



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA  
COMPAÑÍA SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA. EN LA  
PARROQUIA SAN ANTONIO, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA C.P.A.

**AUTOR:**

ANRRANGO CUASCOTA MARCO ANDRÉS

**DIRECTOR:**

ING. PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRÍA

Ibarra, Febrero 2019

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado tiene como finalidad proponer un “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA. EN LA PARROQUIA SAN ANTONIO, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA“, con el propósito de servir de guía y soporte para el área administrativa y contable, en las cuales se ha llegado a determinar ciertas falencias las cuales afectan significativamente el accionar de la compañía. Por tal razón se plantea un adecuado enfoque empresarial el cual será ser el punto de partida de esta investigación, además se pretende orientar a los colaboradores de la empresa hacia la excelencia operativa, tomando en consideración los instrumentos planteados para un mejor desempeño de sus funciones, los cuales se centran principalmente en eliminar fallas y procesos que retardan los flujos de información mismo que ocasionan duplicidad de funciones y desgaste de recursos. Conforme el criterio de los interesados en el presente proyecto, la aceptación y aplicabilidad de este manual de procedimientos dentro la organización es sumamente considerable, debido a que se plantean directrices orientadas a mejorar significativamente el funcionamiento de cada área departamental y en si el accionar de la compañía, teniendo como resultado procesos más eficientes y menor sobreutilización de recursos. Para terminar y como última instancia se presentan las debidas conclusiones y recomendaciones del proyecto.

## SUMMARY

The present work of degree has purpose an " ADMINISTRATIVE AND ACCOUNTING MANUAL OF PROCEDURES FOR THE COMPANY SAFETY, PROTECTION AND VIGILANCE CS5 CIA. LTDA. IN THE PARISH SAN ANTONIO, IBARRA's CITY, IMBABURA's PROVINCE", in order to serve as a guide and support for the administrative and accounting area, in which certain flaws have been determined which significantly affect the company's actions. For this reason an adequate business approach is posed which will be the starting point of this investigation, in addition it is intended to orientate the collaborators of the company towards the operational excellence, taking into consideration the instruments posed for a Better performance of its functions, which are mainly focused on eliminating failures and processes that retard the same information flows that cause duplication of functions and wasting of resources. In accordance with the criteria of those interested in the present project, the acceptance and applicability of this manual of procedures within the Organization is extremely considerable, due to the proposed guidelines aimed at significantly improving the Operation of each departmental area and whether the company operates, resulting in more efficient processes and less over-utilization of resources. To finish and as the last instance the conclusions and recommendations of the project are presented.

**AUTORÍA**

Yo, Marco Andres Anrrango Cuascota, portador de cedula de ciudadanía ecuatoriana N° 100339016-6, bajo declaración juramentada expreso que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún trabajo de grado, ni calificación profesional; y que las fuentes bibliográficas descritas en la presente investigación se encuentran debidamente citadas.



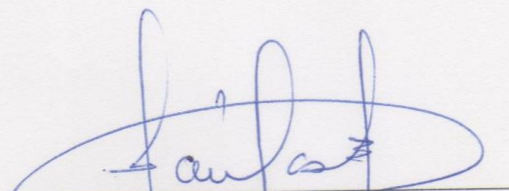
Marco Andres Anrrango Cuascota

C.C. 100339016-6

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Director de trabajo de Grado, presentado por Marco Andres Anrrango Cuascota para optar por el título de Ingeniero en Contabilidad de Auditoría CPA, cuyo tema es **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA. EN LA PARROQUIA SAN ANTONIO, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos en la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 22 días del mes de Junio del 2018



Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría  
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CEDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	1003390166	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	ANRRANGO CUASCOTA MARCO ANDRES	
<b>DIRECCIÓN:</b>		SAN ANTONIO DE IBARRA-BARRIO TANGUARIN	
<b>EMAIL:</b>		marco_andres111@hotmail.com	
<b>TELÉFONO FIJO</b>		062933009	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b> 0967944030
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO</b>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA. EN LA PARROQUIA SAN ANTONIO, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA	
<b>AUTOR</b>		ANRRANGO CUASCOTA MARCO ANDRES	
<b>FECHA:</b>		2019-02-15	
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>			
<b>PROGRAMA:</b>		PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/>	POSTGRADO <input type="checkbox"/>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>		INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.	
<b>ASESOR/DIRECTOR</b>		ING. PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRÍA	

## 2. CONSTANCIA

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

Ibarra, 15 de Febrero del 2019

EL AUTOR:



Marco Andres Anrrango Cuascota

C.I: 1003390166

Facultado por resolución del Consejo Universitario

**DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico principalmente a mis padres, quienes día a día con sus sabios consejos y enseñanzas han forjado mi camino hacia el éxito, sinceramente de todo corazón gracias por su confianza y he aquí el resultado de todo su esfuerzo.

Marco Andres Anrrango Cuascota



## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente un agradecimiento inmenso a Dios por nunca abandonarme y siempre tenerme con bien.

A toda mi familia por la confianza depositada en mí y todo ese apoyo brindado durante este proceso formativo.

A la compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., por abrirme las puertas y apoyar mi desarrollo profesional.

Finalmente a la Universidad Técnica del Norte y en especial a nuestro tutor el Ing. Paúl Toro por impartir sus conocimientos y profesionalismo, lo cual nos permitió culminar satisfactoriamente este proceso.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	xviii
JUSTIFICACIÓN .....	xix
CAPÍTULO I .....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
Introducción .....	20
Objetivo.....	21
Los Manual .....	21
Importancia de los Manuales .....	21
Manuales Administrativos .....	22
Manual contable.....	24
Procedimientos.....	24
Ventajas de establecer procedimientos .....	25
Manual de procedimientos.....	26
Empresas de servicios .....	26
Compañía .....	26
Compañía de Responsabilidad Limitada .....	27
Proceso administrativo.....	27
Planeación.....	28
Plan estratégico .....	28
Misión .....	29
Visión.....	29

Objetivos institucionales.....	30
Políticas.....	30
Valores.....	31
Reglamento Interno.....	31
Código de Ética.....	32
Organización.....	32
Importancia de la organización.....	32
Organigrama.....	33
Manual de funciones.....	33
Integración de recursos.....	34
Recursos humanos.....	34
Selección del personal.....	35
Dirección.....	35
Etapas de la Dirección.....	35
Control.....	36
Objetivo del control.....	36
Proceso del control.....	36
Contabilidad.....	37
Objetivo de la contabilidad.....	37
Información contable.....	37
Declaración del impuesto.....	38
Políticas contables.....	39
Plan de cuentas.....	39
Periodo Contable.....	39
Proceso Contable.....	40
Fuentes de Información Contable.....	40
Registro de Operaciones.....	42
Libro Diario.....	42
Libro Mayor.....	42
Balance de Comprobación.....	43
Normas Internacionales de Contabilidad.....	43
Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF.....	44
Finalidad de las NIIF.....	45
Estados Financieros.....	45

Estados Financieros Básicos Bajo NIC/NIFF .....	45
Estado de Situación Financiera .....	46
Estado de Resultados Integral .....	46
Estado de Cambio en el Capital Contable.....	47
Estado de Flujo de Efectivo .....	47
Notas a los estados financieros .....	47
CAPÍTULO II.....	49
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	49
Antecedentes .....	49
Objetivos .....	50
Objetivo General .....	50
Objetivos específicos .....	50
Variables diagnósticas .....	50
Indicadores.....	51
Estructura Administrativa .....	51
Procesos Contables .....	51
Entorno Laboral .....	51
Talento Humano.....	51
Matriz de Relación Diagnóstica.....	52
Mecánica Operativa .....	53
Identificación de la población.....	53
Información.....	54
Información primaria .....	54
Información secundaria.....	55
Cálculo de la muestra.....	60
Evaluación y Análisis de la Información .....	61
Matriz FODA .....	83
Cruces Estratégicos.....	84
Determinación del problema.....	85
CAPÍTULO III.....	87
PROPUESTA.....	87
Introducción .....	87
Objetivo General.....	88
Objetivos Específicos.....	88

Diseño de la Propuesta.....	88
Propuesta Manual Administrativo .....	88
Presentación .....	88
Filosofía de la Compañía .....	89
Misión .....	89
Visión.....	89
Valores .....	90
Principios .....	91
Objetivos organizacionales .....	91
Políticas de Calidad del Servicio .....	92
Políticas de capacitación y entrenamiento .....	92
Políticas Administrativas .....	93
Reglamento Interno.....	94
Código de Ética del Guardia de Seguridad .....	94
Mapa de procesos.....	96
Estructura Organizacional Propuesta.....	97
Descripción de Funciones .....	98
Descripción de Procedimientos.....	117
Propuesta Manual Contable .....	123
Presentación .....	123
Políticas contables generales.....	123
Políticas para pago de obligaciones .....	124
Plan de cuentas.....	124
Dinámica de cuentas .....	124
Comprobantes contables del sistema TINI .....	134
Estados Financieros .....	136
CAPÍTULO IV.....	141
VALIDACIÓN .....	141
Introducción .....	141
Método de verificación .....	142
Características a verificar.....	143
Estudio estratégico .....	144
Descripción de estudio.....	145
Objetivo Del Estudio.....	146

Equipo De Trabajo .....	146
Resultados .....	148
Evaluación.....	148
CONCLUSIONES .....	151
RECOMENDACIONES .....	152
BIBLIOGRAFÍA .....	153
LINKOGRAFÍA .....	155
ANEXOS .....	157
ANEXO 1: Entrevista dirigida al Gerente General de CS5 CIA. LTDA. ....	158
ANEXO 2: Entrevista dirigida al Contador General de CS5 CIA. LTDA. ....	160
ANEXO 3: Entrevista dirigida al Jefe de Talento Humano de CS5 CIA. LTDA. ....	162
ANEXO 4: Encuesta aplicada al personal administrativo de la compañía CS5 CÍA. LTDA. .....	164
ANEXO 5: Reglamento interno.....	166
ANEXO 6: Plan de cuentas propuesto.....	167
ANEXO 7: Instalaciones de la compañía CS5 CIA. LTDA.....	171
ANEXO 8: RUC de la compañía CS5 CIA. LTDA.....	173

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Matiz de Relación Diagnóstica .....	52
2. Identificación de la población .....	53
3. Impuesto a los consumos especiales Grupo I .....	57
4. Filosofía empresarial documentada .....	73
5. Reglamento interno aprobado .....	74
6. Organigrama estructural definido .....	75
7. Manual de funciones .....	76
8. Infraestructura física adecuada .....	77
9. Área de trabajo .....	78
10. Relación áreas departamentales .....	79
11. Flujo de información oportuno .....	80
12. Herramientas de trabajo adecuadas.....	81
13. Capacitación.....	82
14. Matriz FODA .....	83
15. Cruces estratégicos.....	84
16. Funciones del Gerente.....	98
17. Funciones del Presidente.....	99
18. Funciones del Asesor Jurídico .....	100
19. Funciones de la Secretaria .....	101
20. Funciones del Jefe de Talento Humano .....	102
21. Funciones del Asistente de Talento Humano.....	103
22. Funciones del jefe de Operaciones .....	104
23. Funciones del Asistente de Operaciones.....	105
24. Funciones del Centralista .....	106
25. Funciones del Supervisor .....	107
26. Funciones Del Guardia .....	108
27. Funciones del Jefe Financiero.....	109
28. Funciones del Auxiliar Contable .....	110
29. Funciones de encargado de Facturación .....	111
30. Funciones del Bodeguero.....	112
31. Funciones de encargado de Servicios Generales .....	113
32. Funciones de encargado de Mantenimiento/Limpieza .....	114

33. Funciones del Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional .....	115
34. Funciones del Médico Ocupacional .....	116
35. Instalación del Puesto de Servicio .....	117
36. Selección del Personal .....	119
37. Control de Asistencia del Personal. ....	121
38. Dinámica de la cta. Caja .....	125
39. Dinámica de la cta. Bancos .....	125
40. Dinámica de la cta. Activos Financieros.....	126
41. Dinámica de la cta. Servicios y Otros Pagos Anticipados .....	126
42. Dinámica de la cta. Activos por Impuestos Corrientes.....	127
43. Dinámica de la cta. Propiedad Planta y Equipo .....	127
44. Dinámica de la cta. Depreciación Acumulada.....	128
45. Dinámica de la cta. Cuentas y Documentos por Pagar .....	129
46. Dinámica de la cta. Obligaciones con Instituciones Financieras .....	129
47. Dinámica de la cta. Provisiones .....	130
48. Dinámica de la cta. Otra Obligaciones Corrientes .....	130
49. Dinámica de la cta. Otras Obligaciones Corrientes .....	131
50. Dinámica de la cta. Otras Obligaciones Corrientes .....	131
51. Dinámica de la cta. Anticipos de Clientes .....	132
52. Dinámica de la cta. Obligaciones con Instituciones Financieras a largo plazo .....	132
53. Dinámica de la cta. Patrimonio .....	133
54. Dinámica de la cta. Ingresos .....	133
55. Dinámica de la cta. Gastos .....	134
56. Estado de Situación Financiera .....	136
57. Estado de Resultados Integral .....	137
58. Estado de Flujo de Efectivo Directo .....	138
59. Estado De Cambio En El Patrimonio.....	140
60. Valoración a considerarse .....	142
61. Cálculo de porcentajes de aceptación .....	142
62. Matriz de verificación .....	144
63. Valoración a considerarse .....	146
64. Cálculo de porcentajes de aceptación .....	147
65. Resultados obtenidos de la matriz de validación .....	147
66. Tabulación de resultados.....	147



## ÍNDICE DE FIGURAS

1. Figura 1. Registro de operaciones.....	41
2. Figura 2. Proforma empresa Santa Bárbara EP .....	57
3. Figura 3. Robo a personas.....	58
4. Figura 4. Robo a domicilios.....	59
5. Figura 5. Robo a unidades económicas.....	59
6. Figura 6. Robo de motos .....	60
7. Figura 7. Robo de carros .....	60
8. Figura 8. Filosofía empresarial .....	73
9. Figura 9. Reglamento interno aprobado.....	74
10. Figura 10. Organigrama estructural definido.....	75
11. Figura 11. Manual de funciones.....	76
12. Figura 12. Infraestructura física adecuada .....	77
13. Figura 13. Área de trabajo .....	78
14. Figura 14. Relación áreas departamentales.....	79
15. Figura 15. Flujo de información oportuno .....	80
16. Figura 16. Herramientas de trabajo adecuadas .....	81
17. Figura 17. Capacitación .....	82
18. Figura 18. Mapa de procesos .....	96
19. Figura 19. Organigrama Estructural .....	97
20. Figura 20 .Diagrama de flujo instalación del puesto de servicio.....	118
21. Figura 21 . Diagrama de Flujo Selección de Personal .....	120
22. Figura 22. Formato del Comprobante Contable Libro Diario .....	134
23. Figura 23. Formato del Comprobante Contable Libro Mayor.....	135
24. Figura 24. Formato Balance de Comprobación .....	135

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación propone un manual encaminado a mejorar las falencias que se han detectado dentro de los procesos administrativos y contables de la compañía, para lo cual se desarrollaron los siguientes capítulos:

Todo el plano conceptual de la presente investigación se encuentra comprendido en el primer capítulo, donde se hace referencia sobre los temas a tratarse a lo largo del estudio lo cual servirá como sustento para su mejor comprensión y entendimiento, siendo pues que todo lo descrito en este capítulo cuenta con bases científicas de libros y publicaciones.

Seguidamente en el capítulo que precede se lleva a cabo un diagnóstico general de la población objeto de estudio, en donde se identifican los posibles desastinos que se pueden presentar en la ejecución de las actividades que cada uno de los encargados de las áreas departamentales realiza, esto es posible determinarlo mediante una indagación utilizando técnicas de recopilación de información, aplicada a los involucrados en dichos procesos.

Una vez que se tiene identificado las falencias, se procede a preparar el plan de acción para corregir y reforzar todos los errores y traspies que se logró hallar en el capítulo que antecede, por tanto en este capítulo se plantea la propuesta, misma que diseña una posible solución a cada uno de los hallazgos encontrados dentro del área administrativa como contable,

Finalmente en la última sección de esta investigación se realice una validación, la cual se enfoca en determinar si la propuesta que se plantea se acopla a los intereses comunes de la compañía, mejorando de manera significativa el accionar de la misma y ayudándola a conseguir los objetivos y metas que se han planteado alcanzar. De igual manera se presentan las debidas conclusiones y recomendaciones por parte del autor de este documento, con la finalidad de que se consideren y tomen en cuenta, y así mismo ayuden a mejorar de manera significativa los procesos y actividades que se realizan dentro de la compañía **SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**

## JUSTIFICACIÓN

El proyecto de investigación que se propone se basa en la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativo y Contable el cual sirva para guiar para mejorar continuamente los procesos que se realizan por las diferentes dependencias de la compañía.

Al ser una compañía nueva en el mercado no se ha establecido aun los procesos idóneos que se deberán seguir en cada una de las áreas departamentales que la conforman, siendo así el personal administrativo y su limitada experiencia en la rama de la seguridad es otro factor principal que influye para la implementación de esta guía

Con el diseño de este Manual de Procedimientos se conseguirá la optimización de recursos tanto humanos como económicos, debido a que las funciones que se llevan a cabo por cada departamento estarán claramente determinados y fijaran ciertos lineamientos a seguir dentro del puesto de trabajo, evitando la duplicidad de esfuerzos y el tiempo ocioso.

De igual manera se establecerá y documentara las líneas de mando para que se tenga claramente identificado el orden jerárquico de cada colaborador dentro de la compañía, con el fin de que no existan inconvenientes y la información fluya de mejor manera, generando procesos eficientes.

Se cuenta con todo el apoyo de la compañía, la cual se encuentra involucrada totalmente en este proceso de mejora continua, es así que con la el correcto diseño e implantación de este manual, la compañía obtendrá resultados prometedores en poco tiempo.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Introducción

El marco teórico es una demostración de nuestra postura como investigadores, de las ideas con las que nos relacionamos y los juicios que compartimos con otros autores, con la finalidad de ofrecer conceptos de términos que serán empleados durante el análisis de nuestro tema de investigación. (<http://normasapa.net/marco-teorico/>)

Elaborar el marco teórico del reporte de investigación tiene distintas funciones; ampliar el horizonte del estudio, evitando que el investigador se desvíe de su planteamiento original. Por ello, contribuya a la formulación de hipótesis y abre pauta a nuevas líneas de investigación. También, orienta al investigador sobre cómo realizar el estudio, lo que ayuda a prevenir errores que se han cometido en otras investigaciones. (Chávez, 2018, p.2)

En el marco teórico se abarcara todo los conceptos que se encuentren inmersos en el tema de estudio basado en el planteamiento del problema, haciendo referencia a cada uno de ellos bajo la reseña de conceptos previamente fundamentados para su mayor comprensión y entendimiento, lo que permitirá al investigador que se centre y enfoque en el problema impidiendo que se desvíe del plan original.

El marco teórico no consiste solo en reunir información, sino que esta debe tener una secuencia coherente y lógica y a su vez debe estar relacionada entre sí, para que sirva de sustento y respalde dicho trabajo de investigación y de igual manera al momento de evaluar los resultados estos puedan ser interpretados de manera clara, puesto que sin teoría resultaría imposible desarrollar un trabajo de investigación.

Las bases y fundamentos teóricos que se detallan en este capítulo corresponden a documentos bibliográficos previamente publicados, información de varias páginas digitales en internet, etc., que ayudaran a centralizar las ideas y demás conceptos que van a ser utilizados en este proyecto de investigación.

## **1.2. Objetivo**

Determinar los referentes teóricos relacionados con procedimientos Administrativos y Contables a través de fuentes de información bibliográficas y linkográficas.

## **1.3. Los Manual**

Los manuales son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilita el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado. (Brito, Espinoza, Hernández, Moreno, Oviedo, Romero y Soto 2016, p.3)

Un manual es considerado como el instrumento en el cual se describe de forma detallada y ordenada las instrucciones o actividades que deberán llevar a cabo cada uno de los encargados de las áreas departamentales de la organización, teniendo siempre presente que dichas actividades deberán estar enfocadas en la consecución de los objetivos y metas institucionales.

“Manual es un documento que integra lo sustancial de un tema de estudio, da una visión íntegra y proporciona información básica y concisa sobre la materia” (Méndez, Jaramillo y Serrano 2016, p.88).

Haciendo referencia a lo antes citado, un manual serviría como una guía en la cual se establecen funciones o actividades claramente identificadas, mismo que estarían encaminadas a la consecución de un fin en particular.

## **1.4. Importancia de los Manuales**

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización, ya que le

explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento. (Brito, Espinoza, Hernández, Moreno, Oviedo, Romero y Soto 2016, p.16)

Se puede afirmar que la elaboración de un manual es muy importante, debido a que es un instrumento el cual nos permite controlar y mejorar las actividades que se realizan en cada área departamental y de igual manera detectar falla y corregirlas de manera oportuna, siendo así que gracias a estos manuales se logra una mayor eficiencia de trabajo debido a que facilitan la estandarización de los procesos, por lo tanto, sin un manual bien estructurado dentro de una organización el personal no contribuirá completamente al logro de los objetivos de la empresa.

### **1.5. Manuales Administrativos**

Los manuales administrativos son un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus tareas. Es una gran ayuda para el personal que las instrucciones sea definidas, para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar políticas, proporcionar soluciones rápidas a los malentendidos y mostrar el modo en que puede contribuir el personal en el logro de los objetivos organizacionales, así como su relación con otros empleados. Los manuales administrativos presentan de forma clara y precisa las actividades que se deben desempeñar en cada área de trabajo, así como normas y reglas a seguir para contribuir con la consecución de los objetivos y metas organizacionales. (Rodríguez, 2012, p.61)

Los manuales administrativos son una guía para que los trabajadores tengan claro cuál es su papel dentro de la organización siendo así que liberan a los administradores o gerentes de tener que repetir explicaciones o instrucciones similares.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de la organización (<http://www.aulafacil.com>).

El manual administrativo es un documento el cual contiene información de forma ordenada y organizada, la cual tiene como finalidad orientar e informar cual debe ser la dirección que deben tomara las actividades que realizan cada uno de los integrantes de la organización, esto

a su vez consolidara todos los criterios generando un plan de acción óptimo para la consecución de los objetivos institucionales.

Entre los objetivos y beneficios de la elaboración de manuales administrativos destacan (<https://www.gestiopolis.com>):

- Fijar políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.
- Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
- Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.
- Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.
- Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.
- Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.
- Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos
- Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.
- Determinar las responsabilidades de cada puesto de trabajo bajo su relación con los demás integrantes de la organización.
- Delimitar claramente las responsabilidades de cada área de trabajo y evitar los conflictos inter-estructurales.

En gran parte los manuales administrativos constituyen una inmensa ayuda para poder alcanzar los objetivos y demás metas propuestas por la organización, siendo así que estos detallan de manera clara y precisa las actividades y demás procesos a realizarse dentro de cada área departamental, evitando el uso incensario de recursos tanto humanos como materiales, de igual forma ahorra tiempo y esfuerzos gracias a la eficiencia generada por la correcta aplicación del mismo.

## 1.6. Manual contable

El manual contable beneficiará en varias cosas a la organización; por ejemplo cuando se mueva a una persona de un cargo, la forma de llevar a cabo los procesos tiene que seguir realizándose de la misma manera (principio de uniformidad), pues un cambio de política contable no deberá ser adecuado por las personas que realizan la tarea, y deberá ser aceptado por el Gobierno Corporativo. (Flórez, Rincón y Zamorano, 2014, p.60)

El manual de procedimientos contable es una guía para todos quienes conforman esta área departamental, este presenta información referente a las operaciones y actividades financieras y contables que se deben realizar dentro de una empresa, de esta forma queda establecidas las tareas que se deben desarrollar en cada puesto, siendo así que el cambio o rotación de personal no infiere en la aplicación de las misma ya establecida.

Carecer de un buen manual de procedimientos contable bien diseñado, trae como consecuencia navegara a la deriva y enfrentar los contratiempos a la manera de “como vaya viniendo, vamos viendo” es decir de manera empírica e improvisada lo que finalmente dará por resultado la pérdida de recursos. (Flórez, Rincón y Zamorano, 2014, p.58)

Carecer de un manual contable causa una pérdida de recursos, en este cado estamos hablando de recursos económicos, debido a que no se tiene certeza alguna de lo que se está realizando

## 1.7. Procedimientos

Los procedimientos son un serie de actividades relacionadas entre sí, cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa quién, qué, cómo, cuándo, dónde y con qué, se realiza cada una de las actividades. (Méndez, Jaramillo y Serrano 2016, p.88)

Basado en la cita anterior, los procedimientos son una secuencia de pasos lógicamente establecidos con un fin en particular, previamente se llega a identificar todos los recursos que se emplearan durante la ejecución de la actividad planteada, estos se crean con el fin de encaminar de mejor manera a la eficiencia de las tareas y demás procesos que intervienen dentro de una organización.



## 1.8. Ventajas de establecer procedimientos

“Aun que se podría mencionar muchas ventajas dependiendo del grado de organización de una entidad, consideramos que esta lista no exhaustiva nos puede aportar una visión general del objetivo perseguido” (Flórez, Rincón y Zamorano, 2014, p.54).

- Permite medir la productividad del trabajo.
- Facilita la contratación de la persona adecuada para el cargo.
- Ahorra tiempo en capacitaciones por cambio de personal
- Las actividades se desarrollan en tiempos medibles y se ahorran recursos materiales y humanos
- Permite que los departamentos sepan cual es la tarea de cada cual, de esa forma el trabajo en conjunto fluye de manera adecuada.
- Se convierte en una empresa ordenada.
- Es más sencillo delegar responsabilidades a los subalternos.
- Se mejora la calidad de la información suministrada por las diferentes áreas.
- Mejora relación con proveedores, ya que en el manual se establecen reglas y políticas de compra, requerimientos, pagos, entre otras situaciones.
- Calidad y oportunidad en la información.
- El conocimiento no se concentra en personas
- Permite establecer relaciones de dependencia (integración de colaboradores) y responsabilidades de cada persona y de las áreas involucradas en cada proceso.
- Evita la duplicidad de funciones y sirve para detectar omisiones.
- Proporciona mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.
- Es una herramienta útil para evaluadores y auditores del control interno.

Cabe mencionar la importancia de implementar procedimientos, debido a que mejoran de manera significativa los procesos, actividades y en si a las personas que lo realizan, sirviendo como punto de referencia para que se cumpla con eficiencia y eficacia las funciones encomendadas en el área de trabajo.

## **1.9. Manual de procedimientos**

El “Manual de procedimientos “es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. (Secretaría de Relaciones exteriores, Guía técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos, p.6)

Un manual de procedimientos consiste en un documento en el cual se plasma una serie o secuencia lógica de procesos y/o funciones, mismos que se encuentran ligados entre si y están encaminados hacia el óptimo funcionamiento de una organización.

Con estos manuales de procedimientos se puede lograr buenos resultados dentro de una organización, debido a que en estos se evidencia de forma clara y concisa la manera correcta y coherente en la cual se debe realizar cierta actividad en cada departamento.

## **1.10. Empresas de servicios**

“Las empresas de servicios proporcionan al consumidor estos y pueden considerarse lucrativas y no lucrativas. Estas empresas proporcionan beneficios a la sociedad buscando siempre un valor agregado para ser competitivas y de esta forma lograr ventaja competitiva” (Luna, 2016, p.32).

Estas empresas brindan servicios a la sociedad, los cuales siempre tratan de sobresalir de la competencia y de esta forma posicionarse en el mercado, siendo llamativas, brindando un valor agregado que los distinga de los demás.

## **1.11. Compañía**

“Contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades” (Ley de Compañías, Art. 1).

La compañía es una reunión de varias personas las cuales se juntan para poder conseguir una utilidad o ganancia a partir de una actividad económica, para ello aportan recursos materiales, monetarios entre otros para conseguir dicho objetivo.

### **1.12. Compañía de Responsabilidad Limitada**

La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo su razón social o denominación objetiva, a la que se añadirán, en todo caso, las palabras “Compañía Limitada” o su correspondiente abreviatura. (Ley de Compañías, Art. 92)

Una compañía de responsabilidad limitada es una sociedad en las que las responsabilidades de los accionistas que la conforman esta limitada por el número de acciones que cada uno posee, estas se constituyen a partir de dos o más personas, y estas se verán identificadas debido a que llevaran la denominación de Cía. Ltda.

### **1.13. Proceso administrativo**

“El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” (Luna, 2015, p.36).

En el proceso administrativo se dice que interactúan ciertas etapas mismas que siguen un orden sistemático que aporta un resultado esperado.

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primero lugar estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. (Blandez, 2014, p.10)

El proceso administrativo engloba una secuencia de actividades que están orientadas a la obtención de un bien en común, siendo estas tareas secuenciales e indispensables para conseguir los resultados esperados.

El proceso administrativo es visto en si como el flujo consecutivo y coordinado de todas las fases, procesos o etapas de la administración, en este caso se determinan las siguientes:

- **Planeación:** visión a futuro y que se propone alcanzar
- **Organización:** diseñar la estructura empresarial idónea a seguir
- **Integración:** articular todos los recursos necesarios para cumplir lo planeado
- **Dirección:** encaminar y guiar al personal a conseguir el objetivo esperado.
- **Control:** revisión de los procesos anteriores, corrección de errores y mejoras.

### 1.13.1. Planeación

La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin esta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaria sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro. (Luna, 2015, p.58)

A razón de la cita anterior, se define a la planeación como el pilar fundamental desde el cual va a partir todo este proceso administrativo, debido a que se realiza una visión a futuro de lo que se desea conseguir y como se lo puede realizar, analiza procesos, técnicas, métodos idóneos mismos que pueden ayudar a conseguir el objetivo esperado.

En si la planeación consiste en crear un futuro deseado para la organización.

#### 1.13.1.1. Plan estratégico

La idea de un plan estratégico debe surgir de la dirección de la organización, del dueño, de la directiva, del gerente, en función de la estructura de la sociedad. Es decir, de la persona o personas cuya misión es dirigir la empresa hacia el éxito. (Martínez y Milla, 2012, p.11)

El plan estratégico es una herramienta fundamental de los negocios debido a que mediante este instrumento se encamina a la organización hacia el éxito, las cabezas principales de las organizaciones son las que procuran la implementación de este.

