manual contable.
F4. Capital propio.	D4. Falta de políticas contables.
F5. Certificaciones (Normas de calidad, ISO, BASC, SGCS).	D5. Empleados inestable (operativo).
F6. Personal comprometido y eficiente.	D6. Plan de cuentas desactualizado.
F7. Capacitaciones al personal administrativo y operativo.	D7. Desconocimiento de números, cifra e ingresos mensuales. (Gerente).
F8. Experiencia y conocimiento en aspectos militares (capacitaciones guardias).	D8. Falta de comunicación en la toma de decisiones (empleados).
F9. Adecuado sistema informático (servidor de respaldo).	D9. Desigualdad en capacitaciones.
F10. Reportes financieros oportunos.	D10. Falta de comunicación con clientes (capacitaciones).
F11. Estrategias de comercialización y marketing.	D11. Falta de servicio técnico.
F12. Variación de productos y servicios a ofrecer a clientes.	
F13. Reclutamiento del personal bajo normas del ministerio del interior.	
F14. Leyes fiscales en orden (SRI-IESS)	
F15. Incremento de ingresos.	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Crecimiento del índice poblacional.	A1. Incremento de competencia desleal.
O2. Apertura de sucursales a nivel nacional	A2. Competidor G4S mayor experiencia.
O3. Fidelidad de los clientes.	A3. Normatividad (Ley de superintendencia de compañías).
O4. Incremento de delincuencia.	A4. Inestabilidad depolíticas económicas.
O5. Contracción de compras públicas.	A5. Pérdida de clientes (contratos).
	A6. Crisis de la economía del país.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

1.9.2 CRUCES ESTRATÉGICOS

1.9.3 FORTALEZAS-OPORTUNIDADES

- **F11-O2.-** Al contar con buenas estrategias de comercialización y marketing, la compañía de seguridad privada ha logrado dar a conocer los servicios y productos que ofrece y así abrir varias sucursales a nivel nacional.
- **F12-O3.-** COPRISEG ofrece una variedad de productos y servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes y de esta forma ganarse la fidelidad en cuanto a la contratación de seguridad privada.
- **F15-O1.-** El crecimiento del índice poblacional, ha permitido que la compañía de seguridad privada aproveche esta oportunidad para ofrecer sus servicios a familias y empresas en la ciudad de Ibarra.

1.9.4 FORTALEZAS-AMENAZAS

- **F5-A1.-** Uno de los grandes problemas que tiene COPRISEG es la existencia y el incremento de la competencia desleal, ya que ellos prestan servicios similares de seguridad, pero no cuentan con las certificaciones necesarias y pertinentes para la prestación de un buen servicio hacia la sociedad.
- **F15-A2.-** La compañía de seguridad G4S es una entidad que tiene gran experiencia en seguridad privada por lo que tiene más tiempo en el mercado; pero esto no significa que COPRISEG tenga menos experiencia en la prestación de seguridad privada hacia sus clientes; pero si es un inconveniente ya que la existencia de otras compañías hace que sus ingresos sean inestables.
- **F12-A5** Una de las ventajas que tiene la compañía es que cuenta con una variedad de productos y servicios para cubrir las necesidades de sus clientes; por lo que se evita que se busque otras opciones al momento de contratar un servicio.

1.9.5 DEBILIDADES- OPORTUNIDADES

- **D10-O3.-** Al no existir una buena comunicación con los clientes a través de capacitaciones en el manejo del sistema que utilizan; podría existir una inconformidad y esto afectaría a la fidelidad de los clientes.
- **D5-O2.-** La apertura de sucursales es una buena ventaja que tiene la compañía; pero esto también puede significar una desventaja para la estabilidad de los empleados; ya que se trabaja a través de contratos, y puede existir un incremento o disminución en la contratación de estos servicios.
- **D9-O5.-** Al ser una compañía de monitoreo y vigilancia debe mantener capacitado a todo su personal, sin existir preferencias, ya que tienen que estar al tanto de todos los cambios tecnológicos, sociales y económicos.

1.9.6 DEBILIDADES-AMENAZAS

- **D10-A1.-** La falta de comunicación con los clientes acerca del manejo del sistema de seguridad, puede hacer que la competencia desleal aproveche esa debilidad para ofrecer los servicios de seguridad a los clientes de COPRISEG.
- **D5-A5.-** COPRISEG trabaja bajo contratos; por lo que no garantiza una estabilidad laboral para el personal operativo que serían los guardias de seguridad, es por tal motivo que deben esforzarse por brindar un buen servicio.
- **D11-A6.-** La crisis económica que atraviesa el país, hace que la compañía recorte gastos como es la contratación de servicios técnicos, pero si descuida estos también podría significar una amenaza para la compañía ya que los clientes no se sentirán satisfechos cuando exista un daño en el sistema

1.10 CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

Al finalizar la investigación de campo que se realizó en la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” en la cual se aplicaron las diferentes técnicas e instrumentos de investigación, además del análisis realizado con la matriz F.O.D.A, se pudo visualizar con mayor claridad el problema diagnóstico que está afectando actualmente a la compañía en su funcionamiento, detallados a continuación:

En la entrevista realizada al contador de la compañía supo manifestar que no existe ningún manual de procedimientos financiero y contable; lo que se convierte en un limitante para un adecuado manejo de los recursos. Así mismo manifestó que tienen un plan de cuentas que vino integrado en el sistema TINÍ que fue instalado hace varios años atrás por que actualmente tienen un plan de cuentas desactualizado. Además no cuentan con un documento donde se exprese las políticas contables para el manejo de las cuentas; tan solo el contador las conoce de forma empírica.

La entrevista realizada al gerente indicó que la compañía trabaja bajo contratos; aún a pesar de que tiene una clientela excelente, no se debe dejar de lado que un día pueden cancelar o disminuir los contratos; por lo que es esto significaría una inestabilidad laboral para el personal operativo (guardias).

En la entrevista con el gerente se conoció que no son escuchadas las opiniones que los empleados del nivel medio aportan para la toma de decisiones; pero si son atendidas todas las observaciones que cada jefe de cada departamento presenta a las reuniones. Por otro lado en la encuesta aplicada a los empleados indicaron que es de suma importancia ser escuchados para la toma de decisiones.

Con la información obtenida en las encuesta aplicadas a los empleados acerca de que si la administración difunde y verifica la comprensión de la misión, visión y organigrama estructural el 71% indicaron que si existe un control; pero el 28% dijeron que probablemente no existe seguimiento alguno ya que no es visible por ningún lado de las instalaciones este tipo de información tan solo se dio a conocer al momento de firmar el contrato.

El 72% de los clientes de monitoreo electrónico consideran que el tiempo de respuesta motorizada al domicilio o negocio es probablemente el más adecuado; pero y el 10% y 3% indican que la respuesta motorizada es mala y regular respectivamente, ya que se demoran al llegar cuando existe algún evento inesperado o cuando se toca el botón de pánico.

La compañía no tiene una buena comunicación con sus clientes ya que, de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los clientes de monitoreo electrónico el 65% indicaron que no se ha realizado ninguna capacitación acerca del manejo del sistema de seguridad que fue instalado. Por otro lado el 35% manifestaron que sí tuvieron una capacitación previa a la instalación del sistema de seguridad. Además cuando existe algún daño en el sistema de seguridad el 42% de los clientes indicaron que la respuesta técnica es buena; pero también el 23% y el 2% indicaron que la respuesta técnica es regular o mala ya que la compañía cuenta solo con un técnico de mantenimiento a nivel provincial por lo que provoca una demora en la atención.

En la encuesta realizada a clientes de vigilancia física el 65% considera que el equipamiento con el que cuenta el guardia de seguridad es probablemente el necesario, así mismo el 20% y el 10% indican que el equipamiento no es el indicado ya que no cuentan con los elementos necesarios para la seguridad de las personas que contratan este servicio.

Una de las fortalezas con la que cuenta la compañía es que tiene mucho conocimiento en aspectos militares y de seguridad hacia las personas, ya que el gerente perteneció al servicio de las Fuerzas Armadas del Ecuador; pero el gerente no tiene conocimiento con respecto a los movimientos financieros que se realizan dentro de la compañía; solo se le informa cuando se realiza reuniones de análisis.

En la entrevista al contador se conoció que a lo referente a obligaciones tributarias y pagos a al IESS no existe ninguna novedad, por lo que esto les da mucho prestigio y calidad al momento de prestar sus servicios. Así mismo el departamento de contabilidad cuenta con un sistema informático que le brinda información segura y

confiable de las transacciones que se realiza día a día, a más de eso tiene un servidor que guarda toda la información como respaldo a cualquier incidente.

El gerente dio a conocer que la compañía se encuentra bien constituida y además cuenta con los principales estándares de calidad como son las normas ISO, SGCS, BASC que son las normas y certificaciones que garantizan un servicio de calidad en la seguridad de sus trabajadores y clientes.

El diagnóstico realizado determina por lo tanto que es de suma importancia la elaboración de un **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**.

CAPÍTULO II

2.- MARCO TEÓRICO

Dentro del marco teórico se expone términos y conceptos que se verán en el transcurso de la presente investigación.

2.1 SEGURIDAD PRIVADA

Como menciona Mora (2013) seguridad privada es:

La seguridad privada nació por disposición administrativa dirigida, en principio, a la protección de entidades bancarias. Sin embargo, la realidad cotidiana ha ido provocando la evolución de ese concepto y ha lleva a una serie de empresas mercantiles e industrial a demandar los servicios de compañías privadas, en virtud de una serie de circunstancias, como el incremento de actividades delictivas.... (p.13)

Seguridad privada es la acción de salvaguardar los activos que una empresa ha logrado obtener en el transcurso de su actividad, así como también proteger la integridad física del personal que trabaja en ella y también minimizar los robos dentro de los hogares que han contratado este servicio.

2.2 COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Según Reglamento de Seguridad y Vigilancia Privada (2011) indica:

Art. 1.- Son compañías de vigilancia y seguridad privada aquellas sociedades, que tengan como objeto social proporcionar servicios de seguridad y vigilancia en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada; y, que estén legalmente constituidas y reconocidas de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada se dedican a la prestación de servicios de seguridad física y vigilancia a toda la sociedad.

2.3 ENTES DE CONTROL

La compañía de seguridad privada es regulada y fiscalizada por entes de control tales como:

2.3.1 SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

“La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico, con autonomía administrativa y económica, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley”. Superintendencia de Compañías (2010)

Este ente de control vigila que las compañías realicen todas sus operaciones bajo los parámetros que establece la ley.

2.3.2 INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

“Es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de seguridad social.” (Instituto de Seguridad Social Ecuatoriano, 2013)

El IESS es quien se encarga de controlar que todo el personal que labore dentro de la compañía se encuentre legalmente afiliado y recibiendo todos los beneficios sociales, así como también vigila que el empresario cumpla con todas las obligaciones hacia los trabajadores.

2.3.3 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (S.R.I)

“Es un organismo autónomo del Estado de Ecuador, cuya función principal es el cobro de los impuestos, a partir de una base de datos de contribuyentes.” (Servicios de Rentas Internas, 2013)

El SRI es una entidad del estado, que ayuda en la recaudación de los impuestos que son generados por todos los contribuyentes que tengan rentas mayores a las de la fracción básica.

2.3.4 MINISTERIO DEL INTERIOR

“Es el responsable de velar por la gobernabilidad de la nación, la paz y seguridad ciudadana, el mantenimiento del régimen democrático y el irrestricto respeto a la Constitución y los derechos humanos.” Ministerio del Interior (2013)

El ministerio del interior busca garantizar la seguridad ciudadana y convivencia social y el respeto a los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana, para alcanzar el Buen Vivir.

2.4 EMPRESA

Según, Bravo (2013) “Empresa es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de servicios a la colectividad” (p.3).

Una empresa es una organización que está conformada por talento humano, recursos materiales y recursos financieros, que realiza actividades económicas con el fin de obtener un beneficio lucrativo por la prestación de servicios.

2.4.1 CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS

Existen varias empresas que se dedican a diferentes actividades económicas, por lo que es necesario agruparlas según su propósito contable. Es así como Bravo (2013) las clasifica:

Por su naturaleza:

- **Industriales:** Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.

- **Comerciales:** Son aquellas que se dedican a la compra-venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.
- **De servicios:** Son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

Por el sector al que pertenece:

- **Públicas:** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector público (estado).
- **Privadas:** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privados (personas naturales o jurídicas).
- **Mixtas:** Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado.

“Por la integración del capital:

Unipersonales: Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.

Pluripersonal: Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales”.
(p.3)

Es necesario conocer el tipo de empresa que se va a poner en marcha, ya que así se podrá determinar cuáles son los requisitos legales, el sector al cual pertenece, así como también conocer el capital y el número de empleados para su funcionamiento.

2.5 ADMINISTRACIÓN

Según como menciona, Chiavenato (2014) “Administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos sus recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos” (p.8). La administración es la base del buen funcionamiento de una organización, y del manejo adecuado de los recursos de la misma, para cumplir con los objetivos planteados

2.5.1 PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo es una secuencia de pasos que el personal de una organización debe cumplir para ver si está cumpliendo las metas propuestas. Es así como Bernal & Sierra (2013) lo describe:

Etapas del proceso administrativo:

- **Planeación:** proceso mediante el cual se revisa la filosofía organizacional (misión, visión, valores, políticas y cultura organizacional), se definen los objetivos organizacionales o corporativos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se formulan los planes de acción para integrar y coordinar las actividades para desarrollar la compañía
- **Organización:** proceso que consiste en definir la división de trabajo, líneas de autoridad, los tramos de control, el grado de centralización o descentralización en la toma de decisiones, la formalización de las relaciones, las normas y los procedimientos para el diseño y la estructura organizacional, todo ello en función de la planeación organizacional o corporativa y de las condiciones cambiantes en el entorno externo e interno de la organización.
- **Dirección:** proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo del cambio y del estrés, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación, en función del desarrollo de la filosofía organizacional de las compañías.
- **Control:** Proceso que consiste en definir indicadores de gestión para evaluar y retroalimentar el desarrollo de las actividades en las organizaciones. (p.204)

La etapa del proceso administrativo trata de una planeación donde se busca minimizar los posibles riesgos y aprovechar las oportunidades que se presentan; organizar determina cuáles serán las tareas de cada uno de los miembros de la organización

para lograr los objetivos minimizando recursos; la integración es la selección del personal y los recursos pertinentes para alcanzar lo planteado; dirección es la forma de cómo se va a liderar al personal de la empresa para cumplir las actividades propuestas y el control es indispensable dentro de una organización ya que por medio de ello se podrá evaluar el desempeño y los resultados de la ejecución de una actividad.

2.5.2 NIVELES ADMINISTRATIVOS

Según, Fincowsky & Krieger (2011) mencionan que los niveles de administración más importantes son:

- **Administradores de primera línea:** son quienes realizan el trabajo básico de la organización tiene a su cargo la salida de productos y servicios, y la transformación primaria de entradas y salidas. Este nivel enlaza las operaciones de las diferentes áreas o departamentos por lo que sus responsabilidades dedican buena parte de su tiempo la supervisar personal, y colaborar con los administradores de su mismo nivel.
- **Administradores nivel medio:** también conocidos como mando medio son los responsables de convertir los objetivos de la alta dirección en metas y planes específicos que implementaran los administradores de primera línea. Así mismo son los encargados de dirigir y coordinar las actividades del personal de apoyo, como enlace con secretarias, recepcionistas y asistes entre otros.
- **Administradores de nivel alto:** ... son los responsables de dirigir y coordinar las diferentes partes de la organización delineando, guías, estrategias, políticas y metas para todos sus elementos o para sus divisiones más importantes. (p.4-5)

Es importante conocer cuáles son los niveles jerárquicos de una empresa para evitar que exista algún problema al momento de realizar sus funciones, y al mismo tiempo

identificar quienes son sus jefes inmediatos para la rendición de cuentas; con la finalidad de cumplir los objetivos planteados.

2.6 ORGANIGRAMA

Según, Benjamín & Fincowsky (2014) indica que organigrama:

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las que unidades administrativas la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (p.100)

En una organización es de suma importancia la existencia de una estructura organizacional donde se indique la forma de cómo se maneja internamente la empresa con la finalidad de conocer cuáles son las líneas de mando, las funciones y la responsabilidad que tiene cada uno de los empleados.

2.6.1 CLASIFICACIÓN

La estructura organizacional puede variar según como este estructurada una empresa, es así como lo clasifica, Isaza (2012):

Organigrama vertical: se utiliza para empresas pequeñas y empresas de servicios, tienen muchos niveles jerárquicos, mucha burocratización, no se trabaja en equipo, las decisiones se toman en el nivel superior, esta son demoradas y además tergiversadas por todos los niveles que deben subir y bajar la información. (p.172)

Este tipo de organigramas se utiliza cuando las decisiones se toman desde la alta gerencia y pasa a cada jefe de departamento es decir de forma vertical sin intermedios.

Organigrama horizontal: Se utiliza para empresas grandes, se trabaja en equipo y por consiguiente se toman decisiones en equipo, está

compuesta por matrices donde se manejan todos los procesos prioritarios y de apoyo del área en torno al producto y/o servicio que se ofrece en esa matriz, solo tiene dos niveles por esos se llama achatada, también se llama horizontal. (p.174)

Este organigrama se maneja cuando existe una buena comunicación entre los trabajadores y se busca cumplir un objetivo en común.

Organigrama staff: Es la que se usa para todo tipo de empresas, registra las áreas, y/o procesos prioritarios dentro de matrices ejecutadas por las mismas compañías y las áreas y/o procesos de apoyo los contrata por staff con empresas especializadas en la prestación de cada servicio, lo que hace que la ejecución de los procesos de apoyo menos costosos además de una mejor gestión (p.175)

El organigrama de staff se utiliza cuando se realiza contratos para cada uno de los servicios a ofrecer.

2.7 PROCESO

Pardo (2012) indica que un proceso es: “Un conjunto de recursos y de las actividades, interrelacionadas y repetitivas mediante las cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados.” (p. 14). Un proceso es una secuencia de pasos que se sigue para lograr mejorar una actividad, y optimizar los recursos que incurra en la misma.

2.7.1 TIPOS DE PROCESO

Según Pardo (2012) menciona que existen varios tipos de proceso como se detalla:

Procesos estratégicos: también denominados proceso de dirección, pues en ellos la dirección tiene un papel relevante. Suelen estar relacionados con la estrategia y su evolución, y con el control global de la organización.

Procesos operativos: mediante estos procesos la organización genera los productos y servicios que entrega a los clientes. Su conjunto constituye la

cadena de valor de la organización, lo que significa en un desajuste de las mismas puede tener repercusiones importantes en los resultados de la misma.

Procesos auxiliares: también se los distingue como procesos de soporte de ayuda o de apoyo. Estos procesos dan apoyo a los estratégicos, a los específicos o a otros de soporte. (P.30-40)

Este tipo de proceso es de gran importancia en la construcción de un mapa de proceso, ya que ayuda identificar como llegar a realizar un proceso ya sea global o específico de la organización.

2.8 MAPA DE PROCESO

Como menciona Pardo (2012) un mapa de proceso es:

Una representación gráfica de una organización. Es una representación global de procesos de cada uno de ellos (individualmente se puede representar mediante flujo gramas). Se puede dibujar el mapa de procesos de todos los procesos de la organización o limitarlo a una determinada área de la misma, ligada a un producto, un departamento, etc. (p.49)

Un mapa de procesos es una guía gráfica, que muestra la secuencia de una representación global o por área de un cierto procedimiento.

2.9 DIAGRAMAS DE FLUJO

Benjamín & Fincowsky (2014) afirma que un diagrama de flujo es:” Representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifiquen la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos”... (p.234). Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de los procesos que deben seguir cada departamento al momento de realizar una actividad determinada, de una forma ordenada y con una secuencia lógica, lo que permitirá ver si existe un control adecuado en cada proceso que realiza la empresa.

2.9.1 TIPOS DE DIAGRAMAS

Según Naumov (2011) define que:

Existen dos tipos de diagramas de flujo:

- 1. El diagrama de flujo con símbolos y flechas:** En este cada símbolo le da el sentido y el significado de lo que el diagrama quiere decir y las flechas son las que conectan a estos símbolos, para darles fluidez y sentido. (p. 335)

Este tipo de diagramas ayuda a conocer, como se va produciendo el proceso con la unión de las flechas, se conectan entre sí, para un mejor entendimiento.

2.El diagrama de flujo por bloques y flechas: “En este no se utilizan símbolos, solo rectángulos o cuadros, que son los que representaran a las actividades que derivan de los procedimientos”. (p. 336). Mediante este flujo se puede observar el comportamiento de cada proceso.







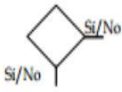

2.10 SIMBOLOGÍA DE FLUJO GRAMA

Para la elaboración de los flujos gramas se deben basar de acuerdo a las siguientes normas:

2.10 1 SOCIEDAD AMERICANA DE INGENIEROS MECÁNICOS (ASME)

La Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos –ASME es una organización profesional sin fines de lucro que promueve el arte, la ciencia, la práctica de la ingeniería mecánica y multidisciplinaria y las ciencias relacionadas en todo el mundo. Instituto Nacional de Normalización Estadounidense (2011)

Tabla N° 40
Metodología ASME

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO	¿PARA QUE UTILIZA?
	Origen	Este símbolo sirve para identificar el paso previo que da origen al proceso.
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección	Indica cada vez que un documento o paso del proceso se verifica, en términos de: la calidad, cantidad o características.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentran detenidos.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.






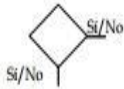



Elaborado por: La Autora
Fuente: ASME (2016)

2.10.2 INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN ESTADOUNIDENSE ANSI

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense –ANSI es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos.

El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos, con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa. Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (2011)

Tabla N° 41
Metodología ANSI






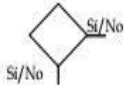

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO	¿PARA QUE UTILIZA?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento..
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Almacenamiento/ archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo

Elaborado por: La Autora
Fuente: ANSI (2016)

2.10.3 INSTITUTO ALEMÁN DE NORMALIZACIÓN DIN

El Instituto Alemán de Normalización DIN es el organismo nacional de normalización de Alemania. Elabora, en cooperación con el comercio, la industria, la ciencia, los consumidores e instituciones públicas, estándares técnicos (normas) para la racionalización y el aseguramiento de la calidad. El DIN establece otro tipo de simbología necesaria para diseñar un diagrama de flujo, igualmente enfocado al tema de calidad. Instituto Alemán de Nacionalización (2011)

Tabla N° 42
Metodología ANSI

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO	¿PARA QUE UTILIZA?
	Proceso	Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Inicio	Inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información
	Operaciones Manuales	Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más alternativas.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Elaborado por: La Autora
Fuente: DIN (2016)

2.11 MANUALES

Según Asaza (2012) indica que un manual se considera como: “Son documentos donde se explica fichas técnicas de instrucciones de trabajo, que estandarizan cada una de las actividades de un proceso; en un sistema se deben implantar, de procesos, procedimientos, funciones, evaluación de control interno/ calidad y de indicadores” (p. 159). Un manual es una herramienta que facilita a los trabajadores de una empresa a realizar adecuadamente cada una de sus actividades de forma eficiente y eficaz, este documento indicara las instrucciones que deben seguir.

2.11.1 MANUALES ADMINISTRATIVOS

Los manuales administrativos son guías que ayudan a conocer la información de la empresa, así como lo definen Benjamín & Fincowsky (2014):

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática y tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que se desempeñe mejor sus tareas. (p.194)

Se puede determinar que los manuales administrativos son guías que facilitan a los trabajadores de una organización a conocer aspectos internos y a realizar las actividades de forma adecuada con el fin de optimizar recursos y tiempo.

2.11.2 OBJETIVOS

Los manuales administrativos tienen como objetivo brindar la información necesaria para identificar varios aspectos internos de una organización, así como lo aclara Benjamín & Fincowsky (2014).

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial)

- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal
- Servir como fuente de información para conocer la entidad
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones. (p.194)

2.11.3 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES

Según Rodríguez (2012) clasifica los manuales de acuerdo a las necesidades de una organización:

Manual de políticas.- “Que una empresa mantengan políticas de manera escrita le facilita la toma de decisiones y a la vez la consecución de los objetivos” (p. 69). Este manual se utiliza para controlar el comportamiento de cada trabajador dentro de una organización, así como también especifica sanciones en casos de incumplimiento.

Manual de procedimientos.- “Forma un modelo claro y preciso donde se determina como, cuando y que elementos se deben utilizar en el desarrollo de las operaciones en las empresas, siendo una herramienta que encamina a los trabajadores en el desempeño de sus funciones” (p. 70). Este manual es una herramienta que especifica

cómo realizar una actividad determinada en cada área de trabajo, de forma ordena y eficiente con el objetivo de contribuir al cumplimiento de las metas planteadas.

Manual de contabilidad.- “Este manual contendrá información relevante y relacionada a los aspectos contables que manejan las empresas y a la vez contará con parámetros que de cierta manera simplifiquen el trabajo de la persona encargada de dicha área” (p. 70). Este manual está dirigido para el área contable, ya que será de utilidad para el contador para un buen manejo de los aspectos financieros.

2.12 PROCEDIMIENTOS

Según Hernández & Bautista (2013) menciona que:

Los procedimientos pueden considerarse como la sucesión cronológicas de las operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad dentro de un ámbito de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal en determinado tiempo utilizando recursos materiales y tecnológicos para la aplicación de la actividad y de control oportuno y eficiente para el desarrollo de las operaciones. (p.86).

Procedimientos son pasos, cronológicamente diseñados que deben seguir para cumplir una tarea de forma eficiente y lograr las metas fijadas.

2.13 FUNCIONES

Benjamín & Fincowsky (2014) indica que funciones “es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesaria para cumplir con las atribuciones encomendadas a la organización” (p.199). Es importante que existan funciones dentro de una empresa para que los trabajadores conozcan cuáles son las tareas que debe cumplir y el tiempo que deben ser realizadas.