Al determinar el plan estratégico del negocio se de contemplar la visión, misión, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, programas y presupuestos. Para que el plan logre el

efecto que busca debe integrar programas, proyectos, es decir, los que sean necesarios pueden ser 1, 2, 3,... y aplicar funciones y actividades según corresponda. (Luna, 2016, p.40)

El plan estratégico refleja lo que se desea conseguir a futuro, de igual manera los instrumentos y como planea hacerlo, las estrategias como alcanzar los objetivos y metas planteados, esto a través de una serie de tareas y actividades bien definidas.

#### 1.13.1.2. Misión

“La misión cuenta lo que somos: ¿Qué hacemos? ¿Cuál es nuestra actividad? ¿Qué ofrecemos? ¿Cuáles son nuestros objetivos? ¿Qué nos diferencia de los demás en las tareas que hacemos?” (<https://www.pdcahome.com> ).

La misión es vista como el propósito o razón de ser de la organización, en esta se encuentra inmerso el producto o servicio que se oferta, los recursos con los cuales se dispone, que es lo que queremos lograr y en si el valor agregado por el cual nos diferenciamos de los demás.

La misión es de carácter socio-económica-cultural y su formulación debe ser un concepto en sí misma, responder a la filosofía de la empresa, los clientes o usuarios, los productos o servicios, las necesidades de la sociedad, la tecnología, el interés de la supervivencia, el crecimiento y rentabilidad, el interés por los empleados y por una imagen pública. (Del Val, 2015, p.23)

La misión considera un ámbito global de la empresa, está vinculada directamente con factores internos y externos que pudieran llegar a afectar de forma directa o indirecta a la organización.

#### 1.13.1.3. Visión

“La visión habla de los propósitos que queremos llegar a conseguir: ¿Cuál es nuestro propósito a largo plazo? ¿Qué nos gustaría llegar a ser?” (<https://www.pdcahome.com>).

La visión se encuentra enfocada en el futuro de la organización, como se verá varios años después, a donde quiere llegar con su producto o servicio.

La visión de una empresa, por otro lado, se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre como espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra. La visión debe ser realista pero puede ser ambiciosa, su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo. (<http://concepto.de/mision-y-vision/>)

En cuanto a la visión de una organización se puede esperar y anhelar mucho, lo cual si se canaliza eficientemente sirve de impulso para que el personal que labora se sienta motivado y aporte de mejor manera para conseguir la imagen que se plantea la empresa.

#### 1.13.1.4. Objetivos institucionales

Los objetivos institucionales son metas establecidas por el dueño de la empresa o sus ejecutivos durante el comienzo. Las metas y objetivos pueden ser modificados o cambiados a medida que la empresa crece en el mercado y pueden medirse en términos de éxito, la función del negocio dentro del mercado, sus ingresos o el lapso de tiempo. (<https://es.slideshare.net/robiibrucke/objetivos-institucionales-y-objetivos>)

Los objetivos estratégicos del negocio son los resultados que pretenden lograr a mediano y largo plazo y que consideran como patrón la visión y misión. Se ubican en las siguientes preguntas: ¿Qué queremos?, ¿Qué deseamos?, ¿Qué vamos a hacer?, en palabras de R.L. Ackoff, son los medios para lograr los fines. (Luna, 2016, p53)

En si los objetivos lo que buscan es cumplir con la misión y la visión propuestas, siendo evaluados a mediano o largo plazo según amerite el caso, y estos a su vez son establecidos por los dueños de las empresas o sus delegados de confianza. Cada objetivo que se planteó debe ser medible y pueden ser acoplables a la situación de la empresa.

#### 1.13.1.5. Políticas

Las políticas de una organización es una declaración de los principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir. En ella se dan una serie de reglas y directrices básicas acerca del comportamiento que se espera de sus empleados y fija las bases sobre cómo se desarrollan los demás documentos. (manuales, procedimientos,..) de la empresa. (<https://www.pdcahome.com>)

Las políticas son lineamientos a seguir por los colaboradores de una organización, estas políticas controlan el comportamiento y accionan de todos dentro de la empresa, fija responsabilidades y obligaciones de manera clara y directa.

#### 1.13.1.6. Valores

Este intangible que a la vez es tan importante nos sirve para definir los principios éticos de nuestra empresa o negocio. Una empresa con valores atrae y retiene el talento profesional, lo cual lo conduce a obtener más ventas y mejores resultados. (<http://www.marketingandweb.es/emprendedores-2/mision-vision-y-valores-de-una-empresa/>)

Los valores direccionan la ética de nuestro negocio, debido a que son los principios sobre los cuales se fundamenta la cultura de una empresa, según estos se verá reflejado el accionar de todos los empleados.

No olvidemos que los valores, son la personalidad de nuestra empresa y no pueden convertirse en una expresión de deseos de los dirigentes, sino que tienen que plasmar la realidad. No es recomendable formular más de 6-7 valores, sino perdemos credibilidad. (<http://robertoespinosa.es>)

Los valores son un distintivo de las empresas, se centra en la obtención de mejores resultados a partir del accionar de los colaboradores de una organización, la implementación de un número exagerado de valores institucionales generaría incertidumbre en su aplicación.

#### 1.13.1.7. Reglamento Interno.

“Se podría decir que un reglamento interno en el ámbito empresarial establece las “reglas del juego” del trabajo, es decir, lo que se puede hacer y lo que no, así como los límites en ciertas actuaciones y los procedimientos adecuados” (<https://www.definicionabc.com/derecho/reglamento-interno.php>).

El reglamento interno abarca las obligaciones y responsabilidades del personal que se encuentra inmerso en una empresa, contempla las directrices necesarias que conjuntamente con el desempeño del trabajador ayudan a conseguir las metas de la organización.

#### 1.13.1.8. Código de Ética

Hoy en día dentro del sector laboral y empresarial se fomenta la importancia de códigos éticos para todos los colaboradores, con la finalidad de encaminar a la empresa hacia principios y valores positivos para la sociedad y beneficios para la empresa en sí. (Alquijay, 2018)

Un código de ética en si fija normas y reglas que regulan el comportamiento de las personas que integran una organización, siendo así que estas tendrían un carácter de obligatoriedad en lo que respecta a su cumplimiento.

En si lo que se busca con el código de ética es mantener una línea de comportamiento uniforme entre los colaboradores de una empresa.

#### 1.13.2. Organización

“La organización es una función que persigue obtener un fin, que fue previamente definido a través de la planeación. Busca efectuar una serie de actividades y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr propósitos comunes” (Luna, 2015, p.73).

En base al concepto antes mencionado, en la organización se diseña una estructura de trabajo adecuada que coordine y agrupe a todos los departamentos o áreas de una organización, logrando que todo fluya con normalidad bajo una unidad de mando establecida y procesos claramente definidos y establecidos.

##### 1.13.2.1. Importancia de la organización

La organización es importante porque:

- Define la estructura correcta de las empresas.
- Determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes.
- Elimina la duplicidad de funciones en la departamentalización.
- Es un medio para logra lo planeado.



- Coordina la división de trabajo para que se dé un orden.
- Determina la estructura, para que las fases de dirección y control tengan bases confiables. (Luna, 2015, p.74).

#### 1.13.2.2. Organigrama

Los organigramas son instrumentos muy útiles de organización, ya que benefician a la institución por que proporcionan una imagen formal y de una u otra manera obligan a sus autores a aclarar sus ideas facilitando su conocimiento. De esta manera se origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa simplificando funciones. (Jiménez, 2018, p. 19)

Los organigramas son esquemas los cuales detallan la manera en la cual está distribuida la organización, cada una de sus áreas, departamentos o funciones, mismos que siguen una línea jerárquica o de mando, delimitando funciones específicas sin dejar de interrelacionar a todas las dependencias.

#### 1.13.2.3. Manual de funciones

Toda empresa tiene que tener una manual de funciones, sobre todo aquellas que son de grandes dimensiones, ya que así se lleva un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la compañía, es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de un empresa, ya que determina y delimita el campo de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo. (<https://blog.jobandtalent.com/el-manual-de-funciones-de-la-empresa/>)

Un manual de funciones engloba y describe las actividades que se deben realizar dentro de cada área departamental y para cada colaborador, con la aplicación de este se garantiza una mejor utilización de los recursos como tiempo, mano de obra y materiales, debido a que al estar establecidas las tareas de cada empleado se canalizara mejor cada proceso y se lo realizara de forma eficiente.

### 1.13.3. Integración de recursos

“Integración de recursos consiste en satisfacer las necesidades de la empresa eligiendo, combinando y armonizando diferentes elementos, con propósito de hacernos llegar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos en las mejores condiciones y oportunamente” (Luna, 2016, p.102).

Haciendo referencia a lo expuesto, en la integración se articulan todos los recursos necesarios para que cada uno de los procesos o funciones programados se pueda llevar a cabo con normal funcionamiento y no exista retrasos que imposibiliten la consecución de los resultados esperados.

#### 1.13.3.1. Recursos humanos

“Disciplina que estudia todo lo atinente a la actuación de las personas en el marco de una organización” (Alles, 2012, p.8).

Los recursos humanos comprende toda la mano de obra empleada dentro de una organización, que lleva a cabo actividades relacionadas a la actividad económica de una empresa.

El recurso generador de transformación y progreso del negocio es el recurso humano, es decir, es el activo más importante del negocio; sin este, los demás recursos no podrían ser coordinados ni cumplir con su función, para que el negocio cubra esta necesidad es necesario que se aplique el proceso de integración del recurso humano que consiste en el reclutamiento, selección, contratación, inducción, adiestramiento, capacitación y actualización para que el recurso humano cumpla con el perfil que requieren las áreas del negocio, tanto vertical como horizontal, según el tamaño y giro del negocio. (Luna, 2016, p.34)

El recurso humano es considerado el más importante dentro de una organización, debido a que sin este no se podría poner en marcha los procesos y funciones que se ejecutan para conseguir un resultado en común, es necesario ejecutar un eficiente selección y contratación de personal, de igual manera su debida capacitación y actualización de conocimientos para estar al día con los cambios y adaptarse fácilmente.

### 1.13.3.2. Selección del personal

En los procesos de selección de personal puede emplear diferentes metodologías para poder identificar si los potenciales candidatos aportan conocimientos, experiencias, aptitudes, actitudes; esto es, las competencias necesarias para desarrollar de modo óptimo las funciones que le serán propias al ocupar el puesto. (Gan y Triginé, 2012, p.71)

- Pruebas de naturaleza técnica o profesional
- Tests de aptitudes
- Cuestionarios de personalidad

La selección del personal contempla varias metodologías para llegar a determinar que personal es el adecuado para desempeñar un determinado cargo dentro de una empresa, para lo cual se aplican pruebas de conocimiento o destreza dependiendo el perfil para el cual se ha postulado.

### 1.13.4. Dirección

Al dirigir se aplica realmente la Administración. A esta fase del proceso administrativo, algunos autores relevantes la identifican también como liderazgo, guiar, comando, ejecución o como parte de la implementación. Se puede afirmar que dirección es el corazón de la Administración, dado que realiza todos los movimientos para que lo demás funcione sinérgicamente. (Luna, 2015, p.106)

De acuerdo a lo manifestado por el autor, la dirección es vista como el proceso mediante el cual se influye en el personal que conforma una organización, con la finalidad de que estos contribuyan de manera significativa para alcanzar los objetivos, metas o resultados planteados, en este caso estaría bien dicho “vigilar que se haga”.

#### 1.13.4.1. Etapas de la Dirección

- **Autoridad:** capacidad para tomar decisiones, mandar y hacerse obedecer.
- **Motivación:** termino general que se aplica a toda clase de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.
- **Comunicación:** proceso de transmitir mensajes por medio de escritos y orales.

- **Supervisión:** Vigilar que las actividades que desempeñan los trabajadores se esté llevando a cabo de acuerdo al plan.

### 1.13.5. Control

El control es la última fase del proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuenta con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (Luna, 2015, p.117)

En concordancia con lo expuesto anteriormente, se determina que el control es el proceso en el cual se realiza una revisión general de todas las etapas anteriores del proceso administrativo, en el cual se determina si cada una de las funciones o procesos se han venido llevando a cabo satisfactoriamente y de no ser este el caso se aplicarían medidas correctivas para evitar que vuelvan a ocurrir errores y se consiga el objetivo planteado.

#### 1.13.5.1. Objetivo del control

“El objetivo de esta función administrativa es la de ver que todo se haga conforme fue planeado y organizado, según las órdenes dadas, para identificar los errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su repetición” (<https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>).

El objetivo del control es cerciorarse que las metas y objetivo se estén cumpliendo adecuadamente y en caso de existir una falencia poder corregirla a tiempo y mitigarla de forma inmediata.

#### 1.13.5.2. Proceso del control

“Con la finalidad de detectar falencias y de manera oportuna corregirlas, el control tienen un proceso de fases a seguir” (<https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>).

- Establecimiento de estándares
- Evaluación del desempeño
- Comparación de desempeño con el estándar establecido
- Acción correctiva

Las fases del proceso de control van desde detectar las fallas o desatinos, seguido del planteamiento de técnicas de corrección de errores, mismas que son evaluadas a fin de verificar que estén cumpliendo con su propósito, y en caso de no cumplirlo se lleva por ultimo las acciones correctivas oportunas.

#### **1.14. Contabilidad**

La contabilidad es un sistema que abarca a todos y cada uno de los movimientos económicos que se realizan dentro de una organización, mismos que son analizados y sirven de base para la toma adecuada de decisiones.

La contabilidad controla todos los componentes económicos-financieros de una organización, mismos que son tratados para de esta manera mejorarlos y de ser el caso evitar que puedan afectar significativamente a la entidad.

#### **1.15. Objetivo de la contabilidad**

“El objetivo esencial y primordial de la contabilidad es proporcionar la información financiera de una organización a los usuarios internos y externos que estén interesados en sus resultados operacionales y su situación” (Mendoza y Ortiz, 2016, p.6).

La contabilidad tiene como fin dar a conocer la situación financiera, económica de una organización, cada uno de los movimientos que estén relacionados con la administración de dinero dentro de un periodo determinado y brindando un panorama real del estado económico de la entidad.

#### **1.16. Información contable**

Las empresas requieren obtener y manipular la información que surge de sus operaciones económicas, financieras, logísticas, etc., la cual sirve para llevar a cabo los procesos de

control, evaluación, análisis y toma de decisiones. Los factores que influyen en los procesos de manipulación de la información son diversos, con diferentes usuarios, que tienen exigencias particulares, por lo que la información contable se debe adecuar a cada uno de los diferentes usuarios que puedan influir sobre las decisiones de la organización. (Rincón y Grajales, 2012, p.1)

La información contable se refiere a todo aquello que tenga relación con el uso de recursos monetarios o financieros dentro de una organización, dicha información debe ser medible y a su vez servir de base o sustento para una adecuada toma de decisiones.

Esta información es indispensable para la correcta toma de decisiones, puesto que esta refleja la situación de la organización brindando un panorama general del manejo económico-financiero de un determinado periodo, siendo importante así, llevar esta información adecuadamente y al día.

### **1.17. Declaración del impuesto.**

Los sujetos pasivos del IVA declararan el impuesto a las operaciones que realicen mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, salvo de aquellas por las que hayan concedido plazo de un mes o más para el pago en cuyo caso podrán presentar la declaración en el mes subsiguiente de realizada. (Ley de Régimen Tributario Interno)

Todas las personas o sociedades que realicen transferencias locales o importaciones de bienes y/o presten servicios, deberán declarar el impuesto IVA generado de esas transacciones, esta se realizaran en el mes siguiente de realizadas. (Ley de Régimen Tributario Interno)

Los sujetos pasivos que exclusivamente transfieran bienes o presten servicios gravados con tarifa cero o no gravados, así como aquellos que estén sujetos a la retención total del IVA causado, presentaran una declaración semestral de dichas transferencias, a menos que sean agentes de retención de IVA.

En el caso que los servicios y bienes tengan tarifa cero o no seas sujetos de IVA, se presentara una declaración de forma semestral, según las fechas establecidas en la normativa vigente, no siendo el caso para quienes tenga potestad de retener el IVA. (Ley de Régimen Tributario Interno)

### **1.18. Políticas contables**

Las políticas contables son estándares para la ejecución de las actividades; cuando se habla de actividades contables, en su mayoría están direccionadas a obtener unos resultados específicos; son una directriz que tiene que ver con las revelaciones contables del Gobierno Corporativo (Flórez, Rincón y Zamorano. 2014 p.58).

En base al enunciado anterior, se denomina a las políticas contables como las pautas específicas que se deben seguir para la correcta presentación de la información financiera y contable.

### **1.19. Plan de cuentas**

“Es un listado de cuentas que una empresa determina utilizar para el desarrollo de sus procesos contables, lo que dependerá de la actividad económica que realice” (Zapata, 2011).

Plan de cuentas es conjunto ordenado y codificado de cuentas contables las cuales van a ser usadas por la organización dependiendo de su actividad económica, en el plan de cuentas se verá reflejado los movimientos y hechos contables suscitados durante un determinado periodo.

### **1.20. Periodo Contable**

“Los resultados de las operaciones efectuadas por un negocio se resumen y presentan a los dueños, al final de un periodo determinado que se conoce como periodo contable” (<https://es.scribd.com>).

Un periodo contable se encuentra identificado como una fracción de tiempo en la cual se presentan resultados económicos financieros correspondientes a las operaciones que hayan realizado durante este espacio de lapso comprendido.

“Debemos de distinguir el periodo como la fracción de un ejercicio (un mes) y un ejercicio (actualmente un año natural) compuesto por doce periodos” (<https://es.scribd.com>).

En lo que respecta al periodo contable se considera como una fracción de tiempo específica, ya sea un mes o conjunto de meses, siendo así el caso que; un ejercicio contable correspondería al conjunto de los doce meses que comprende el año calendario.

### **1.21. Proceso Contable**

La información contable que presenta una empresa es elaborada a través de lo que llamamos proceso contable. El proceso contable es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los estados financieros. (<https://es.scribd.com>)

Este proceso está formado de los siguientes pasos:

1. Registrar las transacciones en el diario.
2. Pasar la información del diario general al mayor general
3. Obtener la balanza de comprobación.
4. Registrar los asientos de ajuste.
5. Obtener la balanza de comprobación ajustada.
6. Formular los estados financieros.
7. Hacer los asientos de cierre.
8. Obtener la balanza de comprobación después del cierre.

El proceso contable consiste en el registro ordenado y cronológico de las transacciones y hechos que se presenten en la organización los cuales al final de un periodo determinado generen información precisa y oportuna, misma que será presentada en forma de estados financieros.

#### **1.21.1. Fuentes de Información Contable.**

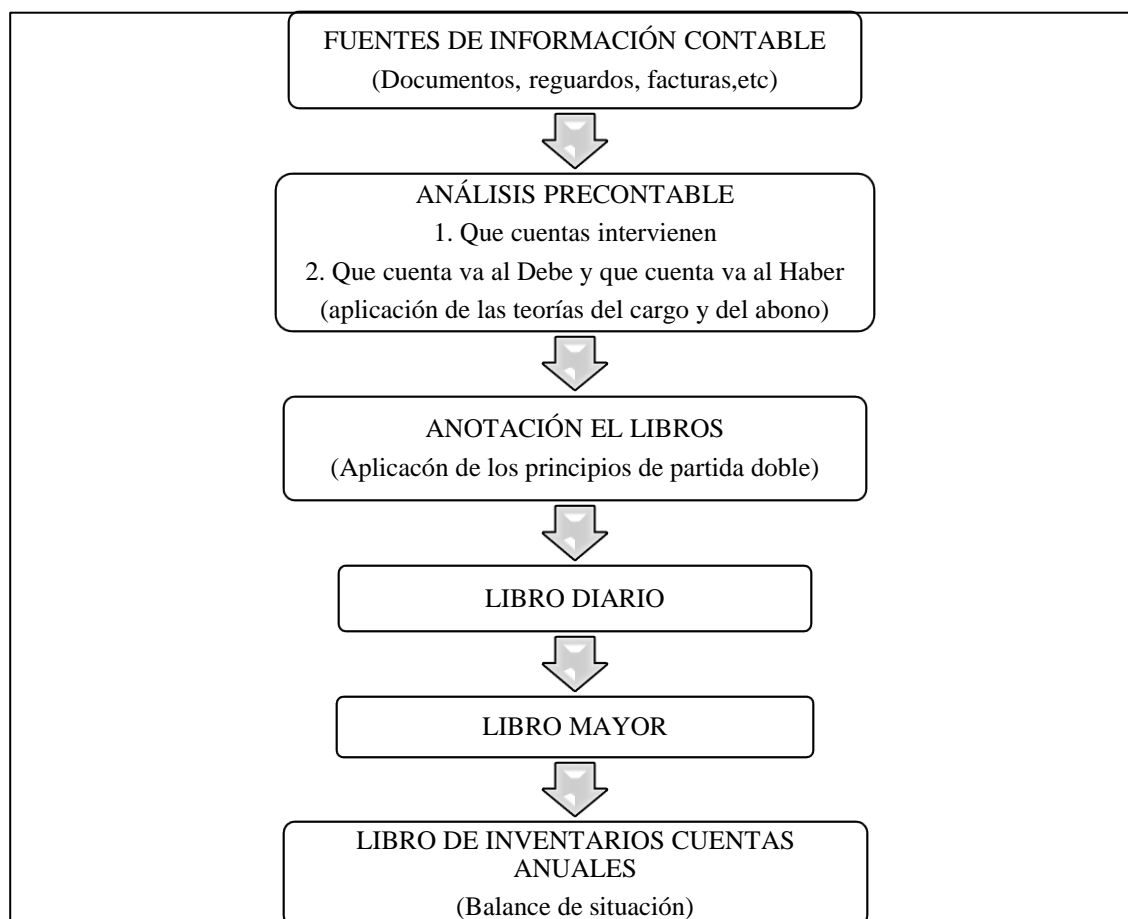
“Son todos los documentos o justificantes que representan las operaciones realizadas por la empresa. Todo hecho susceptible de incidir en el patrimonio, modificándolo cuantitativa o cualitativamente, debe ser contabilizado y, por lo tanto, debe tener su correspondiente justificante” (Omeñaca, 2016, p. 43).



La información contable se obtiene de todos los comprobantes de compra, venta, ingreso o desembolso de dinero que realice la empresa, sirviendo como justificativos o respaldos de los movimientos o hechos económicos que se realicen en un periodo, mismos que afecten el patrimonio de la organización.

“Por otra parte, la necesidad de que existan esos justificantes no solo es porque el contable los necesita como base de datos, sino que además la ley exige que existan como justificación de cualquier anotación que se realice” (Omeñaca, 2016, p. 43).

El archivo de la información contable sirve de respaldo y justifica los hechos que implican movimiento de capitales, esto a razón de que los organismos de control exigen que se mantenga un registro el cual justifique la razón de todas las actividades económicas de la empresa, esto con la finalidad de facilitar la presentación de documentación oportuna y evitar multas y sanciones.



**Figura 1. Registro de operaciones**

**Fuente:** Contabilidad General, Omeñaca, 2016

*Figura 1.* En el grafico que precede se identifica claramente la secuencia que conlleva el registro de una operación o hecho económico contable dentro de una organización, siendo de esta forma que durante el ejercicio contable se registraran un sinnúmero de operaciones que pasaran por todo ese proceso hasta obtener un simplificado de las actividades comprendidas dentro un balance de situación financiera.

### **1.21.2. Registro de Operaciones.**

Una vez que hayamos concluido el análisis precontable de los documentos que hayan llegado a las sección de contabilidad, sabremos ya que cuentas intervienen, así como, por aplicación de algunas de las teorías del cargo y del abono, sabremos también que cuenta irá al debe y que cuenta irá al haber. (Omeñaca, 2016, p. 46)

### **1.21.3. Libro Diario**

Es otro de los libros obligatorios para todas las empresas, juntamente con el de inventarios y cuentas anuales. Si este último refleja la <estática> patrimonial (situación del patrimonio en un momento concreto), el libro Diario registrara la <dinámica> patrimonial; en él se van reflejando cronológicamente las operaciones que día a día realiza la empresa. (Omeñaca, 2016, p. 48)

En el libro diario se lleva un registro ordenado de manera cronológica de todas las actividades de la empresa, en este caso su registro se llevara diariamente y sus totales se reflejaran en periodos mensuales, en este caso siendo considerado el libro diario como la biografía de la empresa.

### **1.21.4. Libro Mayor**

Las operaciones una vez registradas en el libro diario, se pasaran también al libro mayor; pero el funcionamiento y la función de ambos libros es diferente. El libro diario registra las operaciones cronológicamente una detrás de otra, y, cuando se termina el folio primero, se sigue en el folio segundo, etc. Sin embargo el libro mayor destina un folio (o ficha) para cada una de las cuentas. Por tanto lo que podemos ver en un folio de este libro no es la <biografía> de la empresa, sino de los elementos patrimoniales que componen una cuenta. (Omeñaca, 2016, p. 50)

A diferencia del libro diario, en el libro mayor se detallan los rubros correspondientes a cada cuenta en particular, mostrando su afectación tanto al debe como al haber resultante de los hechos económicos registrados en el libro diario, en este caso se llega a identificar la evolución de una cuenta en el transcurso de un periodo determinado.

#### **1.21.5. Balance de Comprobación.**

Como su nombre indica, la finalidad del balance de comprobación es comprobar si los asientos están debidamente registrados en cuanto a la aplicación de los principios de partida doble. Si <no hay deudor sin acreedor>, tiene que darse siempre un equilibrio cuantitativo entre las cantidades cargadas y las cantidades abonadas y, por lo tanto, entre los saldos deudores y los saldos y los saldos acreedores, y, por lo tanto, entre el total del activo y el total de patrimonio neto y pasivo. (Omeñaca, 2016, p. 57)

El balance de comprobación nos permite visualizar y verificar los débitos y créditos que se han efectuado en cada una de las cuentas contables, de igual manera el saldo de cada una de ellas al final de un periodo determinado, por ende, con la presentación de este se podría dar una visión aproximada de la situación económica y financiera de la organización.

#### **1.22. Normas Internacionales de Contabilidad**

Las NIC, como se las conoce popularmente, son un conjunto de normas o leyes q establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Son Normas de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio y presentar una imagen fiel de la situación financiera de la empresa. (<http://www.monografias.com/trabajos12/norin/norin.shtml>)

Las NIC son estándares básicos para la presentación de la información financiera, estas normas aseguran que la información suministrada refleje la realidad de la situación económica de una empresa.

Las NIC vigentes en el Ecuador son:

- NIC 1. Presentar estados financieros.

- NIC 16. Inmovilidad material
- NIC 18. Ingresos Brutos.
- NIC 19. Retribuciones a los empleados.
- NIC 27. Estados financieros consolidados y separados.
- NIC 28. Inversiones en entidades asociadas.
- NIC 29. Información financiera en economías hiperinflacionarias.
- NIC 32. Instrumentos financieros: presentación.
- NIC 34. Información financiera intermedia.
- NIC 37. Provisión, activos y pasivos contingentes.

### **1.23. Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF**

Son estándares contables de aplicación mundial orientados a asemejar las prácticas contables entre las empresas de los distintos países. Estas normas establecen aquellas obligaciones que tienen relación con el reconocimiento de los hechos económicos y las transacciones que son importantes para la preparación de los estados financieros. (Estupiñan, 2017, p.7)

Las NIIF establecen estándares para la presentación de la información financiera, lo que busca es la homogeneidad de las prácticas contables de las distintas empresas alrededor del mundo.

Las NIIF aplicables en nuestro medio son:

- NIIF 1. Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera
- NIIF 7. Instrumentos Financieros: Información a revelar.
- NIIF 9. Instrumentos financieros.
- NIIF 10. Estados financieros Consolidados.
- NIIF 11. Acuerdos conjuntos.
- NIIF 12. Información a revelar sobre participaciones en otras entidades.
- NIIF 13. Valor razonable.

### 1.23.1. Finalidad de las NIIF

- Pretende mejorar la transparencia y la comparación de la información financiera, para que todo el mundo se pueda comunicar a través de un lenguaje financiero común y la reducción eficaz de los fraudes contables.
- Ayuda a elaborar y presentar estados financieros apropiados, clarificar la forma de interpretar la información financiera tanto para auditores como para el resto de usuarios de la misma
- Posible acceso a mercados mundiales de capitales, a reducir gastos y a posicionarse como las empresas internacionales.
- Uniformidad en la presentación de información financiera permitiendo que las inversiones comparen resultados financieros.
- Consistencia en los reportes, lo que reduce costos, incrementa la efectividad operacional y reduce el riesgo resultante de una inadecuada aplicación de las mismas (<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6295/1/UPS-CT002855.pdf>).

### 1.24. Estados Financieros

Los estados financieros son la manifestación fundamental de información financiera; son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un periodo definido. Su propósito general es proveer información de una entidad acerca de la posición financiera, del resultado de sus operaciones y los cambios en su capital contable o patrimonio contable y en sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de toma de sus decisiones económicas. (Román, 2017 p. 45)

Se puede determinar que los estados financieros nos proporcionan información financiera real de la empresa de un determinado periodo de tiempo, misma que sirve de guía para la toma de decisiones.

#### 1.24.1. Estados Financieros Básicos Bajo NIC/NIFF

El objetivo principal y producto final de la contabilidad financiera es la presentación de los estados financieros y sus notas, los cuales se procesarán principalmente bajo “NIIF”

Normas internacionales de Información financiera o por sus siglas en inglés IFSR“, en aquellos países que las han adoptado, que son la mayoría del mundo, la cuales ayudaran a la definitiva globalización de la contabilidad y al entendimiento y comparativo universal en la información financiera. (Estupiñan, 2017, p.1)

Lo que se busca con la implementación de las NIIF es que la información financiera suministrada por las empresas tenga un formato de presentación global para que todos puedan entenderla e interpretarla.

A continuación se señalan los estados financieros básicos:

### **1.24.2. Estado de Situación Financiera**

El estado de situación financiera, también llamado estado de posición financiera o balance general, que muestra información relativa a una fecha determinada sobre los recursos y obligaciones financieros de la entidad; por consiguiente: los activos en orden de su disponibilidad, revelando sus restricciones; los pasivos atendiendo su exigibilidad, revelando sus riesgos financieros; así como, el capital cantable o patrimonio contable a dicha fecha. (Román, 2017 p. 46)

El estado de situación financiera es un documento contable que proporciona información referente a sus propiedades (activo), obligaciones (pasivo) y su capital o patrimonio a un determinado periodo de tiempo.

### **1.24.3. Estado de Resultados Integral**

El estado de resultados integral, para entidades lucrativas o, en su caso, estado de actividades, para entidades con propósitos no lucrativos, que muestran la información relativa al resultado de sus operaciones en un periodo y, por ende, de los ingresos, gastos; así como, de la utilidad (perdida) neta o cambio neto en el patrimonio contable resultante del periodo. (Román, 2017 p. 46)

El estado de resultados integral muestra de forma detallada y ordenada cuentas de ingresos, gastos y costos mismos que como resultado final presentan como se obtuvo la utilidad o pérdida del ejercicio.

#### **1.24.4. Estado de Cambio en el Capital Contable**

“El estado de cambios en el capital contable en el caso de las entidades lucrativas, que muestra los cambios en la inversión de los accionistas o dueños durante el periodo” (Román, 2017 p. 46).

Este estado financiero tiene como finalidad proporcionar información de un determinado periodo de tiempo referente a las variaciones que han sufrido las cuentas que componen el patrimonio.

#### **1.24.5. Estado de Flujo de Efectivo**

“El estado de flujo de efectivo, que indica información acerca de los cambios en los recursos y las fuentes de financiamiento de la entidad en el periodo, clasificados por actividades de operación, inversión y financiamiento” (Román, 2017 p. 46).

Es estado de flujo de efectivo presenta información relacionada a recaudos, desembolsos y financiamientos que se han suscitado en un periodo determinado.

#### **1.24.6. Notas a los estados financieros**

Las notas a los estados financieros, como componentes del conjunto completo de los Estados Financieros, representan información referente a las bases de preparación, políticas contables aplicadas, sobre desglose de partidas del balance, cambios en el patrimonio, cuentas de resultados, y los flujos de efectivo, así como de información relevante adicional que se requiera de los estados financieros. (Estupiñan, 2017, p. 83)

Las notas deben:

1. Presentar información acerca de las bases de preparación de los estados financieros y de las políticas contables aplicadas
2. Desglosar la información requerida por las NIIF que no se presente en el balance, la cuenta de resultados, estado de cambio en el patrimonio o el estado de flujo de efectivo.

3. Dar información adicional que sea relevante para su comprensión y que no se presente en el balance, las cuentas de resultados, el estado de cambio en el patrimonio o el estado de flujo en efectivo.

Las notas a los estados financieros describen de forma detallada y precisa las bases, normas, reglamentos, políticas que se tomaron en cuenta para armar los estados financieros, se puede decir que son aclaraciones o explicaciones de hechos que no se presentan o reflejan directamente en dichos documentos, por lo tanto estas notas permiten una mejor comprensión de la información presentada, ampliando de mejor manera el panorama de la organización, haciendo más fácil la toma de decisiones oportunas.



## **CAPÍTULO II**

### **2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **2.1. Antecedentes**

Las empresas de seguridad han tenido un papel importante en la economía de nuestro país, siendo el alto índice delictivo y la inseguridad el factor primordial para que las instituciones tanto privadas como públicas opten por contratar los servicios de resguardo, custodia y protección de bienes y personas que ofrecen estas empresas.

Cabe mencionar que en la actualidad en nuestro país se cuenta con aproximadamente 804 empresas de seguridad legalmente constituidas, que han buscado posicionarse en el mercado de una u otra forma aportando un valor agregado que los distinga de la competencia.

Es así que esta idea de negocio nace por parte del Sr. Anrrango Pomasqui Emerson Fernando a inicios del año 2015, incentivado por su conocimiento y destreza en el campo de la seguridad, mismo que lo ha logrado tras algunos años a la cabeza de varias empresas dedicadas a esta actividad, decide crear su propia compañía de seguridad.

La compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA LTDA., se constituyó mediante escritura pública celebrada el 23 de noviembre de 2015 ante el Notario Cuarto del Cantón Ibarra, Dr. Diego Gustavo Andrade Armas, fue inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Ibarra el 24 de Noviembre de 2015, bajo la partida #158, repositorio 2947 del Libro del Registro Mercantil del Canto Ibarra.

Según expediente #302889 del 24 de Noviembre de 2015 y con un capital de \$10.000,00 dólares americanos, queda suscrita la compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA LTDA., ante la SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS, VALORES Y SEGUROS.

Al inicio el manejo de todas las operaciones de la compañía estaba bajo la responsabilidad del Sr. Emerson Anrrango, debido a que el primer contrato que se obtuvo fue por un solo

guardia de seguridad, lo cual no amerita la contratación de personal para las áreas que comprende la compañía.

En la actualidad la compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., se dedica a la prestación de Servicios de Seguridad Privada a nivel nacional, bajo la tutela de la Sra. Galeano Suarez Jenny Elizabeth, misma que el 13 de julio del presente año fue nombrada como Gerente General.

Cuenta con su oficina matriz en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura en el Barrio Tanguarin calle Imbabura y pasaje s/n, y con una sucursal en Tena provincia de Napo, al momento cuenta con aproximadamente 120 Agentes de Seguridad a nivel nacional.

En tan solo poco tiempo ha logrado acaparar gran parte del mercado nacional siendo así que cuenta con puestos de seguridad en las zonas de la Costa, Sierra y Oriente.

## **2.2. Objetivos**

### **2.2.1. Objetivo General**

Diagnosticar la situación Administrativa y Contable de la Compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., en la Parroquia San Antonio, Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

### **2.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar la estructura administrativa de la compañía CS5 Cía. Ltda.
- Analizar y evaluar los procesos contables de la compañía CS5 Cía. Ltda.
- Analizar el entorno laboral en el cual se desenvuelve la compañía CS5 Cía. Ltda.
- Analizar los distintos procesos que maneja el departamento de talento humano de la compañía CS5 Cía. Ltda.

## **2.3. Variables diagnósticas**

- Estructura Administrativa
- Proceso Contable

- Entorno laboral
- Talento humano

## **2.4. Indicadores**

### **2.4.1. Estructura Administrativa**

- Filosofía empresarial
- Normativa interna
- Estructura orgánica
- Funciones departamentales

### **2.4.2. Procesos Contables**

- Políticas contables
- Registros contables
- Sistema contable
- Proceso tributario

### **2.4.3. Entorno Laboral**

- Área de trabajo
- Trabajo en equipo
- Relaciones interpersonales
- Herramientas de trabajo

### **2.4.4. Talento Humano**

- Selección de personal
- Perfil profesional
- Experiencia laboral
- Capacitación

## 2.5. Matriz de Relación Diagnóstica

**Tabla 1**

*Matiz de Relación Diagnóstica*

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	INDICADORES	FUENTES	TÉCNICAS	POBLACION
Determinar la estructura administrativa de la compañía CS5 Cía. Ltda.	Estructura Administrativa	Filosofía empresarial	Primaria	Entrevista	Gerente General
		Normativa interna Estructura orgánica Funciones departamentales	Secundaria	Encuesta	Personal Administrativo
Analizar y evaluar los procesos contables de la compañía CS5 Cía. Ltda.	Procesos Contables	Políticas contables	Primaria	Entrevista	Contador General
		Registros contables Sistema contable Proceso tributario	Secundaria		
Analizar el entorno laboral en el cual se desenvuelve la compañía CS5 Cía. Ltda.	Entorno Laboral	Área de trabajo	Primaria	Observación	Personal Administrativo
		Trabajo en equipo Herramientas de trabajo Relaciones interpersonales	Secundaria	Encuesta	
Analizar los distintos procesos que maneja el departamento de talento humano de la compañía CS5 Cía. Ltda.	Talento Humano	Selección de personal	Primaria	Entrevista	Jefe de Talento Humano
		Perfil profesional Experiencia laboral Capacitación	Secundaria	Encuesta	Personal Administrativo

Elaborado por: El Autor

## 2.6. Mecánica Operativa

La presente investigación se centra en la averiguación directa con las personas involucradas en los procesos objeto de estudio, mismos que comprenden todas las áreas o dependencias administrativas, por lo cual la presente investigación no amerita la recopilación de información de fuentes externas a la compañía.

### 2.6.1. Identificación de la población

La población objeto de estudio para esta investigación, será el personal que comprende las áreas administrativas de la compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., mismos que se detallan a continuación:

**Tabla 2**

*Identificación de la población*

<b>DEPENDENCIA</b>	<b># DE TRABAJADORES</b>
Gerencia General	1
Departamento Financiero	1
Departamento de Bodega	1
Departamento de Talento Humanos	1
Departamento de Seguridad y Salud O.	1
Departamento de Operaciones	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

Elaborado por: El Autor

La compañía cuenta en la actualidad con ocho trabajadores que están encargados de coordinar las funciones administrativas y operativas a nivel nacional.

## **2.6.2. Información**

### **2.6.2.1. Información primaria**

Con la finalidad de obtener información veraz y fidedigna, se ha optado por la utilización de técnicas que permitan la recopilación de información primaria, información de la misma fuente en la que se suscitan los hechos, mismas que se detallan a continuación:

- **Entrevista**

Se realizó una entrevista a la Sra. Jenny Galeano en calidad de Gerente General de la compañía CS5 Cía. Ltda., misma que tuvo como finalidad conocer varios aspectos internos y obtener un panorama general de la compañía.

Para el área contable se realizó de igual manera una entrevista a la Contadora General de la compañía CS5 Cía. Ltda., con el fin de identificar cómo se llevan a cabo los procesos contables – tributarios y evaluar cada uno de ellos.

Por último se mantuvo una entrevista con el Jefe del departamento de Talento Humano, en donde se identificó cual es el procedimiento que se emplea para el reclutamiento y selección de personal, capacitaciones y demás procesos relacionados a este departamento.

- **Encuesta**

Se aplicó una encuesta a los colaboradores de la compañía con la finalidad de conocer el área de trabajo en el cual desempeñan sus funciones y como es la relación entre los diferentes departamentos, de igual manera saber si tienen conocimiento acerca de la estructura administrativa de la compañía.

- **Observación**

La observación se la realizó mediante la visita a la compañía CS5 Cía. Ltda., en reiteradas ocasiones, dichas visitas fueron programadas con Gerencia de tal forma que el personal desconozca el día exacto de la visita.

### 2.6.2.2. Información secundaria

Se optó por recopilar información que ayude a validar ciertos temas que se mencionan en el presente capítulo.

#### **Sistema contable TINI.** (<http://sistematini.com/>)

GALASOFT S.A. es una empresa ubicada en la ciudad de Ibarra dedicada principalmente al desarrollo, comercialización, implementación y soporte del Sistema Contable TINI para empresas comerciales, de servicios y producción.

El sistema contable TINI aporta al crecimiento y fortalecimiento de las empresas debido a que es una herramienta empresarial que permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan diariamente.

Este software contable cuenta con diferentes módulos para que las empresas puedan llevar sus libros y balances de manera digital y con herramientas que faciliten cada uno de los procesos

#### **Reglamento interno aprobado.**

Con fecha 10 de abril del año 2018, el Mgs. Cesar Ernesto Hernández Pazmiño en calidad de Director Regional De Trabajo Y Servicio Público De Ibarra, resuelve en el art. 1.- Aprobar el reglamento interno de la empresa SEGURIDAD PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CÍA. LTDA., con domicilio en la Provincia de IMBABURA, Cantón IBARRA

#### **Mayor apoyo a las Pymes**

El art. 9, numeral 5 de la LOSNCP señala: promover la participación de artesanos, profesionales, micro, pequeñas y medianas empresas con oferta competitiva, en el marco de la ley

Art. 52 de la LOSNCP señala: contratación referente.- en las contrataciones de bienes y servicios que se adquieren por procedimientos de contratación y menor cuantían, excepto los servicios de consultoría, se privilegiará la contratación con micros y pequeñas empresas, con artesanos o profesionales, preferentemente domiciliados en el cantón en el que se ejecutará el

contrato, quienes deberán acreditar sus respectivas condiciones de conformidad a la normativa que los regulen.

Solamente en caso de que no existiera oferta de proveedores que acrediten las condiciones indicadas en el inciso anterior, se podrá contratar con proveedores de otros cantones o regiones del país.

Art.55 de la Ley Orgánica Para El Fomento Productivo, Atracción De Inversiones, Generación De Empleo Y Estabilidad Y Equilibrio Fiscal, dispone agregar la siguiente disposición general al art. 25.2 de la LOSNCP: en los procesos de contratación pública para la provisión de bienes y servicios para proyectos sociales públicos, las entidades contratantes deberán privilegiar las ofertas que utilicen insumos y suministros de origen local, mayoritariamente del sector de la economía popular y solidaria, de medianas y pequeñas empresas, y el empleo de mano de obra de origen nacional.

### **Retraso en los pagos por parte del Estado.**

Diario el Universo señala el 9 de junio del 2018 en la sección economía: **Ministerio anuncia que pagará a proveedores** - Autoridades de la Tesorería de la Nación del Ministerio de Finanzas se reunieron con representantes de los proveedores, a quienes explicaron que los pagos pendientes serán cancelados según una programación que está planificada. Según un comunicado, el ministro Richard Martínez ratificó que se cumplirán las obligaciones de pago

El Comercio, en la sección Negocios, según el artículo proporcionado por Patricia González Y Redacción Negocios: **202972 empleadores adeudan al IEES** - Christian Cisneros, Director De La Cámara De La Pequeña Y Mediana Empresa De Pichincha (CAPEIPI) señaló que las Pymes no han incumplido con el IEES por falta de voluntad, sino por falta de recursos, Esto se ocasiona por disminución en las ventas y también porque el mismo estado le debía a varios proveedores de sector privado”

### **Impuesto a los consumos especiales – ICE**

Según el art. 82 de la LRTI, están grabadas con el impuesto a los consumos especiales los siguientes bienes y servicios:



Tabla 3

*Impuesto a los consumos especiales Grupo I*

<b>GRUPO I</b>	<b>Tarifa AD VALOREM</b>
Productos de tabaco y sucedáneo del tabaco	150%
Bebidas gaseosas	10%
Perfumes y aguas de tocador	20%
videojuegos	35%
Las armas de fuego, armas deportivas y municiones excepto aquellas adquiridas por la fuerza pública.	300 %
Focos incandescentes excepto aquellos utilizados como insumos automotrices	100%

Fuente: Ley de Régimen Tributario Interno



Santa Bárbara EP

Ministerio  
de Defensa  
NacionalSANTA BÁRBARA EP.  
R.U.C. No. 1768164810001PRO FORMA SB EP No. 2018- 118  
VENTAS:022334-148/149 Ext. 205 /206  
DATOS GENERALES

Fecha:	Sangolquí, 22 de marzo de 2018		
Cliente:	CESEP CIA LTDA		
Atención:	Andres Anrrango		
RUC:	1792042208001		
Dirección:			
Telf.:	<a href="tel:062-932-646">062-932-646 EXT: 102</a>		
mail:	<a href="mailto:contabilidadcesep@hotmail.com">contabilidadcesep@hotmail.com</a>		
<b>Cantidad</b>	<b>Producto</b>	<b>V. Unit.</b>	<b>V. Total</b>
60	REVOLVERES CAL 38 SPL SANTA BARBARA EP CROMADO	483.48	29,008.80
		-	-
			-
	<b>Subtotal</b>		<b>29,008.80</b>
	<b>I.C.E. %</b>		<b>108,783.00</b>
	<b>Subtotal</b>		<b>137,791.80</b>
	<b>12% I.V.A</b>		<b>16,535.02</b>
	<b>TOTAL A PAGAR POR EL CLIENTE</b>		<b>154,326.82</b>
<b>DEPOSITO AL BANCO PRODUBANCO CUENTA No.62005000840 SECTOR PÚBLICO SUBLÍNEA 140202</b>			
<b>OBSERVACIÓN: SE ADJUNTA ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</b>			
Forma de pago:	<b>AL CONTADO</b>		
Validez de la oferta:	<b>10 DÍAS</b>		
Entrega:	<b>30 DÍAS LABORABLES</b>		
ING. MARIANA TULMO ANALISTA DE MARKETING Y POST VENTA COMERCIALIZACIÓN			

Figura 2. Proforma empresa Santa Bárbara EP

## Ley de Seguridad Pública y del Estado

Art. 2 De los ámbitos de la Ley.- Se protegerá el patrimonio cultural, la diversidad biológica, los recursos genéticos, los recursos naturales, la calidad de vida ciudadana, la soberanía alimentaria; y en el ámbito de la seguridad del estado la protección y control de los riesgos tecnológicos y científicos, la tecnología e industria militar, el material bélico, tenencia y reporte de armas, materiales, sustancias biológicas y radioactivas, etc.

## Empresas de seguridad en el Ecuador

Según la publicación realizada por El Telégrafo el 21 de julio del 2018 señala que: según datos del Ministerio del Interior en Ecuador funcionan 804 compañías que se dedican a la seguridad y alrededor de 70.000 empleados formales.

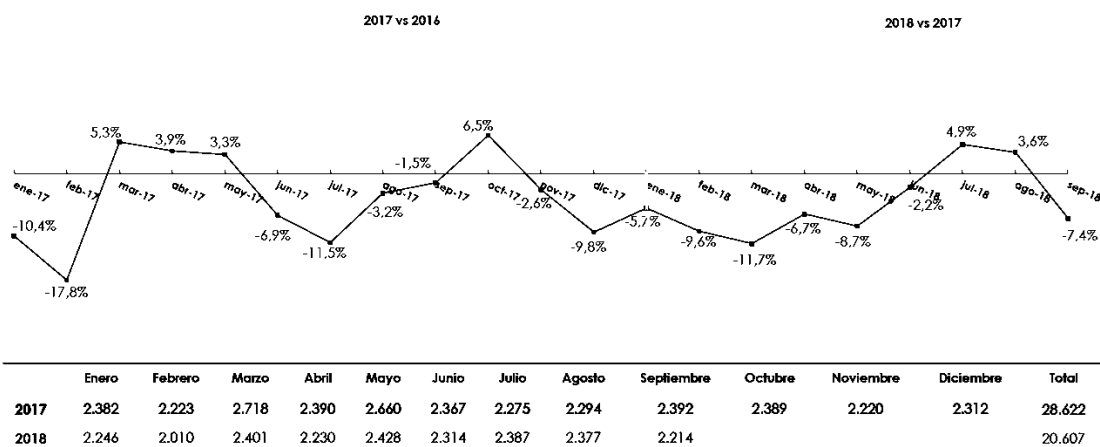
## La inseguridad en el Ecuador

A continuación se presentan los cuadros estadísticos basados en información recopilada por el INEC

### Robo a personas

Absolutos y tasa de variación anual (2017 vs 2016) - (2018 vs 2017)

INEC Seguridad INTEGRAL



Fuente: Subcomité Técnico de Validación-Registros SIAF.  
Nota: Información con corte al 09 de octubre 2018.

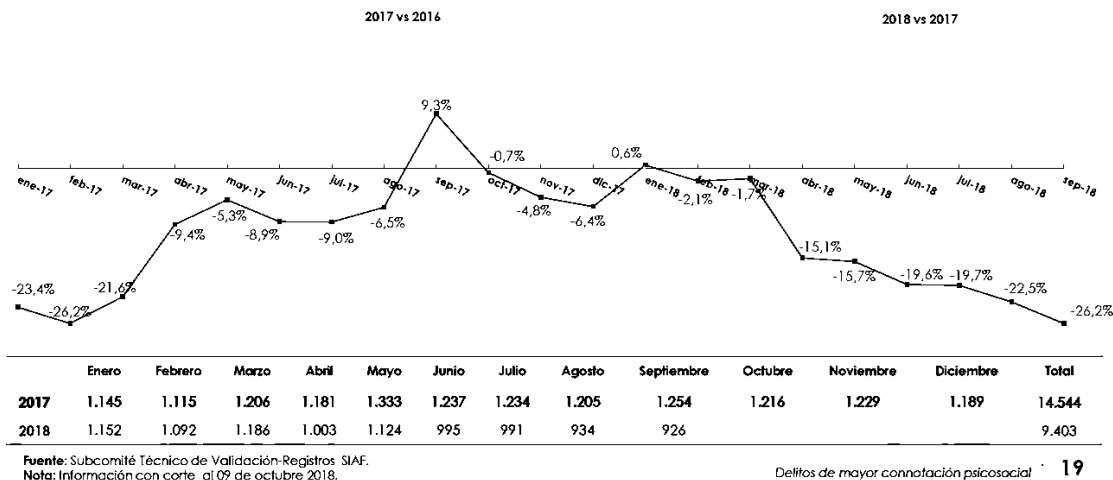
Delitos de mayor connotación psicosocial 18

**Figura 3. Robo a personas**

Fuente: Instituto Nacional De Estadística Y Censos - INEC

### Robo a domicilios

Absolutos y tasa de variación anual (2017 vs 2016) - (2018 vs 2017)



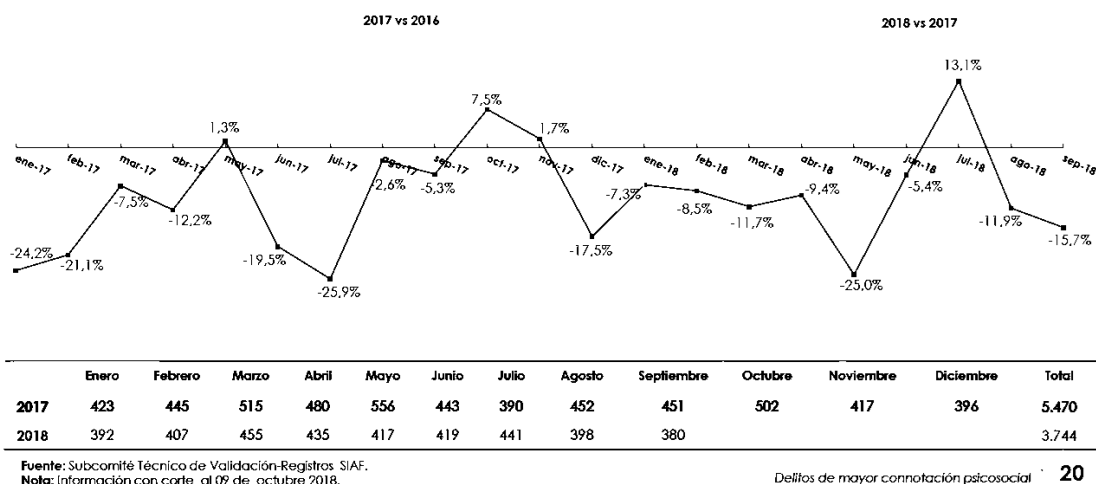
Delitos de mayor connotación psicosocial 19

Figura 4. Robo a domicilios

Fuente: Instituto Nacional De Estadística Y Censos - INEC

### Robo a unidades económicas

Absolutos y tasa de variación anual (2017 vs 2016) - (2018 vs 2017)



Delitos de mayor connotación psicosocial 20

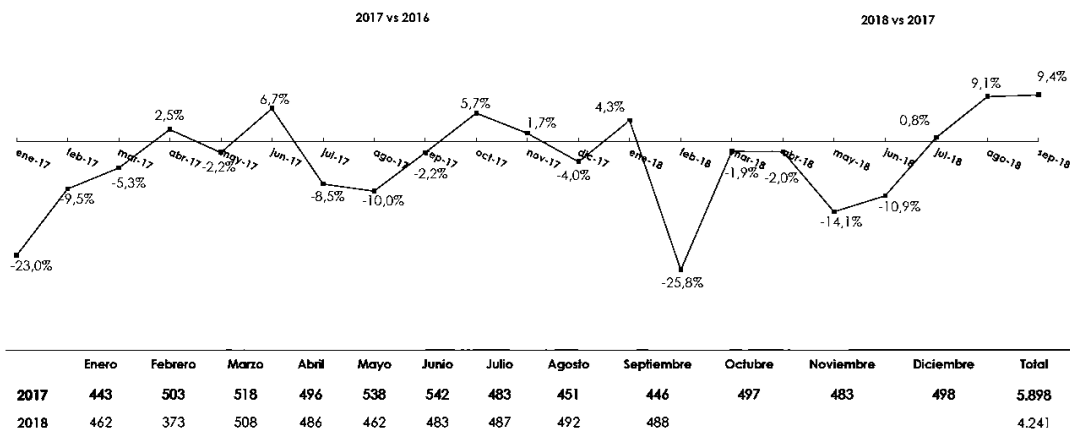
Figura 5. Robo a unidades económicas

Fuente: Instituto Nacional De Estadística Y Censos - INEC

## Robo de motos

Absolutos y tasa de variación anual (2017 vs 2016) - (2018 vs 2017)

INEC Seguridad INTEGRAL



Fuente: Subcomité Técnico de Validación-Registros SIAF.  
Nota: Información con corte al 09 de octubre 2018.

Delitos de mayor connotación psicosocial · 21

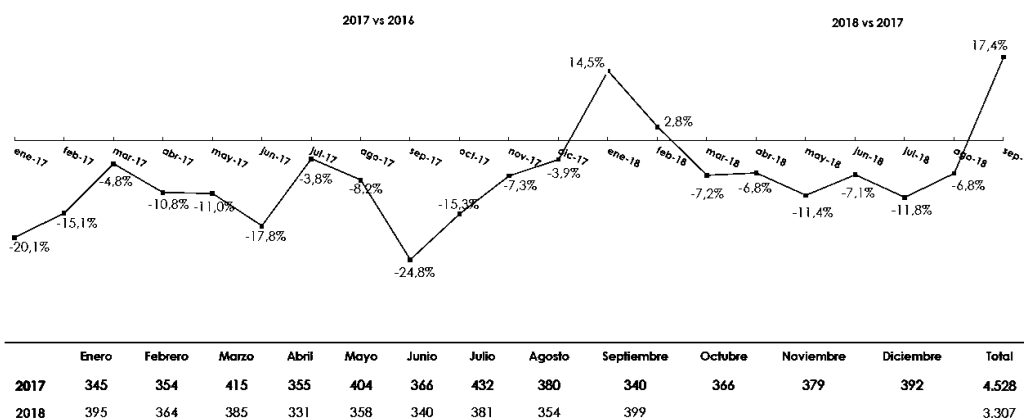
### Figura 6. Robo de motos

Fuente: Instituto Nacional De Estadística Y Censos - INEC

## Robo de carros

Absolutos y tasa de variación anual (2017 vs 2016) - (2018 vs 2017)

INEC Seguridad INTEGRAL



Fuente: Subcomité Técnico de Validación-Registros SIAF.  
Nota: Información con corte al 09 de octubre 2018.

Delitos de mayor connotación psicosocial · 22

### Figura 7. Robo de carros

Fuente: Instituto Nacional De Estadística Y Censos - INEC

### 2.6.3. Cálculo de la muestra

Para el presente trabajo, no fue necesario el cálculo de la muestra, debido a que la población es muy reducida y no se utilizara técnicas de recopilación de información que ameriten este cálculo muestral.

## 2.7. Evaluación y Análisis de la Información

### Entrevista realizada a la Gerente General

#### Datos técnicos

**Objetivo de la entrevista:** El Objetivo de la presente entrevista tiene como finalidad conocer y llegar a determinar la estructura administrativa de la compañía CS5 Cía. Ltda.

**Nombre:** Galeano Suarez Jenny Elizabeth

**Cargo que ocupa:** Gerente General

**Fecha:** 18-agosto-2018    **Hora de inicio:** 10:30    **Hora de finalización:** 11:00

#### **Pregunta 1. ¿Qué funciones son las que Ud. Desempeña en la compañía CS5 Cía. Ltda.?**

**Respuesta.** Las funciones que me han sido delegadas son; liderar el equipo de trabajo y velar por el bien de la compañía mediante la toma de decisiones oportunas y la búsqueda de estrategias para ganar posicionamiento en el mercado nacional.

#### **Pregunta 2. ¿Cuál es su perspectiva con respecto a la compañía CS5 Cía. Ltda.?**

**Respuesta.** Según mi punto de vista la compañía al ser nueva en el mercado, le hace falta organizar los procesos que se llevan dentro de la misma, debido a que el personal no tiene delimitado claramente las actividades que le corresponde a cada uno, por tanto existe falencias en las áreas de trabajo ocasionando que se utilicen más recursos materiales como humanos.

#### **Pregunta 3. ¿Sabe Ud. cuál es la misión y visión de la compañía CS5 Cía. Ltda.?**

**Respuesta.** No. Debido a que no se ha implementado aun, por el mismo hecho de ser una empresa nueva en el mercado. Pero se podría afirmar que si se tiene claro estos aspectos.

**Análisis.** Por parte de la compañía se tiene claro a donde se desea llegar y que desean obtener pero lamentablemente no se ha establecido documentadamente una misión y visión, esto a razón de que recién están dándose a conocer en el mercado.

**Pregunta 4. ¿Cree Ud. que la misión y visión brindan un enfoque diferente a las empresas?**

**Respuesta.** Si son de gran utilidad porque con la misión nos enfocáramos en la razón de ser de la compañía en este caso la actividad que realizamos, que servicio ofrecemos, y sobre todo cual es nuestro valor agregado y con la visión trazáramos hacia dónde quiere llegar la compañía a largo plazo,

**Análisis.** La misión y visión son dos parámetros fijos que jamás deberían cambiar, debido a que todas las líneas laborales se trazan en relación a estos dos aspectos, he ahí la importancia de contar con estos dos aspectos que además contribuirán a no desviarse de su rumbo fijado.

**Pregunta 5. ¿La compañía CS5 Cía. Ltda., posee un reglamento interno?**

**Respuesta.** Al momento si se cuenta con un reglamento interno el cual fue aprobado a inicios del mes de abril del presente año, y contiene de forma general las reglas y otros datos informativos necesarios para cumplir correctamente con el trabajo.

**Análisis.** En dicho reglamento se encuentran plasmadas por así decirlo las reglas del juego, es así que cuenta con obligaciones y prohibiciones que regulan las relaciones internas de la compañía.

**Pregunta 6. ¿La compañía cuenta con un código de ética?**

**Respuesta.** Al momento no se ha puesto énfasis en la implementación de un código de ética, pero si sería mayormente necesario para regular el comportamiento de los trabajadores de la compañía y reflejar una buena imagen en el entorno.

**Análisis.** El código de ética se enfoca en presentar una buena cara ante las personas que estén interesadas en la compañía, dando una cara transparente y limpia ante el entorno, por lo tanto para la actividad a la que se dedica la compañía amerita su implementación.

**Pregunta 7. ¿Se tiene bien definido el organigrama estructural de la compañía?**

**Respuesta.** Al momento la compañía no cuenta con un organigrama, debido a que recién se lo está estructurando y acoplando a nuestras necesidades, por ende se espera que para inicios de este año se lo puedo presentar y aprobar.