2.14 CONTROL INTERNO

Luna (2012) señala que control interno es:

Control interno es un proceso efectuados por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

Efectividad y eficiencia de operaciones

Confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.194)

Control interno son medidas, de prevención que contribuyen a salvaguardar los recursos de una empresa evaluando los procedimientos administrativos y financieros.

2.15 CÓDIGO DE ÉTICA

Un código de ética, según Fincowsky & Krieger (2011) define que: “Es la declaración formal de los valores de una organización en relación con aspectos éticos y sociales” (p.178). Un código de ética es documento donde se encuentran establecidos los principios y valores que deben seguir todo el personal de una organización para que cada actividad que se realice sea de la forma más acorde y bajo los mejores principios éticos.

2.15.1 IMPORTANCIA

Es importante un código de ética dentro de una organización ya que ayuda a que el personal realice sus actividades bajo valores y principios, como lo indica Fincowsky & Krieger (2011).

A efecto de proporcionar una guía formal a su personal, la organización puede enunciar políticas claras que definen la conducta ética y la que no lo es. En términos prácticos, los códigos de ética definen los principios que se espera que el personal respete cuando actúa en nombre de la organización. (p.178)

2.16 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica según Chiavenato & Sapiro (2011) define como:

“La planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en que se encuentra” (p.25). La existencia de un plan estratégico es de suma importancia ya que por medio de esta herramienta se da a conocer como está constituida la empresa, como también se puede determinar las actividades a realizar.

2.16.1 VISIÓN

Tal como lo menciona Naumov (2011), visión es:

Es un sueño que nace de nuestra vocación de ser y de concretar algo en nuestra vida personal y profesional, y que dedicaremos el resto de ella a llevarlo a cabo, ya que estamos convencidos de que es parte de nuestra existencia y, por lo tanto, el cumplimiento de este sueño hará que trascendamos en el tiempo y en el espacio. (p. 4)

La visión es una proyección de una meta que se desea cumplir en el futuro a través de acciones y medios que se necesiten en el transcurso de la misma.

2.16.2 MISIÓN

Según Naumov (2011) define que misión es:

Es la estrategia que cada área que integra a la empresa diseñada para contribuir al logro de los sueños, pero expresados en grandes cómo, que los hará responsables de sus esfuerzos por lograrlo y les dará la claridad de lo que se espera de ellos y de la empresa misma en un mediano plazo. (p. 23)

La misión es el motivo por el cual fue creada la compañía, con el fin de prestar servicios de calidad y así satisfacer necesidades del mercado.

2.17 MATRIZ FODA

Según Prieto (2011) indica que: “El manejo de la matriz FODA permite generar estrategias alternativas viables pero no define cuales son las mejores” (p. 138). Al contar con una matriz permitirá que identifiquen cuáles son sus principales fortalezas, sus oportunidades en el mercado, las debilidades que deberán atender de forma inmediata y conocer sus amenazas las cuales no les permite alcanzar lo planeado.

2.17.1 ELEMENTOS DE LA MATRIZ FODA

La matriz FODA cuenta con dos grupos de elementos de las cuales se subdividen así como lo indica Prieto (2011):

Internos:

Fortalezas: Son factores internos con los que cuenta la empresa, que sirve para el cumplimiento de los objetivos.

Debilidades: Son consideradas debilidades a los aspectos negativos que tiene la empresa y que impide que se cumpla con los objetivos.

Externos:

Oportunidades: Se considera una oportunidad a un hecho externo que ayuda a que la empresa se abra camino en el mercado

Amenazas: Son situaciones o aspectos que afectan a la empresa de forma externa y directa.

2.18 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Según Zapata (2011) indica que el proceso de selección del personal debería ser:

“Para llevar el proceso del personal resulta imprescindible hacer un análisis detallado de los distintos cargos a cubrir, incluyendo los requisitos que deben reunir los candidatos (conocimientos y habilidades, experiencia previa, actitudes y aptitudes” (p. 87). La selección del personal es un análisis previo la contratación de un puesto de

trabajo donde se consideran algunos aspectos como habilidades, aptitudes y actitudes para realizar una actividad.

2.18.1 ASPECTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Se debe tomar en cuenta algunos aspectos al momento de seleccionar al personal, así como lo indica Zapata (2011):

“La habilidad del candidato para planificar y organizar tareas

Su productividad eficiencia y creatividad

Si se trata de alguien responsable y con autonomía

Su capacidad para enfrentar cambios y resolver imprevistos

Su capacidad de liderazgo”. (p.87). Antes de contratar a un cierto número de trabajadores se debe evaluar las habilidades, responsabilidad, capacidad de liderar a un cierto grupo de persona y la facilidad de resolver problemas.

2.19 CONTABILIDAD

Según, Bravo (2013) manifiesta que:

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

La contabilidad es importante dentro de una empresa ya que facilita al buen control de las actividades diarias y una interpretación lógica acerca de los movimientos que se realizan dentro y fuera de la misma.

2.19.1 CLASES DE CONTABILIDAD

La contabilidad se desarrolla en base a las necesidades de las empresas así como lo manifiesta Fierro & Fierro (2015): “Existen otras bases comprensivas de contabilidad. Los más importantes se refieren a cinco grandes tipos de contabilidad:

Contabilidad financiera

Contabilidad fiscal

Contabilidad gerencial

Contabilidad científica

Contabilidad ambiental “(p. 14).

Existen varias empresas dentro del mercado, es por tal motivo que cada organización debe utilizar una clase contabilidad específica de acuerdo a la actividad que realice, con el propósito de llevar una información contable adecuada y presentar estados de resultados oportunos para una toma de decisiones.

2.20 PROCESO -CICLO CONTABLE

Como indica Fierro & Fierro (2015), un ciclo contable es:

Un proceso que describe los procedimientos de elaboración de la contabilidad que deben seguirse para garantizar que todos los hechos económicos se reconozcan de acuerdo a los requerimientos de las NIIF se evalúen de acuerdo a los modelos contables, se registren y se evalúen nuevamente a la fecha sobre la cual se informa y se y se transmitan en los estados financieros que se publican a los usuarios de la información para que tomen decisiones económicas

- Reconocimiento inicial
- Medición inicial
- Medición posterior
- Baja de cuentas

➤ Presentación revelación. (p. 114-115)

El ciclo contable comprende el camino que debe seguir toda la información financiera desde cuándo se inicie la primera actividad, hasta la generación de un informe que ayude a la gerencia para una toma de decisiones adecuada para todos los miembros de la empresa.

2.21 CUENTA

Según Fierro (2011) menciona que:

Las cuentas son como una persona, con capacidad de dar y recibir, por consiguiente, todo lo que recibe o entrega lo acumula en forma ordenada y muestra la diferencia en el saldo. Las operaciones comerciales se relacionan con una cuenta en particular, las que presentan movimiento débito y movimiento crédito y como resultado el saldo. (p. 91)

Una cuenta es la representación ordenada y lógica de los movimientos que tiene una empresa que pueden ser con saldo deudor o acreedor.

2.22 POLÍTICAS CONTABLES

Como lo indica, Fierro & Fierro (2015) una política contables son: “Principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad al preparar y presentar estados financieros” (p. 204). Dentro de una empresa es suma importancia contar con un documento que respalde a todas las cuentas contables, que se manejan al momento de realizar una transacción ya sea una venta o compra así como también para estructurar los estados financieros.

2.23 PLAN DE CUENTAS

Según (Martínez, 2011) define a un plan de cuentas como: “El plan de cuentas es un listado de cuentas que manejan los entes económicos para el registro de hechos contables” (p. 97). El plan cuentas permite a una empresa trabajar de acuerdo al tipo de actividad que se realice, con la descripción de uso de cada una de las cuentas para

entender la política contable con la que adoptado trabajar la empresa, siempre cumpliendo con los estándares contables y financieros vigentes.

2.24 ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO

Según al criterio de Ochoa & Saldivar (2012) define que:

Activo. “Se refiere a todos aquellos recursos económicos que posee una empresa y que son registrados y medidos de acuerdo a la NIF” (p. 101). Se puede entender que un activo son todos los recursos fijos y no fijos que son propiedad de la empresa

Pasivos. “Representa todas aquellas deudas, compromiso su obligaciones presentes contraídas por una empresa provenientes de transacciones o eventos pasados, con el objetivo de financiar los bienes que constituyen el activo” (p. 110). Son considerados pasivos a todas las obligaciones que ha sido contraído con terceros en un determinado periodo contable.

Capital contable. ... “Representa la inversión de los accionistas o socios en el negocio y consiste en aportaciones más utilidades retenidas menos las pérdidas acumuladas más en algunos casos, otro tipo de superávit” (p.111). Es la diferencia entre los activos y pasivos que tiene una empresa, por lo que del total se podrá ver reflejado si la empresa ha realizado un buen manejo de sus recursos.

2.25 INGRESOS Y GASTOS

Según Escribano (2014), se define como:

Ingresos.- “Son los incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o disminución de los pasivos...” (p. 83). Son todas las entradas de dinero que percibe una empresa ya sea por ingresos de la venta de sus mercaderías o de la prestación de sus servicios, también son las disminuciones del pasivo como las provisiones o depreciaciones de sus activos.

Gastos.- “Son los decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumento del valor de los pasivos” (p.86). Son todas las salidas de dinero o los gastos que realiza una empresa durante un periodo contable.

2.26 ESTADOS FINANCIEROS

Ochoa & Saldivar (2012) define a los estados financieros como:

Estados financieros básicos son el producto final del sistema de contabilidad y están preparados con base al marco conceptual, las NIF particulares y al juicio profesional .esto sestados contiene información financiera y cada uno constituye un reporte especializado de ciertos aspectos de la empresa. (p.94)

Los estados financieros es el resumen de todas las actividades de un periodo económico de una forma fácil y practica para entender, por lo que es de vital importancia la presentación de estos estados para realizar una acertada toma de decisiones.

Estos estados financieros son:

Balance general. Presenta la situación financiera de una entidad según se refleja en los registros contables. Contiene una lista de los recursos con los que cuenta (activos), las obligaciones que han de cumplir (pasivos), y la situación que guardan los derechos de los accionistas (capital). (p.94)

En este estado se refleja todos los activos, los pasivos o deudas que tiene que pagar, y el patrimonio con él cuenta una empresa en ciclo contable.

“Estado de resultados. Muestra los ingresos, costos y gastos, así como la utilidad o pérdida neta como resultado de las operaciones de una entidad durante un periodo

determinado”. (p.94) En este estado se termina la utilidad o pérdida que ha percibido la empresa.

Estado de variaciones en el capital contable. Muestra un análisis de los cambios en las cuentas de capital, es decir los cambios en la inversión de los propietarios durante un determinado periodo. Es importante señalar que una empresa vale por lo que escapas de hacer y no por el valor total de sus activos. (p.94)

Aquí se refleja los cambios que sufre el capital del total de las inversiones de los accionistas.

Estado de flujo efectivo. La importancia de este estado financiero radica a conocer el orden de los flujos de efectivo generados y el destino de efectivo usado, listando las fuentes de recursos y sus aplicaciones. Este estado se prepara con base en el capital neto de trabajo o el efectivo. (p.94)

Este estado nos refleja el manejo del dinero en efectivo de la cuenta caja, con la finalidad de conocer cuan solventes se encuentra y con qué liquidez cuenta al cierre de los libros contables.

Notas a los estados financieros. Con objeto de complementar los estados financieros básicos se preparan las notas a los estados financieros, las cuales son parte integrante de los mismos. Son aclaraciones respecto de algunos de las cuentas presentadas en el cuerpo de estos reportes, o contienen información que no puede cuantificarse pero que es de importancia para el lector de los estados financieros. ... (p. 94)

Las notas no es un estado financiero pero es de importancia ya que nos ayuda a aclarar alguna duda cuando no se entiende el tratamiento de una cuenta para el análisis financiero.

2.27 NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Las Normas Internacionales de Información Financiera son estándares para una buena presentación de los estados financieros, con la finalidad de entregar informes que sean entendibles para la gerencia, es así como Mantilla (2013; p.36) presenta el siguiente cuadro:

Tabla N° 43

Normas Internacionales de Información Financiera

NORMA	DESCRIPCIÓN
NIIF1	Adopción por primera vez de los estándares (normas) internacionales de información financiera
NIIF2	Pago basado en acciones
NIIF3	Combinaciones de negocios
NIIF4	Contratos de seguros
NIIF5	Activos no corrientes tenidos para la venta y operaciones descontinuas
NIIF6	Exploración y evaluación de recursos minerales
NIIF7	Instrumentos financieros
NIIF8	Segmentos de operación
NIIF9	Instrumentos financieros
NIIF10	Estados financieros consolidados
NIIF11	Acuerdos conjuntos
NIIF12	Revelación de los intereses en otras entidades
NIIF13	Medición del valor razonables

Elaborado por: La Autora

Fuente: Mantilla (2013)

2.28 NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD

Estas normas son de alta calidad cuyo objetivo es presentar la situación económica de las operaciones que realiza una empresa, así como lo indica, Zapata (2011; p.17-21)

Tabla N° 44
Normas Internacionales de Contabilidad

NORMA	DESCRIPCIÓN
NIC1	Presentación de estados financieros
NIC2	Inventarios
NIC7	Estados de flujos de efectivo
NIC8	Políticas contables, cambio en estimaciones contables y errores
NIC10	Hechos posteriores a la fecha del balance
NIC11	Contratos de construcción
NIC12	Impuestos sobre las ganancias
NIC16	Propiedad planta y equipo
NIC17	Arrendamiento
NIC18	Ingresos
NIC19	Retribuciones a los empleados
NIC20	Contabilización de las subvenciones del gobierno e información a revelar sobre las ayudas gubernamentales
NIC21	Efecto de las variaciones en los tipos de cambio de moneda extranjera
NIC23	Costo por interés
NIC24	Información a revelar sobre partes vinculadas
NIC26	Contabilización de información financiera sobre planes de prestación de retiro
NIV27	Estados financieros consolidados y contabilizados de inversiones subsidiarias
NIC28	Contabilización de inversiones en empresas asociadas
NIC29	Información financiera en economías hiperinflacionarias
NIC31	Información financiera de los interés en negocios conjuntos
NIC32	Instrumentos financieros
NIC33	Beneficios por acciones
NIC34	Información financiera de fecha intermedia

NORMA	DESCRIPCIÓN
NIC36	Deterioro del valor de los activos
NIC37	Provisiones activos, y pasivos contingentes
NIC38	Activos intangibles
NIC39	Instrumentos financieros
NIC40	Propiedad de inversión
NIC41	Agricultura

Elaborado por: La Autora
Fuente: MANTILLA (2013)

2.29 ÍNDICES FINANCIEROS

Los índices financieros son herramientas que ayuda para el análisis de la situación financiera, así como lo indica Westerfield & Jaffe (2012; p. 55):

Razón de endeudamiento. ...” Se refiere a la cantidad de dinero de terceros que se utiliza para generar utilidades”.

Este indicador muestra la parte proporcional de los activos que fueron financiados por algunas deudas contraídas con terceros.

(Escribano & Jiménez, 2014) indica que:

Índice de liquidez: “Este ratio determina el grado de disposición de la empresa para atender sus deudas a corto plazo con aquellos activos que se convierten en tesorería en el mismo periodo de tiempo. Su cálculo se realiza mediante el siguiente cociente:”
(p.254)

$$\frac{(\quad)}{(\quad)}$$

Este índice nos muestra la liquidez que tiene la empresa a través de los activos contraídos y para conocer si podrá cumplir con sus obligaciones.

Índice de solvencia: “Este ratio relaciona la totalidad del activo del balance con las deudas contraídas con terceros” (p.258).

Este índice nos muestra la disponibilidad o efectivo que tiene empresa, para pagar sus obligaciones a corto plazo con terceros.

Según Briseño (2012) identifica que los índices de rentabilidad se subdividen en:

ROE: “Es el rendimiento sobre el capital ayuda para determinar el nivel de rentabilidad que se genera sobre los aportes de los accionistas. Se presenta la siguiente formula:” (p. 23)

ROA: “Son los rendimientos sobre los activos y sirve para conocer qué tan útiles son los activos para generar utilidad a la organización. Su fórmula es la siguiente:”

Los indicadores financieros de rentabilidad son instrumentos que ayuda para el análisis financiero de la empresa, ya que son útiles para conocer si los activos están generando utilidad; y para determinar el rendimiento que tiene los aportes de los socios sobre el capital.

2.30 MARCO METODOLÓGICO

2.30.1 INVESTIGACIÓN

Como menciona Moran & Alvarado (2011) Investigación es: “un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado, metódico y crítico que conduce hacia el descubrimiento de hechos, datos, relaciones, leyes o verdades nuevas en cualquier campo del conocimiento humano.” (p.10). Una investigación es descubrir algo desconocido, que no ha sido probado a través medios metodológicos.

2.30.2 IMPORTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Según Moran & Alvarado (2011) indica que:

Hay varias razones por las que la investigación es importante:

Ayuda a mejorar el estudio porque permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor.

Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora

Ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas

Contribuye a los procesos de la lectura crítica. (p.11)

La investigación de gran importancia ya que nos permite, ampliar los conocimientos de las personas sobre algo desconocido, además de ayuda a que se despierte el interés de los estudiantes a leer, sobre temas de interés ya sea social o económica.

2.31 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Como indica Moran & Alvarado (2011):

Existen diferentes maneras de clasificar los tipos de investigación:

Documental: depende fundamentalmente de la información acumulada en documentos.

De campo: se caracteriza porque el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador...

Experimental: se propicia la realización de un fenómeno mediante el estímulo deliberado de la combinación de algunos elementos.

Exploratoria: se efectúa cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tiene muchas dudas o no se ha bordeado antes.

Descriptiva: busca especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Explicativa: va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos, está dirigido a encontrar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. (p.11-12)

Toda investigación tiene temas muy diferentes, es por eso que la variedad de métodos que existe en la actualidad, es de gran ayuda para el investigador para que realice una investigación que sea creíble para los demás.

2.32 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Como menciona Cegarra (2012) existen varios métodos de investigación como los siguientes:

El método hipotético- deductivo: Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si están de acuerdo con aquellas.

El método inductivo: es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados

de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teoría. (p. 82-83),

Según Yuni & Urbano (2014) indican que **método científico**: “es el conjunto de procedimientos que permiten abordar un problema de investigación con el fin de lograr unos objetivos de conocimientos determinado.” (p.39). Este método permitirá establecer procedimientos lógicos y razonables para la elaboración del manual de procedimientos administrativo, contable y financiero.

2.33 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Luzuriaga (2011) afirman que existen varias técnicas de investigación como son:

Observación: Es examinar atentamente y técnicamente un objeto de estudio (que es algo externo) por parte del sujeto de investigación quien aplicando sus cualidades sensoriales así como también instrumento especiales puede captar en un determinado momento las características más esenciales del objeto de estudio.

Ficha de observación: constituye un instrumento de recolección de datos que permita registrar información en función de las necesidades de la investigación.

Entrevista: es la obtención de información mediante una conservación de naturalezas profesional.

Muestreo: es una técnica de investigación para la obtención de información. Los procedimientos empleados permiten asegurar que los elementos connotativos del universo puedan formar parte de la muestra. (p. 115-138)

Las técnicas de investigación son medios que utiliza el investigador para recolectar datos que le serán de ayuda en la construcción de un proyecto de investigación.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA ESTRATÉGICA

“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA COPRISEG EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”

3.1 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La propuesta de desarrollar un Manual Administrativo Financiero y Contable para la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” tiene como propósito fundamental ser una herramienta de fácil comprensión que sirva como guía para todo el personal, y para mejorar el desarrollo de las actividades que realizan de forma continua en cada área de trabajo, y solucionar los problemas existentes en cuanto al manejo de los recursos con los que cuentan; y así contribuir a que se realicen las actividades de forma eficiente y eficaz para que la gerencia pueda realizar una buena toma de decisiones para beneficio de todos los que forman parte de la compañía.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos administrativo, financiero y contable para la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG” que ayude a la optimización de recursos y a su vez agilizar las actividades diarias realizadas por el personal.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Restablecer la misión y visión de la compañía de seguridad privada, que ayude a tener un enfoque más claro acerca de las metas propuestas que se desea alcanzar.
- Establecer un organigrama estructural y funcional, a través de información obtenida acerca de las necesidades que existan en la compañía y que sirva de ayuda para mejorar la ejecución de las actividades.

- Establecer las funciones principales del personal administrativo y operativo, mediante el diseño de un manual, que ayude evitar la existencia de duplicidad de funciones.
- Definir los procedimientos del área administrativa y financiera, a través de lineamientos, para la optimización de los recursos económicos, materiales y humanos de la compañía.
- Diseñar políticas contables, mediante la creación de un manual, que especifique el manejo adecuado de las cuentas, para un mejor control de la contabilidad de “COPRISEG”.
- Rediseñar el plan de cuentas, a través de lineamientos contables, para una presentación confiable de los estados financieros.
- Identificar nuevos indicadores para el análisis económico, mediante la información financiera de la compañía, para una buena toma de decisiones por parte de la gerencia.

3.3 RAZÓN SOCIAL Y LOGOTIPO

➤ Razón social

Su razón social está dada por el nombre de Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG”, que se encuentra legalmente constituida bajo registro mercantil N° 97.1.1...1.1142, como compañía limitada, que se dedica a la prestación de servicios en vigilancia física y monitoreo electrónico; así como a la venta e instalación de cámaras de seguridad.

➤ Logotipo

Grafico N° 36
Logotipo



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

3.4 BASES FILOSÓFICAS

Mediante la investigación de campo se pudo evidenciar que la Compañía, mantiene un plan estratégico desactualizado, es por tal motivo que se propone los siguientes aspectos en cuanto a bases filosóficas:

➤ **Misión**

“COPRISEG”, es una empresa privada dedicada a la prestación de servicios en seguridad electrónica y vigilancia física, cuenta con talento humano competente y capacitado, con valores éticos y principios morales, que genera confiabilidad y tranquilidad a los clientes y usuarios en los servicios recibidos por parte de la compañía.

➤ **Visión**

Para el año 2020 nos posicionaremos como empresa líder especializada en el sector de seguridad privada y monitoreo a nivel nacional, sin dejar de lado la calidad del servicio y garantizando un excelente desempeño en las operaciones de seguridad con eficiencia, honestidad y disciplina para mantener la fidelidad de los posibles clientes de la compañía.

3.5 PRINCIPIOS Y VALORES

Luego de realizar una investigación de campo y basándome en indicadores, se pudo evidenciar que la Compañía no cuenta con principios institucionales y valores éticos visibles para los clientes internos y externos, es por tal motivo que se propone los siguientes:

3.5.1 Principios Institucionales

➤ **Responsabilidad:** En el cumplimiento de las actividades por parte del talento humano que la labora dentro de la compañía, para así brindar un servicio de calidad.

➤ **Mejora continua:** Buscar la forma de ser mejores cada día en las actividades que se realiza en la compañía.

- **Trabajo en equipo:** Participación e integración coordinada con los demás miembros del grupo de trabajo, para obtener mejores resultados y alcanzar las metas planteadas.
- **Responsabilidad social:** Trabajar siempre considerando y respetando al medio ambiente constituyendo un compromiso social y un desarrollo empresarial en la realización de las operaciones.
- **Compromiso con el cliente:** Cumplir con todas las expectativas y satisfacer las necesidades del cliente ofreciendo servicios de excelente calidad.
- **Calidad:** Entregar los productos y servicios en las mejores condiciones cumpliendo todas las expectativas del cliente.
- **Comunicación:** Trabajar con canales de comunicación confiables para la comprensión y verificación de la información entre trabajadores y clientes.
- **Innovación** Buscamos constantemente mejorar nuestros productos y servicios, con la mejor tecnología.

3.5.2 Valores éticos

- **Honestidad:** Mediante la transparencia en todas las actividades realizadas dentro de la empresa, se ganará la confianza de los clientes, propietarios y compañeros y se alcanzará los objetivos planteados.
- **Lealtad:** Manejar la información de la empresa y de sus clientes con absoluta discreción para seguridad de los mismos.
- **Respeto:** Valorar cada una de las opiniones y sugerencias que proporcionen los empleados y clientes de la empresa para identificar las principales fortalezas, aprovechar las oportunidades, corregir las debilidades y combatir las amenazas y así conservar su fidelidad
- **Solidaridad:** Comprometida a colaborar con los propósitos de las personas que necesiten ayuda dentro del área de trabajo y buscando alternativas para generar fuentes de empleo para la ciudadanía.

- **Puntualidad:** Este valor hace referencia al respeto en los tiempos de llegada y salida de los empleados, y el cumplimiento de las obligaciones con los clientes al momento de prestar el servicio.
- **Efectividad.-** Realizar las actividades con eficacia y eficiencia a fin de lograr los objetivos planificados y optimizar recursos.
- **Justicia:** Mantener un equilibrio en la concesión de derechos y obligaciones hacia sus empleados y clientes.

3.5.3 Objetivos Estratégicos

- Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros clientes un 75%, en comparación del año anterior, través de la aplicación de estándares de calidad en servicios de seguridad.
- Capacitar al personal administrativo y operativo de forma semestral, de acuerdo a las funciones que realicen dentro de la empresa; para cumplir con los requerimientos de los clientes.
- Invertir en publicidad un 20% más en comparación del año anterior, para dar a conocer los servicios de seguridad.
- Contribuir con el cuidado del medioambiente reduciendo un 15% de impacto negativo, a través de un desarrollo sostenible en las actividades realizadas.
- Expandirse a nivel nacional dentro de los 5 años próximos, identificado la existencia de la necesidad de la prestación de servicios de seguridad privada.

3.6 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

- Realizar el mantenimiento adecuado de todos los equipos y armamento existente para garantizar su funcionamiento y evitar riesgos al personal por su uso.
- Dar de baja los bienes muebles que generen gastos excesivos y que no estén acorde a la filosofía corporativa de la empresa.
- Revisar la estructura organizacional, en relación a procesos organizacionales y modificar de acuerdo a las necesidades del servicio.