**Análisis.** Se tiene claro los niveles jerárquicos dentro de la compañía, esto sin embargo no se encuentra plasmado en un documento el cual señale y delimite la estructura funcional de la compañía.

**Pregunta 8. ¿La compañía cuenta de manera documentada con las funciones que se deben desarrollar en cada una de las áreas administrativas?**

**Respuesta.** No, la compañía no cuenta con un manual de funciones, simplemente todas las actividades que se realizan dentro de cada dependencia se llevan a cabo de manera empírica bajo el criterio del encargado del área.

**Análisis.** Al no contar con un manual de funciones todas las actividades se las realiza al ojo por así decirlo, esto tomando en cuenta el punto de vista de la persona encargada de cada departamento.

**Pregunta 9. ¿Cree Ud. que sea necesario tener documentadas las funciones de cada uno de las áreas que comprenden la compañía?**

**Respuesta.** A mi forma de ver, sería de gran ayuda documentar todas las funciones y procesos que se llevan a cabo en las áreas administrativas, con lo cual el personal tendrá identificado de manera clara y precisa cuál es su rol y las actividades específicas a cumplir dentro de la compañía.

**Análisis.** Se ve necesaria la documentación de las funciones de cada área departamental, las cuales delimitaran cada una de las actividades a desempeñarse por parte de los colaboradores de la compañía, lo cual mejorara la fluidez de los procesos evitando duplicidad de trabajo.

**Pregunta 10. ¿Con la documentación de las funciones de cada una de las áreas departamentales se lograrían procesos más eficientes dentro de la compañía?**

**Respuesta.** Obviamente mejoraría de manera significativa el accionar de los colaboradores de la compañía, se tendría mayor eficiencia en cada una las actividades y sobre todo no se malgastaría recursos.

**Análisis.** Con la implementación de un manual de funciones todas las actividades dentro de la empresa fluirán de manera eficiente, y sobre todo se eliminara la sobreutilización de los recursos con los que cuenta la compañía.

### **Entrevista realizada a la Contadora General**

#### **Datos técnicos**

**Objetivo de la entrevista:** Conocer y determinar cómo se llevan a cabo los procesos y actividades dentro del departamento financiero.

**Nombre:** Ipiales Flores Anabel

**Cargo que ocupa:** Contadora General

**Fecha:** 18-agosto-2018      **Hora de inicio:** 09:00      **Hora de finalización:** 09:25

**Pregunta 1. ¿Ud. conoce si la compañía CS5 Cía. Ltda., cuenta con políticas contables?**

**Respuesta.** Al momento no se cuenta con políticas contables, por lo que se realizan las actividades bajo mi criterio como profesional.

**Análisis.** Al no contar con políticas que regulen el funcionamiento del departamento financiero, todos los procesos que ahí se los maneja se estarían llevando de manera empírica, sustentada en el conocimiento adquirido por la contadora.

**Pregunta 2. ¿La compañía cuenta con un sistema contable?**

**Respuesta.** La compañía tiene implementado el sistema contable TINI, es de fácil manejo y amigable con los usuarios, y que además nos permite llevar un registro y control sistemático de las operaciones que se realizan diariamente.

**Análisis.** El sistema contable con el que cuenta Cs5 abarca varios módulos de fácil utilización y además es uno de las plataformas más utilizadas en Imbabura.



**Pregunta 3. ¿Los hechos contables suscitados en la compañía se los registra de manera oportuna?**

**Respuesta.** La mayor parte de la información se registra el momento en que ocurre, no es el caso de las conciliaciones bancarias y asientos por pago de tributos al SRI y planillas del IESS, mismos que se registran con un mes de retraso.

**Análisis.** No se ha logrado cumplir en un 100% con llevar los registros contables oportunamente, esto a razón de que esperan cerrar el mes para poder cuadrar ciertas cuentas, por lo tanto los estados financiero que arroja el sistema contable no reflejaría la situación verdadera de la empresa.

**Pregunta 4. ¿Se lleva un registro adecuado de comprobantes contables?**

**Respuesta.** Si, los registros de comprobantes contables son llevados por módulos, los cuales se adjuntan como respaldo de la transacción realizada.

**Análisis.** Todas las transacciones que implican movimiento de capitales cuentan con sus respectivos comprobantes que respaldan dicha información, estos comprobantes son generados una vez que se registra la información en el módulo correspondiente del sistema.

**Pregunta 5. ¿Cree que el sistema contable TINI es una herramienta indispensable en el área contable y financiera de esta compañía?**

**Respuesta.** La verdad si por que facilita la generación de información como anexos tributarios, roles de pago, comprobantes contables, estados de cuenta reales, estados financieros, etc., siempre y cuando se lleve un adecuado manejo y uso del mismo.

**Análisis.** En el caso de la compañía cs5 resulta muy útil contar con un sistema contable, esto a razón de que facilita la generación de información lo que ahorra tiempo y recursos.

**Pregunta 6. ¿La información que presenta el sistema contable TINI es 100% fiable?**

**Respuesta.** Se podría decir que en un 90%, debido a la demora en el registro de la información contable-tributaria (SRI), conciliaciones bancarias realizadas hasta con un mes de retraso, en lo que se refiere a comprobantes de compras y ventas, y retenciones de compras se lleva al día esto debido a que el sistema de facturación electrónica lo exige, no pasa lo mismo con las

retenciones en ventas debido a que las instituciones de estado no generan a tiempo estos documentos tributarios y muchas de las veces solicitan la anulación de las facturas a última hora antes de la declaración mensual.

**Análisis.** Los estados financiero presentados por el sistema contable no reflejarían a ciencia cierta la situación de la compañía, esto por lo antes mencionado en el retraso de ciertas registros contables.

**Pregunta 7. ¿Según su apreciación el plan de cuentas que manejan dentro de la compañía es el adecuado?**

**Respuesta.** El plan de cuentas que se utiliza es el que vino predeterminando en el sistema, solo acoplamos las cuentas a nuestra necesidad, pero si se debería reestructurar completamente porque hay cuentas que no se utilizan.

**Análisis.** No se ha realizado una reestructuración del plan de cuentas acorde a la actividad propia de la compañía, solo se han adaptado al que vino previamente integrado y en el caso de necesitar alguna cuenta se la crearía directamente.

**Pregunta 8. ¿Con se realiza el proceso de declaración tributaria mensual?**

**Respuesta.** Todas las declaraciones se realizan según las normativas vigentes, al ser una sociedad se presenta los respectivos anexos y formularios debidamente validados, el único problema es que siempre se realizan a última hora, y a veces no se puede cargar en la plataforma del SRI lo que ocasiona multas y sanciones para la compañía

**Análisis.** No se tiene establecidas fechas en las cuales preparar la información de carácter tributario, es así que tampoco se realiza a tiempo la gestión de la documentación necesaria, lo que ocasiona que no se suba a tiempo dicha información y en este caso se generan gastos incensarios.

**Pregunta 9. ¿Cada que tiempo se realiza la presentación de estados financieros?**

**Respuesta.** La presentación de los estados financieros se lo realiza una sola vez al año.

**Análisis.** No se realiza una revisión periódica de los estados financieros, dando como consecuencia que las acciones y decisiones tomadas por los altos mandos sean netamente empíricas.

**Pregunta 10. ¿Para la toma de decisiones en la compañía se toma en cuenta el criterio profesional del contador y demás recomendaciones?**

**Respuesta.** Si debido a que el contador está más empapado del tema financiero – contable de la compañía, por tanto sirve de apoyo a los Dueños y a Gerencia al momento de decidir sobre algún tema en particular, debido en gran parte a que gerencia no cuenta con bases contables-financieras que le permitan tener un criterio 100% acertado acerca del tema.

**Análisis.** Se toma en cuenta el criterio profesional del contador debido a que es la persona que está más al tanto de la situación financiera de la compañía y sabe la recurrencia y como se realizan los movimientos de los capitales, sirviendo de esta forma como apoyo gerencial.

### **Entrevista realizada a la Jefa de Talento Humano**

#### **Datos técnicos**

**Objetivo de la entrevista:** Conocer y determinar cómo se llevan a cabo los procesos que involucran al factor humano de la compañía.

**Nombre:** Farinango Collaguazo Maribel

**Cargo que ocupa:** Jefa de Talento Humano

**Fecha:** 18-agosto-2018    **Hora de inicio:** 09:30    **Hora de finalización:** 10:00

**Pregunta 1. ¿Cuál es el proceso que se maneja para la contratación del personal operativo dentro de la compañía CS5 CIA. LTDA.?**

**Respuesta.** El proceso que manejamos para contratar personal lo mantenemos de la siguiente manera:

- Llamado o convocatoria en distintos medios de comunicación para participar en el proceso de selección del personal.

- Recepción y revisión de carpetas de los aspirantes.
- Entrevista con el personal idóneo para el puesto de trabajo.
- Selección de los mejores perfiles.
- Inducción para todo el personal favorecido en este proceso.
- Dotación de implementos de seguridad para cubrir el puesto de trabajo.
- Ubicación en cada uno de los puestos de trabajo asignados.
- A los 5 días se realiza la firma del contrato de trabajo e ingreso al IESS.

**Análisis.** El proceso de contratación de guardias de seguridad es similar al de las demás entidades, se busca a los más idóneos para desempeñar el cargo, que cumplan con todos los requisitos establecidos para luego pasar a que formen parte de la institución.

**Pregunta 2. ¿Qué perfil debe tener el personal operativo a ser contratado por la compañía CS5 CIA. LTDA.?**

**Respuesta.** Todo el personal operativo a ser contratado debe tener primeramente la credencial de guardia de seguridad otorgado por el ministerio de interior y su respectivo curso de reentrenamiento, ser mayor de edad, nivel de estudio el aprobado el bachillerato, presentar equilibrio mental y psicológico debido a que maneja en algunos casos armas letales, certificaciones laborales, certificados de no debe pertenecer a la policía ni a la fuerza terrestre, entre otros, dependiendo lo que exija la entidad contratante.

**Análisis.** Las leyes actuales exigen que los guardias tengan su credencial de guardia de seguridad otorgado por el ministerio del interior y su respectivo curso de actualización, siendo este el primer requisito indispensable para formar parte de las líneas de esta institución.

**Pregunta 3. ¿Cómo se procede con el personal operativo que no tiene experiencia laboral?**

**Respuesta.** Cuando se presentan estos casos hay dos formas de proceder.

- Se crea un grupo con todo este personal y se realiza una inducción global, en donde se explica de manera precisa las funciones que deben realizar en el puesto de servicio y al final una evaluación general.
- Cuando se requiere de urgencia personal para los puestos de servicio simplemente se les dota la indumentaria y se les da una inducción breve y puntual.

**Análisis.** Al personal inexperto en esta rama se lo induce de manera breve y concisa para que en el futuro no presente inconvenientes en el puesto de trabajo.

**Pregunta 4. ¿Cree Ud. que la experiencia laboral influye considerablemente en la prestación del servicio que ustedes ofertan?**

**Respuesta.** A mi forma de ver si, por que en este tipo de actividades está en juego la integridad física de una persona debido a que al estar bajo custodia de un bien físico, puede ser víctima de altercados por terceros, los cuales presuman la utilización de los conocimientos adquiridos tras algunos años de experiencia para desenvolverse de la manera más adecuada posible.

**Análisis.** Como en todas las ramas, la experiencia es fundamental para lograr un excelente desempeño, debido a que saben cómo reaccionar ante situaciones fortuitas que pueden presentarse en los puestos de trabajo.

**Pregunta 5. ¿La compañía CS5 CIA. LTDA., cuenta con un plan de capacitaciones para los guardias de seguridad?**

**Respuesta.** No se tiene establecido una logística para las capacitaciones, de hecho hasta el momento se ha realizado dos capacitaciones a nivel nacional, siendo contradictorio debido a que en el reglamento interno de trabajo se especifica que se deberá tener establecido un plan anual de capacitaciones.

**Análisis.** Las capacitaciones se han venido obviando dentro de la compañía, lo cual difiere con lo establecido en el reglamento interno, que obliga a tener planes de capacitaciones para el personal que labora dentro de la empresa.

**Pregunta 6. ¿Cree Ud. que el servicio que prestan los guardias de la compañía CS5 CIA. LTDA., cumple con todos estándares de calidad?**

**Respuesta.** En gran parte si sería considerado como un servicio de calidad, como siempre en toda organización existen personas quienes por una u otra razón quieren hacer lo que les venga en gana y desobedecer los mandatos y disposiciones planteadas, para lo cual se ha tomado medidas correctivas de manera oportuna en estos casos.

**Análisis.** Hasta el momento se ha prestado los servicios sin mayor novedad, siendo así que para mejorar este indicador se está implementando el sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015, lo cual asegura una mayor competitividad de la compañía a nivel de las demás empresas de seguridad.

**Pregunta 7. ¿Cómo se lleva a cabo la contratación del personal administrativo?**

**Respuesta.** Es casi parecido al el proceso de contratación del personal operativo

- Se realiza la convocatoria para participar en este proceso.
- Recepción y revisión de carpetas.
- Se programa la entrevista para conocer el desenvolvimiento de la persona.
- Se realizan pruebas de conocimientos básicos acorde al puesto de trabajo.
- Selección de la persona idónea.
- Se brinda la respectiva inducción para que ejecute el puesto de trabajo y se le asigna verbalmente las funciones que debe desempeñar.
- Firma de contrato a los 5 días de haber iniciado sus labores y de igual manera el registro en el IESS.

**Análisis.** Para la contratación del personal administrativo se toma en cuenta sobre todo los conocimientos y experiencia que estos han aprendido a lo largo de su vida profesional y su desenvolvimiento como persona esto debido a que debe tratar directamente con varios trabajadores y funcionarios externos.

**Pregunta 8. ¿Se llevan a cabo capacitaciones con el personal administrativo?**

**Respuesta.** Hasta la fecha no se ha tomado en cuenta al personal administrativo para realizar capacitaciones y como se mencionó anteriormente solo se han enfocado en el área operativa, en este caso el departamento de seguridad y salud ocupacional es el encargado de impartir este tipo de charlas y capacitaciones sobre todo para la prevención de accidentes de trabajo.

**Análisis.** Las capacitaciones que se han impartido hasta el momento se han visto enfocadas solamente en el área operativa, lo que corresponde a los guardias de seguridad y a sus superiores encargados, siendo así que se han descuidado en cuanto al resto del personal administrativo, lo cual sería competencia del encargado del departamento de seguridad y salud ocupacional.

**Pregunta 9. ¿La compañía cumple con el pago oportuno de las aportaciones al IESS y demás beneficios sociales?**

**Respuesta.** La compañía realiza los pagos de las aportaciones mensuales hasta máximo el 10 de cada mes, debido a que en esta rama de la seguridad se realizan ajustes en el IESS basándose en las hojas de tiempo las cuales reportan las asistencias y faltas de los guardias y de igual manera se reportan las horas extras basándose según dicho registro. Y los demás beneficios sociales se los cubre con ciertos días de retraso, todo esto debido a que las entidades a las que prestamos el servicio de seguridad son del estado y por ende estas demoran la cancelación hasta que se tenga los fondos suficientes y sean aprobados por parte del Ministerio de Finanzas.

**Análisis.** Con respecto al pago de las planillas de aportaciones mensuales se lo realiza hasta casi los últimos días de plazo establecido, esto a raíz de la demora en los pagos de las entidades a las cuales se presta el servicio.

**Análisis de la observación realizada a las diferentes áreas departamentales de la compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**

Con respecto al ambiente laboral que se enfoca en las relaciones entre áreas departamentales se puede decir que todos los colaboradores de la compañía comparten una buena relación de trabajo, esto a razón de que el personal es sumamente joven y además iniciaron sus funciones dentro de la empresa al mismo tiempo, cuando está recién empezaba a prestar sus servicios, pese a existir ciertos desatinos que no han sido mayormente relevantes.

Cada área departamental maneja según su criterio profesional las actividades que ahí se realizan, siendo el caso en que se susciten inconvenientes dentro estos, se contempla el apoyo de los demás departamentos para solucionar dichos problemas, siendo así que se tiene libre decisión para solventar dichos desatinos.

En el tema de la puntualidad se identificó que todo el personal sobrepasa el tiempo de llegada establecido, teniendo como hora referencial las 08:00 am, adicional a este particular, en las instalaciones no se cuenta con un reloj biométrico que controle las horas de ingreso y salida, estaría demás por decir que todos los empleados viven en los alrededores de la empresa lo cual no justifica este particular.

Con respecto al manejo de la documentación de las diferentes áreas, se evidencia que no realiza el tratamiento adecuado, siendo el caso que se deja acumular demasiado lo que ocasiona que al solicitar dichos documentos de una departamento a otro, estos se demoran para solventar dicha información, por tanto esto genera retraso en las actividades y en ciertas ocasiones genera molestias.

La infraestructura con la que cuenta la compañía es sumamente adecuada y se acopla a las necesidades de la misma, puesto que tiene su respectiva área para capacitaciones, las oficinas de los diferentes departamentos son amplias y tienen todo lo necesario para que se pueda desarrollar las actividades con total normalidad.

De igual manera los equipos y herramientas de trabajo con los que han sido dotados cada uno de los colaboradores son totalmente nuevos y de buena calidad, esto con la finalidad de que las actividades que ellos realizan se las lleve a cabo sin ningún retraso y de manera oportuna.



## Análisis y presentación de los resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la compañía CS5 Cía. Ltda.

1. ¿Sabe si la compañía cuenta con una filosofía empresarial documentada?

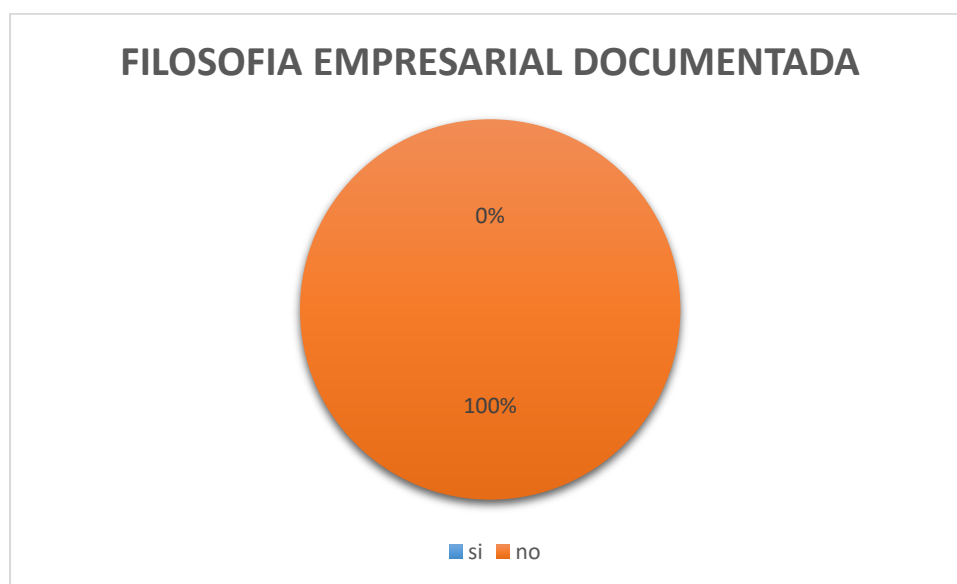
**Tabla 4**

*Filosofía empresarial documentada*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 8. Filosofía empresarial**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* Se puede determinar que la compañía no tiene aún establecida una misión, visión y valores institucionales, por tal razón todo el personal administrativo aseguro desconocer de estos aspectos.

2. ¿Conoce si la compañía cuenta con un reglamento interno debidamente aprobado?

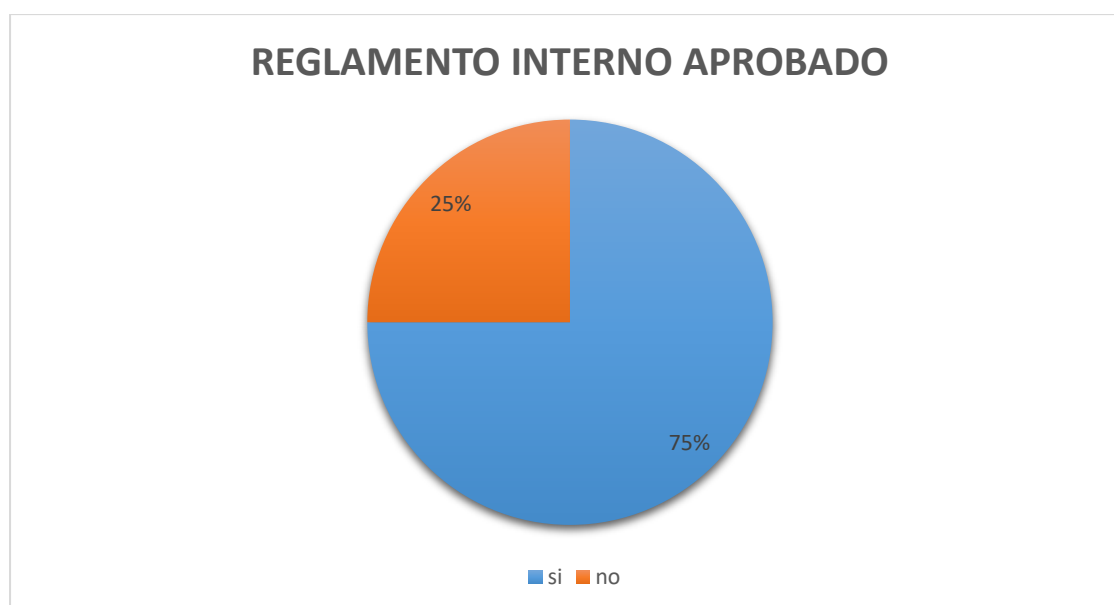
**Tabla 5**

*Reglamento interno aprobado*

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	6	75%
NO	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 9. Reglamento interno aprobado**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* Basándose en el resultado obtenido se puede concluir que el 75% del personal que compone la compañía tiene conocimiento de la existencia del reglamento interno, debido a que se basan en este para proceder a realizar llamados de atención, memorandos, aplicar multas y sanciones entre otros, mientras que el otro 25% desconocían de la existía de este documento.

3. ¿La compañía tiene definido un organigrama estructural?

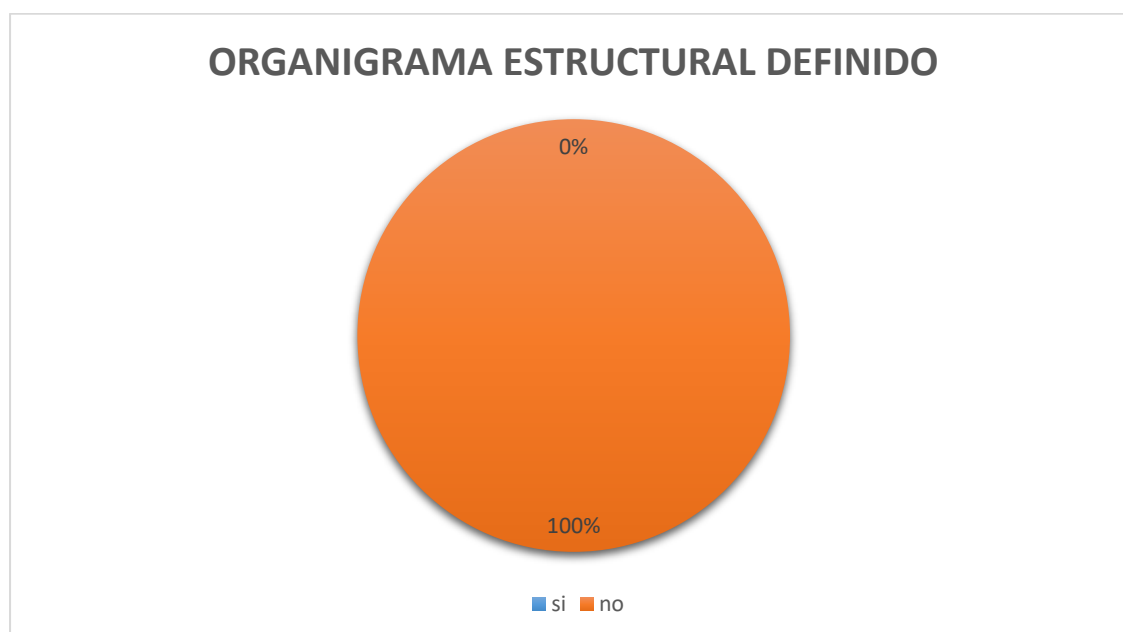
**Tabla 6**

*Organigrama estructural definido*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 10. Organigrama estructural definido**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* El 100% de los encuestados aseguran que la compañía no ha definido aún su organigrama estructural, lo que ocasiona que no se tengan claras las líneas de mando.

4. ¿Sabe si la compañía cuenta con un documento o manual en el cual se señalen las funciones que se deben realizar en cada departamento?

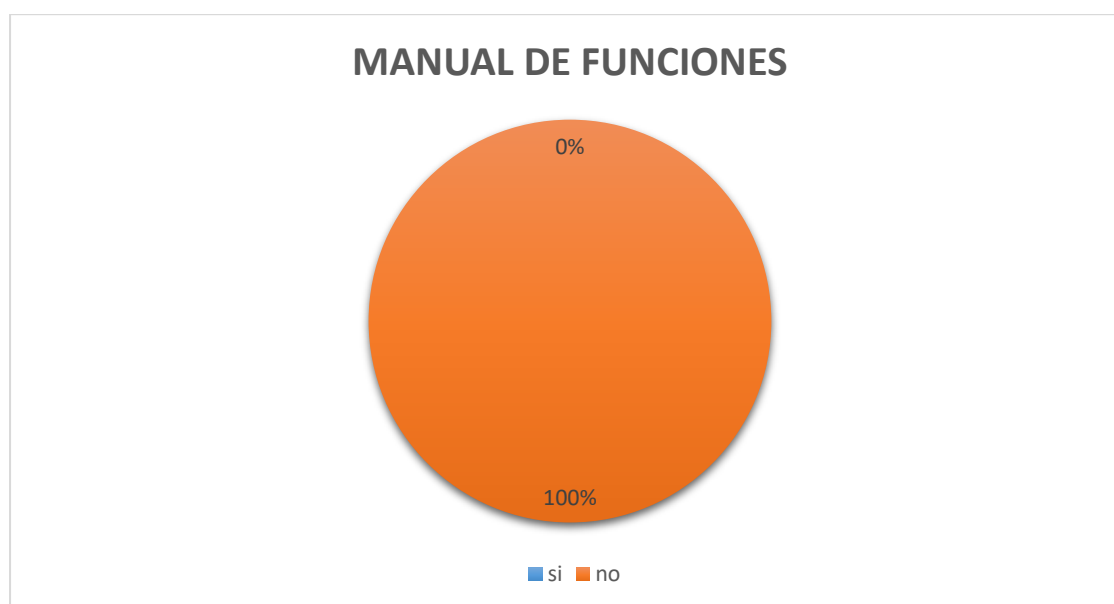
**Tabla 7**

*Manual de funciones*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 11. Manual de funciones**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* Se llegó a determinar que el 100% de los empleados administrativos no han recibido de manera documentada las actividades y funciones que deben realizar dentro de su área departamental, siendo así que las actividades se las realiza de forma empírica bajo el criterio profesional de la persona encargada de cada área.

5. ¿Considera Ud. que la infraestructura física de la compañía es adecuada tomando en cuenta la actividad económica la que se dedica?

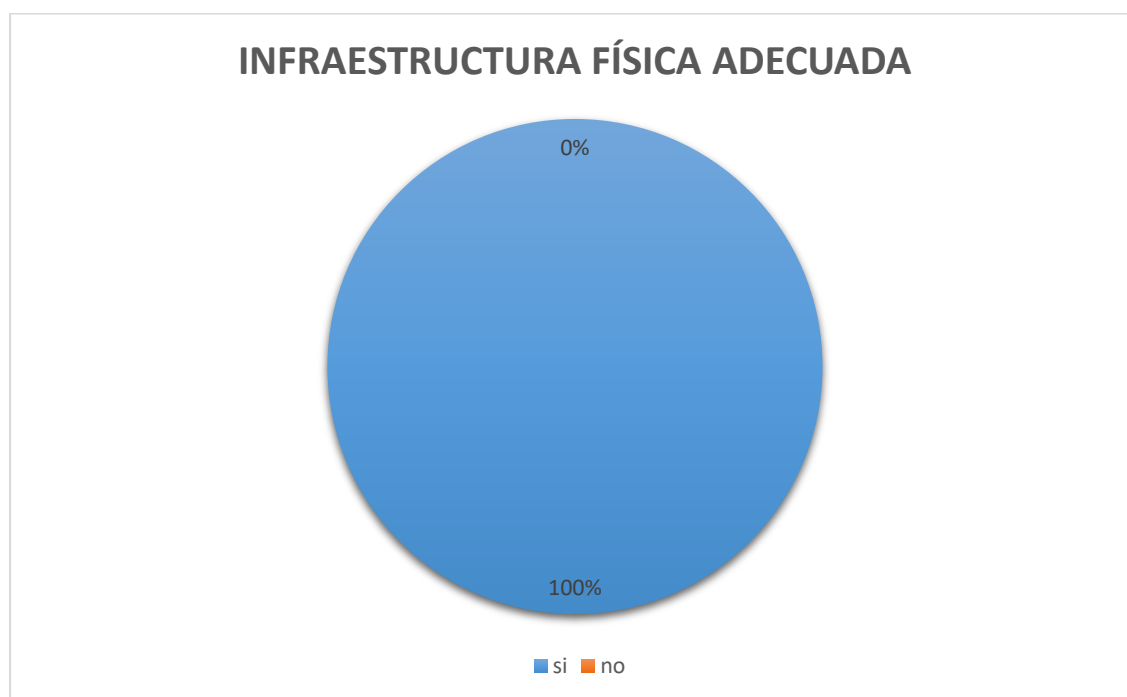
**Tabla 8**

*Infraestructura física adecuada*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 12. Infraestructura física adecuada**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* Existe concordancia entre todos los encuestados, haciendo mención que las instalaciones de la compañía se adecuan perfectamente para ese tipo de actividad, sobre todo por el espacio que esta ofrece.

6. ¿Su área de trabajo cuenta con todo lo necesario para que pueda cumplir con las funciones que le han sido encomendadas?

**Tabla 9**

*Área de trabajo*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 13. Área de trabajo**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* En su totalidad el 100% del personal administrativo afirma que su área de trabajo es totalmente idónea y se encuentra muy bien distribuida, siendo así que cada uno cuenta con su oficina propia.