- Controlar que el personal lleve correctamente su uniforme que permita la identificación de la empresa y generar una buena imagen de la misma ante los clientes.
- Establecer mecanismos de comunicación constante y óptima, entre todas las áreas de la compañía.
- Orientar el trabajo de todo el personal de la compañía hacia la satisfacción de los clientes, y mantener la competitividad de los servicios de seguridad en el mercado.
- Para el caso de importación de armamento o municiones se podrá utilizar una carta de compra debidamente autorizada por el Gerente General.
- Contar con un Manual de Funciones y Competencias Laborales.
- Ejecutar y evaluar los programas en materia de capacitación, inducción, evaluación del desempeño y estímulos que deba adelantar el área, para el mejoramiento continuo y desarrollo del talento humano.
- Realizar un proceso de evaluación de desempeño permanente al personal para verificar si sus competencias están acorde a las responsabilidades de su cargo.
- Establecer actividades dentro del horario de trabajo, de la siguiente manera: –

Personal Administrativo: 08h30am - 17h30pm

Personal Operativo:

Primer Turno: 06h00am - 14h00pm

Segundo Turno: 14h00pm - 22h00am

Tercer Turno: 22h00pm - 06h00am

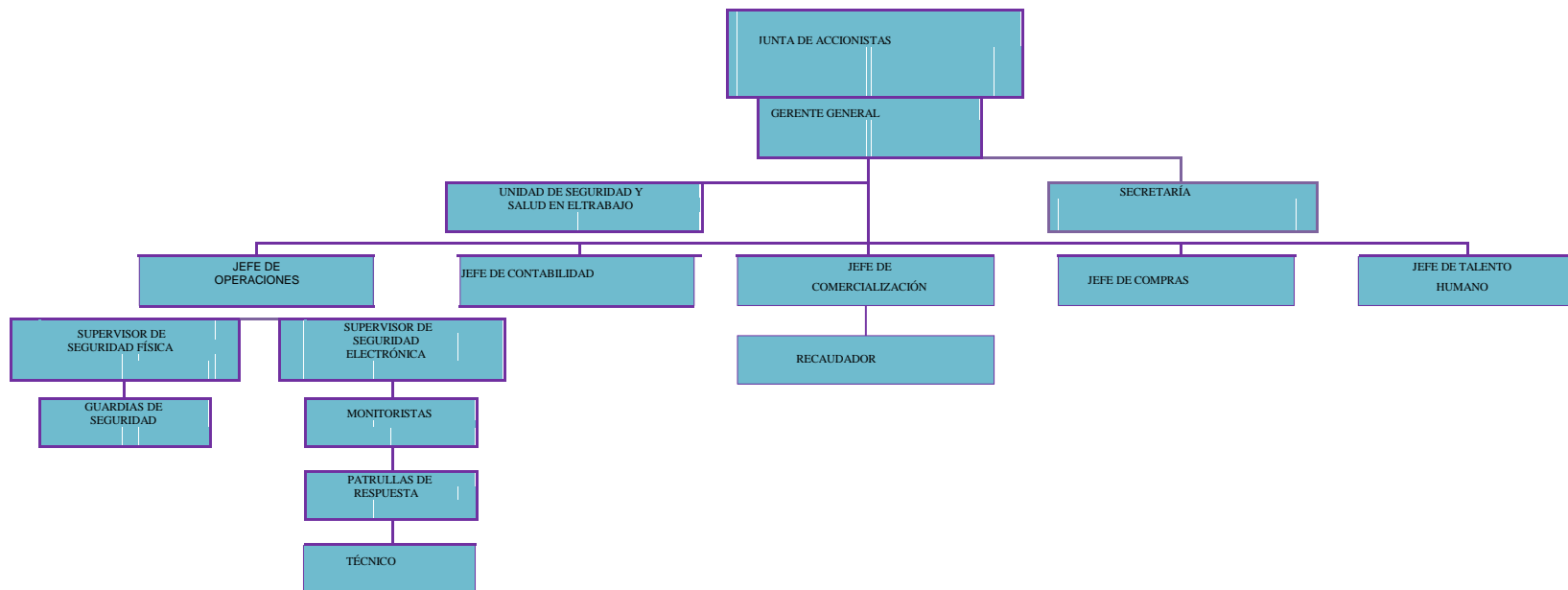
3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Dentro de una organización es importante conocer los niveles jerárquicos, es por tal motivo que el organigrama estructural muestra desde el nivel alto al nivel más bajo de forma general; en “COPRISEG” mantiene un organigrama desactualizado y se propone le siguiente:



COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Grafico N° 37
Organigrama estructural



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

➤ **ORGANIGRAMA FUNCIONAL**

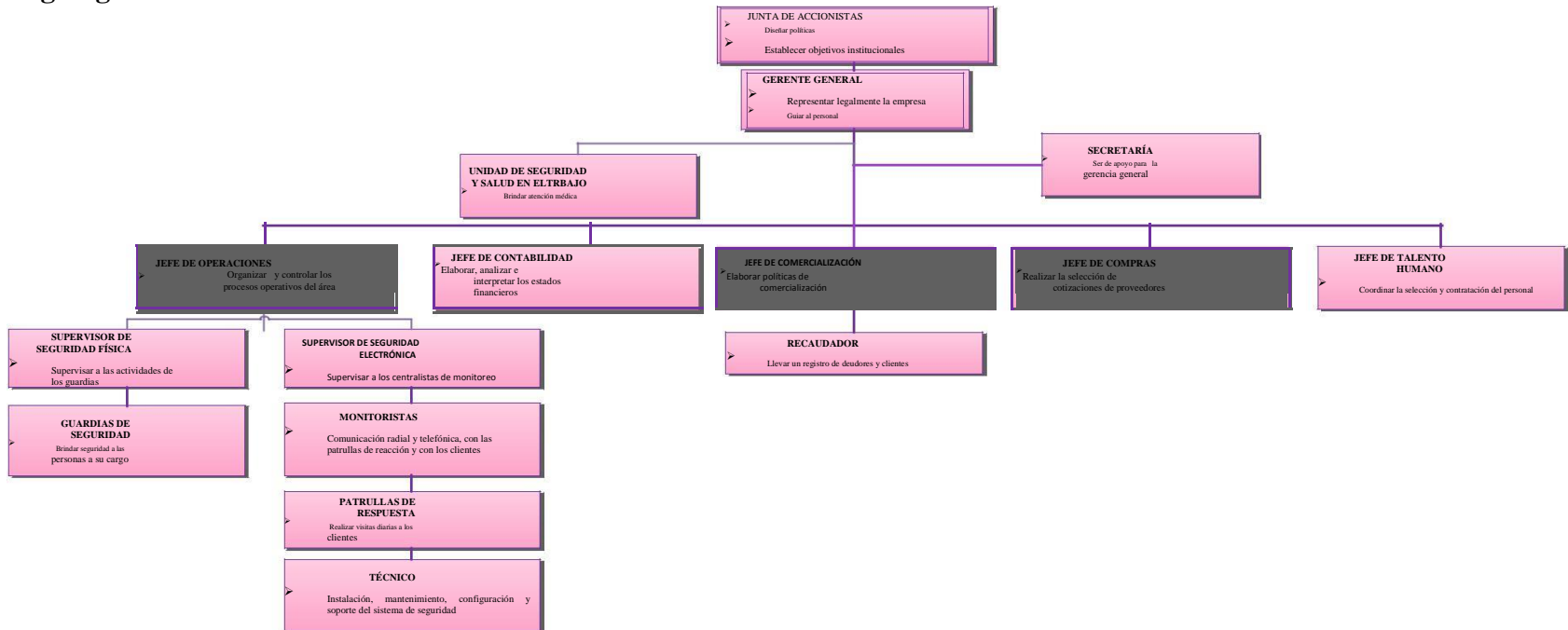
Dentro de la Compañía cuentan con un organigrama que muestra de forma general las jerarquías, donde no se visualiza la principal función de cada puesto de trabajo; es así que se propone el siguiente organigrama funcional:



COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG”

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Grafico N° 38
Organigrama funcional



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

3.8 REGLAMENTO INTERNO (Ver Anexo N° 7)

El reglamento interno es un documento en el cual se especifica los derechos, obligaciones y comportamiento que tiene el trabajador hacia la empresa y viceversa, para que en un futuro no existan conflictos entre sí. El reglamento que se propone a continuación, deberá ser aprobado por la Junta de Accionistas para, luego ser socializado con los empleados de “COPRISEG”.

3.9 CÓDIGO DE ÉTICA (Ver Anexo N° 8)

Un código de ética dentro de una empresa es una herramienta indispensable ya que es una guía de comportamiento, la cual contienen valores y principios que deben tener cada persona hacia sus obligaciones y responsabilidades en las actividades que desarrolla. El código de ética, que se propone a continuación, deberá ser aprobado por la Junta de Accionistas para, luego ser socializado con los empleados de “COPRISEG”.

3.10 MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVOS

Un manual de funciones es un documento en el que se encuentra de manera detallada la descripción de las diferentes funciones y responsabilidades que corresponde a cada área de trabajo, así también como la identificación del orden jerárquico.


Tabla N° 45
Junta de accionistas

 COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec MANUAL DE FUNCIONES	
Código: M.F-01 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01	
REQUISITOS: Ser mayor de edad Ser socio de la Compañía No ejercer cargos ejecutivos en la empresa	Junta de Accionistas Área: Directivo MISIÓN DEL PUESTO: Evaluar y controlar la gestión económica-financiera y administrativa de “COPRISEG”, para una adecuada

<p>Disposición para asumir el cargo de manera personal</p> <p>Edad: 30 a 35 años</p> <p>Experiencia: Mínimo 2 a 3 años</p> <p>Conocimientos:</p> <p>Administración de empresas Seguridad privada</p>	<p>toma de decisiones.</p>	
<p>COMPETENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma de decisiones ➤ Líder ➤ Responsable ➤ Compromiso ➤ Capacidad de resolver conflictos ➤ Integridad 	<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer políticas y metas de la empresa. ➤ Designar a un representante legal para dirigir, controlar, planificar y organizar los asuntos de la compañía ➤ Aprobar y evaluar el Plan Estratégico de la empresa, elaborado y presentado por el Gerente ➤ Aprobar las políticas, reglamentos internos, manuales administrativo-financieros, y los procedimientos de la compañía. ➤ Aprobar y verificar la adecuada planificación, ejecución y control del presupuesto operativo. ➤ Aprobación de aperturas de sucursales a nivel nacional ➤ Aprobar el plan estratégico y el POA, con sus presupuestos, presentados por la Junta Directiva ➤ Definir el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios. 	
<p>RELACIÓN FUNCIONAL:</p> <p>Supervisa : Todos los departamentos de la empresa</p> <p>Jefe inmediato: Ninguno</p>	<p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir y hacer cumplir las normas que regulan el funcionamiento de la Empresa; ➤ Convocar y presidir las sesiones de Directorio 	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)


Tabla N° 46
Gerente general

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
		
Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec		
Código: M.F-02 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01		MANUAL DE FUNCIONES
<p>PERFIL:</p> <p>Título de tercer nivel: Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Economía o afines.</p> <p>Experiencia: Mínima de 5 años en funciones afines.</p> <p>Edad: 28 a 40 años</p> <p>Conocimientos: Administración Normas ISO, BASC</p>	<p>Cargo: Gerente General</p> <p>Área: Directivo</p> <p>MISIÓN DEL PUESTO: Planificar, coordinar y controlar el desarrollo de las actividades del personal administrativo y operativo, a través de estrategias, que ayude a la optimización de los recursos que dispone la empresa, y tomar adecuadas decisiones económicas.</p>	<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Representar legal, judicial y extrajudicial a la empresa ➤ Controlar el cumplimiento de las políticas, reglamento, procesos y procedimientos ➤ Velar por el cumplimiento del plan estratégico. ➤ Presentar un informe a la Junta de Accionistas, para la aprobación de los proyectos de ingresos y gastos. ➤ Participar en reuniones con la Junta de Accionistas.
<p>COMPETENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad ➤ Planificación ➤ Productividad <p style="padding-left: 40px;">Trabajo en equipo</p>	<p>RELACIÓN</p> <p>FUNCIONAL: Supervisa a: Todos los departamentos</p> <p>Jefe inmediato: Junta de Accionistas</p>	<p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentar al Directorio estados financieros e información de la empresa puesta en marcha
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 47

Unidad de seguridad y salud en el trabajo

COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
		
Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec		
Código: M.F-03 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01	MANUAL DE FUNCIONES	
PERFIL: Título del tercer nivel en: Lcda. Medicina general Experiencia: Mínimo 3 años Edad: 23 a 35 años Conocimientos: Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional	Cargo: Unidad de Seguridad y salud en el trabajo Área: Directivo MISIÓN DEL PUESTO: Brindar asistencia médica de calidad a los empleados de la empresa y coordinar programas de salud ocupacional.	
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable ➤ Compromiso ➤ Profesional ➤ Ético ➤ Comunicación oral ➤ Orientación al cliente 	FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar atención médica de consulta externa y atención en emergencias al personal ➤ Llevar un archivo con las historias médicas del personal administrativo y operativo ➤ Llevar un registro de pacientes atendidos, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y discapacidad. ➤ Lleva el control de medicamentos y suministros para la salud de los empleados ➤ Realizar una evaluación final al trabajador que dejare de laborar en la empresa. 	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a: Todos los departamentos de la empresa Jefe inmediato: Gerencia general	RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar cada mes un Informe Médico de los casos atendidos (Socios – Colaboradores) 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:


Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 48
Contador general

COMPañA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"	
	Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec
Código: M.F-04 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01	MANUAL DE FUNCIONES
PERFIL: Título de tercer nivel: Ingeniero/a en contabilidad y Auditoría CPA., y afines Experiencia: Mínimo 2 años Edad: 25 a 35 años Conocimientos: Aspectos tributarios PCGA, NIC y NIFS Programas contables	Cargo: Contador General Área: Directivo MISIÓN DEL PUESTO: Revisar y analizar la información contable; presentar reportes y estados financieros, asesorar al área administrativa de la organización
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis numérico ➤ Integridad y ética ➤ Estratégico ➤ Responsabilidad ➤ Trabajo en equipo 	FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar, analizar e interpretar los estados financieros. ➤ Mantener la contabilidad de la empresa de manera organizada y actualizada. ➤ Representar legalmente en aspectos tributarios. ➤ Realizar mensualmente las declaraciones y anexos tributarios. ➤ Elaborar la conciliación bancaria mensualmente. ➤ Supervisar y controlar el cumplimiento de las normas NIIF y NIC.
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa: Todos los departamentos Jefe inmediato: Gerente	RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Discreción de la información suministrada
ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:


Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 49
Jefe de comercialización

COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
 Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec		
Código: M.F-05 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01	MANUAL DE FUNCIONES	
PERFIL: Título de tercer nivel: Ingeniería en Administración de empresas, Marketing. Experiencia: Mínimo de 3 años en funciones afines Edad: 25 a 40 años Conocimientos: Administración en ventas Atención al cliente Cobranzas Marketing y administración	Cargo: Jefe de Comercialización Área: Directivo MISIÓN DEL PUESTO: Coordinar eficientemente las actividades realizadas en el sistema comercial, con el fin de lograr el posicionamiento de la empresa, diseñando estrategias, políticas y condiciones de venta.	
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Integridad y ética ➤ Comunicación ➤ Responsabilidad ➤ Trabajo en equipo ➤ Experiencia ➤ Creatividad 	FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar políticas de comercialización en el mercado de seguridad privada. ➤ Evaluar la necesidad de crear nuevos servicios, identificando nuevas oportunidades ➤ Proponer estrategias y planes de marketing ➤ Elaborar Índice de contenido de formularios en el sistema de Compras Públicas. ➤ Comunicarse con los clientes y entregar proformas de nuevos servicios. ➤ Mantener un registro actualizado de las ventas realizadas. 	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a: Departamento de Compras Jefe inmediato: Gerente	RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparar los planes, y presupuestos de ventas 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)


Tabla N° 50
Recaudador

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
		
Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec		
Código: M.F-05.01 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01		MANUAL DE FUNCIONES
PERFIL: Títulos de tercer nivel: Ingeniería en Contabilidad o afines. Experiencia: Mínimo 2 años Edad: 25 a 35 años Conocimientos: Administración de recursos Contabilidad básica Herramientas estadísticos Gestión de cobranza	Cargo: Recaudador Área: Apoyo MISIÓN DEL PUESTO: Dirigir y custodiar las acciones operativas asociadas a la eficiencia de cobranzas, a través de la recuperación de los recursos económicos de la compañía.	<hr/> FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar citas con los clientes y demás deudores para proporcionar agilidad a los procesos de recuperación de cartera. <li style="padding-left: 40px;">➤ Realizar un seguimiento y evaluación de las cuentas por cobrar. ➤ Ejecutar y ordenar la notificación y requerimiento de pago de créditos ➤ Llevar un registro de deudores y clientes. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar los cobros pertinente a cada cliente en mora
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Integridad y ética ➤ Comunicación ➤ Responsabilidad ➤ Toma de decisiones <li style="padding-left: 20px;">Negociación 	<hr/> RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a : No tiene personal a su cargo Jefe inmediato: Jefe de comercialización o al contador	<hr/> RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Depositar en la cuenta de la compañía en forma íntegra todo el efectivo recaudado.
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 51
Secretaria

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
		
Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec		
Código: M.F-05.02 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01		MANUAL DE FUNCIONES
PERFIL: Título de tercer nivel: Estudios en secretariado Experiencia: Mínimo de 1 a 2 años Edad: 20 a 35 años Conocimientos: Manejo contable Comprensión escrita y oral. Atención al cliente	Cargo: Secretaria Área: Apoyo MISIÓN DEL PUESTO: Encargada del manejo y control de la documentación y de la comunicación entre todos los niveles de la empresa.	
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Disciplina ➤ interpersonales ➤ Colaboración ➤ Organización ➤ Responsabilidad 	FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser de apoyo para la gerencia general y demás departamentos ➤ Mantener debidamente clasificados los archivos de la documentación recibida, para una rápida ubicación. ➤ Atender las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información que le sean requeridas. ➤ Preparar la agenda de actividades <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveer la correcta implementación de útiles de oficina y materiales de limpieza necesarios. 	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a: Todos los departamentos Jefe inmediato: Jefe de Comercialización y Gerente	RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevar un registro de clientes atendidos 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:


Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 52
Jefe de compras

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
 <p>Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec</p>		
<p>Código: M.F-06 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01</p>		<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
<p>PERFIL:</p> <p>Títulos de tercer nivel: Administración de Empresas, o afines</p> <p>Experiencia: Mínima de 3 años en funciones afines</p> <p>Edad: 25 a 40 años</p> <p>Conocimientos: Sistema de compras electrónica Programas informáticos</p>	<p>Cargo: Jefe de Compras</p> <p>Área: Directivo</p> <p>MISIÓN DEL PUESTO: Ejecutar y coordinar eficientemente la adquisición de los recursos materiales y servicios de seguridad a través del sistema nacional de contratación pública.</p> <hr/> <p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener un catálogo de proveedores de la empresa, ubicación y condiciones de pago ➤ Realizar la selección de cotizaciones de proveedores ➤ Realizar las negociaciones con proveedores, obteniendo las mejores condiciones de crédito ➤ Realizar la autorización del pago de las facturas de proveedores mediante el registro de su firma ➤ Controlar el inventario de manera periódica <hr/> <p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar atento a todas las ofertas de productos nuevos que puedan llegar a beneficiar a la empresa. 	
<p>COMPETENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Integridad y ética ➤ Estratégico ➤ Responsabilidad ➤ Trabajo en equipo ➤ Negociación 		
<p>RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa: Comercialización, Talento Humano Jefe inmediato: Gerente</p>		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 53
Jefe de talento Humano

COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
	Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec	
Código: M.F-07 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01	MANUAL DE FUNCIONES	
PERFIL: Título de tercer nivel: Administración del personal, Experiencia: Mínima de 3 años en funciones afines Edad: 25 a 35 años Conocimientos: Reclutamiento de personal Gestión de proyectos Relaciones laborales	Cargo: Jefe de talento Humano Área: Directivo MISIÓN DEL PUESTO: Supervisar los procesos de reclutamiento, ingreso, capacitación y despidos de personal y buscar soluciones en caso de existir conflictos laborales	
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Toma decisiones ➤ Comunicación ➤ Trabajo en Equipo ➤ Planificación ➤ Motivación Laboral 	FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar la selección, reclutamiento y contratación de nuevo personal en base a la ley ➤ Controlar la asistencia y permisos del personal ➤ Evaluar los requerimientos de capacitación del personal.- <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir las obligaciones y derechos que tiene el personal que está a su cargo. ➤ Comunicar sobre la renuncia de un trabajador <ul style="list-style-type: none"> ➤ Otorgar los permisos que solicite el personal previa autorización del gerente. 	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa: Todos los Departamentos Jefe inmediato: Gerente	RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Respetar todas las disposiciones legales del trabajador. 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 54
Jefe Operaciones

COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
 <p>Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec</p>		
<p>Código: M.F-08 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01</p>		<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
<p>PERFIL:</p> <p>Título de tercer nivel: Ingeniería en administración de operaciones, seguridad industrial</p> <p>Experiencia: 2 o 3 años</p> <p>Edad: 25 a 35 años</p> <p>Conocimientos: ISO 9001, ISO 14001, BASC Gestión del riesgo ambiental seguridad y salud ocupacional</p>	<p>Cargo: Jefe Operaciones</p> <p>Área: Directivo</p> <p>MISIÓN DEL PUESTO: Desarrollar de un plan de trabajo, para el adecuado cumplimiento de los servicios de atención al cliente en seguridad privada.</p> <hr/> <p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizar y controlar los procesos operativos de los servicios de seguridad, vigilancia y resguardo. ➤ Diseñar sistemas de seguridad y planes operativos para la implementación en las instalaciones del cliente <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar la correcta elaboración de sistema de turnos de todo el personal operativo ➤ Determinar las asignaciones de puestos, descansos vacaciones del personal operativo 	
<p>COMPETENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación y control ➤ Trabajo en Equipo ➤ Liderazgo ➤ Planificación ➤ Colaboración 	<p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener permanentemente comunicación con los clientes de seguridad de monitoreo y seguridad física. 	
<p>RELACIÓN FUNCIONAL:</p> <p>Supervisa: Seguridad Física y Seguridad Electrónica</p> <p>Jefe inmediato: Gerente</p>		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 55
Supervisor de Seguridad física

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
		
Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional:		
Código: M.F-08.01 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01		operaciones@copriseg.ec MANUAL DE FUNCIONES
<p>PERFIL:</p> <p>Título de tercer nivel: Especialización en Protección y Seguridad de Bienes e Instalaciones</p> <p>Experiencia: Mínimo 2 a 3 años</p> <p>Edad: 25 a 35 años</p> <p>Conocimientos: ISO 9001, ISO 14001, BASC Protección y seguridad</p>	<p>Cargo: Supervisor de Seguridad física</p> <p>Área: Apoyo</p> <p>MISIÓN DEL PUESTO: Velar por la integridad y seguridad de los empleados y clientes de COPRISEG así como el resguardo de las instalaciones y activos que poseen quienes contratan este servicio</p>	<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer los horarios de trabajo y hacer cumplir las consignas de cada guardia ➤ Realizar los relevos correspondientes de los puestos asignados en coordinación con su jefe ➤ Realizar supervisiones continuas ➤ Solicitar información a los vigilantes sobre las novedades ocurridas. ➤ Desarrollar un análisis de los riesgos de seguridad. ➤ Brindar apoyo y asesoramiento a los guardias.
<p>COMPETENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionalismo ➤ Supervisar personal ➤ Toma de decisiones. ➤ Defensa personal 	<p>RELACIÓN FUNCIONAL:</p> <p>Supervisa a: Guardias de seguridad</p> <p>Jefe inmediato: Jefe de Operaciones</p>	<p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar si los guardias de seguridad cuentan con los recursos materiales necesarios
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 56
Guardia

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec		
Código: M.F-08.01.01 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01	MANUAL DE FUNCIONES	
PERFIL: Título de tercer nivel: Mínimo Título de Bachiller Experiencia: Mínimo 1 o 2 años en funciones afines Edad: 20 a 35 años Conocimientos: Técnicas de seguridad física Manejo de elementos de seguridad Normas de seguridad	Cargo: Guardia Área: Apoyo MISIÓN DEL PUESTO: Prestar de forma eficiente y eficaz el servicio de Guardianía y custodio de los recursos materiales y de las personas en su lugar de trabajo	
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Solución de problemas ➤ Detectar riesgos ➤ Liderazgo ➤ Colaboración ➤ Responsabilidad 	FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar los ingresos y salidas del personal o terceras personas en el lugar donde labora. ➤ Conservar en buen estado el uniforme y armamento que se la ha entregado. ➤ Permanecer atento en toda circunstancia y lugar, especialmente en situaciones de siniestros y robos. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener buena conducta y cumplir con todas las solicitudes y recomendaciones emitidas por el usuario que requiera sus servicios. ➤ Informarse en los procesos de relevos y consignas emanadas de los clientes. 	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa: No tiene responsabilidad a su cargo Jefe inmediato: Supervisor de seguridad de vigilancia	RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Puntualidad en su puesto de trabajo. 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:


Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 57
Supervisor de Seguridad electrónica

COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
		
Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional:		
Código: M.F-08.02 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01		operaciones@copriseg.ec MANUAL DE FUNCIONES
<p>PERFIL:</p> <p>Título de tercer nivel: Técnico en Mantenimiento de computadoras y equipos informáticos</p> <p>Experiencia: Mínimo de 2 o 3 años</p> <p>Edad: 25 a 35 años</p> <p>Conocimientos: Sistema de monitoreo electrónico</p> <hr/> <p>COMPETENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Honestidad ➤ Creatividad ➤ Liderazgo ➤ Toma de decisiones <hr/> <p>RELACIÓN FUNCIONAL:</p> <p>Supervisa a : Monitoristas, Patrullas y Técnicos</p> <p>Jefe inmediato: Jefe de Operaciones</p>	<p>Cargo: Supervisor de Seguridad electrónica</p> <p>Área: Apoyo</p> <p>MISIÓN DEL PUESTO: Mantener el control de la central de monitoreo y de los centralistas, coordinando las contingencias que pueda ocurrir.</p> <hr/> <p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar informe diario de centralistas de monitoreo ➤ Mantener el archivo de datos actualizado de todos los clientes de monitoreo ➤ Velar por la integridad y seguridad de los sistemas de monitoreo ➤ Coordinar con comercialización en caso de incremento de clientes de monitoreo. ➤ Realizar reportes sobre el funcionamiento de los equipos de monitoreo. ➤ Realizar los relevos de los puestos. <hr/> <p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar informes semanales de monitoreo 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:


Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 58
Monitoristas

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
		Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec
Código: M.F-08.02.01 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01		MANUAL DE FUNCIONES
PERFIL: Título de tercer nivel Ingeniería en redes y comunicación o carreras a fines Experiencia: Mínimo 1 o 2 años Edad: 20 a 35 años Conocimiento: Sistemas de monitoreo	Cargo: Monitoristas Área: Apoyo MISIÓN DEL PUESTO: Manejar los medios tecnológicos para verificar y garantizar un servicio de calidad en los procesos de monitoreo y gestión de riesgos.	
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación y control ➤ Detección de riesgos ➤ Comunicación ➤ Trabajo en Equipo ➤ Liderazgo ➤ Colaboración 	FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación radial y telefónica, con las patrullas de reacción y con los clientes. ➤ Llevar un registro y control del cumplimiento de los reportes radiales que hacen los agentes. ➤ Mantener al día todos los datos del clientes en el Sistema de Monitoreo. ➤ Verificar y reconocer los diferentes tipos de Alarma que se activan en el Sistema. ➤ Llamar al cliente en caso de encontrar alguna novedad. ➤ Reportar a la central de radio la hora de relevos de centralistas. 	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a: Patrullas de reacción Jefe inmediato: Jefe de Seguridad Electrónica	RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ No abandonar la central de monitoreo 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 59
Patrullas de Respuestas

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
		
Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec		
Código: M.F-08.02.02 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01	MANUAL DE FUNCIONES	
PERFIL: Título tercer nivel: Mínimo Bachiller Experiencia: Mínimo 1 o 2 años en funciones a fines Edad: 20 a 35 años Conocimiento: Protección de Personas Protección de Instalaciones Detección de posibles amenazas	Cargo: Patrullas de Respuestas Área: Apoyo MISIÓN DEL PUESTO: Realizar los recorridos para controlar la seguridad de los hogares y negocios.	
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amabilidad ➤ Honestidad ➤ Solucionar problemas ➤ Creatividad ➤ Liderazgo 	FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar visitas diarias para verificar la existencia de novedades de los clientes ➤ Manejar con la debida precaución la información del cliente ➤ Realizar rondas de vigilancias de acuerdo a lo descrito en el contrato ➤ Presentar un informe de novedades encontradas al realizar las vistas a los clientes 	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa a : No tiene responsabilidad a su cargo Jefe inmediato: Monitoristas	RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá estar 15 minutos antes para efectuar el relevo ➤ Estar pendiente de las novedades de la central de monitoreo 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 60
Técnicos

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"		
		
Dirección: Mejía 9-17 y Pedro Rodríguez - Ibarra, Ecuador Teléfono: 600034 - Ext.:11 Correo Institucional: operaciones@copriseg.ec		
Código: M.F-08.02.03 Fecha de modificación: 11/11/2016 Versión: N° 01		MANUAL DE FUNCIONES
PERFIL: Título de tercer nivel: Técnico en computación o en sistemas informáticas Experiencia: Mínimo 1 o 2 años en funciones afines Edad: 25 a 35 años Conocimiento: Manejo de paquetes computacionales Manejo de circuitos cerrados	Cargo: Técnicos Área: Apoyo MISIÓN DEL PUESTO: Coordinar y ejecutar actividades relacionadas con el mantenimiento e instalación de los sistemas de seguridad, alarmas y medios tecnológicos en el lugar asignado.	
COMPETENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Creatividad ➤ Capacidad de adaptarse al cambio 	FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalación, mantenimiento, configuración y soporte del sistema de seguridad ➤ Revisión de funcionamiento de las instalaciones de alarmas y sistemas eléctricos ➤ Configuración de los sistemas de seguridad electrónico ➤ Mantenimiento en caso de existir fallas en el sistema ➤ Visitar a los clientes para revisar de forma periódica el funcionamiento de los sistema de seguridad 	
RELACIÓN FUNCIONAL: Supervisa: Los sistemas de monitoreo electrónico Jefe inmediato: Jefe de seguridad electrónica o Monitoristas	RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión y reparación equipos y/o instalaciones eléctricas. 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

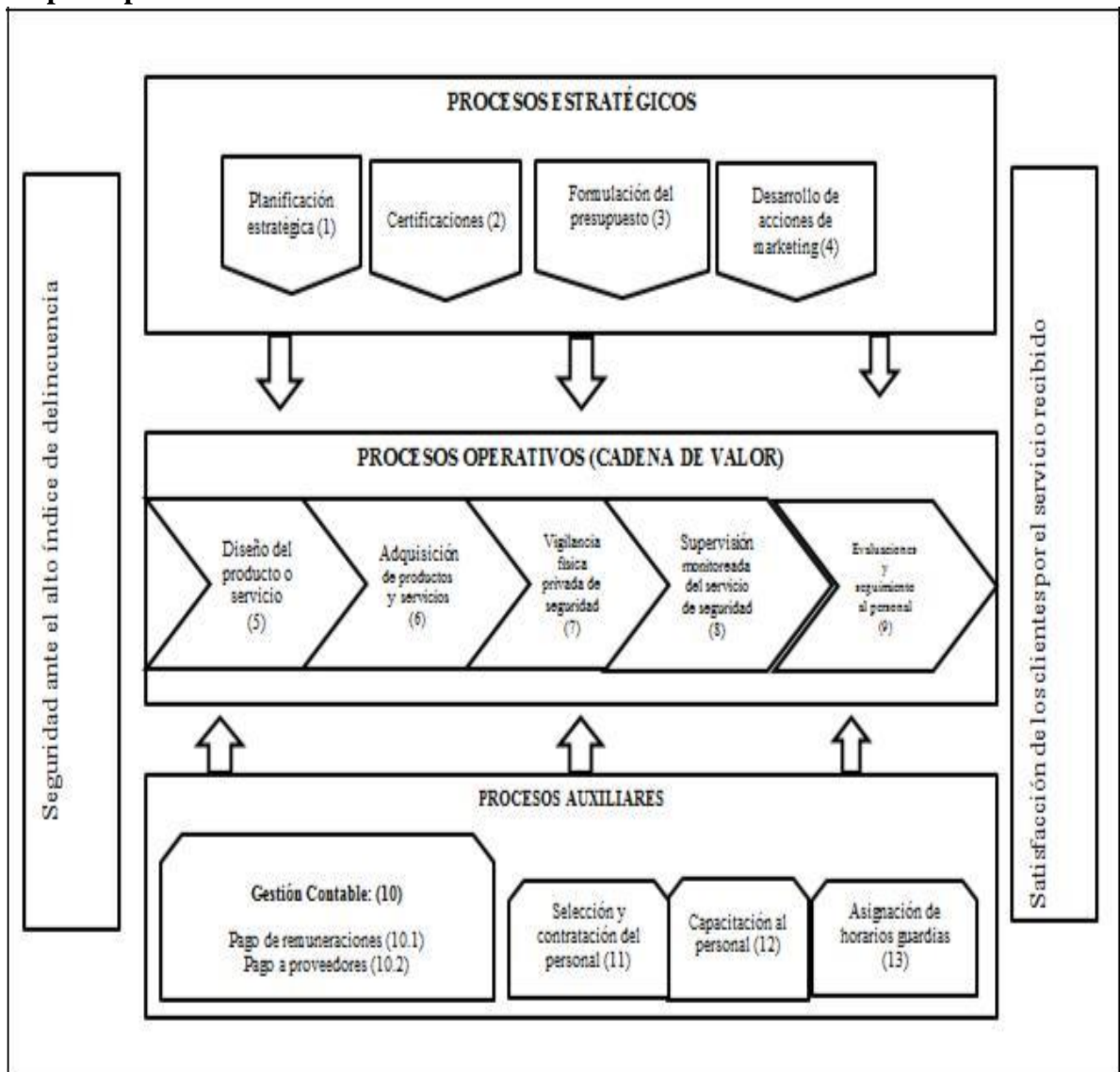
Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación de campo (2016)

3.11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dentro de una empresa un proceso se lo define como un conjunto de actividades y recursos (talento humano, materiales, económicos, etc.) cuyo objetivo es ofrecer al cliente un servicio de calidad que cubra todas sus necesidades y satisfaga sus expectativas, de forma eficiente y eficaz.

Es por tal motivo, dentro de empresa es indispensable contar con un mapa de procesos. El mapa que se recomienda a “COPRISEG” es el siguiente:

Gráfico N° 39
Mapa de procesos




Elaborado por: La Autora

3.11.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Los procedimientos administrativos ayudaran a la compañía a que se ejecuten las actividades optimizando recursos. Los flujo gramas están bajo normas ANSI.

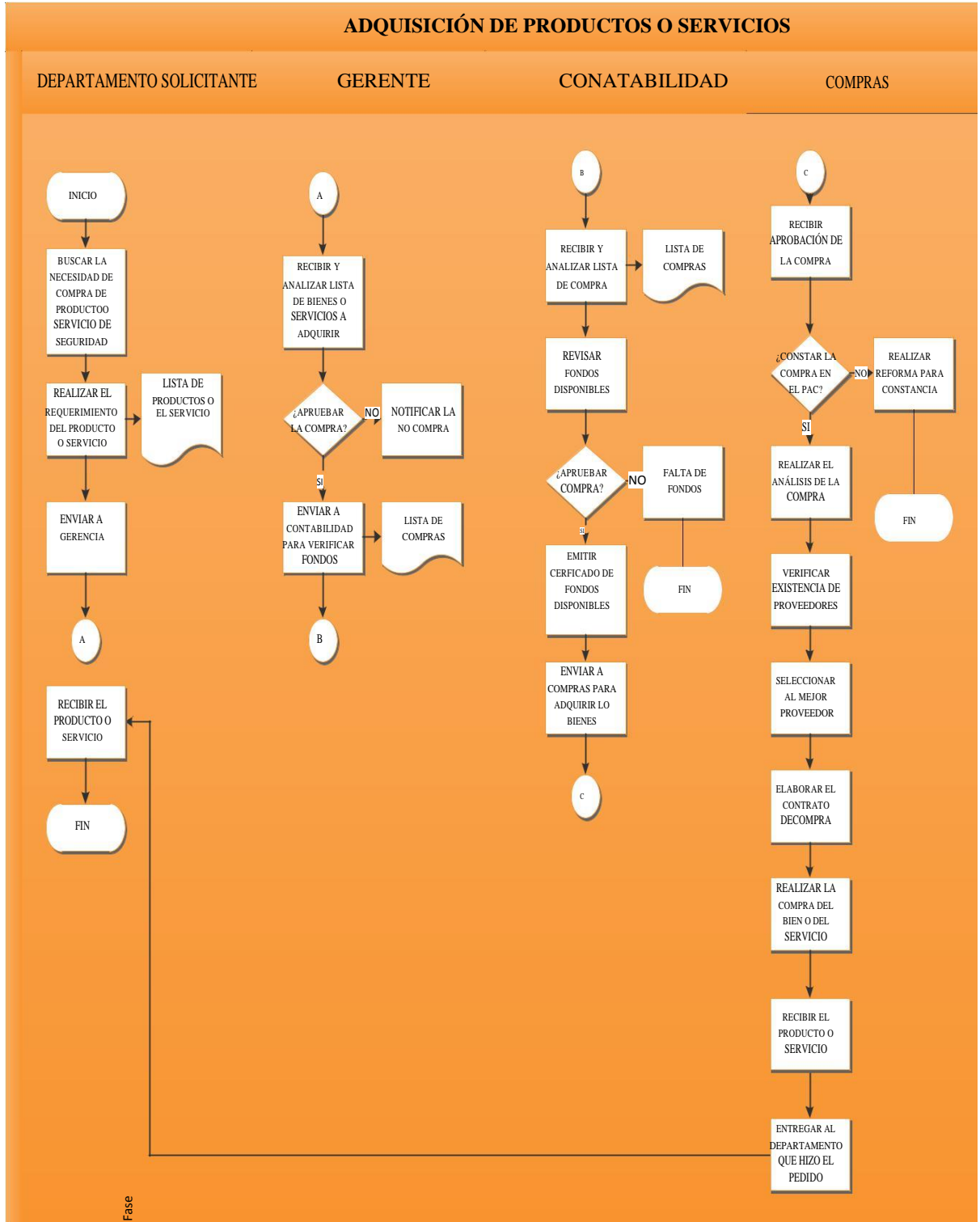
Tabla N° 61
Adquisición de productos o servicios

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS	
<p>OBJETIVO: Ayudar al departamento de compras a agilizar el proceso de adquisición de bienes o servicios para optimizar tiempo y recursos</p>	
<p>LÍDER DEL PROCESO: Jefe de Compras</p>	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefe departamental	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presenta a gerencia una lista de bienes o servicios a adquirir
Gerente general	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe y analiza lista de bienes o servicios ➤ Aprueba la lista de compra ➤ Envía a contabilidad para verificar si existe fondos disponibles
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe y analiza la lista de bienes o servicios ➤ Revisa si existe presupuesto para la compra ➤ Aprueba la compra y emite un certificado de fondos disponibles ➤ Envía a compras para adquirir los bienes
Compras	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe y analiza en el PAC I ➤ Verifica la existencia de proveedores ➤ Selecciona el mejor proveedor ➤ Elabora el contrato de compra ➤ Recibe el bien o servicio ➤ Entrega al departamento que solicitó la compra

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación de campo (2016)

Flujo grama N° 1
Adquisición de productos o servicios



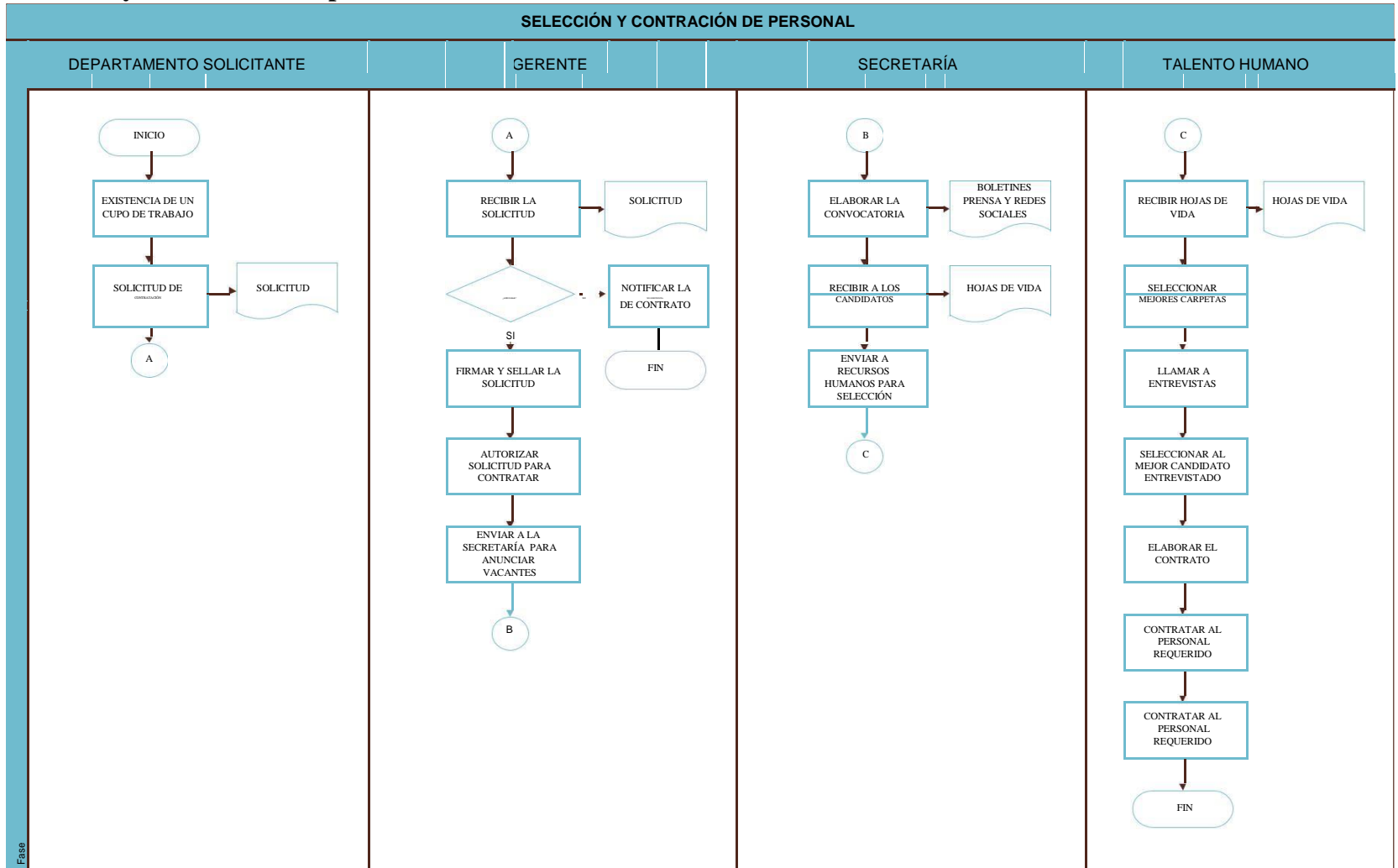
Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 62
Selección y contratación de personal

 <p>COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</p>	
<p>OBJETIVO: Este procedimiento ayudara que dentro de la empresa exista personal comprometido y responsable en la prestación de sus servicios</p>	
<p>LÍDER DEL PROCESO: Jefe de talento humano</p>	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Departamento que requiere contratar	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existencia de una vacante ➤ Presenta solicitud de contratación de personal ➤ Envía solicitud a gerente para autorización
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe y analiza necesidad de contratar personal ➤ Analiza y autoriza contratación
Secretaría	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora convocatoria para contratar a personal (boletines en prensa y redes sociales) ➤ Recibe carpetas y envía a talento humano para selección
Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe hojas de vida ➤ Selecciona a las 3 mejores carpetas ➤ Llama para entrevista ➤ Selecciona al mejor entrevistado ➤ Elabora el contrato ➤ Contrata al personal requerido

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)


Flujo grama N° 2 Selección y contratación de personal



Elaborado por: La Autora

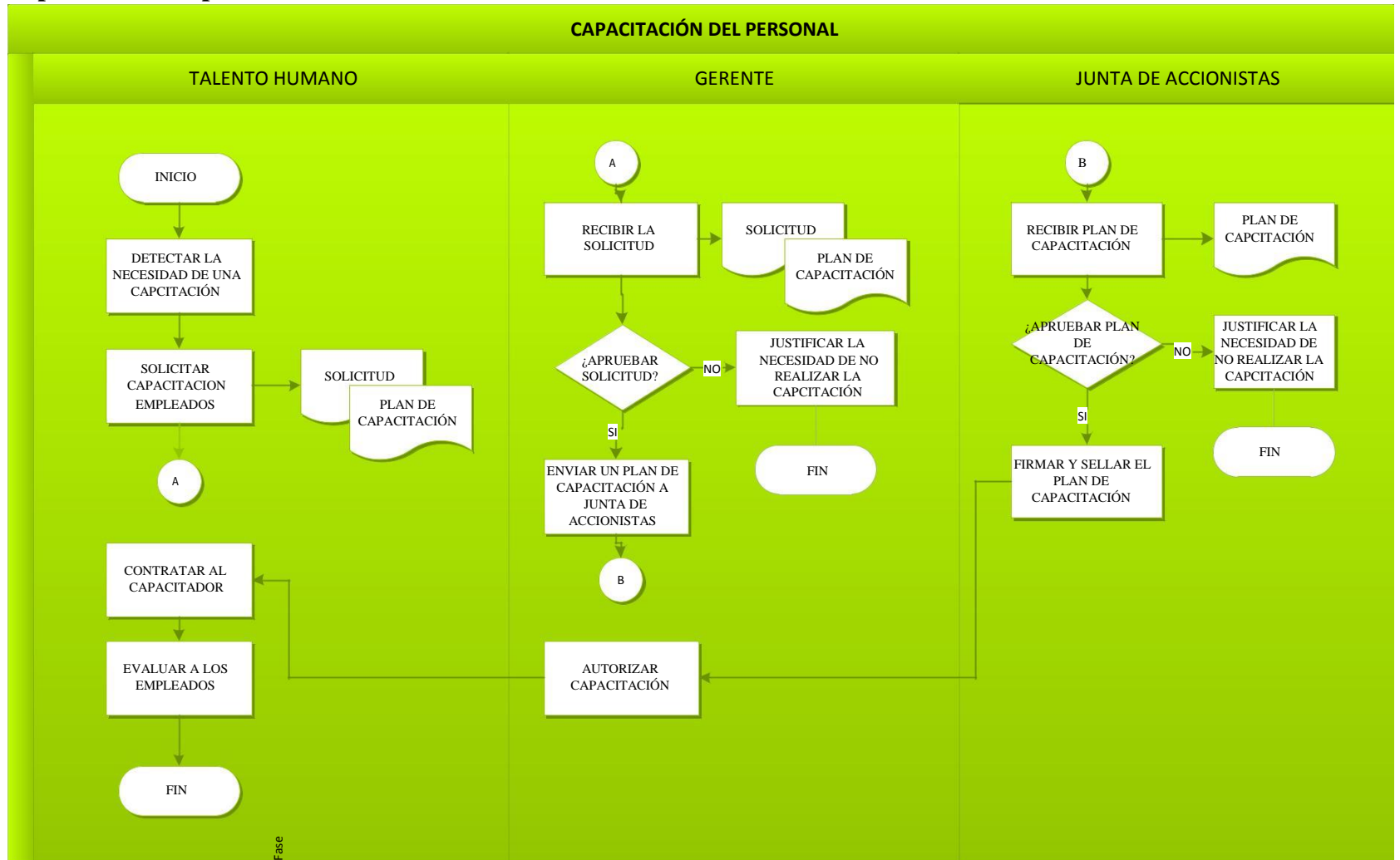
Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 63
Capacitación del personal

 <p>COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</p>	
<p>OBJETIVO: Una buena capacitación dentro de la empresa ayudara a mejorar el rendimiento de los empleados y a mejorar la atención al clientes</p>	
<p>LÍDER DEL PROCESO: Jefe de talento humano</p>	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detecta necesidad de capacitación ➤ Elabora solicitud de capacitación ➤ Envía a gerencia solicitud y plan de capacitación para autorización ➤ Luego de recibir la autorización de gerencia ➤ Contrata al capacitador ➤ Evalúa a empleados después de la capacitación
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe y aprueba solicitud de capacitación ➤ Envía el plan de capacitación a junta de accionistas para aprobación ➤ Luego de autorización de la junta de accionista aprueba capacitación de empleados ➤ Envía a talento humano para realizar capacitación
Junta de accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe y analiza plan de capacitación ➤ Autoriza capacitación a empleados


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Flujo grama N° 3 Capacitación del personal



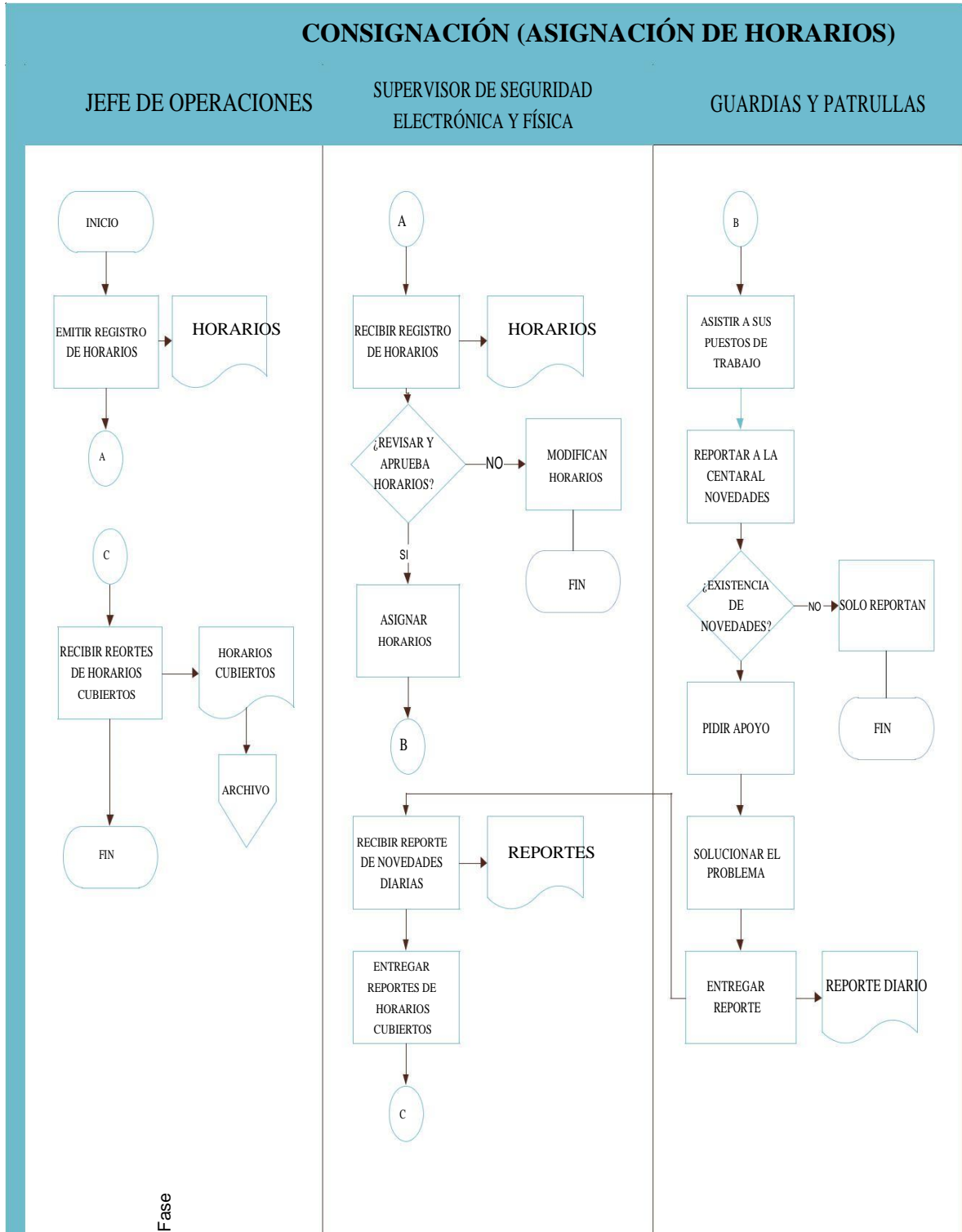
Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 64
Consignación (Asignación de horarios)

 <p>COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONSIGNACIÓN (ASIGNACIÓN DE HORARIOS)</p>	
<p>OBJETIVO: Este proceso ayudar a optimizar el tiempo, y a mejorar la coordinación entre el jefe de operaciones y cada uno de sus subordinados en la asignación de horarios</p>	
<p>LÍDER DEL PROCESO: Jefe de operaciones</p>	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefe de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Emite un registro de horarios ➤ Envía registro de horarios a cada supervisor del área ➤ Recibe el informe final de cada supervisor ➤ Finalmente archiva documentación de reportes diarios
Supervisor de seguridad electrónica y seguridad física	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe registro de horarios ➤ Asigna horarios a guardias opatrulla ➤ Reciben reporte diario de guardia o patrulla ➤ Envía a jefe de operaciones informe final
Gurdias y patrullas de reacción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asisten al puesto de trabajo según asignación ➤ Reportan novedades en caso de existir ➤ En caso de existir alguna novedad piden ayuda y solucionan el problema ➤ Reportan al supervisor

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Flujo grama N° 4
Consignación (asignación de horarios)




Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

3.11.2 PROCEDIMIENTOS CONTABLES- FINANCIEROS

Los procedimientos contables- financieros ayudara a la compañía, aún control en el manejo del recursos económicos y de esta forma realizar las actividades eficiente.