7. ¿Cómo califica la relación entre las diferentes áreas departamentales?

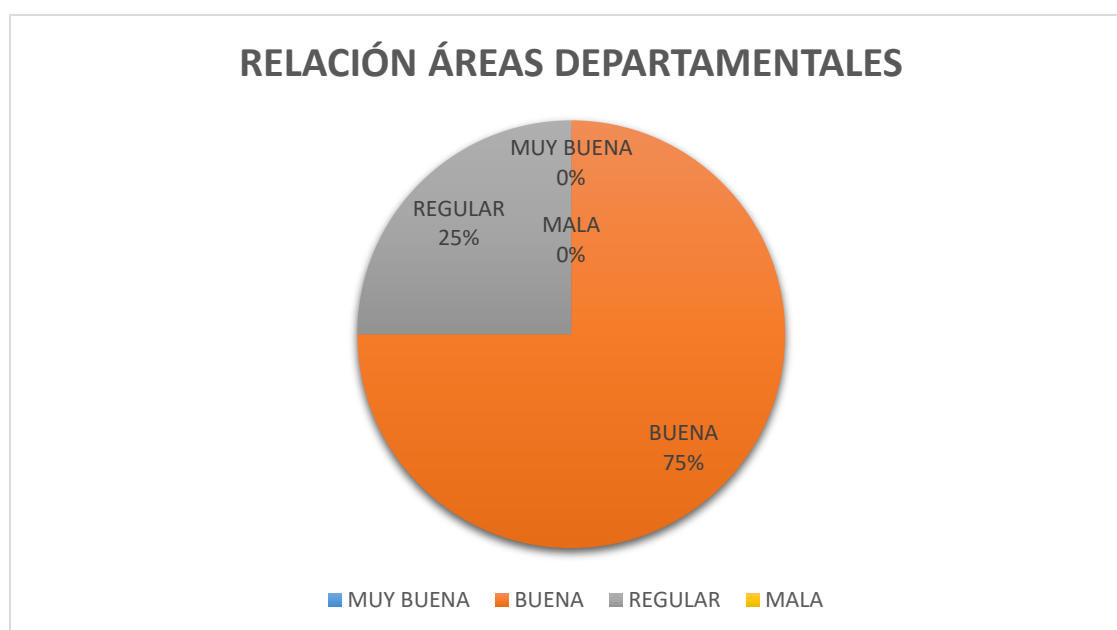
**Tabla 10**

*Relación áreas departamentales*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	0	0%
BUENA	6	75%
REGULAR	2	25%
MALA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 14. Relación áreas departamentales**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* Según se analiza el gráfico, existe una cuarta parte de trabajadores que consideran que la relación entre departamentos no es la más óptima calificándola como regular, debido a que existen algunas falencias que ocasionan descontento en varios departamentos, mientras que un 75% califica a la relación entre áreas departamentales como buena siendo que existen ciertas fallas que no son tan significativas.

8. ¿El flujo de información entre departamentos se lleva a cabo oportunamente?

**Tabla 11**

*Flujo de información oportuno*

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	5	62%
NO	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 15. Flujo de información oportuno**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* Cabe mencionar que el 38% que corresponde a tres encuestados mencionan que la información y demás documentación no se la procesa a tiempo lo que ocasiona retrasos en dichas gestiones, pese a eso entre los demás departamentos la información fluye con total normalidad.



9. ¿Los equipos y recursos que le han sido asignados son adecuados para desarrollar sus funciones?

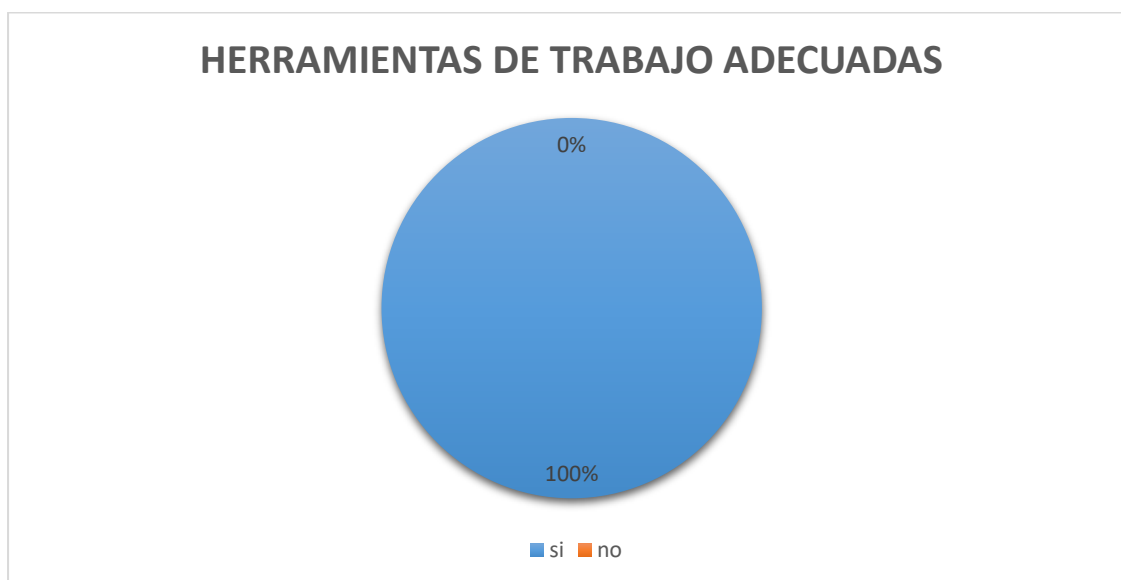
**Tabla 12**

*Herramientas de trabajo adecuadas*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 16. Herramientas de trabajo adecuadas**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* En su totalidad el 100% de los trabajadores de la compañía afirmaron que cuentan con todo lo necesario para realizar sus funciones, dando a conocer que cuando iniciaron sus labores se entregaron equipos totalmente nuevos y en excelentes condiciones.

10. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la compañía?

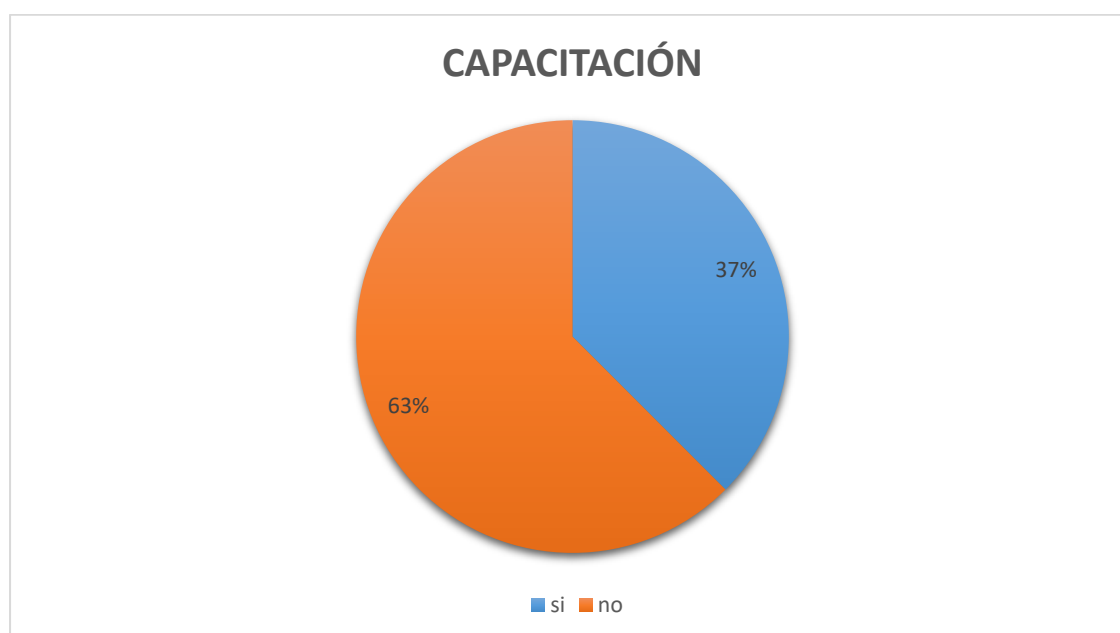
**Tabla 13**

*Capacitación*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	38%
NO	5	62%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.



**Figura 17. Capacitación**

Elaborado por: El Autor

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de CS5 Cía. Ltda.

*Análisis.* Se puede evidenciar que solamente un 37% de los empleados han recibido capacitación, este porcentaje corresponde únicamente al área de operaciones, mientras que las demás áreas administrativas no han recibido ningún tipo de capacitación.

## 2.8. Matriz FODA

**Tabla 14**

*Matriz FODA*

<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
1. Equipos tecnológicos adecuados.	1. Filosofía empresarial inexistente
2. Área de trabajo en óptimas condiciones	2. Funciones y procedimientos no documentados
3. Cuenta con un sistema contable de fácil utilización.	3. Retraso en la cancelación de haberes y demás.
4. Cuenta con un reglamento interno aprobado.	4. Falta de capacitación al personal
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. Mayor apoyo a las Pymes	1. Empresas dedicadas a la misma actividad económica
2. Altos índices de delincuencia e inseguridad.	2. Bajos precios en los contratos adjudicados.
3. Obligatoriedad en la contratación de seguridad por parte del sector público	3. Iliquidez por parte del Gobierno Central
4. Crecimiento comercial en el entorno	4. Costos elevados de los equipos de seguridad.

Elaborado por: El Autor

## 2.9. Cruces Estratégicos

**Tabla 15**

*Cruces estratégicos*

<b>FORTALEZAS - AMENAZAS</b>	<b>DEBILIDADES - OPORTUNIDADES</b>
<p><b>F1-A4</b> Los equipos tecnológicos utilizados dentro de las áreas administrativas no tuvieron un costo significativo con relación a la adquisición de equipos de seguridad utilizados para prestar el servicio de guardianía.</p> <p><b>F2-A1</b> El área de trabajo en el cual laboran los empleados son óptimas con relación a las demás empresas de seguridad que laboran en el medio</p> <p><b>F4-A3</b> El reglamento interno que tiene la compañía no requirió mayor uso de recursos económicos por lo que este no se vio afectado con el retraso de los pagos por parte de los clientes.</p>	<p><b>D1-O1</b> Carece de misión y visión esto a razón de ser una empresa que está recién iniciando sus actividades en el medio laboral.</p> <p><b>D4-O2</b> Falta de capacitación al personal administrativo como operativo lo cual complicaría el desenvolvimiento en casos fortuitos que puedan presentarse.</p> <p><b>D3-O2</b> No se realizan los pagos oportunamente cuando existen robos o pérdidas dentro de las entidades contratantes hasta que se realice la debida investigación.</p> <p><b>D2-O1</b> Funciones y procedimientos no delimitados por el tiempo que se lleva prestando los servicios en el mercado.</p>
<b>FORTALEZAS - OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES – AMENAZAS</b>
<p><b>F1-O2</b> La compañía cuenta con equipos tecnológicos con los cuales se puede brindar mayor seguridad a las entidades contratantes en caso presentarse algún altercado.</p> <p><b>F2-O1</b> El área de trabajo se encuentra muy bien adecuada para ser una empresa que recién está saliendo al mercado</p> <p><b>F1-O3</b> Los equipos utilizados por la compañía para prestar el servicio de seguridad cumple con todas las exigencias que requieren las entidades estatales para recibir un servicio de calidad.</p> <p><b>F4-O1</b> Contar con un reglamento interno aprobado siendo aún una empresa pequeña tiene un punto favorable para la misma.</p>	<p><b>D1-A1</b> al Carecer de una filosofía empresarial no se tendría una carta de presentación ante los clientes lo que representa una ventaja para nuestra competencia.</p> <p><b>D4-A2</b> Falta de capacitación al personal administrativo como operativo debido que los precios de los contratos no alcanzan para solventar este particular.</p> <p><b>D3-A3</b> No se realizan los pagos a tiempo debido a que se trabaja con entidades estatales y muchas veces estos no procesan los pagos oportunamente.</p> <p><b>D2-A1</b> Al no tener las funciones delimitadas claramente no se puede tener procesos eficientes como las demás empresas de seguridad.</p>

Elaborado por: El Autor

## 2.10. Determinación del problema

Después de haber realizado el diagnóstico situacional, mediante la utilización de técnicas de recolección de información primarias y secundarias, misma que se obtuvo de la averiguación directa a los actores involucrados en este tema de estudio y de varias publicaciones, se determinó los aspectos siguientes:

En el aspecto administrativo principalmente se logró identificar que en la compañía no se cuenta con una misión que establezca un punto de partida y una visión que determine hacia dónde pretende llegar, ni tampoco se han definido los valores institucionales bajo los cuales se pretende trabajar, siendo estas variables de vital importancia dentro de cualquier organización a razón de que son la carta de presentación para los interesados en nuestros servicios.

Como factor primordial también se determinó que no existe un organigrama estructural mediante el cual se pueda trazar un plan de comunicación interna que logre que el trabajo fluya entre las diferentes dependencias que conforman la compañía, con la inexistencia de un organigrama no se logrará que la información que se pretende transmitir de un departamento a otro llegue de manera oportuna y sobre todo no se tendrá claro las líneas de mando establecidas.

La inexistencia de un código de ética que regule el accionar de los trabajadores que comprenden la compañía, podría impactar negativamente a los interesados en adquirir el servicio que se está ofertando, puesto que no se tendría claro la conducta y valores sobre los cuales tendrían que basarse los empleados para no dañar la imagen de la empresa.

Por parte del departamento de seguridad y salud ocupacional no se ha puesto énfasis en impartir capacitaciones al personal que conforma la compañía, siendo contradictorio con el reglamento interno mismo que señala que se deberá implementar un plan anual de capacitaciones para estar prevenidos en temas de seguridad laboral en caso de que ocurra algún tipo de siniestro.

La cancelación de los haberes y demás pagos a la seguridad social no son cubiertos a tiempo lo que ocasiona malestar a los colaboradores de la empresa, esto surge a raíz de que las entidades a las cuales se presta el servicio de seguridad pertenecen al sector público, siendo así que muchas veces se espera la acreditación por parte del Ministerio de Finanzas el cual no cuenta con fondos suficientes para cubrir dichos servicios.

No se ha logrado establecer de forma documentada las funciones referentes a cada puesto de trabajo, debido que al momento de la contratación del personal administrativo simplemente se realiza una inducción breve de las actividades que tendría que realizar en el área de trabajo y en el transcurso de las actividades las interrogantes que surjan serían guiadas verbalmente por algún ente superior, esto ocasiona que con relación a las demás empresas que si cuentan con un manual de funciones, no se pueda tener los mismos resultados eficientes y óptimos.

En el aspecto contable, no se ha logrado llevar los al día el registro de las actividades que involucran movimientos de capitales, siendo así que la información proporcionada por el sistema contable no reflejaría la situación real de la compañía, esto también sería la consecuencia por no contar con políticas contables que regulen ciertos parámetros dentro de esta área departamental.

En lo concerniente a la presentación de información financiera hablando de balances y estados financieros, solamente se lo realiza una vez al final del año y no de forma periódica, siendo así que se basan en datos aproximados proporcionados por el encargado del departamento contable para tomar decisiones.

Por lo anteriormente señalado y ante la problemática identificada en el presente diagnóstico se propone que la compañía Seguridad Protección y Vigilancia CS5 Cía. Ltda. Cuente con el Manual de Procedimientos Administrativo y Contable

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. Introducción**

La presente propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativo y Contable, tiene como finalidad servir de apoyo a la institución, de manera significativa orientar hacia la eficiencia a sus colaboradores y establecer lineamientos generales y específicos basados en solventar ciertas falencias encontradas durante la indagación a los procesos administrativos y contables de la compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.

Con la debida autorización de los directivos de la compañía y mediante la correcta implementación de técnicas de recopilación de información aplicadas a los jefes departamentales que conforman esta organización, fue como se logró determinar ciertos desfases en la ejecución de las actividades dentro de las áreas administrativa y contable, mismos que fueron descritos en la investigación diagnostica comprendida en el segundo capítulo de esta investigación.

Con la evidencia señalada anteriormente y con una estructuración adecuada de este Manual de Procedimientos Administrativo y Contable, se garantizará mejorar el desempeño de los trabajadores de las distintas áreas departamentales, debido a que se tendrá establecidos parámetros a seguir dentro de su puesto de trabajo, mismos que eran desconocidos y se los realizaba de manera empírica en base a su criterio personal, lo que tendrá como resultado un mejor flujo de actividades y un eficiente desempeño por parte de los colaboradores.

El presente Manual de Procedimientos Administrativos y Contables describe de forma clara y precisa las actividades a desarrollarse dentro de cada área departamental, la correcta aplicación de este mejorará significativamente la fluidez de las actividades y procesos, establecerá una coordinación efectiva de recursos tanto humanos como económicos, proporcionara una visión clara de hacia dónde quiere llegar la empresa y como planea hacerlo y a su vez dará un enfoque diferente para la toma de decisiones y planeación de estrategias organizacionales.

### **3.2. Objetivo General**

Estructurar el Manual de Procedimientos Administrativo y Contable para la Compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., en la Parroquia San Antonio, Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

### **3.3. Objetivos Específicos**

- Formular la propuesta del Manual Administrativo
- Formular la propuesta del Manual Contable

### **3.4. Diseño de la Propuesta**

#### **3.4.1. Propuesta Manual Administrativo**

##### 3.4.1.1. Presentación

Los manuales administrativos representan una guía práctica que da soporte a una empresa, debido a que proporcionan información ordenada y sistemática, misma que comprende políticas, objetivos, procesos, etc., enfocados a que la administración de una organización sea realmente eficaz.

Lo que se busca con un manual administrativo es unificar criterios e instrucciones dentro de las áreas departamentales que conforman una organización, de tal forma que se llegue a conseguir los objetivos y metas planteadas, haciéndolas alcanzables en un periodo determinado, .

Es por tal razón que se lleva a cabo la elaboración del Manual Administrativo para la compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., en el cual se plantea la filosofía empresarial, se detallan varias políticas encaminada a fortalecer y mejorar continuamente los procesos que intervienen dentro de la organización, de igual manera se documentan las líneas de manado bajo la presentación de un organigrama estructural acorde a la actividad económica a la que se dedica la compañía y se describen las funciones para cada una de las áreas departamentos que la componen.



### 3.4.1.2. Filosofía de la Compañía

La filosofía organizacional se podría definir como la cara de una empresa plasmada en letras, haciéndola única y diferente de las demás, sin importan que estas tengan la misma actividad económica.

Con una filosofía organizacional el administrador puede definir cuál es el curso al que desea encaminar a la empresa y hacia donde planea llegar, y a su vez con la implantación de valores se focalizaría a los empleados en ayudar a conseguir estas metas.

Cabe señalar que la compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., no cuenta con una filosofía organización, siendo así que no tiene definida una misión, visión, valores, principios y objetivos organizacionales para lo cual se pone a consideración lo siguiente:

#### 3.4.1.2.1. Misión

“SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA.LTDA., es una empresa dedicada a la prestación de servicio de seguridad y vigilancia al sector empresarial público y privado ofreciendo a sus clientes un alto grado de seguridad a un costo accesible, garantizando la protección y seguridad de los bienes como estrategia para generar confianza a nuestros usuarios.”

#### 3.4.1.2.2. Visión

“SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA.LTDA., dentro de 5 años llegara a ser una empresa líder en la seguridad y vigilancia privada, contando con personal capacitado en todas las áreas, garantizando un excelente desempeño en operaciones de seguridad llegando a nuevas regiones a nivel nacional con un servicio de calidad para alcanzar la satisfacción de necesidades y requerimientos en el ámbito de la seguridad de sus clientes.

### 3.4.1.2.3. Valores

El activo más importante de SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA.LTDA., es su equipo humano de trabajo, con el conocimiento técnico necesario para desarrollar servicio de seguridad y vigilancia privada, dentro de sus valores corporativos están:

➤ **Honor**

Cada uno de los colaboradores de la empresa ejercerá su función con integridad y responsabilidad con actitudes justas y correctas en honor a la verdad.

➤ **Lealtad**

Una de nuestras principales virtudes es la firmeza ideal que no nos permite engañar ni traicionar los intereses institucionales internos y externos.

➤ **Disciplina**

Todos los miembros de esta organización se comprometen al cumplimiento de todas sus funciones con carácter sistemático.

➤ **Compromiso**

Ser una empresa comprometida con las actividades desarrolladas y con nuestros clientes para cumplir cada uno de los objetivos y las políticas de la organización.

➤ **Confianza**

Brindar seguridad al personal que labora en la organización y a sus clientes, al ofertar un servicio de calidad con un precio accesible y razonable.

➤ **Aptitud de servicio**

El talento humano con que cuenta nuestra organización estará en la capacidad de atender y brindar un trato cordial a todos nuestros clientes, tomando en cuenta que el cliente es lo más importante.

#### 3.4.1.2.4. Principios

➤ **Servicio de calidad**

Prestar servicios de calidad que superen las expectativas de los clientes, bajo un perfeccionamiento de nuestros procesos a través de una mejora continua.

➤ **Innovación**

Mantenerse al día con equipos tecnológicos y procesos actualizados, con la finalidad de generar un incremento en la competitividad de nuestras operaciones.

➤ **Trabajo en equipo.**

Colaboración conjunta de todo el personal con el único fin de lograr los objetivos planteados.

➤ **Discreción**

Confidencialidad de los hechos y actividades suscitadas dentro de los puestos de servicio.

➤ **Bienestar laboral.**

Velar por la seguridad física y social de nuestros trabajadores, promoviendo su crecimiento y desarrollo personal y profesional.

#### 3.4.1.2.5. Objetivos organizacionales

A continuación se detallan los objetivos organizacionales propuestos para la compañía SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA.LTDA.

- Prestar servicios complementarios de vigilancia y seguridad física y electrónica con personal especializado y capacitado, los cuales se encuentren motivados, conformes con el clima laboral, con sus prestaciones y con gran sentido de pertenencia.

- Cumplir con todos los procesos y expectativas de nuestros clientes, atender oportunamente las acciones correctivas y buscar la mejora continua para fidelizar a los compradores, a más de brindarles seguridad generarles confianza y credibilidad.
- Cumplir con todo los requerimientos del Cliente, implementar los procesos técnicos y especializados para minimizar al máximo los riesgos, prevenir las pérdidas y acontecimientos delictivos que puedan afectar el patrimonio e integridad de las personas.

#### 3.4.1.3. Políticas de Calidad del Servicio

La compañía SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA.LTDA., se dedica a la prestación del servicio de seguridad y vigilancia física y electrónica, contando con personal altamente calificado que garantiza un servicio eficaz y oportuno.

Disposiciones a tomar en consideración para cumplir con las políticas de calidad:

1. Trabajar siempre al margen de lo que dispone los entes reguladores para así evitar llamados de atención.
2. Disponer con recursos necesarios asignados a cada una de las áreas departamentales para que se pueda desarrollar las funciones con eficiencia.
3. Mantener el puesto de trabajo en óptimas condiciones para que no exista retardos en las actividades a desarrollarse.
4. Mantener al personal operativo siempre capacitado en todo los aspectos que exige el órgano regulador.
5. Generar un ambiente de trabajo idóneo para que todos quienes conforman la compañía realicen sus actividades diarias con mayor eficacia.
6. Promover el reconocimiento a los empleados que hayan cumplido a cabalidad con su trabajo a fin de generar mayor interés por la excelencia en su puesto de trabajo.
7. Realizar estudios de campo dirigidos a mejorar e innovar en el servicio que se está prestando, con la finalidad de sobresalir en el mercado.

#### 3.4.1.4. Políticas de capacitación y entrenamiento

Para que la compañía cuente con personal altamente calificado en sus líneas, es necesario contar con un cronograma de capacitaciones y entrenamiento el cual se adecue a las exigencias

vigentes del mercado, para lo cual se plantean las siguientes políticas en el marco de lo antes mencionado.

1. El Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional estará en la obligación de crear un plan de capacitación anual, en el que intervengan todos quienes conforman la compañía.
2. El Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo con sus requerimientos, brindara charlas y capacitaciones sobre prevención de accidentes de trabajo a todo el personal de la empresa, conforme el plan de capacitación anual.
3. El Departamento de Operaciones impartirá a todo su personal operativo (guardias) el respectivo entrenamiento formal y militar necesario para el desempeño de sus labores.
4. El personal operativo y administrativo tienen la obligación de asistir a dicha capacitación y entrenamiento dentro del horario de trabajo así como cualquier otro tipo de instrucción como cursos, seminarios, conferencias y charlas; salvo causas de fuerza mayor o caso fortuito que les impida asistir dentro de la jornada de trabajo.
5. La empresa CS5 CIA LTDA., que en la libertad de programar y cumplir las fases de entrenamiento individual o colectivo, de acuerdo a las necesidades del trabajo y dentro de la jornada del trabajo

#### 3.4.1.5. Políticas Administrativas

Para asegurar un mejor desempeño de cada uno de los empleados de las diferentes áreas departamentales, se establecen las siguientes políticas administrativas

1. Realizar la socialización oportuna de la filosofía empresarial de la compañía
2. Analizar periódicamente si los objetivos organizacionales se están cumpliendo.
3. Dirigir esfuerzos para que el servicio que se preste sea de calidad y logre distinguirse de la competencia.
4. Estructurar procesos que sean eficientes y generen mayor fluidez en las actividades.
5. Actualizar y mejorar continuamente los procesos que se realizan dentro de cada departamento.
6. Elaborar programas de capacitación dirigidos a todo el personal de la compañía.
7. Integrar un sistema de control de asistencia a fin de regular los horarios de entrada y salida del personal administrativo.
8. Programación de actividades culturales y de integración para mejorar el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales.

## 9. Difundir y socializar el reglamento interno y su importancia.

### 3.4.1.6. Reglamento Interno

El reglamento interno comprende un sinnúmero de reglas, normas, pautas, etc., dirigidas a quienes conforman una organización, se puede decir que contempla las reglas del juego, en esta caso lo que deberías hacer y lo que no.

En este caso el reglamento interno está aprobado, pero pese a esto no ha sido posible la total difusión del mismo, ocasionando que los empleados desconozcan cuáles son sus obligaciones y responsabilidades al momento de iniciar su relación laboral. (VER ANEXO 5)

### 3.4.1.7. Código de Ética del Guardia de Seguridad

**Introducción.** El presente código de ética contiene los deberes inherentes a la conducta y desempeño del guardia de seguridad, a su vez sirve de orientación al intérprete respecto a los valores y principios éticos que se deben cumplir en su puesto de trabajo.

**Objetivo.** Definir claramente los principios y valores éticos bajo los cuales se sustenta el servicio prestado por la compañía Seguridad Protección y Vigilancia CS5 Cía. Ltda.

**Alcance.** El presente Código de Ética aplica para todos los guardias de seguridad que conforman la compañía Seguridad Protección y Vigilancia CS5 Cía. Ltda., y contempla lo siguiente:

- Legalidad

En las actividades de seguridad privada se emplearan medios y acciones las cuales estén acorde a las normativas vigentes.

- Integridad

El guardia de seguridad deberá cumplir con las funciones que le han sido encomendadas, oponiéndose a cualquier acto de corrupción que pueda afectar la imagen de la compañía.

- Dignidad

Todas las actividades que se realicen por parte del guardia de seguridad, se deben ejecutar sin que afecten las atribuciones personales del mismo.

- Protección

El guardia de seguridad tiene como función primordial preservar y evitar que no suceda ningún acto ilícito dentro del puesto de trabajo al cual ha sido asignado.

- Corrección

Como guardia de seguridad se debe proyectar una conducta impecable con todas las personas con las cuales tiene contacto y de presentarse algún tipo de abuso o violencia deberá actuar inmediatamente para solucionarlo.

- Congruencia

En caso de presentarse una arbitrariedad dentro de su puesto de trabajo, el guardia de seguridad deberá actuar con las medidas de seguridad adecuadas según el tipo de riesgo, basado en las instrucciones recibidas en las capacitaciones.

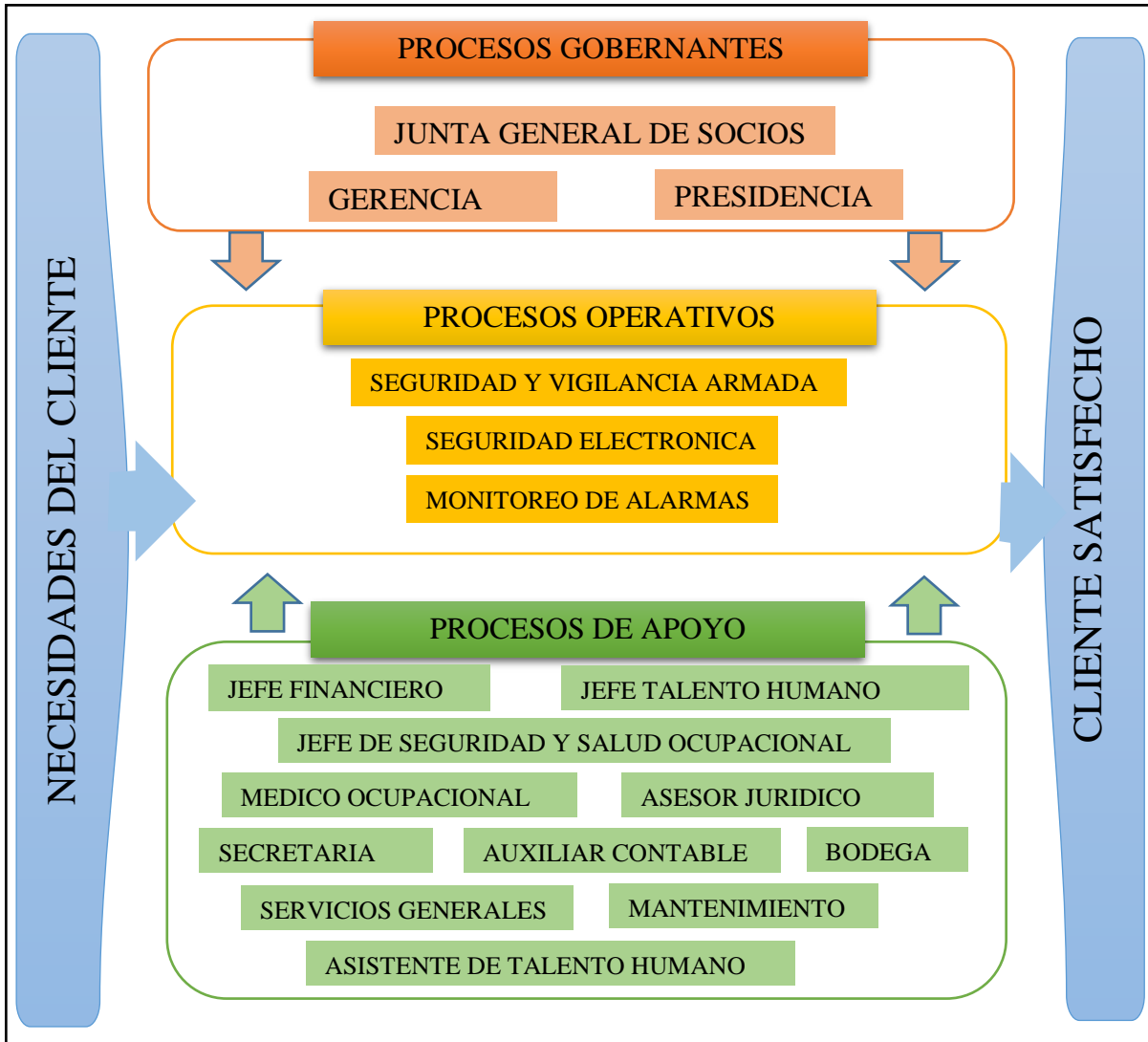
- Colaboración

El guardia de seguridad está en todo el derecho de colaborar con las fuerzas y cuerpos de control a fin de brindar protección y evitar delitos.

- Discreción

El guardia de seguridad mantendrá total reserva en lo referente a las actividades y hechos que sucedas en su puesto de trabajo, la cual solo será comunicada a la persona encargada de receptor la información.

3.4.1.8. Mapa de procesos

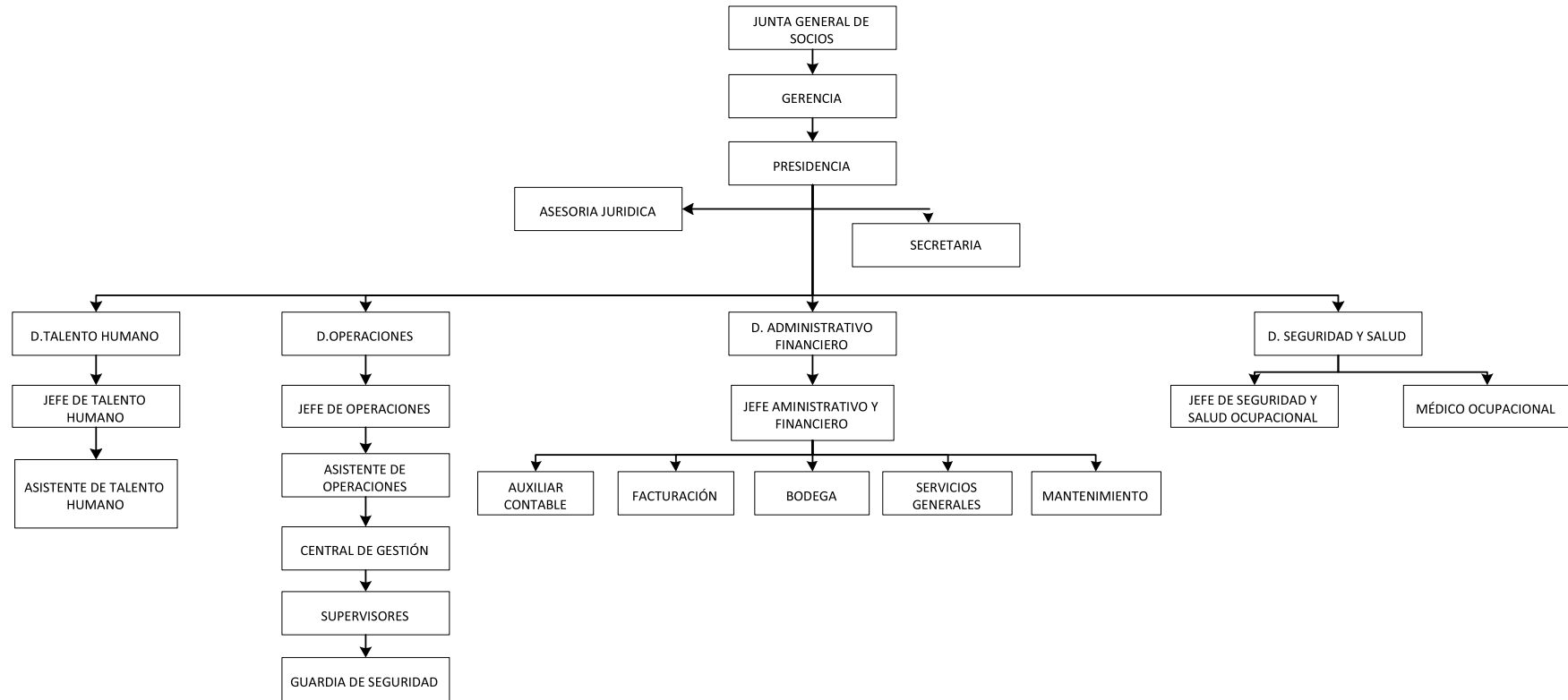


**Figura 18. Mapa de procesos**

Elaborado por: El Autor



### 3.4.1.9. Estructura Organizacional Propuesta



**Figura 19. Organigrama Estructural**  
Elaborado por: El Autor

## 3.4.1.10. Descripción de Funciones

**Tabla 16***Funciones del Gerente***SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**

<b>NIVEL:</b>	ADMINISTRATIVO	<b>ÁREA:</b>	GERENCIA
<b>PUESTO:</b>	GERENCIA	<b>SUPERVISADO POR:</b>	JUNTA GENERAL DE SOCIOS
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b>			
El gerente es la persona encargada de planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las actividades y funciones que se ejecutan en una organización, con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos planteados con la ayuda del personal que la integra.			
<b>COMPETENCIAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Pensamiento crítico</li> <li>➤ Buena comunicación</li> </ul>			
<b>RIESGOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estrés laboral</li> <li>➤ Carga laboral y psicológica</li> </ul>			
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título de tercer nivel</li> <li>➤ Experiencia en áreas administrativas o afines</li> <li>➤ Manejo de plataformas informáticas avanzadas</li> </ul>			
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar las actividades a ser realizadas por el personal de la compañía.</li> <li>➤ Controlar y dar seguimiento a las actividades que se realizan dentro de los diferentes departamentos.</li> <li>➤ Definir políticas y lineamientos para el correcto accionar de sus empleados.</li> <li>➤ Generar estrategias que encaminen a la compañía hacia el éxito.</li> <li>➤ Encaminar y guiar al personal a la consecución de las metas y objetivos planteados.</li> <li>➤ Establecer planes de mejora continua de los procesos que se ejecutan en la compañía.</li> <li>➤ Fijar remuneraciones para el personal que labora en la institución.</li> </ul>			

Elaborado por: El Autor

Tabla 17

*Funciones del Presidente***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**


---

**NIVEL:** ADMINISTRATIVO      **ÁREA:** ADMINISTRATIVA

---

**PUESTO:** PRESIDENTE      **SUPERVISADO POR:** JUNTA GENERAL DE SOCIOS

---

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El Presidente realiza de manera responsable la planificación, gestión, dirección y ejecución de políticas y actividades de la empresa para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la compañía.

---

**COMPETENCIAS**

- Liderazgo
  - Fluidez verbal
  - Capacidad para desenvolverse
  - Trabajo en equipo
  - Manejo de conflictos
- 

**RIESGOS**

- Estrés laboral
  - Carga laboral y psicológica
- 

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel.
  - Experiencia mínimo 1 año en puestos afines.
  - Utilización de plataformas tecnológicas avanzadas.
  - Cursos de capacitación y entrenamiento.
- 

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Aprueba y ejecuta los programas presentados por los diferentes departamentos.
  - Coordina y controla el funcionamiento de los distintos procesos empresariales y dependencias de la misma, de acuerdo a leyes y reglamentos.
  - Autoriza contratos y asensos de trabajadores
  - Propone a la junta el plan operativo y estratégico anual de la empresa.
  - Supervisa y evalúa planes y programas de conformidad con lo planeado por la empresa
- 

Elaborado por: El Autor

**Tabla 18***Funciones del Asesor Jurídico***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.****NIVEL:**

ADMINISTRATIVO

**ÁREA:** ADMINISTRATIVA**PUESTO:**  
JURÍDICOASESOR **SUPERVISADO**  
PRESIDENCIA**POR:** GERENCIA /**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El Asesor jurídico se encarga de resolver demandas, quejas y/o denuncias antes las distintas autoridades judiciales, de igual manera apoya procedimientos legales internos de la empresa.

**COMPETENCIAS**

- Manejo de conflictos
- Capacidad para desenvolverse
- Habilidad en redacción de documentos
- Trabajo en equipo
- Integridad y confidencialidad
- Pensamiento analítico

**RIESGOS**

- Estrés laboral
- Multas y sanciones por desconocimiento de las leyes.
- Cierre de la empresa.

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel.
- Experiencia mínimo 3 año en puestos afines.
- Utilización de plataformas tecnológicas.
- Conocer el marco legal vigente en el país

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Registra y lleva el control de leyes, decretos, resoluciones, ordenes departamentales y otros documentos legales relacionados con la empresa
- Realiza las contestaciones a los llamados y oficios que reciben del ministerio
- Prepara y tramita documentos legales que le sean encomendados.
- Tener actualizado el archivo de leyes, decretos y documentos jurídicos de la empresa.
- Ofrece informaciones legales a las diferentes áreas de la empresa
- Supervisa y da seguimiento de todos los asuntos en materia de contratos y convenios que se tramitan en la empresa.

Elaborado por: El Autor

**Tabla 19***Funciones de la Secretaria***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**


---

<b>NIVEL:</b>	<b>ÁREA:</b> ADMINISTRATIVA		
ADMINISTRATIVO			
<b>PUESTO:</b> SECRETARIA	<b>SUPERVISADO</b>	<b>POR:</b>	GERENCIA /
	PRESIDENCIA		

---

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

La Secretaria se encarga de prestar apoyo administrativo de alto nivel a los ejecutivos, a su vez proporciona la documentación e información que estos soliciten para llevar a cabo sus funciones, es así que esta se encuentra en contacto directo con la atención al público.

**COMPETENCIAS**

- Comunicativa
- Manejo de información
- Responsable
- eficiente captación de la información
- Paciente y tolerante

**RIESGOS**

- Estrés laboral
- Agresiones verbales
- Sobrecarga de trabajo

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel.
- Experiencia mínimo 2 año en puestos afines.
- Utilización de plataformas tecnológicas avanzadas.
- Cursos de capacitación y actualización.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Llevar el registro de agenda, coordinación de entrevistas y recepción.
- Organiza el archivo de la documentación de la empresa.
- Realizar, oficios, memorandos, actas de reuniones etc.
- Realizar la recepción de documentos externos y entregar a los departamentos.
- Atención a clientes y usuarios.
- Realizar convocatorias encomendadas por su jefe inmediato.
- Presentar informes periódicos de actividades a solicitud de la Gerencia.
- Toma apuntes de las reuniones y demás actividades empresariales.

Elaborado por: El Autor

**Tabla 20***Funciones del Jefe de Talento Humano***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.****NIVEL:** ADMINISTRATIVO **ÁREA:** ADMINISTRATIVA**PUESTO:** JEFE DE TALENTO HUMANO **SUPERVISADO POR:** GERENCIA**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El jefe de talento humano se encarga de garantizar una buena comunicación entre todas las áreas departamentales de la compañía, esto con la finalidad de que exista un ambiente de trabajo idóneo el cual permita desarrollar las funciones de forma eficiente y en conjunto.

**COMPETENCIAS**

- Buena comunicación
- Capacidad para desenvolverse
- Trabajo en equipo
- Liderazgo

**RIESGOS**

- Estrés laboral
- Multas y sanciones por incumplimiento de obligaciones.

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel.
- Experiencia mínimo 1 año en puestos afines.
- Utilización de plataformas tecnológicas.
- Cursos de capacitación y actualización.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Revisión de hojas de vida del personal.
- Encargada del proceso de contratación del personal.
- Registro del personal en los diferentes plataformas (IESS, SUT, SICOSEP, TINI).
- Revisión de cambios en el personal.
- Coordinar capacitaciones para el personal.
- Manejo y registro de beneficios y obligaciones sociales.

Elaborado por: El Autor

**Tabla 21***Funciones del Asistente de Talento Humano***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**


---

**NIVEL:** ADMINISTRATIVO      **ÁREA:** ADMINISTRATIVA

---

**PUESTO:** ASISTENTE DE TALENTO HUMANO      **SUPERVISADO POR:** JEFE DE TALENTO HUMANO
**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El Asistente de Talento Humano se sirve de apoyo al departamento de talento humano para dirigir, controlar, verificar, actualizar las actividades de registro del personal, además notifica sobre multas y descuentos por faltas en el desempeño laboral.

**COMPETENCIAS**

- Trabajo bajo presión
- Manejo de conflictos
- Tolerancia y paciencia
- Comunicativos

**RIESGOS**

- Estrés laboral
- Agresión verbal
- Sobrecargo de trabajo

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel.
- Experiencia mínimo 2 año en puestos afines.
- Utilización de plataformas tecnológicas.
- Cursos actualización sobre las normativas vigentes.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Verificación de la documentación exigida en la hoja de vida de los trabajadores
- Actualización de la información correspondiente al personal.
- Registra y controla las inasistencias del personal operativo en la Hoja de tiempo.
- Recepción de sanciones al personal operativo y administrativo por faltas.
- Registra cada uno de las sanciones del personal en el sistema, teniendo actualizada la documentación que lo avala.
- Elaboración y entrega de certificados laborales para el personal que lo solicite.

---

 Elaborado por: El Autor

Tabla 22

*Funciones del jefe de Operaciones***SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**


---

**NIVEL:** ADMINISTRATIVO      **ÁREA:** ADMINISTRATIVA

---

**PUESTO:** JEFE DE OPERACIONES      **SUPERVISADO**      **POR:**  
GERENCIA/PRESIDENCIA

---

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El jefe de operaciones dirige y planifica el accionar operativo de la compañía, garantizando el correcto cumplimiento de las actividades realizadas por el personal a su cargo (guardias).

**COMPETENCIAS**

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Habilidades comunicativas.
- Capacidad de análisis.
- Responsable.
- Habilidad para solucionar problemas.
- Buena presencia.

**RIESGOS**

- Estrés laboral.
- Carga de trabajo.
- Multas y sanciones por los organismos de control.

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Haber concluido el bachillerato.
- Haber tenido más de 3 años de experiencia.
- Dominar herramientas informáticas.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Coordinar adecuadamente la instalación de los puestos de seguridad.
- Verificar el cumplimiento de las funciones encomendadas al guardia de seguridad.
- Controla la asistencia de los guardias de seguridad.
- Genera informes mensuales de cada uno de los puestos de servicio.
- Da soluciones oportunas a los problemas suscitados en los diferentes puestos de servicio.
- Capacita al personal operativo para que cumplan de forma correcta sus actividades.
- Se encarga de seleccionar al personal operativo idóneo para trabajar en la compañía.

---

Elaborado por: El Autor



**Tabla 23***Funciones del Asistente de Operaciones***SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**


---

**NIVEL:** ADMINISTRATIVO      **ÁREA:** ADMINISTRATIVA

---

**PUESTO:** ASISTENTE DE OPERACIONES      **SUPERVISADO POR:** JEFE DE OPERACIONES
**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El jefe de operaciones dirige y planifica el accionar operativo de la compañía, garantizando el correcto cumplimiento de las actividades realizadas por el personal a su cargo (guardias).

**COMPETENCIAS**

- Trabajo en equipo.
- Fluidez verbal
- Capacidad de análisis.
- Manejo de conflictos
- Buena presencia.

**RIESGOS**

- Estrés laboral.
- Carga de trabajo.
- Sanciones y multas

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Haber concluido el bachillerato.
- Haber tenido más de 2 años de experiencia.
- Dominar herramientas informáticas.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Coordinar adecuadamente la instalación de los puestos de seguridad.
- Verificar el cumplimiento de las funciones encomendadas al guardia de seguridad.
- Controla la asistencia de los guardias de seguridad.
- Genera informes mensuales de cada uno de los puestos de servicio.
- Da soluciones oportunas a los problemas suscitados en los diferentes puestos de servicio.
- Capacita al personal operativo para que cumplan de forma correcta sus actividades.
- Se encarga de seleccionar al personal operativo idóneo para trabajar en la compañía.

---

 Elaborado por: El Autor

Tabla 24

*Funciones del Centralista***SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**


---

**NIVEL:** ADMINISTRATIVO **ÁREA:** OPERATIVA

---

**PUESTO:** CENTRALISTA **SUPERVISADO POR:** JEFE DE OPERACIONES

---

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

Receptar y registrar diariamente toda la información generada tanto de supervisores como de los vigilantes.

---

**COMPETENCIAS**

- Comunicativo
- Manejo de conflictos
- Toma de decisiones
- Responsable
- Manejo de personal

---

**RIESGOS**

- Estrés laboral
- Carga psicológica por la jornada laboral.
- Registro deficiente de información
- Agresión verbal

---

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Haber concluido el bachillerato.
- Tener la credencial de guardia de seguridad avalada por el ministerio del interior.
- Experiencia mínima de 1 año

---

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Pedir reportes a guardias de seguridad/supervisores mediante radio Motorola.
- Recibir y anotar en bitácora los reportes de novedades de guardias/supervisores
- Informar al guardia/agente de seguridad las novedades del puesto de trabajo.
- Registrar la hora de ingreso y salida de personal.
- Controlar la central de monitoreo.
- Realizar informes de los reportes recibidos, según se lo requiera.
- Informar al guardia sobre capacitaciones o eventos a los cuales tengan que acudir.
- Realizar trabajos de mensajería.

---

 Elaborado por: El Autor

Tabla 25

*Funciones del Supervisor***SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**


---

**NIVEL:** ADMINISTRATIVO **ÁREA:** OPERATIVA

---

**PUESTO:** SUPERVISOR **SUPERVISADO POR:** JEFE DE OPERACIONES

---

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El Supervisor es el responsable de supervisar, controlar y vigilar en el día y noche las actividades que realizan el personal de seguridad y cumplan con las funciones encomendadas.

---

**COMPETENCIAS**

- Manejo de tiempos y personal
  - Fluidez verbal
  - Orientación al orden.
  - Rápida reacción
- 

**RIESGOS**

- Manipulación de armamento.
  - Carga psicológica por la jornada laboral.
  - Accidentes de trabajo
  - Delincuencia
  - Agresión verbal y física
- 

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Haber concluido el bachillerato.
  - Haber aprobado el curso de supervisor.
  - Experiencia mínimo 2 años
- 

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Ejercer un control adecuado sobre aquello que se encuentran bajo su supervisión directa.
  - Realizar visitas a los diferentes puestos de trabajo.
  - Instalar el nuevo personal en el puesto de trabajo.
  - Dar las debidas instrucciones al personal operativo referente al puesto de trabajo.
  - Verificar que los relevos en la noche estén completos.
  - Procurar la conservación del buen estado de los materiales y equipo.
  - Verificar la asistencia y puntualidad de los subordinados en cada puesto de trabajo.
  - Suplanta en el caso de requerirlo en el puesto.
- 

Elaborado por: El Autor

Tabla 26

*Funciones Del Guardia***SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**


---

**NIVEL:** ADMINISTRATIVO **ÁREA:** OPERATIVA

---

**PUESTO:** GUARDIA **SUPERVISADO POR:** JEFE DE OPERACIONES

---

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El guardia de seguridad vigila, custodia y protege bienes, establecimientos, eventos, de igual manera brinda protección a las personas que pueden encontrarse en dichos lugares, cumpliendo así con su función.

---

**COMPETENCIAS**

- Respeto a las personas.
- Tolerancia a la frustración.
- Autocontrol.
- Orientación al orden.
- Reacción oportuna ante acciones de riesgo.

---

**RIESGOS**

- Manipulación de armamento.
- Carga psicológica por la jornada laboral.
- Delincuencia.
- Agresiones verbales y físicas

---

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Haber concluido el bachillerato.
- Haber aprobado el curso de guardia de seguridad.
- Tener la credencial de guardia de seguridad avalada por el ministerio del interior.

---

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Vigilar y proteger las instalaciones del puesto de servicio.
- Controlar el ingreso y salida del personal.
- Informar las novedades suscitadas en su puesto de trabajo.
- Actuar con prudencia en circunstancias de peligro.
- Evitar que se cometan delitos o infracciones que alteren la integridad de un bien o persona.
- Reportar sus rondas de trabajo a la central operativa de la compañía.

---

 Elaborado por: El Autor

Tabla 27

*Funciones del Jefe Financiero***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**

<b>NIVEL:</b>	ADMINISTRATIVO	<b>ÁREA:</b>	ADMINISTRATIVA
<b>PUESTO:</b>	JEFE FINANCIERO	<b>SUPERVISADO</b>	<b>POR:</b>
		GERENCIA/PRESIDENCIA	

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El contador general es aquel que se encarga del manejo y control de los recursos económicos de la empresa, para consiguientemente suministrar información sobre la situación financiera de la misma, la cual servirá para la oportuna toma de decisiones.

**COMPETENCIAS**

- Capacidad numérica y analítica.
- Trabajo en equipo.
- Asumir responsabilidades.
- Comunicativo
- Capacidad de desenvolvimiento.

**RIESGOS**

- Estrés laboral.
- Multas y sanciones por incumplimiento de disposiciones legales.
- Caída de la empresa.

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel o superior.
- Experiencia más de 3 años.
- Cursos de actualización.
- Dominar sistemas informáticos avanzados.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Receptar y emitir comprobantes de compras y ventas.
- Llevar el Registros de las operaciones que se realizan diariamente en el sistema contable.
- Verificación y revisión de la información contable para evitar errores.
- Analizar los resultados al final de cada periodo.
- Preparar la información para las declaraciones de impuestos mensuales.
- Presentar información contable y financiera periódicamente.
- Servir de apoyo a Gerencia para la toma de decisiones.
- Manejar medios de pago; electrónicos y físicos.

Elaborado por: El Autor

Tabla 28

*Funciones del Auxiliar Contable***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**

<b>NIVEL:</b>	ADMINISTRATIVO	<b>ÁREA:</b>	ADMINISTRATIVA
<b>PUESTO:</b>	AUXILIAR CONTABLE	<b>SUPERVISADO POR:</b>	JEFE FINANCIERO

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El Auxiliar contable apoyar y colabora al Jefe Financiero en el manejo de la información contable y los procesos derivados de la actividad financiera tanto de egresos como de ingresos derivados del funcionamiento de la empresa.

**COMPETENCIAS**

- Capacidad numérica y analítica.
- Comunicativo.
- Responsable.
- Capacidad de desenvolvimiento.

**RIESGOS**

- Estrés laboral.
- Sobrecarga de trabajo
- Multas y sanciones por no respetar la normativa vigente

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel.
- Experiencia más de 2 años.
- Cursos de actualización.
- Dominar sistemas informáticos.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Receptar y emitir comprobantes de compras y ventas.
- Llevar el Registros de las operaciones que se realizan diariamente en el sistema contable.
- Verificación y revisión de la información contable para evitar errores.
- Analizar los resultados al final de cada periodo.
- Preparar la información para las declaraciones de impuestos mensuales.
- Presentar información contable y financiera periódicamente.
- Servir de apoyo a Gerencia para la toma de decisiones.
- Manejar medios de pago; electrónicos y físicos.

Elaborado por: El Autor

Tabla 29

*Funciones de encargado de Facturación***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**

<b>NIVEL:</b>	ADMINISTRATIVO	<b>ÁREA:</b>	ADMINISTRATIVA
<b>PUESTO:</b>	FACTURACIÓN	<b>SUPERVISADO POR:</b>	JEFE FINANCIERO

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El encargado de facturación genera la factura correspondiente, asegurándose de la cantidad a cobrar sea la correcta y toda la información sea llenada apropiadamente y de igual manera se encarga de la cobranza a los clientes.

**COMPETENCIAS**

- Capacidad numérica y analítica.
- Asumir responsabilidades.
- Comunicativo
- Atención al cliente

**RIESGOS**

- Estrés laboral.
- Multas por incumplimiento
- Errores en valores de cobro.

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel.
- Experiencia más de 1 años.
- Dominar sistemas informáticos.
- Cursos y capacitaciones acorde al puesto.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Emisión de facturas a los clientes de acuerdo a lo establecido en los contratos
- Presentar toda la documentación mensual requerida por el cliente.
- Realiza el control y seguimiento posterior a la emisión de la documentación al cliente.
- Gestionar la cobranza de las facturas emitidas a los clientes.
- Registra en el sistema contable los pagos realizados por los clientes.
- Solicita a los clientes las retenciones para juntar con el resto de la documentación
- Registrar en el sistema contable las retenciones realizadas por el cliente.
- Llevar al día la información referente a clientes.
- Presentar mensualmente el reporte de ventas a clientes.

Elaborado por: El Autor

Tabla 30

*Funciones del Bodeguero***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.****NIVEL:** ADMINISTRATIVO **ÁREA:** FINANCIERA**PUESTO:** BODEGUERO **SUPERVISADO POR:** JEFE FINANCIERO**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El bodeguero es el encargado del resguardo y manejo de los equipos, materiales e insumos adquiridos por la compañía, mismos que servirán para desarrollar con normalidad las actividades propias de la empresa.

**COMPETENCIAS**

- Responsabilidad
- Acatar disposiciones.
- Tener buena Comunicación.

**RIESGOS**

- Estrés laboral
- Perdida de equipos o materiales.
- Deterioro o daño de equipos o materiales.

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Haber concluido el Bachillerato.
- Conocimientos en computación.
- Conocimientos básicos de inventario de productos.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Registrar el ingreso y salida de equipos, materiales e insumos en el sistema contable.
- Actualizar periódicamente las existencias de bodega en el sistema contable.
- Revisar que los equipos, materiales e insumos que ingresen a bodega estén en buen estado.
- Estar pendiente que los materiales e insumos nunca falten.
- Generar solicitudes de requerimiento de insumos y materiales.
- Proporcionar de manera oportuna los materiales e insumos al personal que los requiera.
- Mantener ordenado cada uno de los equipos, suministros y sobre todo su puesto de trabajo.

Elaborado por: El Autor



**Tabla 31***Funciones de encargado de Servicios Generales***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.****NIVEL:** ADMINISTRATIVO **ÁREA:** FINANCIERA**PUESTO:** SERVICIOS **SUPERVISADO POR:** JEFE FINANCIERO  
**GENERALES****PROPÓSITO PRINCIPAL**

El encargado de Servicios Generales realiza los controles y actividades relacionadas con el mantenimiento, reparación de bienes e instalaciones de la empresa.

**COMPETENCIAS**

- Colaborador
- Ordenado
- Acatar disposiciones.
- Comprometido con la organización

**RIESGOS**

- Deterioro o daño de equipos o materiales.
- Instalaciones en mal estado
- Presencia de vectores
- Accidentes de trabajo

**FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Haber concluido el Bachillerato.
- Conocimientos afines al puesto.
- Conocimientos en computación básica.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Controlar el correcto funcionamiento de los tableros de comando eléctrico, centrales telefónicas e instalaciones de la empresa.
- Programar y ejecutar los trabajos de mantenimiento, reparación de las instalaciones.
- Controlar y administrar los pedidos de mantenimiento de los distintos departamentos.
- Solicita presupuesto para la construcción de trabajos menores de albañilería, electricidad, plomería y herrería que se necesiten.
- Velar por el mantenimiento de las oficinas de las distintas dependencias, en cuanto a funcionamiento de todos los servicios de manera adecuada.

Elaborado por: El Autor

Tabla 32

*Funciones de encargado de Mantenimiento/Limpieza*

**SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**



**NIVEL:** ADMINISTRATIVO **ÁREA:** FINANCIERA

**PUESTO:** MANTENIMIENTO / **SUPERVISADO POR:** SERVICIOS LIMPIEZA **GENERALES**

### **PROPÓSITO PRINCIPAL**

El encargado de mantenimiento o limpieza se encarga de limpiar las superficies, mobiliario y el edificio con la finalidad de garantizar la higiene y conservación de los mismos.

### **COMPETENCIAS**

- Responsable
- Ordenado
- Acatar disposiciones.
- Eficiente

### **RIESGOS**

- Manipulación de químicos
- Posición de trabajo forzada
- Trabajo monótono
- Caída de objetos en manipulación
- Accidentes de trabajo

### **FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

- Conocimientos afines al cargo.
- Manejo y utilización de insumos de aseo y limpieza

### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Limpiar salones, pasillos, sanitarios, oficinas y ventanas.
- Mantener libre de polvo todos los equipos e implementos de las oficinas.
- Encerar los pisos procurando que brillen de acuerdo a las medidas de seguridad.
- Regar y cuidar las plantas que están en las oficinas y pasillos.
- Reunir y depositar la basura en los tanques de desechos respectivos.
- Mantener en correcto estado la presentación de las diferentes áreas y departamentos.
- Dotar con insumos de limpieza y aseo a los diferentes servicios higiénicos.

Elaborado por: El Autor

**Tabla 33***Funciones del Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**


---

**NIVEL:** ADMINISTRATIVO **ÁREA:** ADMINISTRATIVA

---

**PUESTO:** JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL **SUPERVISADO POR:** GERENCIA / PRESIDENCIA
**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional se encarga de determinar y evaluar los riesgos de trabajo inherentes a la actividad que desempeña la compañía, mediante lo cual propone un accionar para evitar o mitigar dichos riesgos.

**COMPETENCIAS**

- Asumir responsabilidades.
- Ser Perceptivo.
- Ser objetivo.
- Saber establecer prioridades.
- Comunicativo.

**RIESGOS**

- Estrés psicológico.
- Carga laboral.
- Multas y Sanciones por parte de los órganos de control

**FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel o superior.
- Experiencia mínima de 2 años.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Coordinar exámenes médicos ocupaciones anuales para todo el personal.
- Controlar la realización de las fichas médicas ocupacionales.
- Monitoreo de riesgos en los diferentes puestos de trabajo
- Revisar los protocolos de seguridad dentro de los puestos de trabajo.
- Capacitación al personal en temas de seguridad laboral y riesgos de trabajo.
- Realizar un seguimiento de los accidentes de trabajo y tomar acciones preventivas y correctivas.
- Dar seguimiento al mantenimiento de los diferentes equipos de seguridad como extintores, alarmas, botiquines y demás relacionados.
- Elaboración de un plan anual de seguridad y salud ocupacional

---

 Elaborado por: El Autor

Tabla 34

*Funciones del Médico Ocupacional***SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.**

<b>NIVEL:</b> ADMINISTRATIVO	<b>ÁREA:</b> ADMINISTRATIVA
<b>PUESTO:</b> MÉDICO OCUPACIONAL	<b>SUPERVISADO POR:</b> JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

**PROPÓSITO PRINCIPAL**

El Médico Ocupacional se encarga de planificar, organizar y coordinar programas de medicina preventiva dirigida a todo el personal, encaminados a la conservación y prevención de enfermedades profesional.