Tabla N° 65

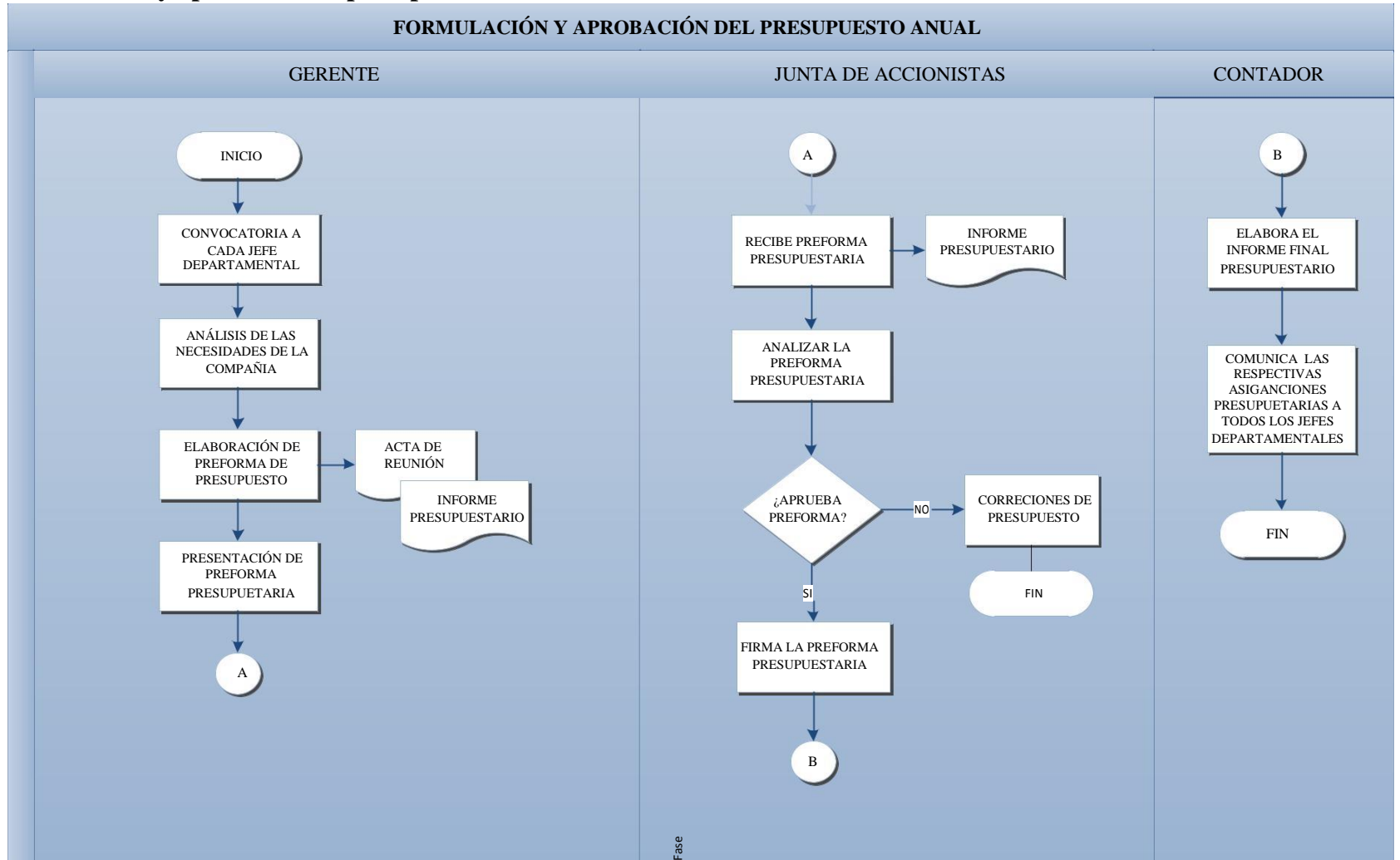
Formulación y aprobación de prepuesto anual

 <p>COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DE PRESUPUESTO ANUAL</p>	
<p>OBJETIVO: Determinar una planificación correcta para la elaboracion y aprobacion del presupuesto</p>	
<p>LÍDER DEL PROCESO: Gerente general</p>	
RESPONSABLES	ACTIVIDAD
Gerente general	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizauna convocatoria a los jefes departamentales ➤ Recibe y analiza informe de presupuesto de cada departamento ➤ Unifican y elaboran una preforma del presupuesto anual ➤ Envía a la junta de accionistas para aprobacion legal
Junta de acciostas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe y analiza la preforma presupuestaria presentada por el gerente ➤ Firma, legaliza y atoriza presupuesto anual
Contador general	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora el informe final aprobado y autorizado por la junta de accionistas ➤ Dar aconocer el presupuesto asiganado a cada depatamento

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)


Flujo grama N° 5
Formulación y aprobación de presupuesto anual



Elaborado por: La Autora

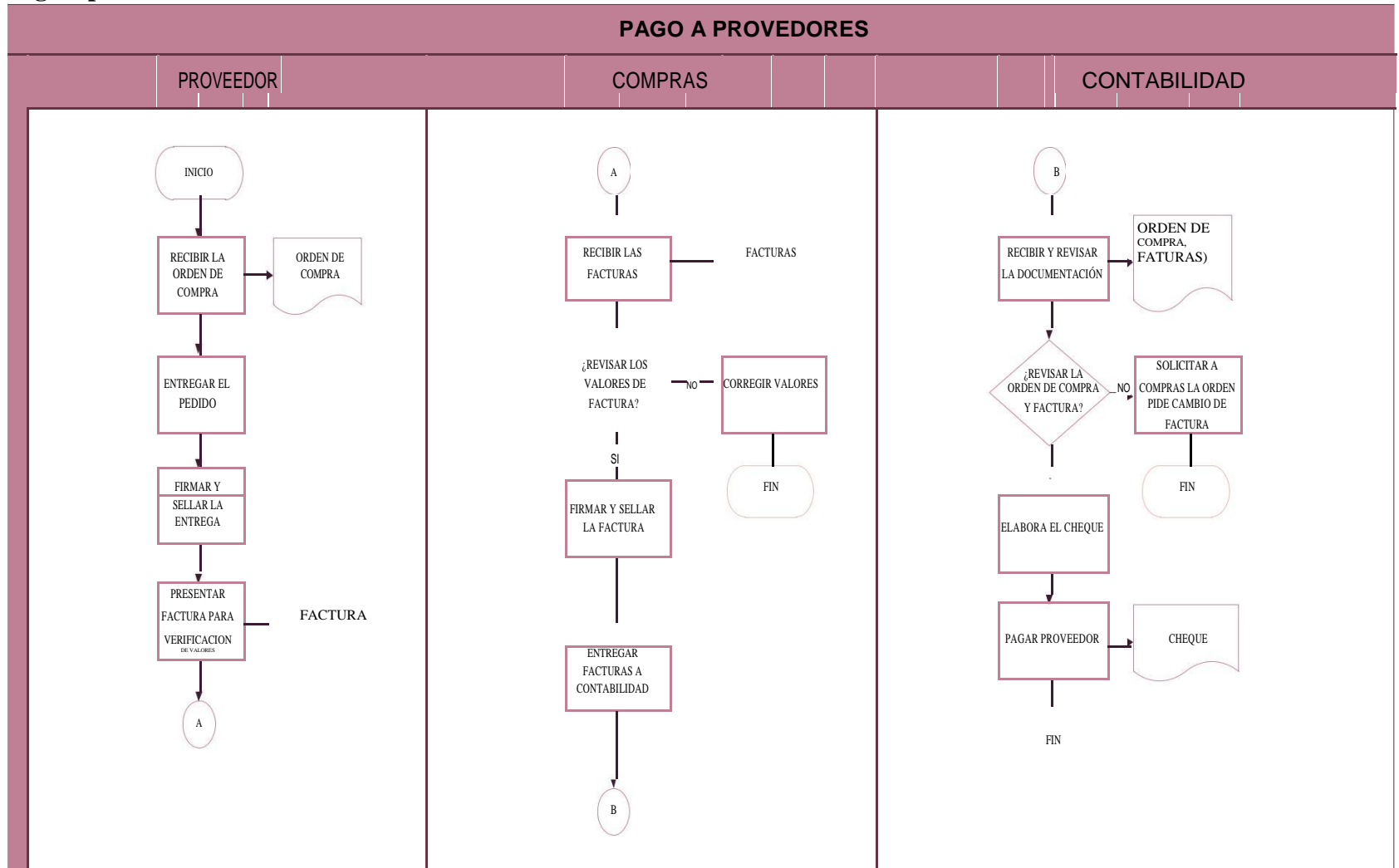
Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 66
Pago a proveedores

 <p>COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PAGO A PROVEEDORES</p>	
<p>OBJETIVO: Garantizar a los proveedores un pago oportuno y correcto y así asegurar la fidelidad de los mismos</p>	
<p>LÍDER DEL PROCESO: Jefe de compras</p>	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe la orden de compra ➤ Entrega el pedido ➤ Entrega facturas a compras
Compras	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe y analiza los valores de las facturas ➤ Firma y sella las facturas ➤ Envía a contabilidad facturas para ser canceladas
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisa las facturas y orden de compras ➤ Emite el cheque para cancelar a proveedores


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Flujo grama N° 6
Pago a proveedores



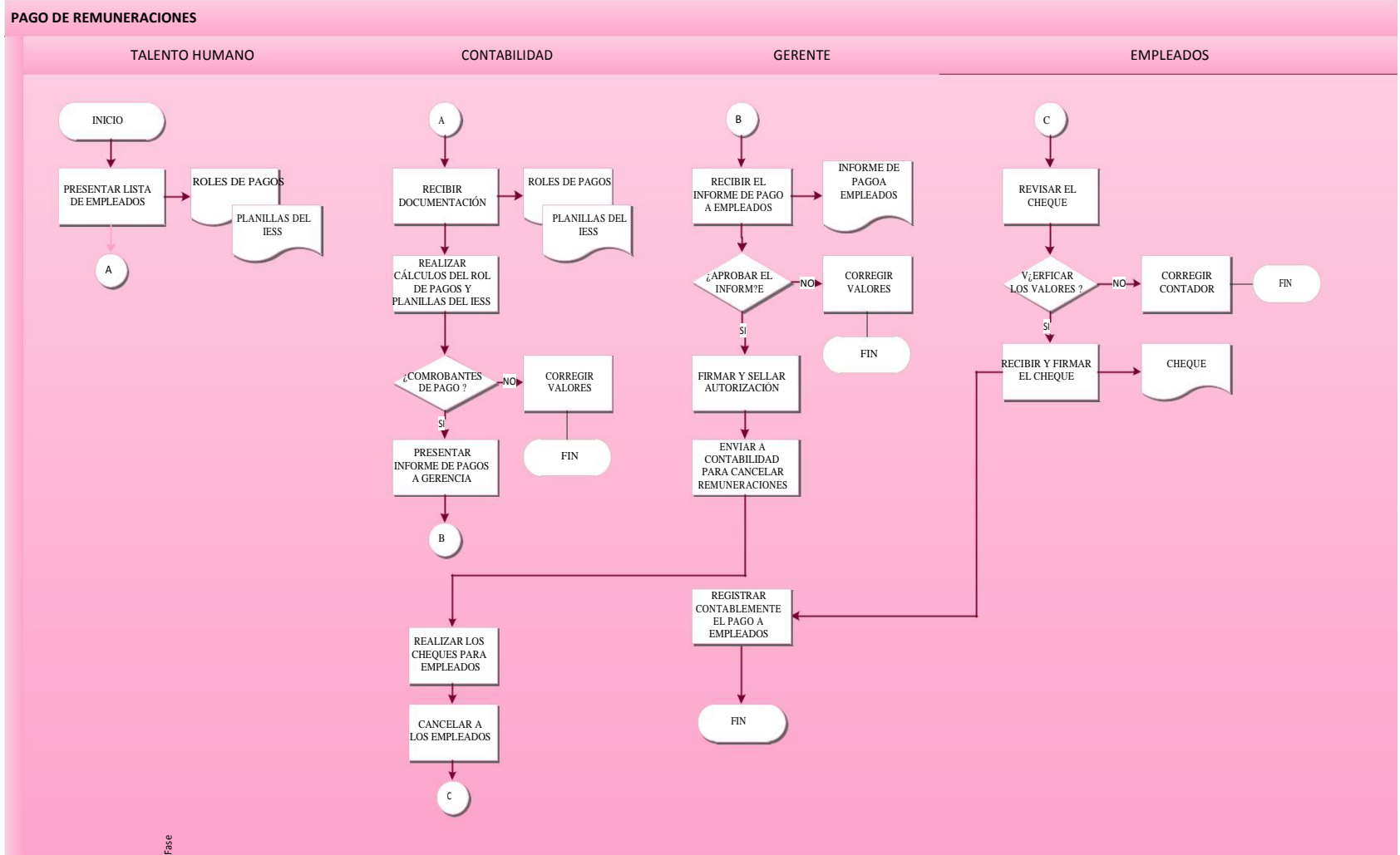
Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 67
Pago de remuneraciones

 <p>COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PAGO DE REMUNERACIONES</p>	
<p>OBJETIVO: La empresa tiene la responsabilidad de cumplir con los pagos a sus empleados es por tal motivo que este proceso será muy útil en la empresa</p>	
<p>LÍDER DEL PROCESO: Contador general</p>	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Emite una lista del numero de empleados ➤ Presenta el rol de pagos y planillas del IESS ➤ Presenta documentación a contabilidad
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe documentación de los empleados ➤ Realiza los calculos matematicos de los roles a pagar ➤ Realiza un informe detallando los sueldos y salarios a pagar a gerencia para autorización ➤ Despues de la autorización de la autorización del gerente presenta a empleados su rol de pagos ➤ Emite y cancela los cheques
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe y analiza informe de remuneraciones ➤ Firma y autoriza el pago de remuneraciones a empleados
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisan cifras y cobran sus respectivos cheques por remuneración

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Flujo grama N° 7 Pago de remuneraciones



Elaborado por: **La Autora**

Fuente: Investigación de campo (2016)

3.12. MANUAL CONTABLE- FINANCIERO

Luego De realizar la investigación de campo se pudo identificar que dentro del departamento de contabilidad no cuentas con un manual contable donde se especifique las principales políticas contables; es por tal motivo que se propone las siguientes:

3.12.1. POLÍTICAS CONTABLES Y FINANCIERAS

- Los Estados Financieros se elaborarán anualmente con corte al 31 de diciembre de cada año y deben contener la descripción de las transacciones de la empresa atendiendo a la importancia de las mismas con fundamento en la definición de sus políticas contables, y se agrupan atendiendo a su naturaleza y cuantía.
- Verificar el registro oportuno de las operaciones financieras generadas durante el ejercicio económico.
- Realizar los ajustes para determinar los ingresos, costos y gastos del período.
- La compra que no se encuentren sustentadas con los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retenciones expedido por el SRI será considerado como gasto no deducible.
- Realizar comparaciones trimestrales del presupuesto con los datos reales obtenidos, emitiendo un reporte de cumplimiento para la Junta General de Socios.
- Verificar que todas las remuneraciones estén acorde a los indicadores conforme a sus funciones y responsabilidades del empleado.
- Cancelar todos los beneficios de ley establecidos en el Código de trabajo
- Establecer un programa de pago acorde a las obligaciones contraídas.
- Cumplir con las fechas de pago.
- Desarrollar un flujo de caja para el manejo de efectivo.


3.12.2 PLAN DE CUENTAS DE LA EMPRESA (Ver Anexo N° 9)

Un plan de cuentas es una herramienta indispensable para el área contable ya que es de gran ayuda para el contador para realizar, el registro de los movimientos de la empresa de forma eficiente.

3.12.3 DINÁMICA DE CUENTAS


La dinámica contable es una descripción de las cuentas principales que maneja el departamento de contabilidad entre esto se especificara: código, descripción, cuando se debita y acredita, la normativa y el control interno

Tabla N° 68
Caja

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG”	
DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.1.01.01. Caja	
Descripción: Registra todas las entradas y salidas de dinero en efectivo, en moneda nacional.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none">➤ Ingreso de efectivo proveniente de la actividad➤ Por asignación de un fondo a caja	<ul style="list-style-type: none">➤ Pagos de gastos varios➤ Pagos de sueldos y salarios➤ Pago de cuentas pendientes
NORMATIVA: NIIF para PYMES sección 7 Estado de Flujo de Efectivo	
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none">➤ Solo existirá un responsable para el manejo de caja.➤ Separación de funciones de autorización, custodia y registro de caja.➤ Revisión y control de arqueos sorpresivos.➤ El efectivo debe ser depositado de forma diaria en la cuenta de la empresa.	

Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF


Tabla N° 69
Caja chica

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.1.01.02. Caja chica Descripción: Es la cuenta que registra los valores en efectivo que posee la empresa, destinada a satisfacer gastos relativamente pequeños.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por creación de fondo ➤ Por incremento de fondo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminución del monto del fondo ➤ Por cancelación del fondo
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 7 Estado de Flujo de Efectivo CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El monto asignado para la creación y reposición de caja chica será de \$ 50,00 ➤ Revisión y control de arqueos sorpresivos ➤ El dinero recaudado debe ser depositado diariamente 	

Elaborado por: La Autora


Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 70
Bancos

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.1.01.03. Bancos Descripción: Se registra todas las existencias de dinero en cheques con que cuenta la empresa en moneda nacional	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Depósitos en efectivo o en cheques ➤ Transferencias bancarias 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pago de cheques ➤ Servicios bancarios ➤ Pago de intereses
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 7 Estado de Flujo de Efectivo CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las compras mayores a USD 500,00 serán bajo cheques. ➤ Realizar conciliaciones bancarias mensualmente. 	

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 71
Cuentas por cobrar clientes

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.2.02 Cuentas por cobrar clientes Descripción: Agrupa los derechos de cobro a clientes, que se derivan de la prestación del servicio que realiza la empresa	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crédito otorgados por prestación de servicios o venta de bienes ➤ Importe de multas y anticipos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Baja de cuenta (castigada) ➤ Anticipos por ventas futuras ➤ Descuentos y rebajas de ventas
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 11 Instrumentos Financieros CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva ➤ Registrar la debida disminución por causa de provisión para cuentas incobrables. 	


Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 72
Cuentas por cobrar empleados

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.2.02 Cuentas por cobrar empleados Descripción: Registra las cuentas que representan las deudas al personal de la empresa.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Préstamos a empleados ➤ Aportes pendientes de cobro 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pagos recibidos de empleados
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 11 Instrumentos Financieros CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar los datos de los deudores sean correctos ➤ Realizar un análisis de antigüedades de saldos 	

Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF


Tabla N° 73**(-) Provisión Cuentas Incobrables y Deterioros**

COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG”	
	
DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.3 (-) Provisión Cuentas Incobrables y Deterioros	
Descripción: Es una cuenta de valuación que protegerá los valores, que por motivos de incumplimientos no se pueda recuperar.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valor del 1% de la provisión ➤ Cuentas castigadas por provisión 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuando una cuenta ha sido recuperada
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 21 Provisiones y Contingencias	
CONTROL INTERNO:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se calculará el 1% del total de las cuentas por cobrar al final del periodo ➤ Se realizar un análisis de antigüedad de saldos 	

Elaborado por: La Autora

Fuente: NIC-NIIF


Tabla N° 74**Inventarios**

COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG”	
	
DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.4 Inventarios	
Descripción: Comprende todos los bienes materiales, que almacena la empresa para la prestación del servicio.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adquisición de inventario ➤ Devolución de las ventas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Devolución por compras de mercadería ➤ Al dar de baja
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 13 Inventarios	
CONTROL INTERNO:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectuar tomas físicas de inventarios semestralmente. ➤ Las tomas físicas del inventario se realizaran a cargo del contador y custodio ➤ Realizar la valoración de inventario , FIFO y Promedio Ponderado 	

Elaborado por: La Autora

Fuente: NIC-NIIF


Tabla N° 75
Pagos Anticipados

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.5 Pagos Anticipados Descripción: Son todos los pagos que realiza la empresa de forma anticipada o de periodos posteriores.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pagos por anticipados a empleados ➤ Pagos anticipados a proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por descuentos de anticipo empleados
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 20 Arrendamientos CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar si la empresa ha realizado anticipo a proveedores ➤ Realizar antigüedad de saldos de forma periódica 	

Elaborado por: La Autora

Fuente: NIC-NIIF


Tabla N° 76
Créditos fiscales

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.6 Créditos fiscales Descripción: Son los pagos de declaraciones ante la administración tributaria (SRI, IESS)	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuando existe un hecho generador 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Declaraciones de impuestos
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 28 Impuestos a las Ganancias CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar si los valores de las facturas son correctas. ➤ Mantener archivado todas las declaraciones del IVA y planillas del IESS. 	

Elaborado por: La Autora


Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 77
Propiedad Planta y Equipo

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.1.08 Propiedad Planta y Equipo Descripción: Son aquellos activos fijos, que ayuda a que la empresa brinde un servicio de calidad; se espera obtener beneficios futuros y que tengan una duración superior a un año.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adquisición de un bien inmueble ➤ Revalorización ➤ Incremento en la valoración 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Venta de propiedad planta y equipo. ➤ Por baja el bien valorizado
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 17 Propiedad Planta y Equipo CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evidenciar las respectivas autorizaciones tanto para la compra-venta ➤ Revisar el cálculo del valor de las depreciaciones. 	


Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 78
Muebles y Enseres

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.2.01.01 Muebles y Enseres Descripción: Son las adquisiciones de los muebles y enseres que serán utilizados para el desempeño de las operaciones de la empresa.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compra o donación del activo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Venta del activo
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 17 Propiedad Planta y Equipo CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se realizara la depreciación de este activo por el método de línea recta ➤ El porcentaje de depreciación para este activo será del 10% anual 	


Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 79
Equipo de Oficina

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.2.01.02 Equipo de Oficina Descripción: En esta cuenta se registrará el costo histórico del equipo electrónico de propiedad del ente económico, utilizados para el desarrollo de sus operaciones.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adquisición de equipo de oficina como: calculadoras, teléfonos, copiadoras y otro necesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Costo en libros del activo dado de baja por pérdida ➤ Venta del activo
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 17 Propiedad Planta y Equipo CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se realizara la depreciación de este activo por el método de línea recta ➤ El porcentaje de depreciación para este activo será del 10% anual. 	


Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 80
Equipo de Computación

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.2.01.03 Equipo de Computación Descripción: Se registra el costo histórico del activo adquirido por la empresa	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por el valor de la compra del activo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por devolución por los proveedores
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 17 Propiedad Planta y Equipo CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se registrará su valor en el momento de la adquisición. ➤ Se realizara la depreciación de este activo por el método de línea recta. 	

Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF


Tabla N° 81**(-) Depreciación Acumulada Propiedad Planta y Equipo**

 COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 1.2.02 (-) Depreciación Acumulada Propiedad Planta y Equipo Descripción: Esta cuenta reduce o disminuye el valor del activo fijo, se aumenta hasta que el activo se haya depreciado por completo, vendido o dado de baja.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valor de la depreciación calculada mensualmente. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valor ajustado de la depreciación de los bienes dados de baja por venta, destrucción, daño o pérdida
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 17 Propiedad Planta y Equipo CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ La depreciación debe basarse en la vida útil estimada del bien. 	