**COMPETENCIAS**

- Compromiso ético y profesional
- Respeto por la vida y salud de la personas
- Responsable
- Comunicativo

**RIESGOS**

- Estrés psicológico y físico
- Carga laboral.
- Mala práctica médica
- Mala utilización de los insumos médicos.

**FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA**

- Título de tercer nivel o superior.
- Experiencia mínima de 3 años.
- Manejo de plataformas informáticas.
- Cursos y capacitaciones en temas afines.


**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Realizar atenciones médicas primarias y de urgencia requeridas.
- Apertura de la ficha médica ocupacional al momento de ingreso de los trabajadores a la empresa, mediante el formulario que al efecto proporcionará el IESS.
- Colaborar con la Unidad de Seguridad y Salud en la investigación de accidentes de trabajo.
- Transferencia de pacientes a Unidades Médicas del IESS, cuando se requiera atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico.
- Investigar las enfermedades ocupacionales que se puedan presentar en la empresa.

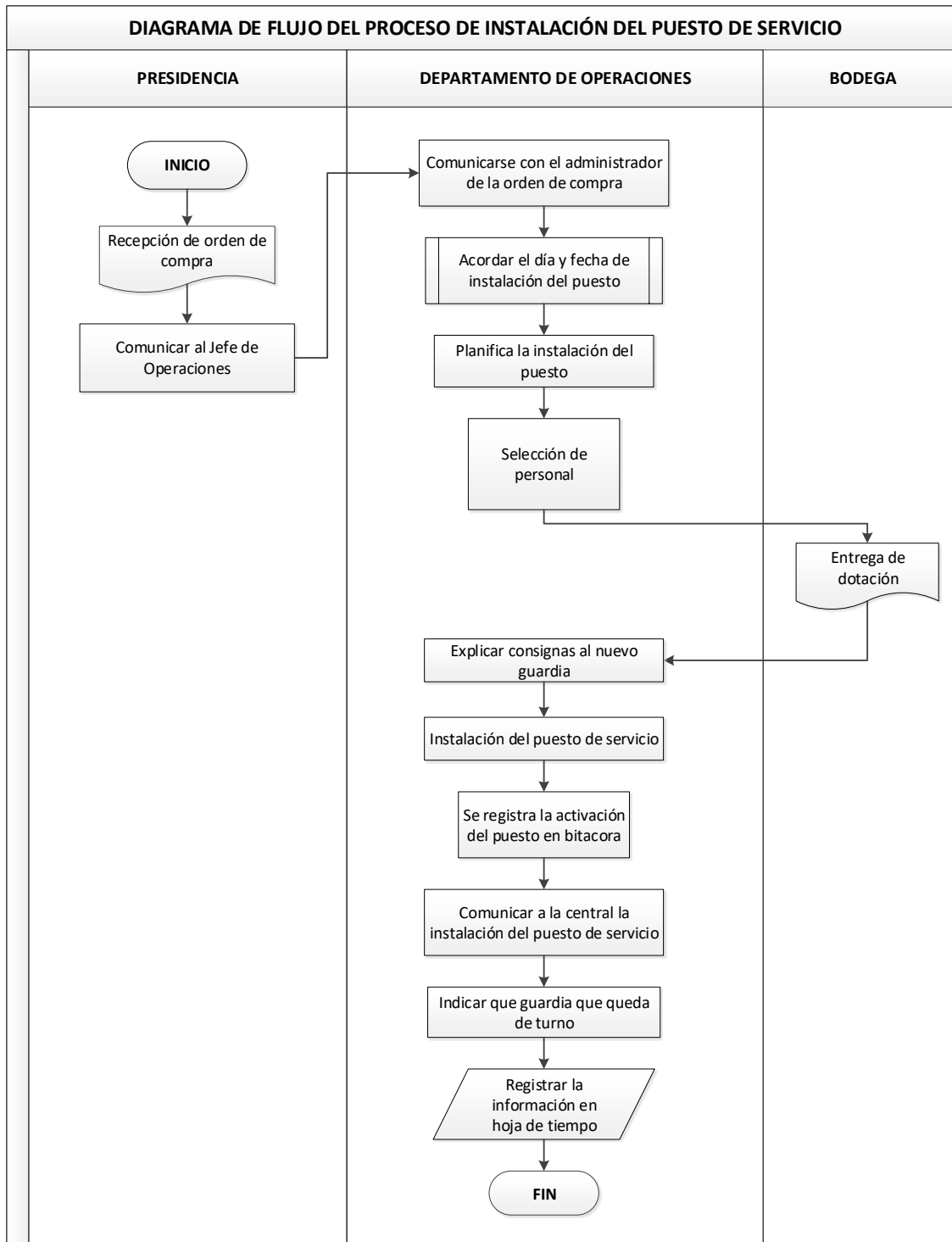
Elaborado por: El Autor

## 3.4.1.11. Descripción de Procedimientos

**Tabla 35***Instalación del Puesto de Servicio*

		<b>SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA.</b>
<b>INSTALACION DEL PUESTO DE SERVICIO</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
1. Recapta la orden de compra	Presidencia	
2. Comunica al Jefe de Operaciones de la orden de compra.	Presidencia	
3. Comunicarse con el administrador de la orden de compra	Jefe de operaciones	
4. Acordar el día y fecha de la instalación del puesto	Jefe de operaciones	
5. Planificar la instalación del puesto	Jefe de operaciones	
6. Selección de personal	Jefe de operaciones	
7. Entrega de dotación	Bodega	
8. Explicar consignas al nuevo guardia	Supervisor	
9. Instalar el puesto de servicio	Supervisor	
10. Registrar la activación de puesto en bitácora	Supervisor	
11. Comunicar a la central la instalación del puesto de servicio	Supervisor	
12. Indicar que guardia queda de turno	Supervisor	
13. Registrar la información en hoja de tiempo	Centralista	

Elaborado por: El Autor



**Figura 20 .Diagrama de flujo instalación del puesto de servicio**  
Elaborado por: El Autor

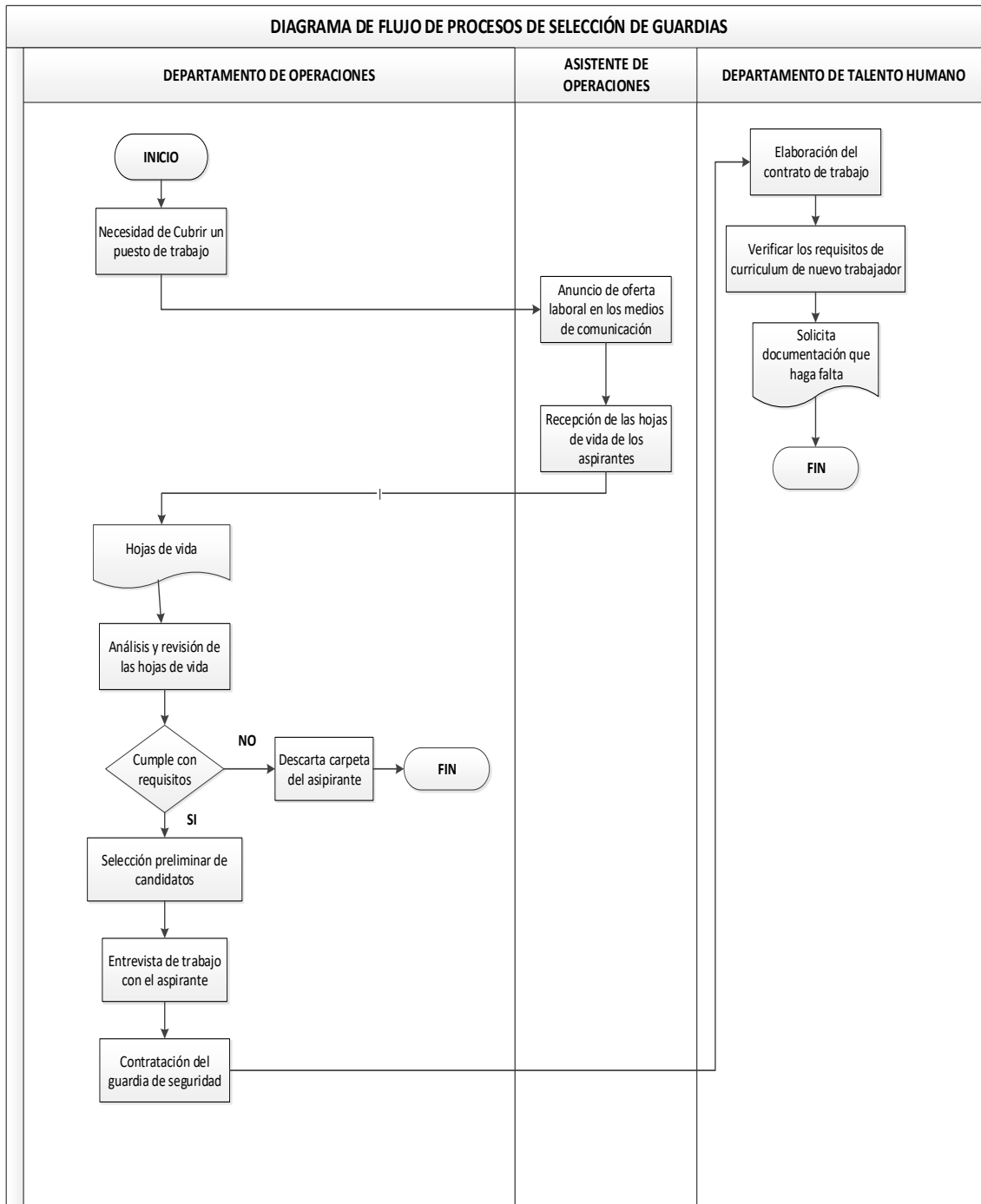
**Tabla 36***Selección del Personal*

**SEGURIDAD,  
PROTECCIÓN Y  
VIGILANCIA CS5 CIA.  
LTDA.**

**SELECCIÓN DEL PERSONAL**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Necesidad de cubrir un puesto de trabajo	Jefe de operaciones
2. Anuncio de oferta laboral en los medios de comunicación	Asistente de operaciones
3. Recepción de las hojas de vida de los aspirantes	Asistente de operaciones
4. Análisis y revisión de las hojas de vida	Jefe de operaciones
5. Analizar si cumple con los requisitos	Jefe de operaciones
6. NO cumple con los requisitos: Descartar carpeta del aspirante	Jefe de operaciones
7. SI cumple con los requisitos: Selección preliminar	Jefe de operaciones
8. Entrevista de trabajo con el aspirante	Jefe de operaciones
9. Contratación del guardia de seguridad	Jefe de talento humano
10. Elaboración del contrato de trabajo	Jefe de talento humano
11. Verificación de la documentación del guardia de seguridad	Jefe de talento humano
12. Solicitar documentación que haga falta	Jefe de talento humano

Elaborado por: El Autor



**Figura 21 . Diagrama de Flujo Selección de Personal**  
Elaborado por: El Autor



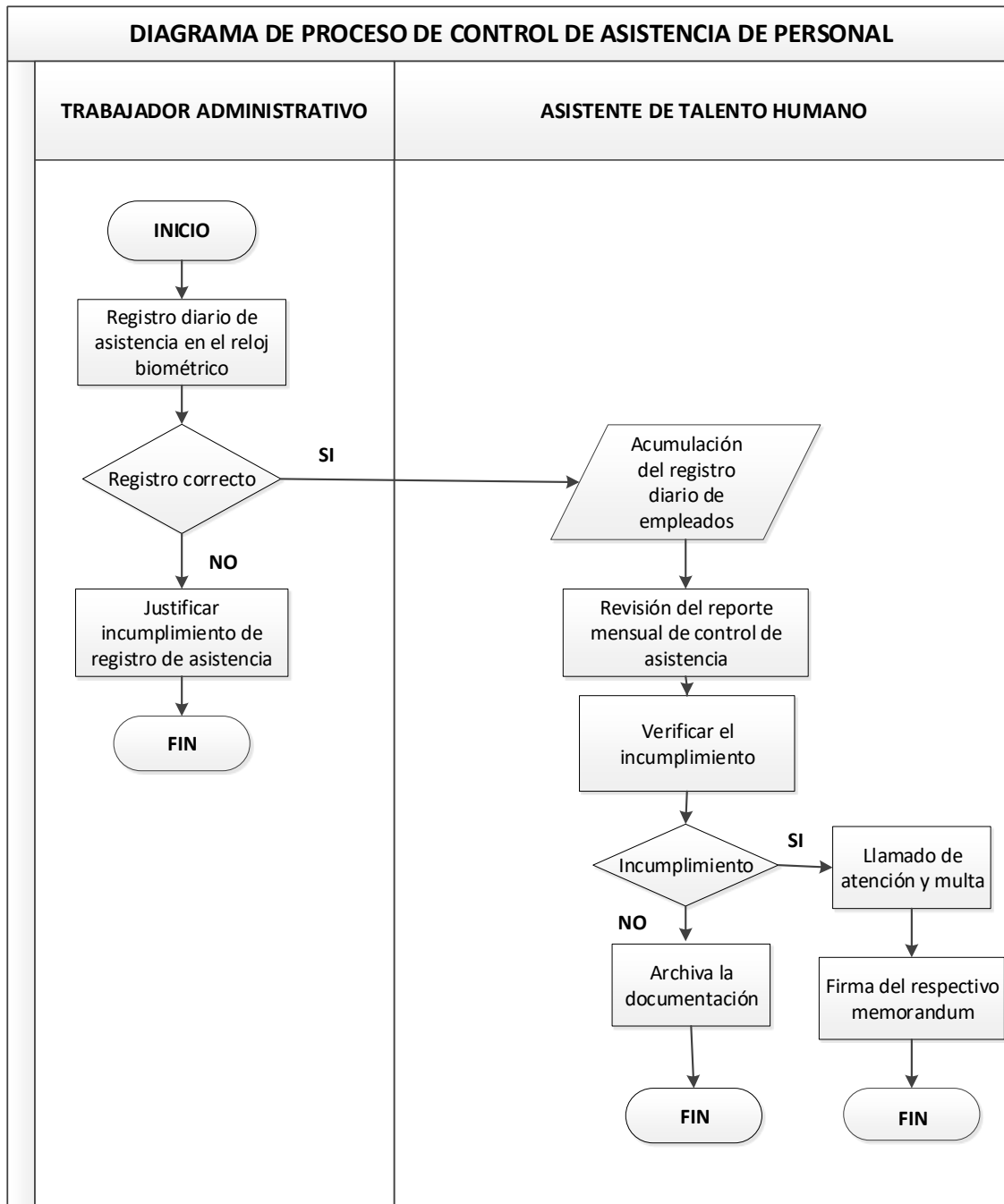
**Tabla 37***Control de Asistencia del Personal.*

<b>CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Registro diario de asistencia en el reloj biométrico	Personal administrativo
2. Registro correcto <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Acumulación del registro diario de asistencia.</li> </ul>	Personal administrativo
3. Registro incorrecto <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Justificar el incumplimiento</li> </ul>	Personal administrativo
4. Revisión del reporte mensual de control de asistencia.	Asistente de talento humano
5. Verificar el incumplimiento	Asistente de talento humano
6. Si incumple <ul style="list-style-type: none"> <li>a. llamado de atención y multa</li> <li>b. Firma de memorando</li> </ul>	Asistente de talento humano
7. No incumple <ul style="list-style-type: none"> <li>a. se archiva la documentación</li> </ul>	Asistente de talento humano

Elaborado por: El Autor



**SEGURIDAD,  
PROTECCIÓN Y  
VIGILANCIA CS5 CIA.  
LTDA.**



**Figura 22. Diagrama de Flujo Control de Asistencia**

Elaborado por: El Autor

### **3.5. Propuesta Manual Contable**

#### **3.5.1. Presentación**

Dentro de una empresa no puede faltar un adecuado control de gastos e ingresos, conocer que se debe y quien nos debe, realizar comparaciones de las actividades de un periodo con otro y sobre todo cual es la situación financiera actual que atraviesa la empresa.

Considerando al departamento contable uno de los pilares fundamentales, debido a que no solo aporta información monetaria - contable, sino que también aporta a la toma de decisiones y planeación de estrategias en bien de la empresa, basándose en la información que este proporciona y en el criterio profesional del funcionario a cargo, convirtiendo a este departamento en multidisciplinario.

A razón de esto se considera que, para la efectiva dirección de una empresa se debe contar con herramientas que sirvan de guía y apoyo para el normal desempeño de las funciones dentro del área de trabajo, evitando que se dupliquen esfuerzos mediante la focalización de actividades y procesos previamente establecidos, con base a lo expuesto se opta por elaborar el manual contable, mismo que contempla pautas básicas a considerarse dentro del área señalada.

En base a la información recopilada de la investigación a la compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., misma que tuvo la finalidad de conocer y evidenciar falencias en los procesos contables, se pone a consideración el siguiente manual enfocado a solucionar los desatinos encontrados durante la indagación.

##### **3.5.1.1. Políticas contables generales**

1. Registro diario de cada uno de los movimientos contables.
2. Realizar las Conciliaciones Bancarias al final de la jornada.
3. Gestión de cobranzas oportuna a las entidades que se presta el servicio.
4. Elaboración y presentación oportuna de formularios y anexo para declaraciones mensuales.
5. Presentación de Estados Financieros de forma semestral.
6. Elaboración y presentación de notas aclaratorias que faciliten la comprensión de la información suministrada.

### 3.5.1.2. Políticas para pago de obligaciones

1. Presupuestar mensualmente las posibles obligaciones por pagar.
2. Programar y guardar fondos para obligaciones tributarias y sociales.
3. Establecer fechas de pago a nómina y proveedores.
4. Confirmación de saldos con proveedores como medida de control.
5. Registro oportuno de pagos a terceros para evitar doble cancelación.
6. Para la fijación de remuneraciones de los trabajadores, se orientara por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos y estos no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.
7. El pago de las remuneraciones mensuales se los realizara directamente a sus trabajadores mediante deposito a su cuenta bancaria, cheque u otro mecanismo de pago permitido por la ley

### 3.5.1.3. Plan de cuentas

El plan de cuentas comprende un listado en el cual se registraran todas las transacciones de tipo contable y financiero que se pueden desarrollar en la empresa.

El plan de cuentas que se propone se adapta a la actividad económica de compañía que es la prestación de servicios de seguridad, y a su vez tiene concordancia con las cuentas utilizadas en la presentación de estados financieros para la SUPERCIAS, siendo así que; la información que se genere del sistema contable se migraría directamente. (VER ANEXO 6)

### 3.5.1.4. Dinámica de cuentas

#### **Cuentas de Activo**

El activo representa todos los recursos con los que se dispone, mismo que facilitan y permiten el normal funcionamiento de las actividades económicas propias de la compañía.

**Tabla 38***Dinámica de la cta. Caja*

Nombre de la cuenta: Caja Chica	<b>Código:</b> 1.01.01.01.01
<b>Descripción:</b> Dinero en efectivo con el que cuenta la compañía para pequeños desembolsos de manera inmediata	
<b>Dinámica de la cuenta</b>	
<b>Se debita por</b>	<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la apertura de caja chica</li> <li>• Por aumento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos en efectivo por compras a proveedores</li> <li>• Otros pagos por valores mínimos</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arqueos de caja sorpresivos</li> <li>• Desembolsos deben contar con su respectivo comprobante autorizado</li> </ul>	
<b>Normativa</b>	
Sección 7 NIIF para Pymes	

Elaborado por: El Autor

**Tabla 39***Dinámica de la cta. Bancos*

Nombre de la cuenta: Banco Internacional	<b>Código:</b> 1.01.01.02.01
Banco Pichincha	1.01.01.02.02
<b>Descripción:</b> Movimientos de capitales realizados en las instituciones financieras	
<b>Dinámica de la cuenta</b>	
<b>Se debita por</b>	<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósitos de efectivo, cheques o transferencias realizadas por los clientes.</li> <li>• Acreditación de préstamos otorgados por las instituciones financieras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos realizados en cheque o transferencia</li> <li>• Comisiones o servicios bancarios.</li> <li>• Intereses de préstamos y sobregiros</li> <li>• Convenios de débito bancario por servicios</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliaciones bancarias periódicas</li> <li>• desembolsos de dinero con su respectivo comprobante contable autorizado</li> </ul>	
<b>Normativa</b>	
Sección 7 NIIF para Pymes	

Elaborado por: El Autor

**Tabla 40***Dinámica de la cta. Activos Financieros*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Ctas. por cobrar clientes		<b>Código:</b> 1.01.02.01
Ctas. Por cobrar empleados		1.01.02.02
<b>Descripción:</b> Proviene de las obligaciones derivadas de la venta de servicios y bienes; y por anticipos de remuneraciones solicitadas por el personal.		
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta de servicio a los clientes</li> <li>• Venta de activos</li> <li>• Por anticipos a los empleados de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro o abonos de las deudas de los clientes</li> <li>• Retenciones de los clientes.</li> <li>• Cobro de los anticipos a empleados</li> </ul>	
<b>Control interno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización y revisión de saldos de los clientes</li> <li>• Establecer condiciones de crédito para clientes</li> <li>• Revisión de reportes de los anticipos a empleados</li> </ul>		
<b>Normativa</b>		
Sección 11 NIFF para Pymes		

Elaborado por: El Autor

**Tabla 41***Dinámica de la cta. Servicios y Otros Pagos Anticipados*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Seguros pagados por Anticipado		<b>Código:</b> 1.01.03.01
Arriendos pagados por anticipado		1.01.03.02
Anticipo a proveedores		1.01.03.03
<b>Descripción:</b> Proviene de la entrega de dinero en garantía por concepto de arriendo de bienes muebles e inmuebles, pólizas de seguros y anticipos a proveedores por concepto de obrar o servicios a realizarse.		
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de garantía por arriendo de bienes muebles o inmuebles.</li> <li>• Pago de pólizas de seguros</li> <li>• Anticipos de dinero a proveedores por contrato de obras o servicios tras la firma del contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolución de garantías</li> <li>• Emisión de comprobante de venta por parte del proveedor</li> </ul>	
<b>Control interno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pagos anticipados deberán estar destinados para fines netamente de la empresa.</li> <li>• Debida autorización por el funcionario responsable para dichos desembolsos.</li> </ul>		
<b>Normativa</b>		
Sección 11 NIFF para Pymes		

Elaborado por: El Autor

**Tabla 42***Dinámica de la cta. Activos por Impuestos Corrientes*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Anticipo impuesto a la renta	<b>Código:</b> 1.01.04.01
Crédito tributario (IVA)	1.01.04.02
Crédito tributario (I,R)	1.01.04.03
Retenciones en la fuente 2% ventas	1.01.04.04
Retenciones IVA 70% ventas	1.01.04.05
IVA en compras	1.01.04.06
<b>Descripción:</b> Registra el valor que se tiene a favor de la compañía por concepto de compra de los diferentes impuestos que se han pagado de forma anticipada al SRI	
<b>Dinámica de la cuenta</b>	
<b>Se debita por</b>	<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor pagado por la entidades por concepto de IVA</li> <li>• Valor del anticipo del impuesto a la renta pagado por las entidades conforme la LORTI</li> <li>• Retenciones en la fuente que le han sido retenidos en la venta del servicio</li> <li>• El valor de las retenciones de IVA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La compensación mensual del pago de IVA de las declaraciones</li> <li>• La compensación de pago del impuesto a la renta anual.</li> <li>• Eliminación de obligaciones tributarias que no se encuentren sustentadas con documentos fuente.</li> <li>• La devolución con títulos de crédito por reclamos de impuestos.</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de información tributaria mensualmente</li> </ul>	
<b>Normativa</b>	
Sección 11 NIFF para Pymes	

Elaborado por: El Autor

**Tabla 43***Dinámica de la cta. Propiedad Planta y Equipo*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Terreno	<b>Código:</b> 1.02.01.01
Edificio	1.02.01.02
Muebles y Enseres	1.02.01.03
Maquinaria y ¿Equipos	1.02.01.04
Equipos de Computación	1.02.01.05
Vehículos	1.02.01.06
Otros Propiedad Planta y Equipo	1.02.01.07
<b>Descripción:</b> Son todos los bienes con los que dispone la compañía para su operación, comúnmente conocidos como activos fijos y demás bienes con un valor considerable que puede tener la empresa.	
<b>Dinámica de la cuenta</b>	
<b>Se debita por</b>	<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor pagado por la entidades por concepto de IVA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago mensual de las declaraciones</li> <li>• Pago anual del impuesto a la renta.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor del anticipo del impuesto a la renta pagado por las entidades conforme la LORTI</li> <li>• Retenciones de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaraciones sustitutivas por un valor de pago mayor.</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar periódicamente los activos registrados con los existentes.</li> <li>• Asegurar lo bienes con valor considerable</li> <li>• Asignar una codificación acorde para cada activo</li> </ul>	
<b>Normativa</b>	
Sección 17 NIIF para Pymes	

Elaborado por: El Autor

**Tabla 44**

*Dinámica de la cta. Depreciación Acumulada*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Dep. A. Terreno	<b>Código:</b> 1.02.02.01
Dep. A. Edificio	1.02.02.02
Dep. A. Muebles y Enseres	1.02.02.03
Dep. A. Maquinaria y ¿Equipos	1.02.02.04
Dep. A. Equipos de Computación	1.02.02.05
Dep. A. Vehículos	1.02.02.06
Dep. A. Otros Propiedad Planta y E	1.02.02.07
<b>Descripción:</b> Se registran las depreciaciones mensuales de todo los activos fijos que posee la compañía mediante el método de depreciación lineal.	
<b>Dinámica de la cuenta</b>	
<b>Se debita por</b>	<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La baja, venta o transferencia del bien mueble o inmueble.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acumulación mensual de la depreciación de cada activo</li> <li>• Revaluaciones efectuadas.</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los porcentajes de depreciación aplicados a los activos</li> </ul>	
<b>Normativa</b>	
Sección 17 NIIF para Pymes	

Elaborado por: El Autor

**Cuentas del Pasivo**

Constituyen todas las obligaciones adquiridas en hechos económicos pasados, respecto a las cuales se espera que fluyan recursos económicos que incorporan beneficios.