Elaborado por: La Autora

Fuente: NIC-NIIF


Tabla N° 82**Cuentas por pagar Trabajadores**

 COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 2.1.01 Cuentas por pagar Trabajadores Descripción: Son todas las obligaciones pendientes por pagar a los trabajadores de la empresa por la prestación de los servicio o mano de obra	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desembolsos por nómina ➤ Valor de aportes laborales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por el valor de las obligaciones laborales a los trabajadores
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 11 Instrumentos Financieros CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un cronograma de pagos a trabajadores. 	

Elaborado por: La Autora


Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 83
Cuentas por pagar (Proveedores)

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 2.1.02 Cuentas por pagar (Proveedores) Descripción: Son las obligaciones contraídas por la empresa con terceras personas y deben ser canceladas en el plazo previsto	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pago a socios por dividendos ➤ Pago por vencimientos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valor de dividendos y excedentes ➤ Valor de otras cuentas por pagar
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 11 Instrumentos financieros CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un cronograma de pagos. ➤ Los pagos deben ser debidamente autorizados y aprobados. 	


Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 84
Aportes IESS por pagar

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 2.1.04 Aportes IESS por pagar Descripción: Se registran las obligaciones contraídas con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al momento que los trabajadores son afiliados a la Empresa.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pagos de aportes al IESS 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valordelasobligaciones laborales por pagar
NORMATIVA: NIIF PYMES Sección 28 Retribuciones a los trabajadores CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un cronograma de pagos. 	


Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 85
Impuestos por pagar

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 2.1.06 Impuestos por pagar Descripción: Representa el impuesto restante de los ingresos de un periodo, originados en su calidad de agentes de retención.	
DEBE	HABER
➤ Pago del impuesto a la renta	➤ Retención a la fuente del impuesto a la renta
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 28 Impuestos a las Ganancias CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar el cálculo del Impuesto de acuerdo a lo dispuesto en la Ley. ➤ Llevar un registro de los pagos provisionales ➤ Los pagos deben ser debidamente autorizados y aprobados. 	

Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 86
Capital suscrito o pagado

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 3.1.01 Capital suscrito o pagado Descripción: Son los fondos propios utilizados para la constitución de la empresa	
DEBE	HABER
➤ Por disminución de aportaciones	➤ Aportes de accionistas
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 22 Pasivos y Patrimonios CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener archivado la documentación que sustente legalmente el capital suscrito de la creación de la empresa ➤ Los pagos de dividendos deberán estar conciliados con los registros. 	

Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 87

Aportes de futuras capitalizaciones

 COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG”	
DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 3.1.02 Aportes de futuras capitalizaciones	
Descripción: Son los aportes de los accionistas en efectivo o en bienes que con el tiempo se podrá capitalizar mediante aumento de capital	
DEBE	HABER
➤ Capitalización o devolución de aportes	➤ Aumento de aportes por accionistas
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 22 Pasivos y Patrimonios	
CONTROL INTERNO:	
➤ Se podrá disponer del 10% de las utilidades anuales.	
➤ Verificar los aportes de los accionistas	

Elaborado por: La Autora

Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 88


Reserva legal

 COMPañÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG”	
DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 3.1.03.01 Reserva legal	
Descripción: Se registra los valores de las utilidades después de la participación trabajadores.	
DEBE	HABER
➤ Por decrementos de la reserva. ➤ Por pérdida del ejercicio.	➤ Por incrementos de la reserva. ➤ Por utilidad del ejercicio.
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 22 Pasivos y Patrimonios	
CONTROL INTERNO:	
➤ Las reservas pueden ser de carácter especial o facultativo o con fines específicos	

Elaborado por: La Autora


Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 89
Resultados del Ejercicio

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 3.1.06 Resultados del Ejercicio Descripción: Registra los valores obtenidos durante un periodo contable, donde se refleja ya sea una pérdida o utilidad del ejercicio.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por utilidad generada dentro del periodo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por la pérdida generada dentro del periodo.
NORMATIVA: NIIF para Pymes Sección 22 Pasivos y Patrimonio CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprobar los saldos de ingresos y gastos sean los correctos ➤ Comprobar que el resultado ya sea déficit o superávit se encuentre bien registrado 	


Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 90
Venta de servicios

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 4 Venta de servicios Descripción: Se registra todos los ingresos percibidos por las ventas de bienes o la presentación de servicios	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por la venta de bienes y prestación de servicios ➤ Valor de intereses ganados por los créditos otorgados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por cancelación de saldos de cierre del ejercicio económico
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 23 Ingresos; Sección 5 Resultados Integrales.	


Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 91
Gasto sueldos y salarios

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 5.1.01 Gasto sueldos y salarios Descripción: En esta cuenta se registrarán las remuneraciones, fijas y eventuales, al personal de la empresa.	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pago en efectivo a los trabajadores ➤ Anticipos efectuados a trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por cancelación del saldo al cierre del ejercicio
NORMATIVA: NIIF para Pymes Sección 5 Estado de Resultados Integrales. CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los roles de pago deberán estar actualizados ➤ Política de control de nómina, establecidas en el reglamento interno. 	

Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

Tabla N° 92
Gastos beneficios sociales


 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG” DINÁMICA DE CUENTAS	
Cuenta: 5.2 Gastos beneficios sociales Descripción: Se registra los beneficios sociales del personal que presta servicios	
DEBE	HABER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valor causado y pagados por concepto de beneficios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cancelación por cierre de ejercicio
NORMATIVA: NIIF para PYMES Sección 29 Impuestos a las ganancias CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener un registro de los aportes mensuales al IESS 	

Elaborado por: La Autora
Fuente: NIC-NIIF

3.13 MODELOS Y APLICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

A continuación se presenta los Estados Financieros reales que se presentan al 31 de Diciembre del 2015:


Estado De Situación Financiera

	
COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS	
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalentes al efectivo	85.580,00
Cuentas y documentos por cobrar comerciales corrientes no relacionadas locales	176.804,63
Otras cuentas y documentos por cobrar corrientes a accionistas, socios, partícipes, beneficiarios u otros titulares de derechos representativos	10.158,15
Activos por impuestos corrientes crédito tributario a favor del sujeto pasivo (impuesto a la renta)	44.275,25
Inventario de prod. Trem. Y mercad. En la almacén (excluyendo obras/ inmuebles terminados para la venta)	17.996,11
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	334.814,14
ACTIVO NO CORRIENTE	
Edificios y otros inmuebles (excepto terrenos) costo histórico antes de re expresiones o revaluaciones	324.500,00
Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones costo histórico antes de re expresiones o revaluaciones	3.859,98
Muebles y enseres	1.448,21
Equipo de computación	12.736,14
Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	39.026,78


Otras propiedades, planta y equipo	136.183,00	
(-) Deterioro acumulado del valor de propiedades, planta y equipo	-170.000,00	
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		347.754,11
TOTAL DEL ACTIVO		682.568,25
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas y documentos por pagar comerciales corrientes relacionadas locales	134.719,01	
Cuentas y documentos por pagar comerciales corrientes no relacionadas locales	18.671,30	
Cuentas y documentos por pagar comerciales corrientes no relacionadas locales	31.415,51	
Pasivos corrientes por beneficios a los empleados obligaciones con el IESS	25.151,54	
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		209.957,36
TOTAL PASIVOS		20.9957,36
PATRIMONIO		
Capital suscrito y/o asignado	15.000,00	
Aportes de socios, accionistas, partícipes, fundadores, constituyentes, beneficiarios u otros titulares de derechos representativos de capital para Futuras capitalizaciones	247.977,72	
Reserva legal	183.310,65	
Otras reservas	33.708,65	
Utilidad del ejercicio	-7.386,13	
TOTAL PATRIMONIO		472.610,89
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		682.568,25
GERENTE GENERAL		CONTADOR
TNT. DARWIN ORTEGA		MAURICIO PUERRES

Elaborado por: La Autora
Fuente: NIIF

Estado De Resultados

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
Ventas netas locales de bienes gravadas con tarifa 12% de IVA	2.285.378,06	
TOTAL INGRESOS		2.285.378,06
Costo sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS	1.076.252,54	
Costo beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS	523.271,75	
Costo aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva)	338.811,12	
Costo honorarios profesionales y dietas	99.852,80	
Costo suministros, herramientas, materiales y repuestos	7.637,35	
Costo mantenimiento y reparaciones	18.476,42	
Costo seguros y reaseguros (primas y cesiones)	14.363,37	
Costo impuestos, contribuciones y otros	5.341,72	
Costo servicios públicos	2.038,85	
Costo otros gastos	6.764,63	
TOTAL COSTOS		2.092.810,55
Gasto sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS	100.815,80	
Gasto beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS	18.432,20	
Gasto aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva)	23.650,57	
Gasto honorarios profesionales y dietas	3.363,33	
Gasto promoción y publicidad	9.706,75	
Gasto transporte	529,11	
Gasto consumo de combustibles y lubricantes	5.935,56	
Gasto gastos de viaje	341,73	
Gasto gastos de gestión	27.932,34	
Gasto arrendamientos operativos	140,00	
Gasto suministros, herramientas, materiales y repuestos	5.194,03	
Gasto mantenimiento y reparaciones	855,80	
Gasto impuestos, contribuciones y otros	1.672,21	
Gasto IVA que se carga al costo o gasto	534,00	
Gasto servicios públicos	850,21	
TOTAL GASTOS		199.953,64
TOTAL COSTOS Y GASTOS		2.292.764,19
UTILIDAD/PÉRDIDA DEL EJERCICIO		-7.386,13
GERENTE GENERAL TNT. DARWIN ORTEGA	CONTADOR MAURICIO PUERRES	

Estado de cambios en el patrimonio

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS
---	--

CONCEPTO	CAPITAL PAGADO	APORTES DE FUTURAS CAPITALIZACIONES	DIVIDENDOS	RESERVAS LEGAL	OTRAS RESERVAS	SALDO FINAL
Saldo final del periodo 2014	624.155,56	247.977,72	0,00	18.331,65	33.708,65	924.173,58
(=) SALDO REESTRUCTURADO	624.155,56	247.977,72	0,00	18.331,65	33.708,65	924.173,58
Utilidad neta después de impuesto						15.519,73
(=) SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	624.155,56	247.977,72	0,00	18.331,65	33.708,65	939.693,31
Aumento o disminución del capital						142.073,13
Utilidad neta después de impuesto						-7.386,13
Aportes futuras capitalizaciones		247.977,72				-247.977,72
Reservas				183.310,65		183.310,65
Otras reservas					33.708,65	-33.708,65
(=) SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	625.655,56	247.977,72	0,00	183.310,65	33.708,65	609.383,29

Elaborado por: La Autora
Fuente: NIIF

Flujo de Efectivo

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"

FLUJO DE EFECTIVO

31 DE DICIEMBRE DEL 2015

EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS



INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS EN LA TASA DE CAMBIO	-160.187,43
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	-173.817,86
Clases de cobros por actividades de operación	2.158.276,68
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	2.158.276,68
Clases de pagos por actividades de operación	2.332.094,54
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	2.332.094,54
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	0,00
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	
Financiación por préstamos a largo plazo	13.630,43 30.150,17
Otras entradas (salidas) de efectivo	-16.519,74
EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	-160.187,43
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	65.268,69
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	-94.918,74
Ganancia (pérdida) antes de 15% a trabajadores e impuesto a la renta	-7.386,13
Ajuste por partidas distintas al efectivo	100.000
Ajustes por gasto de depreciación y amortización	100.000

CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS	-266.431,73
Incremento) disminución en anticipos de proveedores	-110141,79
(Incremento) disminución en inventarios	-10.000
Incremento (disminución) en cuentas por pagar comerciales	-111.482,65
Incremento (disminución) en otras cuentas por pagar	-16.959,59
Incremento (disminución) en beneficios empleados	-2.327,96
Incremento (disminución) en otros pasivos	-15.519,74
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	-173.817,86
GERENTE GENERAL TNT. DARWIN ORTEGA	CONTADOR GENERAL MAURICIO PUERRES


Elaborado por: La Autora

Fuente: NIIF

3.14 ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL

Con la información proporcionada por parte del contador de la Compañía, se pudo realizar los siguientes análisis vertical y horizontal que se presenta a continuación:

Análisis vertical del Estado de Situación Financiera

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
ACTIVO	ANÁLISIS VERTICAL	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	85.580,00	13%
Cuentas y documentos por cobrar comerciales corrientes no relacionadas locales	176.804,63	26%
Otras cuentas y documentos por cobrar corrientes a accionistas, socios, partícipes, beneficiarios u otros titulares de derechos representativos	10.158,15	1%
Activos por impuestos corrientes crédito tributario a favor del sujeto pasivo (impuesto a la renta)	44.275,25	6%
Inventario de prod. Trem. Y mercad. En la almacén (excluyendo obras/ inmuebles terminados para la venta)	17.996,11	3%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	334.814,14	49%
Edificios y otros inmuebles (excepto terrenos) costo histórico antes de re expresiones o revaluaciones	324.500,00	48%
Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones costo histórico antes de re expresiones o revaluaciones	3.859,98	0.6%
Muebles y enseres	1.448,21	0.2%
Equipo de computación	12.736,14	2%
Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	39.026,78	6%
Otras propiedades, planta y equipo	136.183,00	20%
(-) Deterioro acumulado del valor de propiedades, planta y equipo	-170.000,00	-25%

TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	347.754,11	51%
TOTAL ACTIVOS	682.568,25	100%
PASIVOS		
Cuentas y documentos por pagar comerciales corrientes relacionadas locales	134.719,01	20%
Cuentas y documentos por pagar comerciales corrientes no relacionadas locales	18.671,30	3%
Cuentas y documentos por pagar comerciales corrientes no relacionadas locales	31.415,51	5%
Pasivos corrientes por beneficios a los empleados obligaciones con el IESS	25.151,54	4%
TOTAL PASIVOS	209.957,36	31%
PATRIMONIO		
Capital suscrito y/o asignado	15.000,00	2%
Aportes de socios, accionistas, partícipes, fundadores, constituyentes, beneficiarios u otros titulares de derechos representativos de capital para fu	247.977,72	36%
Reserva legal	183.310,65	27%
Otras reservas	33.708,65	5%
Utilidad del ejercicio	-7.386,13	-1.1%
TOTAL PATRIMONIO	472.610,89	69%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	682.568,25	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: NIIF

ANÁLISIS:

➤ **ACTIVO CORRIENTE**

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	176.804,63	26%
---	------------	-----

Se puede observar que dentro de los activos corrientes el rubro más representativo es “cuentas y documentos por cobrar comerciales no relacionadas locales” que es el 26% lo que significa que la empresa tiene deudas que cobrar que representa un ingreso ya sea en efectivo o en cheque en un corto plazo.

➤ **ACTIVO NO CORRIENTE**

EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES (EXCEPTO TERRENOS) COSTO HISTÓRICO ANTES DE RE EXPRESIONES O REVALUACIONES	324.500,00	48%
--	------------	-----

Otro rubro que tuvo gran participación dentro del activo no corriente es “edificios y otros inmuebles (excepto terrenos) antes de re-expresiones o revaluaciones” que representa un 48% de total de los activos, lo que quiere decir que la empresa ha invertido durante el año 2015 un valor de \$ 324.500,00 en la compra de estos activos que en un corto plazo representaran una ganancia que ayudara a crecer económicamente a la empresa

➤ **PASIVOS CORRIENTES**

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR COMERCIALES CORRIENTES RELACIONADAS LOCALES	134.719,01	20%
---	------------	-----


Dentro de total de pasivos corrientes se puede observar que el rubro “cuentas y documentos por pagar comerciales relacionadas locales” ha tenido una participación dentro del año 2015 ya que representa un 20% que en valores monetarios es de \$ 134.719,01 del total de pasivos que indica que la empresa ha contraído obligaciones relacionados al giro del negocio y tendrán que ser cancelar dichas deudas en un corto plazo

➤ **PATRIMONIO**

APORTES DE SOCIOS, ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, FUNDADORES, CONSTITUYENTES, BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAPITAL	247.977,72	36%
---	------------	-----

Con respecto al total de patrimonio se puede observar que está representado por el rubro de “aportes de socios, accionistas” por \$247.977,72 que indica el 36% que significa que la empresa cuenta con personas comprometidos y responsables con respecto a las aportaciones, ya que tienen como objetivo ser una empresa líder dentro del país

Análisis vertical del Estado De Resultados

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
ANÁLISIS VERTICAL		
Ventas netas locales de bienes gravadas con tarifa 12% de IVA	2.285.378,06	100%
COSTOS		
Costo sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS	1.076.252,54	47,09%
Costo beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS	523.271,75	22,90%
Costo aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva)	338.811,12	14,83%
Costo honorarios profesionales y dietas	99.852,80	4,37%
Costo suministros, herramientas, materiales y repuestos	7.637,35	0,33%
Costo mantenimiento y reparaciones	18.476,42	0,81%
Costo seguros y reaseguros (primas y cesiones)	14.363,37	0,63%
Costo impuestos, contribuciones y otros	5.341,72	0,23%
Costo servicios públicos	2.038,85	0,09%
Costo otros gastos	6.764,63	0,30%
TOTAL COSTOS	2.092.810,55	91,57%
GASTOS		
Gasto sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS	100.815,80	4,41%
Gasto beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS	18.432,20	0,81%
Gasto aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva)	23.650,57	1,03%
Gasto honorarios profesionales y dietas	3.363,33	0,15%
Gasto promoción y publicidad	9.706,75	0,42%
Gasto transporte	529,11	0,02%
Gasto consumo de combustibles y lubricantes	5.935,56	0,26%
Gasto gastos de viaje	341,73	0,01%
Gasto gastos de gestión	27.932,34	1,22%
Gasto arrendamientos operativos	140,00	0,01%
Gasto suministros, herramientas, materiales y repuestos	5.194,03	0,23%
Gasto mantenimiento y reparaciones	855,80	0,04%
Gasto impuestos, contribuciones y otros	1.672,21	0,07%
Gasto IVA que se carga al costo o gasto	534,00	0,02%
Gasto servicios públicos	850,21	0,04%
TOTAL GASTOS	199.953,64	8,75%
UTILIDAD/PÉRDIDA DEL EJERCICIO	-7.396,13	-0,32%

Elaborado por: La Autora

Fuente: NIIF

ANÁLISIS:

➤ COSTOS

COSTO SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	1.076.252,54	47,09%
--	---------------------	---------------

Del total de ventas se observa que el 47.09% representa a “costos sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS” indicando que la empresa destina un alto porcentaje de los ingresos para el talento humano que presta sus servicios de forma eficiente y eficaz.

COSTO BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	523.271,75	22,90%
--	-------------------	---------------

El segundo rubro que tiene una participación significativa dentro del año 2015 es el rubro de “costo beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS” que indica que se destina un 22.90% de los ingresos para cancelar los beneficios sociales y otras remuneraciones a personal que no tiene ningún enlace con el IESS.

➤ GASTOS

GASTO SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	100.815,80	4,41%
--	-------------------	--------------

Dentro del total de gastos el rubro más significativo es “gasto sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS” con un porcentaje del 4, 41% con respecto a los ingresos, ya que se invertido una buena en la cancelación de las remuneraciones al personal administrativo y operativo de “COPRISEG”.

GASTO APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)	23.650,57	1,03%
--	------------------	--------------

Como otro rubro importante podemos observar que los “gastos aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva)” representan un 1.03% del total de las ventas del 2015 que va dirigido a cancelar todas las obligaciones que se ha contraído con el IESS.

Análisis horizontal del estado de situación financiera

ACTIVO		ANÁLISIS HORIZONTAL		
		VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL	
ACTIVO CORRIENTE	AÑO 2014	AÑO 2015		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	65.268,69	85.580,00	20.311,31	31,12%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	56.804,63	176.804,63	120.000,00	211,25%
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES A ACCIONISTAS, SOCIOS, PARTÍCIPES, BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAP	20.016,36	10.158,15	9.858,21	-49,25%
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (IMPUESTO A LA RENTA)	27.315,66	44.275,25	16.959,59	62,09%
INVENTARIO DE PROD. TREM. Y MERCAD. EN LA ALMACEN (EXCLUYENDO OBRAS/ INMUEBLES TERMINADOS PARA LA VENTA)	7.996,11	17.996,11	10.000,00	125,06%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	177.401,45	334.814,14	157.412,69	88,73%
ACTIVO NO CORRIENTE				
EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES (EXCEPTO TERRENOS) COSTO HISTÓRICO ANTES DE REEXPRESSIONES O REVALUACIONES	324.500,00	324.500,00	-	0,00%
MAQUINARIA, EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES COSTO HISTÓRICO ANTES DE REEXPRESSIONES O REVALUACIONES	3.859,98	3.859,98	-	0,00%
MUEBLES Y ENSERES	448,21	1.448,21	1.000,00	223,11%
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	12.736,14	12.736,14	-	0,00%
VEHÍCULOS, EQUIPO DE TRANSPORTE Y CAMINERO MÓVIL	39.026,78	39.026,78	-	0,00%
OTRAS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	136.183,00	136.183,00	-	0,00%
(-) DEPRECIACIÓN AUMULADO DEL VALOR DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	- 70.000,00	- 170.000,00	100.000,00	142,86%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	446.754,11	347.754,11	99.000,00	-22,16%
TOTAL DEL ACTIVO	624.155,56	682.568,25	58.412,69	9,36%
PASIVO				
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES CORRIENTES LOCALES	76.020,25	134.719,01	58.698,76	77,21%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR COMERCIALES CORRIENTES RELACIONADAS LOCALES	175.091,36	18.671,30	156.420,06	-89,34%
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR COMERCIALES CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	13.761,35	31.415,51	17.654,16	128,29%
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS OBLIGACIONES CON EL IESS	21.415,51	25.151,54	3.736,03	17,45%
PARTICIPACION TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	2.327,96	-	2.327,96	100,00%
ANTICIPOS DE CLIENTES	5.001,37	-	5.001,37	100,00%
TOTAL PASIVOS	293.617,80	209.957,36	83.660,44	-28,49%
PATRIMONIO				
CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO	15.000,00	15.000,00	-	0,00%
APORTES DE SOCIOS, ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, FUNDADORES, CONSTITUYENTES, BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAPITAL	247.977,72	247.977,72	-	0,00%
RESERVA LEGAL	18.331,65	183.310,65	164.979,00	-899,97%
OTRAS RESERVAS	33.708,65	33.708,65	-	0,00%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	15.519,74	7.386,13	22.905,87	-147,59%
TOTAL PATRIMONIO	330.537,76	472.610,89	142.073,13	42,98%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	624.155,56	682.568,25	58.412,69	9,36%

Elaborado por: La Autora

Fuente: NIIF

ANÁLISIS:



ACTIVO CORRIENTE

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	56.804,63	176.804,63	120.000,00	211,25%
---	-----------	------------	------------	---------

De acuerdo al análisis realizado se puede observar que dentro del activo corriente el rubro de “cuentas y documentos por cobrar comerciales corrientes no relacionadas locales” ha incremento a un valor de \$120.000 entre estos dos años con un porcentaje de variación de 211% lo que indica que la empresa ha prestado su servicios a crédito a un corto plazo por lo muestra que no ha ingreso dinero durante el año 2015.



ACTIVO NO CORRIENTE

MUEBLES Y ENSERES	448,21	1.448,21	1.000,00	223,11%
-------------------	--------	----------	----------	---------

Con respecto a los activos no corrientes se puede evidenciar que ha existido un incremento en “muebles y enseres” ya aumento en valores monetarios \$ 1.000 que representa el 223% de variación de un año al otro, lo que indica que la empresa ha obtenido ingresos por paste de este rubro.




PASIVO CORRIENTE

OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR COMERCIALES CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	13.761,35	31.415,51	17.654,16	128,29%
--	-----------	-----------	-----------	---------

Del total de pasivos se puede observar que ha existido una variación de incremento en el rubro “otras cuentas y documentos por pagar comerciales corrientes no relacionadas locales” del 128.29% que representa \$17.654,16 lo que indica que contraído más en el año 2015 que deberán ser canceladas para no tener conflictos con sus respectivos deudores.

Análisis horizontal del estado de resultados

 COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG" ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS				
CUENTAS	AÑO 2014	AÑO 2015	ANÁLISIS HORIZONTAL	
			VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
VENTAS NETAS LOCALES DE BIENES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	1.368.508,21	2.285.378,06	916.869,85	67%
COSTOS				
COSTO SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	698.966,79	1.076.252,54	377.285,75	54%
COSTO BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	170.866,80	523.271,75	352.404,95	206%
COSTO APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)	194.381,79	338.811,12	144.429,33	74%
COSTO HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS	29.437,93	99.852,80	70.414,87	239%
COSTO SUMINISTROS, HERRAMIENTAS, MATERIALES Y REPUESTOS	76.577,06	7.637,35	68.939,71	-90%
COSTO MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	12.309,99	18.476,42	6.166,43	50%
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	4.838,56	-	4.838,56	-100%
TRANSPORTE	100,95	-	100,95	-100%
COSTO SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	9.626,50	14.363,37	4.736,87	49%
COSTO IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	-	5.341,72	5.341,72	100%
COSTO SERVICIOS PÚBLICOS	810,66	2.038,85	1.228,19	152%
COSTO OTROS GASTOS	2.148,38	6.764,63	4.616,25	215%
TOTAL COSTOS	1.200.065,41	2.092.810,55	892.745,14	74%
GASTOS				
GASTO SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	86.462,71	100.815,80	14.353,09	17%
GASTO BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	11.200,77	18.432,20	7.231,43	65%
GASTO APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)	16.612,07	23.650,57	7.038,50	42%
GASTO HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS	7.132,56	3.363,33	3.769,23	-53%
GASTO ARRENDAMIENTOS	150,00	-	150,00	-100%
GASTO PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	864,00	9.706,75	8.842,75	1023%
GASTO TRANSPORTE	-	529,11	529,11	100%
GASTO CONSUMO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	393,44	5.935,56	5.542,12	1409%
GASTO GASTOS DE VIAJE	-	341,73	341,73	100%
GASTO GASTOS DE GESTIÓN	14.954,60	27.932,34	12.977,74	87%
GASTO ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS	-	140,00	140,00	100%
GASTO SUMINISTROS, HERRAMIENTAS, MATERIALES Y REPUESTOS	6.574,99	5.194,03	1.380,96	-21%
GASTO COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	55,40	-	55,40	-100%
GASTO MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1.977,24	855,80	1.121,44	-57%
GASTO IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	-	1.672,21	1.672,21	100%
GASTO IVA QUE SE CARGA AL COSTO O GASTO	-	534,00	534,00	100%
GASTO SERVICIOS PÚBLICOS	3.230,57	850,21	2.380,36	-74%
INTERESES BANCARIOS LOCALES	11,82	-	11,82	-100%
GASTO IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	311,52	-	311,52	-100%
GASTO SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS CESIONES)Y	2.991,38	-	2.991,38	-100%
TOTAL GASTOS	152.923,07	199.953,64	47.030,57	31%
UTILIDAD/PÉRDIDA DEL EJERCICIO	15.519,73	7.386,13	8.133,60	52%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS

➤ COSTOS

COSTO HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS	29.437,93	99.852,80	70.414,87	239%
--	-----------	-----------	-----------	------

Como se puede observar en el cuadro de análisis, el rubro de “costo honorarios profesionales y dietas” se han incrementado en \$70.414,87 con relación al año anterior extendiendo así una variación del 239% que representa un porcentaje alto con respecto al total de ingresos obtenidos, lo que indica que la empresa aumentado los costos para el año 2015 a causa de contratación de servicios profesionales para dar mejorar el servicio que ofrece “COPRISEG”.

COSTO BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS MATERIA GRAVADA DEL IEES	170.866,80	523.271,75	352.404,95	206%
---	------------	------------	------------	------

Otro rubro que tuvo una variación en mas es “costo beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IEES” con un incremento del \$ 352.404,95 con relación al año anterior del 206% del total de los ingresos, lo que significa que se ha incurrido en costos para cancelar los beneficios sociales del nuevo personal contratado.

➤ GASTOS

GASTO PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	864,00	9.706,75	8.842,75	1023%
---------------------------------	--------	----------	----------	-------

Con respecto al total de gastos muestra un comportamiento con una tendencia de crecimiento en el rubro de “gasto promoción y publicidad” del 1023% que en valores monetarios representa \$8.842,75 lo cual indica que en el año 2015 se gastó más que en al año anterior por motivos de mejorar el servicio que ofrece, como también se utilizó más publicidad para darse a conocer a nivel nacional.

3.15 INDICADORES FINANCIEROS

Tabla N° 93

Indicador de liquidez

Indicador de liquidez	
Este indicador muestra la liquidez que tiene la empresa para cancelar las deudas contraídas a corto plazo.	
_____ () _____	Liquidez general= 1.59
ANÁLISIS: La empresa dispone de \$ 1.59 de activo corriente para pagar cada \$ 1 dólar de obligaciones a corto plazo por lo garantiza que podrá cumplir con sus obligaciones.	
Elaborado por: La Autora Fuente: Investigación de campo (2016)	

Tabla N° 94

Indicador de prueba ácida

Indicador de prueba ácida	
Es la capacidad o solvencia de la empresa para responder a sus obligaciones en el corto plazo.	
_____	_____
	Prueba Acida= 1.51
ANÁLISIS: Podemos observar que COPRISEG no tendría la necesidad de vender todo su inventario, ya que por cada \$1 que debe en el pasivo corriente cuenta con \$1.51 de activo disponible para cubrirlos.	

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 95
Indicador de endeudamiento

Indicador de endeudamiento	
Este indicador es el que mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus deudas.	
_____	_____
Razón de endeudamiento= 30.8%	
ANÁLISIS:	
Podemos concluir que la participación de los acreedores para el año 2015 es del 30.8 sobre el total de los activos de la empresa; también podemos interpretar que por cada dólar que tiene en el activo, el 0.35 centavos más lo que significa una estabilidad con los acreedores.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 96
(ROA)

Indicador Rendimiento sobre los activos (ROA)	
Este indicador mide el rendimiento sobre los activos y sirve para conocer qué tan útiles son para generar utilidad.	
_____	_____
ROA= -1.08	
ANÁLISIS:	
En el año 2015 la empresa ha perdido \$1.08 por cada \$1 dólar que ha invirtió en los activos por lo que se muestra que este año no se ha generado una utilidad significativa.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 97
(ROE)

Indicador Rendimiento sobre el capital (ROE)	
Este indicador mide el nivel de rentabilidad que se genera sobre los aportes de los accionistas.	
_____	_____
	ROE= -49.24
ANÁLISIS:	
La empresa ha perdido 49.24% por cada \$ 1 dólar de capital por lo que indica que los aportes de los accionistas representa un porcentaje que están por debajo del 50% en aportaciones del capital	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Tabla N° 98
Rotación de activos totales

Indicador Rotación de activos totales	
Indica la eficiencia de poder emplear los activos de la empresa para generar dinero por la venta.	
_____	_____
	Rotación de activos totales= 3.35
ANÁLISIS:	
La empresa ha obtenido de rotación de activos totales 3.35, lo que significa que la empresa gana anualmente \$3.35 por cada \$1,00 que posee en activos.	


Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

3.16 CRONOGRAMA DE IMPLANTACIÓN

Tabla N° 99

Cronograma de actividades

 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA "COPRISEG"											
ACTIVIDADES	TIEMPO									COSTO	RESPONSABLE
	JULIO	AGOSTO	OCTUBRE								
Hacer una cita con el gerente general										0,00	La Autora
Reunión y presentación de propuesta al gerente de la Compañía de Seguridad Privada "COPRISEG"										0,00	La Autora
Aprobación del gerente de la propuesta presentada										0,00	Gerente general
Presentación de propuesta a la Junta de Accionistas										0,00	Autora y Gerente general
Aprobación de Junta de Accionistas										0,00	Junta de Accionistas
Convocatoria al personal de "COPRISEG" para presentación de propuesta										0,00	Gerente general y Autora
Reunión y presentación de la propuesta al personal de "COPRISEG"										0,00	Personal administrativo y operativo y Autora
Socialización entre administración y personal operativo de Manual Administrativo Financiero y Contable										0,00	Administración y Autora
Implementación de propuesta dentro de la compañía										200,00	Autoridades de COPRISEG y Autora
TOTAL										200,00	

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO IV

4.- IMPACTOS DEL PROYECTO

4.1 EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS

En este capítulo se realizara un análisis detallado de los impactos que la presente investigación genera en las diferentes áreas y ámbitos a lo largo de su desarrollo.

Este análisis permitirá determinara los factores o aspectos que en lo social, económico, educativo y ambiental que deja el Manual Administrativo Financiero y Contable para la Compañía de Seguridad Privada "COPRISEG" en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura

4.2 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS

Para analizar adecuadamente los diferentes impactos que generara la presente investigación, se procederá a construir una matriz, que nos permita proporcionar una calificación a los indicadores. Esta calificación fue evaluada según el criterio Aznar & Guijarro (2012) mencionan que la valoración se lo debe hacer bajo el método CRITIC:

Con CRITIC el peso de un criterio es tanto mayor cuanto mayor sea su varianza, y cuanto mayor información diferente a la de los otros criterios aporte. Para la aplicación de CRITIC y con el fin de que las magnitudes sean comparables, se procede previamente a la normalización por el rango de las mismas (cuando llegemos a la aplicación propondremos la normalización por la suma), transformándolas a valores entre 0 y 1. (p. 56)

Tabla N° 100
Valoración de impactos

VALORACIÓN DE IMPACTOS	
Nivel de impacto	Calificación
Impacto alto negativo	-3
Impacto medio negativo	-2
Impacto bajo negativo	-1
No existe impacto	0
Impacto bajo positivo	1
Impacto medio positivo	2
Impacto alto positivo	3

Elaborado por: La Autora

Para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\text{Sumatoria de la calificación}}{\text{Número de indicadores}}$$

4.3 IMPACTO SOCIAL

Tabla N° 101

Impacto Social

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Atención al cliente							X	3
Calidad de productos y servicios							X	3
Generación de empleo							X	3
Total							9	9

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

– Nivel de impacto= 3 Medio Positivo

ANÁLISIS:

El impacto social con la implementación de este manual será de 3 alto positivo ya que se considera algunos indicadores como son:

Atención al cliente.- El nivel de impacto de este indicador es de 3 alto positivo, ya que COPRISEG al prestar servicios de seguridad privada con los más altos estándares de calidad, sus clientes de monitoreo electrónico y seguridad física, se sienten totalmente satisfechos por el servicio que reciben, es por tal motivo que la implantación de este manual permitirá mejorar la atención al cliente, ya que al conocer con claridad cada empleado sus funciones existirá una mejor atención satisfaciendo las exigencias de los clientes

Calidad de productos y servicios.- El nivel de impacto en este indicador al implementar el manual es de 3 alto positivo, puesto que el control que mantiene la empresa permite que sus productos y servicios sean de alta calidad, brindando seguridad a los clientes y cumpliendo las necesidades

Generación de empleo.- El impacto es de 3 medio positiva, pues contribuye con la generación de empleo, ya que con la implantación de este manual, nos permitirá crecer en el mercado para los que se necesitará incrementar personal para cubrir la demanda

4.4 IMPACTO ECONÓMICO

Tabla N° 102

Impacto Económico

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Optimización de recursos						X		2
Calidad del servicio							X	3
Crecimiento de utilidades						X		2
Total						4	3	7

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

-

Nivel de impacto= 2.33 Medio

positivo

ANÁLISIS:

El impacto económico con la implementación de este manual será del 2.33 medio positivo ya que se considera algunos indicadores como son:

Optimización de recursos.- Se asignó a este indicador una calificación de 2 que corresponde a un impacto medio positivo ya que con la implantación del manual ayudara a la optimización de recursos (materiales y económicos) que tiene la empresa, ya que todo recurso entregado para el desarrollo de las actividades será controlado y así fomentar la efectividad del uso de los mismos.

Calidad del servicio.- La calificación de este indicador es de 3 un nivel alto positivo ya que con la implementación del manual ayudara a la empresa a que trabaje con los recursos necesarios pero de calidad para que los clientes se sientan satisfechos con el producto o servicios que ofrece y de esta forma ganar prestigio dentro del mercado de seguridad privada

Crecimiento de utilidades.- Este indicador muestra una calificación de 2 un nivel medio positivo puesto que al implementar directrices pertinentes y oportunas dentro de la empresa, se podrá aprovechar las oportunidades del mercado, buscando la expansión y nuevos clientes y de esta forma se tomara decisiones acertadas que ayude a incrementar la rentabilidad y por ende las utilidades

4.5 IMPACTO EDUCATIVO

Tabla N° 103

Impacto Educativo

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Capacitación al personal							X	3
Fortalecimiento de conocimiento							X	3
Fuente de consulta							X	3
Total							9	9

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Nivel de impacto= 3 Alto positivo

ANÁLISIS:

El impacto educativo que tendrá la implementación del Manual será de 3 que representa un nivel alto positivo por distintos indicadores que son:

Capacitación al personal.- El nivel de impacto tiene una calificación de 3 que es un nivel alto positivo, debido a que la implementación del manual exigirá a la administración la capacitación constante al personal para lograr la calidad del servicio y la satisfacción del cliente y así mantenerse en una mejora continua

Fortalecimiento del conocimiento.- Este indicador tiene un nivel de impacto de 3 alto positivo, ya que con la implantación del manual ayudara a que el personal y la administración que labora en este tipo de empresa de seguridad privada se especialicen en temas relacionados con el giro del negocio, y así COPRISEG cuente con personal altamente calificado y comprometido en cada una de sus funciones

Fuente de consulta.- Tiene un impacto alto positivo de 2, puesto que este manual puede ser aprovechado por cada uno de los funcionarios de la empresa, para adquirir conocimientos relacionados al área, con la finalidad de cumplir todas sus actividades de forma eficiente y responsable. También servirá como fuente de consulta para estudiantes, profesionales y público en general

4.6 IMPACTO AMBIENTAL

Tabla N° 104

Impacto Ambiental

Indicadores	Nivel de impacto						Total	
	-3	-2	-1	0	1	2		3
Cultura de reciclaje			X					-1
Reducción de desechos			X					-1
Ejecución de programas ambientales					X			1
Total			-2		1			-1

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

—
Nivel de impacto= - 0.33 Bajo negativo

ANÁLISIS:

El impacto ambiental con la implantación del manual muestra una calificación de - 0.33 que representa un nivel bajo negativo a causa de estos indicadores:

Cultura de reciclaje.- La calificación para este indicador es de -1 que representa un nivel bajo negativo, que significa que la empresa contribuirá al concientización a cada uno de sus trabajadores y clientes para el cuidado del medio ambiente

Reducción de desechos.- El nivel de impacto de este indicador es de -1 que representa un nivel bajo negativo, lo cual indica que la empresa deberá buscar aliados que utilicen estos desechos (materiales obsoletos, suministros de oficina, entre otros.) Para reutilizarlos y darle un nuevo uso en otro tipo de actividades

Ejecución de programas ambientales.- La calificación para este indicador es de 1 que es un nivel de impacto bajo positivo, lo que quiere decir que dentro de la empresa se planificará y ejecutara programas ambientales que contribuyan a reducir la contaminación al medio ambiente que estará dirigido hacia el personal y clientes de COPRISEG

4.7 IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO

Tabla N° 105
Impacto General

Indicadores	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto Social							X	3
Impacto Económico						X		2
Impacto Educativo							X	3
Impacto Ambiental				X				0
Total				0		4	3	8

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación de campo (2016)

Nivel de impacto= 2 Medio Positivo

ANÁLISIS:

En resumen el nivel de impacto general es de **2** que corresponde al **Impacto Medio Positivo**, lo que significa que la implantación de un manual administrativo, financiero y contable para la empresa proporcionará beneficios en el desarrollo eficiente y servirá de apoyo para la gerencia en la toma de decisiones para alcanzar las metas propuestas.

CONCLUSIONES

Con el desarrollo de la siguiente investigación de campo se llegó a concluir lo siguiente:

- Actualmente la compañía de seguridad privada “COPRISEG”, no cuenta con un manual administrativo financiero y contable, que permita visualizar y orientar a los empleados en la ejecución de sus actividades dentro de su área de trabajo, lo que impide alcanzar los objetivos planteados.
- El diagnóstico técnico situacional, nos permitió identificar los aspectos negativos, más relevantes que influyen dentro de la gestión que realiza en la compañía “COPRISEG”, por lo tanto el desarrollo de este proyecto, permitirá minimizar las debilidades identificadas y convertirlas en fortalezas con el fin de tener una mejora continua.
- Se ha desarrollado una base teórica que sustenta la elaboración de la propuesta a través de una investigación bibliográfica y electrónica, para la construcción del marco teórico la cual proporciona ciertos conocimientos, técnicas, métodos y procesos que ha contribuido de manera directa para el desarrollo del presente proyecto.
- El presente trabajo generó un impacto positivo en las áreas social, económico, educativo y ambiental; ya que la aplicación del Manual Administrativo Financiero y Contable implica que el personal conozca de manera detallada las funciones que tendrá que desarrollar dependiendo la actividad que se desempeñe.

RECOMENDACIONES

- La compañía de seguridad privada “COPRISEG” debe implementar el presente manual administrativo financiero, y contable para contar una base firme que servirá como guía para el desarrollo de las actividades de la empresa. Así como también ayudara a la gerencia como para el área contable a la toma de decisiones para el logro de los objetivos planteados de forma eficiente y eficaz
- De acuerdo al diagnóstico situacional realizado, se debe implementar medidas correctivas, que le permitan a la compañía, maximizar sus fortalezas y oportunidades y minimizar sus debilidades y amenazas, y así lograr plantear adecuadas estrategias que contribuyan a la logro de los objetivos y a la generación de utilidades.
- Guiarse en las bases científicas que se citan en el presente manual, para las capacitaciones que se realicen a los empleados, en temas administrativos contables y financieros, así como en la base legal que se debe manejar dentro de la compañía, para lograr el mejor resultado en la ejecución de actividades.
- Se debe considerar los indicadores desarrollados en los impactos para realizar evaluaciones de desempeño de las actividades internas, que permitirá tener una visión general de la situación actual, y de esta manera tomar las medidas correctivas necesarias que beneficien a la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aznar, J. & Guijarro, F. (2012). Nuevos métodos de valoración: modelos multicriterio (2a. ed.). España: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Benjamín, E. & Fincowsky, E. (2014). Organización de Empresas. México: Mc Graw.
- Bernal, C. & Sierra, H. (2013). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI (segunda ed.). Colombia: Pearson.
- Bravo, M. (2013). Contabilidad general. Ecuador: Escobar Impresores
- Briseño, H. (2012). Indicadores financieros. México: Umbral.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Colombia: Nomos S.A
- Chiavenato, I. & Sapiro, A. (2011). Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones. México: Mc Graw Hill.
- Cegarra, J. (2012). Los métodos de investigación. Madrid: Díaz de Santos.
- Instituto Alemán de Nacionalización (2011). Elaboración de flujos garmas. (11 de Noviembre del 2016). Recuperado de <http://www.din.org>
- Escribano, M & Jiménez, A. (2014). Análisis contable y financiero. Colombia: Ediciones de la U.
- Fierro, A. (2011). Contabilidad general. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fierro, A. & Fierro, F. (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes. Colombia: ECO Ediciones.
- Fincowsky, E. & Krieger, M. (2011). Comportamiento organizacional enfoque para América latina. México: Pearson educación.
- Hernández, C & Baptista, P. (2013). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hil
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2013). IESS. (24 de Mayo del 2016). Recuperado de <https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>

- Instituto Nacional de Normalización Estadounidense (2011).). Elaboración de flujos garmas. (11 de Noviembre del 2016). Recuperado de <https://www.ansi.org>
- Isaza, A. (2012). Control interno y sistemas de gestión de calidad. Colombia: Ediciones de la U
- Juárez, L. (2012). Principios de contabilidad enfoque emprendedor. México: Cengage Learning Editores, S.A
- Luna, Y. (2012). Auditoría integral normas y procedimientos. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Luzuriaga, J. (2011). Manual de investigación. Iberia: CODEU corporación para el desarrollo de la educación universitaria.
- Mantilla, S. (2013). Estándares /Normas internacionales de información financiera. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Martínez, A. (2011). Contabilidad General. ECO Ediciones.
- Ministerio del interior (2013). Ministerio del interior. (24 de Mayo del 2016). Recuperado de <http://www.ministeriointerio.gob.ec>
- Mora, H. (2013). Manual del Vigilante Tomo I. ECU. Editorial Club Universitario.
- Morán, G. & Alvarado, D. (2011). Métodos de investigación. México: Pearson educación.
- Naumov, S. (2011). Organización Total. México: Mc Graw Hill Educación
- Ochoa, S, & Saldivar, R. (2012). Administración financiera correlacionada con las NIF. México: McGraw Hill Educación.
- Pardo, J. (2012). Configuración y usos de un mapa de proceso. España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación
- Prieto, H. (2011). Gestión Estratégica Organizacional. Bogotá: Eco ediciones.
- Reglamento de Vigilancia y Seguridad Privada (2011). Compañías de seguridad privada. (24 de Mayo del 2016). Recuperado de http://psm.du.edu/media/documents/national_regulations/countries/americas/ecuador/ecuador_decreto_no1181_2008_regulations_for_private_security.pdf

- Rodríguez, V. (2012). *Cómo elaborar y usar manuales administrativos*. México: CENGAGE Learning.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jaffe, J. F. (2012). *Finanzas Corporativas* (9na. ed.). McGraw- Hill
- Servicio de rentas Internas (2013). SRI. (24 de Mayo del 2016). Recuperado de <http://www.sri.gob.ec>
- Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (2011). *Elaboración de flujos garmas*. (11 de Noviembre del 2016). Recuperado de <https://www.asme.org/>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2010). *Compañías*. (24 de Mayo del 2016). Recuperado de <http://www.supercias.gob.ec/portal/>
- Yuni, J. & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación Vol. 1*. Argentina: Brujas.
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad general*. McGraw Hill educación: Colombia

REFERENCIA LEGAL

- Código de ética
- Ley de compañías
- Ley de vigilancia y seguridad privada
- Ley de seguridad social de las fuerzas armadas
- Reglamento interno
- NIC- NIIF

ANEXOS



ANEXO N° 1

**FICHA DE OBSERVACIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

FACAE

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “COPRISEG”

FECHA:

EVALUADO:

INDICADORES A EVALUAR	CALIFICACIÓN		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Planificación estratégica			
Manuales de procedimientos			
Normativa interna e externa			
Estructura organizacional			
Sistema informático e información contable			
Satisfacción del cliente			

Elaborado por: La Autora



ANEXO N° 2

GUÍA DE ENTREVISTA GERENTE UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE F.A.C.A.E CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE “COPRISEG”

1.- OBJETIVO

La presente entrevista tiene como objetivo conocer el grado de conocimiento general de la compañía de seguridad privada “COPRISEG” y conocer la necesidad de diseñar una manual de procedimientos administrativos financiero y contable.

NOTA: Los resultados se manejaran con total confidencialidad y con fines didácticos.

2.- DATOS GENERALES

Hora de inicio:	Hora de finalización:
Edad: 20 a 30 () 31 a 40 () 41 en adelante ()	
Sexo: Femenino () Masculino ()	
Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () Ninguno ()	
Nombre del entrevistado:	
Nombre de la entrevistadora:	

3.-PREGUNTAS

1. ¿La compañía cuenta con una misión, visión, valores, principios y objetivos institucionales. Como fue su proceso de implementación y como se da a conocer a los empleados dentro de la empresa?
2. ¿La compañía cuenta con un manual de procedimientos para cada uno de los empleados o departamento como se les da a conocer esta información?
3. ¿Con que normativa cuenta la empresa y cómo fue su proceso de implantación?

4. ¿La compañía cuenta con un organigrama estructural que detalle los niveles de autoridad, la posición y las funciones del personal; se realiza capacitaciones para un buen funcionamiento de sus actividades y con frecuencia se las realiza?
5. ¿Considera usted que un manual de procedimientos facilitara a la organización para un buen desempeño en la área de trabajo?
6. ¿Cuenta la empresa con alguna estrategia de comercialización y marketing que le permita expandirse en el mercado?
7. ¿Cómo es el proceso del reclutamiento del personal?
8. ¿La compañía cuenta con un sistema informático; desde que cuando se lo implementó cual fue la necesidad de adquirir este sistema?
9. ¿La compañía tiene un plan de cuentas contables y está diseñada de acuerdo a las necesidades de la compañía se encuentra actualizada?
10. ¿Con que frecuencia recibe los estados financieros y se realiza reuniones con los socios para analizarlos?
11. ¿Se le da conocer a los empleados la situación de la compañía Para la toma de decisiones escucha las sugerencias de sus empleados?
12. ¿Cuánto es el estimado de ingresos mensuales; en la relación al año anterior ha existido un incremento o una disminución en los ingresos?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO N° 3

GUÍA DE ENTREVISTA CONTADOR UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE F.A.C.A.E CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A

ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE “COPRISEG”

1.- OBJETIVO

La presente entrevista tiene como objetivo conocer el grado de conocimiento que tienen los empleados de “COPRISEG” y la necesidad de diseñar una manual de procedimientos administrativos financiero y contable.

NOTA: Los resultados se manejaran con total confidencialidad y con fines didácticos.

2.- DATOS GENERALES

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Edad: 20 a 30 ()
adelante ()

31 a 40 ()

41 en

Sexo: Femenino ()

Masculino ()

Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () Ninguno ()

Nombre del entrevistado:

Nombre de la entrevistadora:


4.-PREGUNTAS

1. ¿La compañía cuenta con una misión, visión, valores, principios y objetivos institucionales. Como fue su proceso de implementación y como se da a conocer a los empleados dentro de la empresa?

2. ¿La compañía cuenta con un manual de procedimientos administrativo financiero y contable para cada uno de los empleados o departamento como se les da a conocer esta información?
3. ¿La empresa tiene establecidas políticas contables?
4. ¿Qué normas contables utiliza para la elaboración de los estados financieros?
5. ¿La compañía cuenta con un sistema informático desde que cuando se lo implementó cree que este sistema ayuda para un buen manejo de la contabilidad?
6. ¿El sistema informático que actualmente utiliza, le brindan información confiable y segura?
7. ¿La compañía tiene un plan de cuentas y está diseñada de acuerdo a las necesidades de la compañía se encuentra actualizada?
8. ¿Con que frecuencia se entrega los estados financieros a la administración?
9. ¿Qué índices financieros se utiliza para el análisis de la situación financiera de la compañía?
10. ¿Las obligaciones tributarias se cumplen observando los plazos establecidos?
11. ¿Cuánto es el estimado de ingresos mensuales en este año; ha existido un incremento o una disminución en los ingresos?


GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ANEXO N° 4
ENCUESTA EMPLEADOS**

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE NORTE Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Contabilidad y Auditoría C.P.A Encuesta dirigida a los empleados de "COPRISEG"					
1.-Objetivo:					
La presente encuesta tiene como objetivo conocer el grado de conocimiento que tienen los empleados de "COPRISEG" y la necesidad de diseñar una manual de procedimientos administrativos financiero y contable.					
2.- Datos Generales:					
Edad:	20 a 30 (<input checked="" type="checkbox"/>) 31 a 40 () 41 en adelante ()				
Sexo:	Femenino (<input checked="" type="checkbox"/>) Masculino ()				
Instrucción:	Primaria () Secundaria () Superior (<input checked="" type="checkbox"/>) Ninguno () Años de servicio: 3				
3.- Instrucciones:					
Marcar con una (X) en el casillero correcto. La información que nos proporcione es de gran importancia. Solicitamos su completa colaboración y seriedad en las respuestas.					
NOTA: Los resultados se manejaran con total confidencialidad y con fines didácticos.					
4.- Preguntas :					
1. ¿Conoce usted la existencia de una misión, visión, valores, objetivos institucionales y principios institucionales?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>	2. ¿La administración ha difundido y ha verificado la comprensión de la misión, visión, valores, objetivos institucionales y principios institucionales?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Probablemente Si	<input type="checkbox"/>		Probablemente Si	<input type="checkbox"/>
	Indeciso	<input type="checkbox"/>		Indeciso	<input type="checkbox"/>
	Probablemente No	<input type="checkbox"/>		Probablemente No	<input type="checkbox"/>
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>		Definitivamente No	<input type="checkbox"/>
3. ¿Sabe usted si se existe o se ha diseñado un manual de procedimientos en la compañía?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>	4. ¿Considera que la existencia de una manual de procedimientos aumentaría la productividad dentro de la compañía?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Probablemente Si	<input type="checkbox"/>		Probablemente Si	<input type="checkbox"/>
	Indeciso	<input type="checkbox"/>		Indeciso	<input type="checkbox"/>
	Probablemente No	<input type="checkbox"/>		Probablemente No	<input type="checkbox"/>
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>		Definitivamente No	<input type="checkbox"/>
5. ¿Se ha establecido en forma documentada las funciones y procedimientos de cada uno de los puestos de trabajo?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>	6. ¿Conoce si la compañía dispone de normativa interna como: políticas, código de ética y reglamentos?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Probablemente Si	<input type="checkbox"/>		Probablemente Si	<input type="checkbox"/>
	Indeciso	<input type="checkbox"/>		Indeciso	<input type="checkbox"/>
	Probablemente No	<input type="checkbox"/>		Probablemente No	<input type="checkbox"/>
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>		Definitivamente No	<input type="checkbox"/>
7. ¿La compañía cuenta con un organigrama estructural que detalle los niveles de autoridad, la posición y las funciones del personal?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>	8. ¿Ha recibido capacitaciones para el buen desempeño de sus funciones?	Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Probablemente Si	<input type="checkbox"/>		No	<input type="checkbox"/>
	Indeciso	<input type="checkbox"/>			
	Probablemente No	<input type="checkbox"/>			
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>			
9. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones para el buen desempeño de sus funciones?	Una vez al mes	<input checked="" type="checkbox"/>	10. ¿Las opiniones y sugerencia que usted da, la Gerencia toma en cuenta para la toma de decisiones?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Semestralmente	<input type="checkbox"/>		Probablemente Si	<input type="checkbox"/>
	Anualmente	<input type="checkbox"/>		Indeciso	<input type="checkbox"/>
	Ninguna	<input type="checkbox"/>		Probablemente No	<input type="checkbox"/>
				Definitivamente No	<input type="checkbox"/>
11. ¿Le gustaría que se tome en cuenta sus opiniones al momento de la toma de decisiones importantes dentro de la compañía?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>	GRACIAS POR SU COLABORACIÓN		
	Probablemente Si	<input type="checkbox"/>			
	Indeciso	<input type="checkbox"/>			
	Probablemente No	<input type="checkbox"/>			
	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>			


ANEXO N° 5

ENCUESTA CLIENTES DE MONITOREO

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE NORTE Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Contabilidad y Auditoría C.P.A Encuesta dirigida a los clientes de "COPRISEG" MONITOREO ELECTRONICO					
1.-Objetivo:					
La presente encuesta tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los clientes de "COPRISEG" y la necesidad de diseñar una manual de procedimientos administrativos financiero y contable.					
2.- Datos Generales:					
Edad:	20 a 30 () 31 a 40 () 41 en adelante (<input checked="" type="checkbox"/>)				
Sexo:	Femenino () Masculino (<input checked="" type="checkbox"/>)				
Instrucción:	Primaria () Secundaria () Superior (<input checked="" type="checkbox"/>) Ninguno () Años de servicio: -				
Sector:	Privado (<input checked="" type="checkbox"/>) Público ()				
3.- Instrucciones:					
Marcar con una (X) en el casillero correcto. La información que nos proporcione es de gran importancia. Solicitamos					
4.- Preguntas :					
1. ¿Qué toma en cuenta al momento de contratar los servicios de seguridad privada?	Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	2. ¿Cómo califica el servicio de vigilancia y seguridad privada "COPRISEG" ?	Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
	Precio			Muy Bueno	
	Buena Atención			Buena	
	Prestigio			Regular	
	Seguridad			Mala	
3. ¿Considera que los elementos de seguridad (armas, radios, etc.) y medios tecnológicos brindados por "COPRISEG" son los necesarios para su seguridad?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>	4. ¿Cómo califica las competencias, habilidades y cortesía de los guardias de seguridad?	Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>
	Probablemente Si			Muy Bueno	
	Indeciso			Buena	
	Probablemente No			Regular	
	Definitivamente No			Mala	
5. ¿Cómo califica la atención telefónica brindada por el personal de monitoreo?	Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>	6. ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta motorizada a su domicilio o local?	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Muy Bueno			Probablemente Si	
	Buena			Indeciso	
	Regular			Probablemente No	
	Mala			Definitivamente No	
7. ¿Ha recibido una capacitación antes y durante de la instalación y manejo del sistema de seguridad?	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	8. ¿Le gustaría que se realiza una capacitación para el manejo del sistema de seguridad que utiliza?	Si	
	No			No	<input checked="" type="checkbox"/>
9. ¿Con que frecuencia le gustaría recibir una capacitación?	Una vez al mes	<input checked="" type="checkbox"/>	10. ¿Considera que la tecnología que utiliza "COPRISEG" para el monitoreo electrónico de su hogar o negocio es avanzada? Privada	Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>
	Semestralmente			Probablemente Si	
	Anualmente			Indeciso	
	Ninguna			Probablemente No	
				Definitivamente No	
11. ¿Cuándo existe algún daño en el sistema de seguridad la respuesta técnica es?	Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>	GRACIAS POR SU COLABORACIÓN		
	Muy Bueno				
	Buena				
	Regular				
	Mala				

ANEXO N° 6

ENCUESTA CLIENTES DE SEGURIDAD FÍSICA

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE NORTE Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Contabilidad y Auditoría C.P.A Encuesta dirigida a los clientes de "COPRISEG" VIGILANCIA FISICA					
1.-Objetivo:					
La presente encuesta tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los clientes de "COPRISEG" y la necesidad de diseñar una manual de procedimientos administrativos financiero y contable.					
2.- Datos Generales:					
Edad:	20 a 30 ()	31 a 40 (X)	41 en adelante ()		
Sexo:	Femenino ()	Masculino (X)			
Instrucción:	Primaria ()	Secundaria ()	Superior (X)	Ninguno ()	Años de servicio: -
Sector:	Privado (X)	Público ()			
3.- Instrucciones:					
Marcar con una (X) en el casillero correcto. La información que nos proporcione es de gran importancia. Solicitamos su completa colaboración y seriedad en las respuestas.					
NOTA: Los resultados se manejaran con total confidencialidad y con fines didácticos.					
4.- Preguntas :					
1. ¿Qué toma en cuenta al momento de contratar los servicios de seguridad privada?	Calidad		2. ¿Cómo califica el servicio de vigilancia y seguridad privada "COPRISEG" ?	Excelente	
	Precio	-		Muy Bueno	
	Buena Atención			Buena	X
	Prestigio			Regular	
	Seguridad	X		Mala	
3. ¿Considera que el equipamiento (armas, radios y medios tecnológicos) que cuenta el personal de vigilancia son los necesarios para su seguridad?	Definitivamente Si		4. ¿Cómo califica las competencias, habilidades y cortesía de los guardias de seguridad?	Excelente	
	Probablemente Si			Muy Bueno	X
	Indeciso	X		Buena	
	Probablemente No			Regular	
	Definitivamente No			Mala	
5. ¿Se ha realizado simulacros dentro de la empresa ?	Si	X	6. ¿Cómo califica la reacción del guardia ante un posible evento o novedad dentro de su negocio?	Excelente	
	No			Muy Bueno	
				Buena	
				Regular	X
7. ¿Considera que el guardia de seguridad se encuentra capacitado para cualquier evento novedad dentro de su negocio?	Definitivamente Si		8. ¿Considera que es necesario capacitar al guardia de seguridad?	Mala	
	Probablemente Si			Definitivamente Si	X
	Indeciso	X		Probablemente Si	
	Probablemente No			Indeciso	
	Definitivamente No			Probablemente No	
9. ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta en el servicio que utiliza?	Excelente		10. ¿Recomendaría Ud. los servicios a otras personas, instituciones y empresas?	Definitivamente No	
	Muy Bueno	X		Si	
	Buena			No	X
	Regular				
	Mala				
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN					

ANEXO N° 7
REGLAMENTO INTERNO

“COPRISEG”^{GURIDAD}CIA^{PRIVADA}.LTDA.
SEGURIDAD PRIVADA

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE “COPRISEG”

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

CAPÍTULO I

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

- Art.- 1. OBJETO GENERAL.-** COPRISEG, tiene como objetivo principal presentación del reglamento interno de trabajo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 09 del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.
- Art.- 2. OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre COPRISEG, y trabajadores. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

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

Art.- 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.- La empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

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

Art.- 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN.- El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Compañía de Seguridad Privada “COPRISEG”

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su

talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

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

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

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

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

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

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

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

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

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

Art.- 18. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Junta de Accionistas

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

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

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

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

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

Art.- 22. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

Art.- 23. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

Art.- 24. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 25. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 26. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 27. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

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

Art.- 28. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

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

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

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

Art.- 29. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 30. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

Art.- 31. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

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

Art.- 32. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 33. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 34. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Recursos Humanos.

Art.- 35. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

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

DE LAS LICENCIAS

Art.- 36. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

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

Art.- 37. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art.- 38. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Jefe de Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permita las circunstancias, hasta por tres (3) días.
- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 39. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 40. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 41. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento

f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 42. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 43. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art.- 44. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 45. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 46. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 47. Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

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

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

Art.- 48. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

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

Art.- 49. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso al Jefe de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 50. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.- 51. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación

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

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 52. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

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

6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
8. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
9. reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
10. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
11. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
12. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.

DE LOS DERECHOS

Art.- 53. Serán derechos de los trabajadores de COPRISEG

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

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 54. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

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

- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e)** Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo;
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

- m) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- n) Fumar en el interior de la empresa
- o) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- p) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 55. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 56. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisional o imprevista que ordene la empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 57. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el

Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 58. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 59. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

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

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 60. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

- Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

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

Art.- 61. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Jefe de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 62. La multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes caso:

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

9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 63. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.64. Se consideraran faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos anteriores

Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 64. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en

otros artículos del presente Reglamento como son los artículos anteriores serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Encubrir la falta de un trabajador.
- f) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- g) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 65. Los trabajadores de COPRISEG, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.

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

Art.- 66. El trabajador que termine su relación contractual con COPRISEG, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

- Art.- 67.** Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:
- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
 - b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
 - c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
 - d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.

- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.-68. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XV

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.-69. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

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

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

Art.- 80. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Atentamente,

Tnt(s.p) Darwin Hernán Ortega
Gerente general

**ANEXO N° 8
CÓDIGO DE ÉTICA**

“COPRISEG” CIA. LTDA.
SEGURIDAD PRIVADA
CÓDIGO DE ÉTICA

En “COPRISEG” pensamos que la Integridad es el valor que nos distingue.

Para cumplir con nuestros principios y valores, este código, es indispensable para que seamos personas de alta calidad moral.

1.- OBJETIVO

El código de ética “COPRISEG” tiene como finalidad crear las pautas que han de presidir el comportamiento de sus empleados en todos sus niveles de desempeño, en lo que respectan las relaciones e interacciones entre los propios empleados, a las actuaciones relacionadas con la atención al cliente.

2.- ALCANCE

Cumplir con las disposiciones de este código de ética nos llevará siempre a tener la satisfacción de haber actuado lealmente con la empresa de manera clara y honesta, en un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos, tanto en lo personal como en lo profesional.

3.- POLÍTICAS Y PRINCIPIOS

“COPRISEG” mediante su dirección, se compromete a liderar y apoyar aquellas acciones que están direccionadas hacia el respeto por los derechos de clientes, proveedores y trabajadores prestando servicios con transparencia.

4.- PRINCIPIOS DE CONDUCTA DEL PERSONAL

En “COPRISEG” buscamos que todo empleado sea respetado y que encuentre un espacio adecuado para su desarrollo tanto en el ámbito profesional como en el personal.

- Respetar la dignidad individual, los derechos que le son inherentes y el trato justo para todos nuestros empleados.
- Realizar prácticas de remuneración adecuadas, imparciales y justas, que promuevan un trabajo decente y agradable.
- Contratar y promocionar a nuestros empleados en base a su competencia e idoneidad para el cargo, sin discriminación alguna.
- Promover en todo momento el bienestar físico y mental de nuestros empleados mediante programas efectivos de salud ocupacional.
- Promover un aprendizaje permanente en nuestros empleados enmarcados en las necesidades organizacionales e individuales.
- Brindar beneficios personales o familiares soportados por el compromiso y desempeño demostrado por nuestros empleados.

5.- PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE LOS ACCIONISTAS

- Nuestro compromiso es proporcionar a los Accionistas una rentabilidad razonable por su inversión de manera sostenida creando valor en el largo plazo.
- Proponer la distribución sostenible de los beneficios, de acuerdo con las condiciones de la empresa.
- Respetar el derecho legítimo de los socios.
- Mantener informado a nuestros socios sobre el estado de la empresa, mediante datos confiables, verificables, confidenciales y oportunos.

6.- PRINCIPIOS DE PROVEEDORES

- Todos los funcionarios de “COPRISEG” que participen en procesos de selección proveedores de insumos, materiales y/o servicios tienen la

obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de costo – beneficio y evitar los intereses personales.

- Realizar procesos de selección y evaluación de proveedores fundamentados en criterios técnicos, sociales, éticos y en las necesidades de la empresa, que aseguren la mejor relación costo beneficio.
- Con los proveedores tenemos el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas, sin discriminaciones y/o imposiciones.
- Todas las propuestas que los proveedores hagan serán revisadas de manera integral considerando el precio, el valor agregado, la calidad y el servicio que ofrezcan.
- Estamos comprometidos también a proteger los derechos de los proveedores en lo que corresponde a la confidencialidad de la información suministrada.
- Consideramos que uno de nuestros principales compromisos con los proveedores es el pago oportuno por sus servicios y productos.

7.- PRINCIPIOS HACIA LOS CLIENTES

- Todos los empleados de “COPRISEG” deben actuar de forma íntegra con los clientes externos e internos, teniendo como objetivo el logro de los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y en el respeto mutuo.
- Asegurar que la prestación de los servicios de vigilancia física y monitoreo electrónico mejore continuamente sus atributos de calidad y la satisfacción permanente de nuestros clientes.
- Mantener una comunicación oportuna, confiable, confidencial e íntegra con nuestros clientes acerca del desempeño de nuestros servicios o comportamiento en sus instalaciones
- Apoyar en lo posible programas de gestión social de nuestros clientes que mejoren la calidad de vida de las comunidades influenciadas.

8.- PRINCIPIOS HACIA LOS COMPETIDORES

- Competimos a través de la calidad, el servicio y la estrategia comercial, acordes a nuestros Principios y Valores.
- Respetamos a los competidores y siempre que tengamos que hablar de ellos utilizaremos información basada en hechos.
- Mantener una competencia leal y transparente en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales con otros actores del mercado.
- Fortalecer las alianzas con empresas del sector que mantengan principios y valores semejantes, creando ventajas competitivas sostenibles en el sistema productivo.
- Evitar hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos que afecten su reputación.

9.- PRINCIPIOS HACIA EL MEDIO AMBIENTE

- Realizar actividades o procedimientos que contribuyan a la prevención de la contaminación, especialmente en la conservación eficiente de los recursos y la minimización de residuos.
- Utilizar, dentro de las posibilidades de la empresa, tecnologías para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada que represente un menor impacto ambiental y aporte al cambio climático.

10.-PRINCIPIOS HACIA LA SOCIEDAD

- Reconocemos que nuestra razón de ser es la sociedad en la que estamos inmersos, es a ella a quien nos debemos y para quien trabajamos.
- Por ello, promovemos el voluntariado entre nuestro personal, y estamos comprometidos y apoyamos con nuestro trabajo y actitudes cotidianas los principios y valores que dan sustento a la comunidad en que vivimos.
- Estamos comprometidos con el crecimiento económico y social donde se encuentra la empresa a través de la creación y mantenimiento de fuentes de empleo digno y productivo.

- Nos comprometemos a que nuestras campañas promuevan el fortalecimiento de los valores éticos universales, entendiendo por éstos la unidad familiar, la integridad física y emocional de las personas, el respeto a los derechos universales de los niños, el respeto a las personas con discapacidad, de la tercera edad o de cualquier etnia o condición social, entre otros.

10.- FALTAS AL CÓDIGO DE ÉTICA

La observancia de este código es estrictamente obligatoria.

Todo el personal de “COPRISEG” en cualquier nivel, serán ejemplo intachable de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando alguno de sus Colaboradores lo incumpla.

Cualquier empleado que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este Código será sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral y/o acción legal.

11.- DISPOSICIONES FINALES

Todas las partes interesadas de “COPRISEG” conocerán del presente código de Ética, y al celebrar cualquier tipo de contrato o convenio con la empresa, aceptan el cumplimiento del mismo.

Especialmente los empleados ”COPRISEG”. Suscribirán el compromiso de conducta ética, en el cual se comprometen a observar y cumplir con las disposiciones contenidas en el presente código.

Atentamente,

Tnt(s.p) Darwin Hernán Ortega
Gerente general

ANEXO N° 9
PLAN DE CUENTAS DE LA EMPRESA

“COPRISEG” CIA. LTDA.

SEGURIDAD PRIVADA

PLAN DE CUENTAS
PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA
1	ACTIVO
1.1	ACTIVO CORRIENTE
1.1.01	Efectivo y Equivalentes
1.1.01.01	Caja
1.1.01.02	Caja chica
1.1.01.03	Bancos
1.2	Cuentas por cobrar
1.2.01	Cuentas por cobrar clientes
1.2.02	Cuentas por cobrar empleados
1.2.03	Cuentas por cobrar proveedores
1.3	(-) Provisiones por cobrar cuentas incobrables
1.4	Inversiones
1.5	Pagos anticipados
1.5.01	Arriendos
1.5.02	Viáticos
1.5.03	Seguros
1.6	Crédito fiscal
1.6.01	IVA compras
1.6.02	IVA retenidos
1.6.03	Crédito tributario
1.6.04	Anticipo retención del IVA
1.6.05	Anticipo retención impuesto a la renta
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.01	Propiedad, planta y equipo
1.2.01.01	Muebles y enseres
1.2.01.02	Equipo de oficina
1.2.01.03	Equipo de computación
1.2.01.04	Equipo de seguridad
1.2.01.05	Vehículo
1.2.01.06	Terreno
1.2.02	(-) Depreciación Acumulada Propiedad, planta y equipo
1.2.02.1	Depreciación de muebles y enseres

1.2.02.02	Depreciación de equipo de oficina
1.2.02.03	Depreciación de equipo de computación
1.2.02.04	Depreciación de equipo de seguridad
1.2.02.05	Depreciación de vehículo
2	PASIVO
2.1	PASIVO CORRIENTE
2.1.01	Cuentas por pagar Trabajadores
2.1.01.01	Sueldos y salarios
2.1.02	Cuentas por pagar proveedores
2.1.03	Beneficios por pagar
2.1.03.01	Décimo tercer sueldo
2.1.03.02	Décimo cuarto sueldo
2.1.03.03	Fondos de reservas
2.1.03.04	Vacaciones
2.1.03.05	Desahucio - Indemnización
2.1.03.06	15% participación trabajadores
2.1.04	Aportes del IESS
2.1.04.01	Aporte personal 9.35%
2.1.04.02	Aporte patronal 12.15%
2.1.04.03	Préstamo al IESS
2.1.05	Dividendos por pagar
2.1.06	Impuestos por pagar
2.1.06.01	IVA ventas
2.1.06.02	IVA retenido por pagar
2.1.06.03	Impuesto a la renta retenido por pagar
2.1.06.04	Impuestos a la renta por pagar
2.1.06.05	IVA por pagar
2.2	PASIVO NO CORRIENTE
2.2.1	Deuda a largo plazo
2.2.1.01	Préstamo bancario
2.2.2	Provisión para jubilación provisional
2.2.2.01	Provisión para Jubilación Patronal empleados
3	PATRIMONIO
3.1	Capital
3.1.01	Capital suscrito o pagado
3.1.01.01	Darwin Ortega
3.1.01.02	Aníbal Ortega
3.1.01.03	Jorge Ortega
3.1.02	Aportes de futuras capitalizaciones
3.1.03	Reservas
3.1.03.01	Reserva legal
3.1.03.02	Reserva facultativa
3.1.03.3	Otras reservas

3.1.04	Resultados
3.1.05	Resultados de ejercicios anteriores
3.1.05.01	Utilidad/pérdida del ejercicios anteriores
3.1.06	Resultado del ejercicio
3.1.06.01	Utilidad/ pérdida del ejercicio
4	INGRESOS
4.1	Ingreso operacionales
4.2	Venta de servicios
4.3.01	Servicios de vigilancia
4.3.02	Servicio de monitoreo
4.4	Ingresos no operacionales
4.5	Venta de activos fijos
4.6	Rendimientos financieros
4.6.01	Intereses ganados
5	Gastos
5.1	Gastos operacionales
5.1.01	Gasto sueldos y salarios
5.1.01.01	Sueldos
5.1.01.02	Horas extras
5.1.01.03	Comisiones
5.2	Beneficios sociales
5.2.01	Décimo tercer sueldo
5.2.02	Décimo cuarto sueldo
5.2.03	Vacaciones
5.2.04	Desahucio - indemnizaciones
5.2.05	Jubilación patronal
5.2.06	Aporte patronal 12.15%
5.2.07	Fondos de reservas
5.3	Servicios
5.3.01	Arriendo
5.3.02	Servicios básicos
5.3.03	Publicidad
5.3.04	Capacitación
5.3.05	Seguros
5.4	Cuentas incobrables
5.6	Suministros y materiales
5.6.01	Suministros de oficina
5.6.02	Suministro e implementos de seguridad
5.6.03	Combustibles y lubricantes
5.7	Reparaciones y mantenimiento
5.8	Mantenimiento instalaciones
5.8.01	Mantenimiento muebles
5.8.2	Mantenimiento equipos

5.8.03	Mantenimiento vehículo
5.9	Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo
5.9.01	Depreciación de muebles y enseres
5.9.02	Depreciación de equipo de oficina
5.9.03	Depreciación de equipo de computación
5.9.04	Depreciación de equipo de seguridad
5.9.05	Depreciación de vehículo
5.10	Gastos financieros
5.10.01	Gastos bancarios
5.10.01.01	Intereses bancarios
5.10.01.02	Comisiones bancarios
5.10.01.03	Transferencias bancarias
5.11	Otros gastos
5.12	Venta de activos fijos

GERENTE GENERAL

TNT. DARWIN ORTEGA

CONTADOR GENERAL

ING. MAURICIO PUERRES

ANEXO N° 10
FOTOGRAFÍAS DE TRABAJO DE CAMPO

Fotografía N° 1
Trabajo de campo



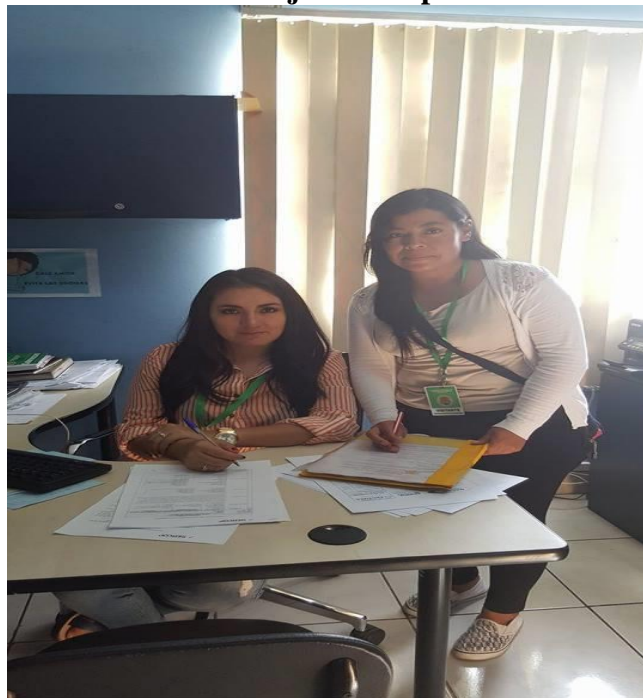
Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Fotografía N° 2
Trabajo de campo



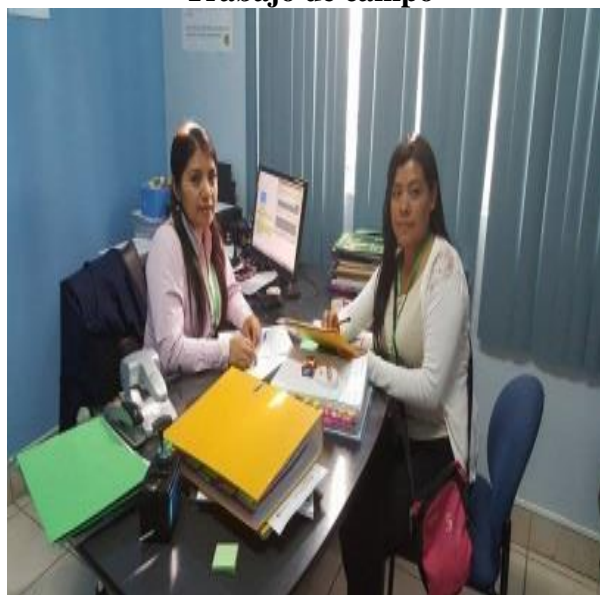
Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Fotografía N° 3
Trabajo de campo



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Fotografía N° 4
Trabajo de campo



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Fotografía N° 5
Trabajo de campo



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo

Fotografía N° 6
Trabajo de campo



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación de campo