**Tabla 45***Dinámica de la cta. Cuentas y Documentos por Pagar*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Proveedores locales		<b>Código:</b> 2.01.01.01
<b>Descripción:</b> Presenta las deudas que se tiene con terceros, los cuales hacer referencia a bienes o servicios que se adquirieron por la compañía bajo factura.		
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos o abonos de las facturas de los proveedores.</li> <li>• Devolución de productos.</li> <li>• Notas de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienes o servicios recibidos que se han acordado su forma de pago a crédito.</li> </ul>	
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La baja, venta o transferencia del bien mueble o inmueble.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acumulación mensual de la depreciación de cada activo</li> <li>• Revaluaciones efectuadas.</li> </ul>	
<b>Control interno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar prioridades de pago por antigüedad</li> <li>• Verificar saldos contables directamente con el proveedor</li> <li>• Archivar por separado las facturas pendientes de pago</li> </ul>		
<b>Normativa</b>		
Sección 22 NIIF para Pymes		

Elaborado por: El Autor

**Tabla 46***Dinámica de la cta. Obligaciones con Instituciones Financieras*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Crédito Bancario		<b>Código:</b> 2.01.02.01
<b>Descripción:</b> representan obligaciones por operaciones de financiamiento que contrae la compañía con instituciones financieras.		
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos de las alcúotas o montos pactados totales o parciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos otorgados por la entidades financieras</li> </ul>	
<b>Control interno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar tablas de amortización de los créditos</li> <li>• Verificar que se destina el dinero para actividades propias del negocio</li> </ul>		
<b>Normativa</b>		
Sección 22 NIIF para Pymes		

Elaborado por: El Autor

**Tabla 47***Dinámica de la cta. Provisiones*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Provisiones Décimo Tercero	<b>Código:</b> 2.01.03.01
Provisiones Décimo Cuarto	2.01.03.02
Provisiones Fondos de Reserva	2.01.03.03
<b>Descripción:</b> Representan una provisión de todos los tipos de retribuciones que las entidad proporciona a los trabajadores a cambio de sus servicios	
<b>Dinámica de la cuenta</b>	
<b>Se debita por</b>	<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos de beneficios sociales a empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acumulaciones mensuales de beneficios sociales</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el valor de cálculo para provisiones de beneficios sociales</li> <li>• Revisar periódicamente estas provisiones</li> </ul>	
<b>Normativa</b>	
Sección 21 NIIF para Pymes	

Elaborado por: El Autor

**Tabla 48***Dinámica de la cta. Otra Obligaciones Corrientes*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Con la Administración Tributaria	<b>Código:</b> 2.01.04.01
<b>Descripción:</b> Comprende los importes causados y pendientes de pago por concepto de obligaciones tributarias de la entidad, por impuesto a la Renta e Impuestos al Valor Agregado y deberá cancelar dentro de los plazos pactados.	
<b>Dinámica de la cuenta</b>	
<b>Se debita por</b>	<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de las obligaciones tributarias en los periodos señalados por el SRI.</li> <li>• incumplimiento de obligaciones tributarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retenciones en la fuente del impuesto a la renta en compra de bienes o servicios.</li> <li>• Ventas de servicios con IVA</li> <li>• Multas e intereses por el pago inoportuno de las obligaciones tributarias.</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión los porcentajes de retenciones aplicadas</li> <li>• Revisar normativas vigentes en el aspecto tributario</li> </ul>	
<b>Normativa</b>	
Sección 22 NIIF para Pymes	

Elaborado por: El Autor

**Tabla 49***Dinámica de la cta. Otras Obligaciones Corrientes*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Con el IESS		<b>Código:</b> 2.01.04.02
<b>Descripción:</b> Comprenden los sueldos, salarios, comisiones, beneficios de ley que le corresponde al trabajador		
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de las obligaciones acreditadas a los empleados y trabajadores de la compañía.</li> <li>• El pago de obligaciones de cumplimiento al IESS y participación de trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No pagos de beneficios sociales a socios y trabajadores.</li> <li>• Participación de los trabajadores y empleados en utilidades</li> <li>• Al valor de los intereses de mora y multas</li> </ul>	
<b>Control interno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cálculo de los sueldos y demás beneficios sociales</li> <li>• Revisión de normativas vigentes</li> </ul>		
<b>Normativa</b>		
Sección 28 NIIF para Pymes		

Elaborado por: El Autor

**Tabla 50***Dinámica de la cta. Otras Obligaciones Corrientes*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Dividendos por Pagar		<b>Código:</b> 2.01.04.03
<b>Descripción:</b> Las entidades del sector asociativo solo repartirán utilidades a sus socios una vez cumplida las exigencias legales.		
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago a los socios por desembolso de obligaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento en la estimación de los excedentes y/o utilidades conforme a las resoluciones de la Asamblea General</li> </ul>	
<b>Control interno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cálculo de los sueldos y demás beneficios sociales</li> <li>• Revisión de normativas vigentes</li> </ul>		
<b>Normativa</b>		
Sección 6 NIIF para Pymes		

Elaborado por: El Autor

**Tabla 51***Dinámica de la cta. Anticipos de Clientes*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Anticipos Recibidos de Clientes	<b>Código:</b> 2.01.05.01
<b>Descripción:</b> Se registran los montos de dinero que han sido dados por el cliente como concepto de anticipo por la prestación del servicio.	
<b>Dinámica de la cuenta</b>	
<b>Se debita por</b>	<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devengación del servicio y emisión de comprobante de ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los anticipos de dinero entregados por los clientes.</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cálculo de los sueldos y demás beneficios sociales</li> <li>• Revisión de normativas vigentes</li> </ul>	
<b>Normativa</b>	
Sección 23 NIIF para Pymes	

Elaborado por: El Autor

**Tabla 52***Dinámica de la cta. Obligaciones con Instituciones Financieras a largo plazo*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Préstamo Bancario	<b>Código:</b> 2.02.01.01
<b>Descripción:</b> Representan obligaciones por operaciones financieras que contrae la entidad con instituciones del sistema financiero a largo plazo	
<b>Dinámica de la cuenta</b>	
<b>Se debita por</b>	<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos de préstamos o instrumentos financieros de deuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos recibidos por las entidades financieras.</li> <li>• Instrumentos financieros de deuda emitidos y colocados</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar las tablas de amortizaciones de los créditos</li> <li>• Pedir respaldo de los desembolsos realizados por concepto de pago del préstamo</li> </ul>	
<b>Normativa</b>	
Sección 23 NIIF para Pymes	

Elaborado por: El Autor

**Cuenta del Patrimonio**

La cuenta del capital está integrado por el capital social, reservas que constituyen el medio económico y financiero a través de la cual la compañía puede cumplir con su objetivo social

**Tabla 53***Dinámica de la cta. Patrimonio*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Patrimonio		<b>Código:</b> 3
<b>Descripción:</b> Es la diferencia de la comparación entre el activo y el pasivo, que puede llegar a obtener utilidad o pérdida basado en el giro del negocio.		
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor autorizado al constituirse la compañía</li> <li>• Incrementos de capital</li> <li>• Cruce de pérdidas acumuladas y por registro de dividendos no pagados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor del capital suscrito determinado en escritura de constitución.</li> <li>• Por la provisión de reserva legal</li> <li>• Resultados acumulados del ejercicio sean estos excedentes o pérdidas.</li> </ul>	
<b>Control interno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar que el cierre del ejercicio sea razonable</li> </ul>		
<b>Normativa</b>		
Sección 22 NIIF para Pymes		

Elaborado por: El Autor

**Cuentas de Ingresos**

Agrupar las cuentas que acumulan los beneficios económicos producidos a lo largo de un ejercicio fiscal por venta de bienes o servicios inherentes a la actividad que la entidad está autorizada a desarrollar por ley.

**Tabla 54***Dinámica de la cta. Ingresos*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Ingresos		<b>Código:</b> 4
<b>Descripción:</b> Incluye los ingresos de efectivo percibidos ya sea a crédito o al contado por la prestación de servicios de la entidad a terceros.		
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saldo al cierre del ejercicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta de bienes o servicios por parte de la compañía a terceros</li> <li>• Venta de Activos Fijos</li> </ul>	
<b>Control interno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que los comprobantes de venta estén debidamente autorizados</li> <li>• Toda venta debe realizarse bajo factura</li> </ul>		
<b>Normativa</b>		
Sección 23 NIIF para Pymes		

Elaborado por: El Autor

## Cuentas de Gastos

Comprenden las erogaciones que se efectúan a lo largo de un ejercicio fiscal que surgen en las actividades propias de la compañía, producidos en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos o por la generación a aumento de pasivos.

**Tabla 55**

*Dinámica de la cta. Gastos*

<b>Nombre de la cuenta:</b> Gastos		<b>Código:</b> 5
<b>Descripción:</b> Representa todos los egresos o salidas de valores que se realizaron con el propósito de poner en fruncimiento las actividades productivas de la compañía, entre los que sobresalen servicios básicos, compras de implementos y suministros, entre otros.		
<b>Dinámica de la cuenta</b>		
<b>Se debita por</b>		<b>Se acredita por</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición o contratación de bienes y servicios con obligación de pago para que funcionen con total normalidad las áreas administrativas y operativas de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saldo al cierre del ejercicio.</li> </ul>	
<b>Control interno</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar que los gastos estén direccionados a la cuenta que corresponde.</li> <li>Verificar periódicamente los saldos de las cuentas de gastos con las facturas correspondiente</li> </ul>		
<b>Normativa</b>		
Sección 15 NIIF para Pymes		

Elaborado por: El Autor

### 3.5.1.5. Comprobantes contables del sistema TINI

<b>CS5 CIA LTDA</b>						
<b>Comprobante Contable Libro Diario</b>						
<b>Periodo-reporte: 20XX/XX/XX al 20XX/XX/XX</b>						
<b>Cta.</b>	<b>Contable</b>	<b>Descripción Cuentas</b>	<b>Detalle</b>	<b>Débitos</b>	<b>Créditos</b>	<b>Origen</b>
	1.XX.XX.XX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XX.XX		CXC
	2.XX.XX.XX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX		XX.XX	CXC
				XX.XX	XX.XX	
<b>Comprobante: XXXX Fecha: 20XX/XX/XX Detalle: XXXXXXXXXXXX Usuario: XX</b>						

**Figura 22. Formato del Comprobante Contable Libro Diario**

Fuentes: Sistema contable TINI

<b>CS5 CIA. LTDA.</b>					
<b>Comprobante Contable Libro Mayor</b>					
<b>Periodo-reporte: 20XX/XX/XX al 20XX/XX/XX</b>					
<b>Cta. Contable: 1.XX.XX.XX</b>		<b>Nombre: XXXXXXXXXXXX</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Comprobante</b>	<b>Referencia</b>	<b>Detalle</b>	<b>Débitos</b>	<b>Créditos</b>
XX/XX/XX	XXXXXX	XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX	XXX.XX
XX/XX/XX	XXXXXX	XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX	XX.XX
XX/XX/XX	XXXXXX	XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX.XX	XXX.XX
XX/XX/XX	XXXXXX	XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX	XXX.XX
XX/XX/XX	XXXXXX	XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX.XX	XXX.XX
XX/XX/XX	XXXXXX	XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX	XX.XX
XX/XX/XX	XXXXXX	XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX	XXX.XX
XX/XX/XX	XXXXXX	XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX	XX.XX
XX/XX/XX	XXXXXX	XXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX.XX	XXX.XX
<b>TOTALES</b>				<b>XXX.XX</b>	<b>XXX.XX</b>

**Figura 23. Formato del Comprobante Contable Libro Mayor**

Fuentes: Sistema contable TINI

<b>CS5 CIA LTDA</b>					
<b>Balance de Comprobación</b>					
<b>Nivel de Mayor (Saldos del Año) 20XX/XX</b>					
<b>Cta. Contable</b>	<b>Descripción Cuentas</b>	<b>**** Movimientos del año****</b>		<b>***** Saldo Actual ****</b>	
		<b>Débitos</b>	<b>Créditos</b>	<b>Débitos</b>	<b>Crédito</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b>XXXXX.XX</b>	<b>XXXXX.XX</b>	<b>XXXXX.XX</b>	
1.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	
1.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	
1.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	
1.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXX.XX	XXXX.XX	XXXX.XX	
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>XXXXX.XX</b>	<b>XXXXX.XX</b>		<b>XXXXX.XX</b>
2.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX	XXX.XX		XXX.XX
2.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX	XXX.XX		XXX.XX
2.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXX.XX	XXXX.XX		XXXX.XX
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>		<b>XXXXX.XX</b>		<b>XXXXX.XX</b>
3.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX		XXX.XX		XXX.XX
3.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX		XXXX.XX		XXXX.XX
3.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX		XXXX.XX		XXXX.XX
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>		<b>XXXXX.XX</b>		<b>XXXXX.XX</b>
4.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX		XXX.XX		XXX.XX
4.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX		XXXX.XX		XXXX.XX
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>	<b>XXXXX.XX</b>		<b>XXXXX.XX</b>	
5.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX		XXX.XX	
5.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXX.XX		XXX.XX	
5.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXX.XX		XXXX.XX	
5.XX.XX	XXXXXXXXXXXXXX	XXXX.XX		XXXX.XX	
<b>TOTAL GENERAL -&gt;</b>		<b>XXXXXX.XX</b>	<b>XXXXXX.XX</b>	<b>XXXXXX.XX</b>	<b>XXXXXX.XX</b>

**Figura 24. Formato Balance de Comprobación**

Fuentes: Sistema contable TINI

## 3.5.1.6. Estados Financieros

Los estados financieros sirven como herramienta para analizar negocios y tomar decisiones, con el análisis de estos podemos evaluar la situación presente y pasada de una empresa, esto nos permite plantear estimaciones sobre posibles escenarios que podrían presentarse.

**Tabla 56***Estado de Situación Financiera*

<b>SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA</b>		
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX</b>		
<b>(EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA)</b>		
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	
<b>101</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
10101	Efectivo y equivalentes de efectivo	XXX.XX
10102	Activos financieros	XXX.XX
10103	Servicios y otros pagos por anticipado	XXX.XXX
	<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>102</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
10201	Propiedad, Planta y equipo	XXX.XX
10202	Depreciación acumulada Propiedad. Planta y equipo	(XXX.XX)
	<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>XXX.XX</b>
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	
<b>201</b>	<b>PASIVO CORRIENTES</b>	
20101	Cuentas y documentos por pagar	XXX.XX
20102	Obligaciones con instituciones financieras	XXX.XX
20103	Provisiones	XXX.XX
20104	Otras obligaciones corrientes	XXX.XX
	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>202</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTES</b>	
20201	Obligaciones con instituciones financieras	XXX.XX
	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>XXX.XX</b>
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
301	Capital	<b>XXX.XX</b>
30101	Capital suscrito o asignado	XXX.XX
30104	Resultados acumulados	XXX.XX
30105	Resultados del ejercicio	XXX.XX
3010501	Ganancia neta del periodo	XXX.XX
3010502	(-) pérdida neta del periodo	XXX.XX
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>XXX.XX</b>
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>XXX.XX</b>

---

 GERENTE

---

 CONTADOR



*Análisis.* La importancia del estado de situación financiera radica en que nos muestra un panorama de la solidez financiera de la compañía en periodo determinado, siendo así que en este podemos evidenciar lo que poseemos en la parte de activos, cuanto es lo que debemos en los pasivos y sobre todo el capital que se ha invertido.

**Tabla 57***Estado de Resultados Integral*

<b>SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX</b>		
<b>(EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA)</b>		
<b>INGRESOS</b>		
<b>401</b>	<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>	<b>XXX.XX</b>
40101	Prestación de Servicios	XXX.XX
<b>501</b>	<b>COSTOS DE PRODUCCIÓN</b>	<b>(XXX.XX)</b>
50101	Mano de obra directa (Guardias)	(XXX.XX)
50101	Sueldos y beneficios sociales	(XXX.XX)
0		
	<b>GANANCIA BRUTA</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>502</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>XXX.XX</b>
50201	Gastos Administrativos	XXX.XX
50301	Mantenimiento y reparaciones	XXX.XX
50302	Arrendamientos operativos	XXX.XX
50305	Seguros y reaseguros	XXX.XX
50305	Suministros varios	XXX.XX
50309	Servicios básicos	XXX.XX
50310	Honorarios profesionales	XXX.XX
50311	Impuestos contribuciones y otros	XXX.XX
50401	Depreciaciones	XXX.XX
50501	Gastos financieros locales	XXX.XX
<b>60</b>	<b>GANANCIA (PERDIDA) ANTES DEL 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>XXX.XX</b>
61	15% Participación trabajadores	(XXX.XX)
<b>62</b>	<b>GANANCIA (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>XXX.XX</b>
63	impuesto a la renta	(XXX.XX)
<b>67</b>	<b>GANANCIA (PERDIDA) OPERACIONES CONTINUADAS</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>79</b>	<b>GANANCIA (PERDIDA) NETA DEL PERIODO</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>82</b>	<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO</b>	<b>XXX.XX</b>

**GERENTE****CONTADOR**

Elaborado por: El Autor

*Análisis.* En el estado de resultados integral podemos evidenciar y apreciar cada una de las operaciones que ha realizado la compañía durante un determinado periodo, este muestra

resultados operativos de las ventas que se realizaron a los clientes, los gastos que incurrieron para cumplir con total normalidad el servicio y de la comparación de estos dos podemos determinar si existen ganancias o pérdidas para la compañía.

**Tabla 58***Estado de Flujo de Efectivo Directo*

<b>SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA</b>		
<b>ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX</b>		
<b>(EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA)</b>		
<b>95</b>	<b>INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO , ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS EN LA TASA DE CAMBIO</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>9501</b>	<b>FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>XXX.XX</b>
950101	Clases de cobros por actividades de operación	XXX.XX
95010101	Cobros procedentes de la prestación de servicios	XXX.XX
950102	Clases de pagos por actividades de operación	<b>XXX.XX</b>
95010201	Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	XXX.XX
95010202	Pagos procedentes de contratos mantenidos para intermediación o para negociar	XXX.XX
95010203	Pagos a y por cuenta de los empleados	XXX.XX
95010205	Otros pagos por actividades de operación	XXX.XX
950108	Otras entradas (salidas) de efectivo	XXX.XX
<b>9502</b>	<b>FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTE DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>9503</b>	<b>FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTE DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>9504</b>	<b>EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>9505</b>	<b>INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>9506</b>	<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIDO</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>9507</b>	<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>96</b>	<b>GANANCIA (PERDIDA) ANTES DE 15% PARTICIPACION A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>97</b>	<b>AJUSTE POR PARTIDAS DISTINTAS AL EFECTIVO</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>98</b>	<b>CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>9820</b>	<b>Flujos de efectivo netos procedentes de actividades de operación</b>	<b>XXX.XX</b>
<b>GERENTE</b>		<b>CONTADOR</b>

Elaborado por: El Autor

*Análisis.* En el Estado de Flujo de Efectivo se puede evidenciar como se ha realizado el intercambio de dinero entre la compañía y el mundo exterior, por tanto los socios pueden saber si la empresa ha generado suficientes recursos para pagar los gastos y comprar activos.

Tabla 59

Estado De Cambio En El Patrimonio

SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA									
ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO									
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX									
(EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA)									
	CAPIT AL SOCIA L	APORTES PARA FUTURA CAPITALIZAC IÓN	PRIMA EMISIÓN PRIMARIA DE ACCIONES	RESERV AS	OTROS RESULTA DOS INTEGRA LES	RESULTAD OS ACUMULAD OS	RESULTADOS DEL EJERCICIO		TOTAL PATRIMONI O
	301	302	303	304	305	306	GANANCIA NETA DEL PERIODO	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	30701 30702
<b>99 SALDO AL FINAL DEL PERÍODO</b>	XXX.X					XXX.XX			<b>XXX.XX</b>
<b>9901 SALDO REEXPRESADO DEL PERIODO INMEDIATO ANTERIOR</b>	XXX.X					XXX.XX			<b>XXX.XX</b>
990101 SALDO DEL PERÍODO INMEDIATO ANTERIOR	XXX.X					XXX.XX			<b>XXX.XX</b>
990102 CAMBIOS EN POLITICAS CONTABLES:									
990103 CORRECCION DE ERRORES:									
<b>9902 CAMBIOS DEL AÑO EN EL PATRIMONIO:</b>									
990201 Aumento (disminución) de capital social									
990202 Aportes para futuras capitalizaciones									
990203 Prima por emisión primaria de acciones									
990204 Dividendos									
990205 Transferencia de Resultados a otras cuentas patrimoniales									
990206 Otros cambios (detallar)									
990207 Resultado Integral Total del Año (Ganancia o pérdida)									

Elaborado por: El Autor

*Análisis.* El Estado de Cambio en el Patrimonio es importante debido a que proporciona información sobre la situación patrimonial de la compañía para la toma de decisiones gerenciales en temas aumento de capital social, distribución de utilidades, capitalización de reservas y resultados acumulados, basándose en la información contenida al inicio y final de un periodo.

## CAPÍTULO IV

### 4. VALIDACIÓN

#### 4.1. Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad la elaboración de una Manual de Procedimientos Administrativo y Contable para la Compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., mismo que servirá de guía y apoyo, puesto que en este manual se delimitaran parámetros generales para la correcta ejecución de las funciones de cada área departamental.

En los capítulos que anteceden se plantea las bases científicas necesarias para describir y explicar los términos utilizados en la presente investigación, por consiguiente se realiza un diagnostico general de la compañía para identificar las falencias dentro de las diferentes áreas de trabajo, esto fue posible mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información dirigidas a los involucrados en dichos procesos, y de igual manera se formuló un plan de acción para solventar dichas falencias que generaban duplicidad de esfuerzo y usos innecesarios de recursos.

Una vez teniendo claro el panorama de la compañía y después de haber determinado los desatinos y planteado un plan de acción para estas falencias, se ve necesario realizar la validación de la investigación en curso, en la cual se determinara si la propuesta generada es óptima para la compañía bajo el punto de vista de los altos mandos.

Esta validación se la realizara mediante una matriz de verificación, en la cual determinaremos si los indicadores y demás variables son aplicables a la organización, se pretende realizar un análisis del resultado que arroje esta matriz mediante un sistema de valoración de cuatro escalones que iría de aplicable hasta nada aplicable.

En conclusión este capítulo final lo que pretende es determinar si la propuesta se acopla a los intereses comunes de la compañía, debido a que la matriz de verificación será aplicada a los altos mandos, quienes según su criterio determinar si las directrices propuestas cumplen con los parámetros idóneos para su organización.

## 4.2. Método de verificación

Para la verificación se utilizara un instrumento de recopilación de información dirigido al área administrativa y contable de la compañía, la cual servirá para contrastar la información propuesta en el capítulo que antecede.

La valoración que se tomara en cuenta para la matriz de verificación es la siguiente:

**Tabla 60**

<i>Valoración a considerarse</i>	
VALORACIÓN	
3	Muy aplicable
2	Aplicable
1	Poco aplicable
0	Nada aplicable

Elaborado por: El Autor

En donde cada indicador será calificado de acuerdo a su aplicabilidad dentro de la empresa, teniendo con la puntuación 3 la opción muy aplicable que se consideraría la opción más óptima, seguida de la calificación 2 que vendría a ser aplicable y q aún se mantiene sobre el promedio de aceptación, consecuentemente la opción poco aplicable con una calificación de 1 la cual estaría por debajo del nivel de conformidad y terminando con la opción nada aplicable con una cuantificación 0 lo cual evidencia que según el punto de vista de los altos mandos esta propuesta no generaría resultados favorables para la empresa.

A continuación se presenta el cuadro con los porcentajes de aceptación, mismo que estará en función de los resultados que arroje la matriz de evaluación.

**Tabla 61**

<i>Cálculo de porcentajes de aceptación</i>		
CÁLCULO	% ACEPTACIÓN	VALORACIÓN
$3 \times 13 = 39 / 39 * 100$	100 %	Muy aplicable
$2 \times 13 = 26 / 39 * 100$	66.67 %	Aplicable
$1 \times 13 = 13 / 39 * 100$	33.33%	Poco aplicable
$0 \times 13 = 0 / 39 * 100$	0%	Nada aplicable

Elaborado por: El Autor

Para el cálculo general se toma en cuenta los siguientes parámetros

$$\text{Valoración} \times \text{Total indicadores} = \text{Cálculo general}$$

$$3 \times 13 = 39$$

Asumiendo que 39 sea el 100% de aceptación, para los demás ítems se aplicaría una regla de tres simple para determinar el % de aceptación, como por ejemplo:

$$\begin{array}{rcl} 39 & 100 & \\ 26 & & x = 66.67 \% \end{array}$$

#### 4.2.1. Características a verificar

Para la verificación se toma como variables principales al manual administrativo y al manual contable, siendo así que de estos se obtendrán los indicadores que serán evaluados por parte de los altos mandos.

A continuación se detallan las variables y sus indicadores

Manual Administrativo.

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Valores
- Políticas
- Organigrama estructural
- Funciones departamentales
- Descripción de procesos

Manual Contable

- Políticas contables
- Plan de cuentas
- Registros contables
- Estados financieros

### 4.3. Estudio estratégico

A continuación se presenta la matriz de verificación

**Tabla 62**

*Matriz de verificación*

VARIABLE	#	INDICADOR	CALIFICACIÓN				OBSERVACION
			3	2	1	0	
			MA	A	PA	NA	
MANUAL ADMINISTRATIVO	1	¿La misión planteada fundamenta el propósito para el cual fue creada la compañía?	x				
	2	¿La visión propuesta esta orienta conjuntamente con el enfoque o punto de vista del dueño de la compañía?	x				
	3	Considera que con los Objetivos organizacionales trazados se puede conseguir mayor fidelidad por parte de los clientes.	x				
	4	¿Los valores institucionales planteados son adecuados y garantizan una buena carta de presentación ante el mercado al cual dirigen su servicio?	x				
	5	¿Se puede lograr una mejora continua en la prestación del servicio con la implementación de las políticas planteadas dentro del área administrativa?	x				
	6	¿El organigrama propuesto se acopla a las necesidades de la compañía y presenta una estructura bien definida y concreta con visión a futuro?	x				
	7	Considera que con las funciones establecidas para cada área departamental se lograra conseguir procesos más eficientes y evitar retrasos en las actividades.	x				
	8	Con la documentación de los procesos se asegura que los involucrados en estos, realicen con mayor fluidez las actividades que generaban falencias.		x			Hasta adaptarse a los cambios seguirán existiendo ciertas falencias.



MANUAL CONTABLE	9	¿Las políticas contables generales contribuirán para que la información económica-financiera de la empresa sea veraz y se pueda presentar de manera oportuna?	x				
	10	¿La correcta aplicación de políticas contable reducirá considerablemente costos innecesarios como multas y sanciones para la compañía?	x				
	11	¿El plan de cuentas propuesto contempla todos los rubros relacionados a la actividad económica de la compañía y a las especificaciones según los organismos de control?		x			Mayormente si, sin embargo puede generarse algunas otras sub-cuentas en el transcurso de las actividades.
	12	¿Considera que el registro de información contable debe tener mayor prioridad ante otros procesos que se realizan en dicho departamento?	x				
	13	¿La presentación de Estados Financieros bajo los formatos preestablecidos, aseguran una mejor comprensión y por ende garantizan una adecuada toma de decisiones basadas en la información que estos presenten?	x				
CUANTIFICACIÓN			33	4	0	0	

Elaborado por: El Autor

#### 4.4. Descripción de estudio

Al realizar la revisión de los procesos que se ejecutan dentro de la compañía se logró determinar ciertas falencias las cuales se quieren corregir y evaluar si la aplicación de las medidas correctivas son óptimas, esto mediante la aplicación de una matriz de validación que engloba las áreas administrativas y contables las cuales fueron objeto de estudio.

#### 4.4.1. Objetivo Del Estudio

Validar el Manual de Procedimientos Administrativo y Contable para la Compañía SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., en la Parroquia San Antonio, Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

#### 4.4.2. Equipo De Trabajo

El equipo de trabajo que intervino en la validación de este proyecto son los siguientes:

- La Gerente General de la compañía CS5 Cía. Ltda. La señora: Jenny Elizabeth Galeano S. y la Contadora General La Ing. Anabel Ipiales
- Al autor de esta investigación el señor: Marco Andres Anrrango

#### Validación De La Propuesta Dada Al Área Administrativa Y Contable

Para llevar a cabo la validación de la propuesta se tomó como referencia la tabla de validación expuesta con anterioridad.

**Tabla 63**

<i>Valoración a considerarse</i>	
VALORACIÓN	
3	Muy aplicable
2	Aplicable
1	Poco aplicable
0	Nada aplicable

Elaborado por: El Autor

Y para determinar el grado de aceptabilidad de la propuesta se considera los siguientes rangos porcentuales.

**Tabla 64***Cálculo de porcentajes de aceptación*

<b>CÁLCULO</b>	<b>% ACEPTACIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>
3 x 13 = 39 / 39 * 100	100 %	Muy aplicable
2 x 13 = 26 / 39 * 100	66.67 %	Aplicable
1 x 13 = 13 / 39 * 100	33.33%	Poco aplicable
0 x 13 = 0 / 39 * 100	0%	Nada aplicable

Elaborado por: El Autor

A continuación se representa los resultados obtenidos mediante la aplicación de la matriz de evaluación a las áreas de estudio.

**Tabla 65***Resultados obtenidos de la matriz de validación*

3 = Muy aplicable	2 = Aplicable	1 = Poco aplicable	0 = Nada aplicable
11	2	0	0

Elaborado por: El Autor

Tabulación de la validación

**Tabla 66***Tabulación de resultados*

	<b>Resultado</b>
3 = Muy aplicable	33
2 = Aplicable	4
1 = Poco aplicable	0
0 = Nada aplicable	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

Elaborado por: El Autor

$$\text{Valoración} = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Calificación Total}} \times 100$$

$$\text{Valoración} = \frac{37}{39} \times 100$$

$$\text{Valoración} = \mathbf{94.87\%}$$

#### 4.5. Resultados

Como resultado de la matriz de evolución aplicada a la Gerente General de la compañía CS5 CIA. LTDA y a la Contadora General, se llegó a determinar que la aceptación del planteamiento propuesto en el capítulo que antecede es considerado entre el rango de muy aplicable y aplicable debido a que arroja un porcentaje de valoración de 94.87%, por tanto la aplicabilidad del presente manual ayudaría de manera significativa a mejorar las actividades y tareas que se desarrollan dentro de la dependencias administrativas de la empresa.

#### 4.6. Evaluación

En lo referente al ámbito Administrativo, se evaluaron 8 indicadores entre los cuales están los siguientes:

**Misión:** El planteamiento de la misión se dio a conocer a Gerencia para que se analice si cumple y se acopla con la finalidad para la cual fue creada la compañía, siendo este indicador muy aplicable debido a que cumple en un 100% con su propósito y cuenta con el visto bueno de la Gerente General.

**Visión:** Con respecto a la visión propuesta, esta encasillada bajo las especificaciones dadas por parte del dueño de la compañía, tras ser aprobada por Gerencia y al estar acoplada a sus requerimientos se llegó a considerar este indicador como muy aplicable.

**Objetivos:** Para conseguir una fidelidad por parte de los clientes se ha optado por implementar tres objetivos, de los cuales, dos están enfocados en el cliente como meta principal, y uno en el personal que brinda el servicio. Por esta razón se evalúa a esta indicador como muy aplicable.

**Valores:** Referente a los valores que se describieron, se consideran como muy aplicables, debido a que estos están ligados a una disciplina y una formación correcta, lo cual sale a relucir ante los clientes y terceras personas, siendo esta una excelente carta de presentación.

**Políticas:** En este caso se llegó a determinar que las políticas propuestas para el ambiente administrativo son muy aplicables, esto debido a que se considera con un factor de primordial importancia la capacitación al personal y la calidad del servicio prestado por el

mismo, esto a razón de que un personal bien capacitado puede desenvolverse mejor en su puesto de trabajo y reacción de mejor manera ante circunstancias que puedan presentarse.

**Organigrama Estructural:** En cuanto a la estructura organizacional que se presentó, no solo representa las áreas departamentales existentes, sino que también se expande con una visión a futuro, basada en otras empresas que se dedican a la misma actividad, siendo así que se considera este indicador como muy aplicable.

**Funciones departamentales:** Para cada uno de los departamentos que comprende la compañía y con la ayuda de cada uno de los trabajadores se identificaron las actividades y funciones primordiales que se deben desarrollar en su puesto de labores, considerados por Gerencia como muy aplicable debido a que estos conseguirán una mayor optimización y mejor eficiencia de los procesos y por ende se mitigaran los retrasos que se presentaban con anterioridad.

**Descripción de procesos:** Pese a proponer la documentación de ciertos flujos de procesos, los cuales encaminarían de mejor forma a los colaboradores de la compañía a realizar dichas actividades, se consideró a este indicador como aplicable, a razón del manifiesto que; en la transición para la adopción a este cambio si no existe comunicación clara entre departamentos no se obtendrá resultados de calidad.

En lo referente al aspecto Contable, se evaluaron 4 indicadores entre los cuales figuran los siguientes:

**Políticas Contables:** Se propusieron varias políticas enfocadas a la mantener la información contable oportunamente registrada, esto a razón de que al momento de solicitar ciertos reportes se los puedan presentar de manera oportuna y sin retrasos, por lo cual se decidió asignar la calificación más alta a este indicador considerándolo como muy aplicable.

**Plan de Cuentas:** La propuesta de un nuevo plan de cuentas, el cual está estructurado y ligado según los rubros utilizados en los estados financieros que requieren los organismos de control, se evalúa y califica solamente como aplicable, esto a razón de que, pueden surgir nuevas cuentas o rubros los cuales no se detallan en dicho listado, por lo demás, se encuentra bien estructurado y detallado.

Registros Contables: La prioridad que se requiere para los registros contables es sumamente importante, como se menciona anteriormente, de estos dependen para suministrar información oportuna y confiable de la situación actual de la compañía, es por tal razón que este indicador recibe la calificación de muy aplicable al ser considerado de vital importancia para el área Contable.

Estados Financieros: Este indicador según su importancia se califica como muy aplicable, por que dichos formatos propuestos están ligados directamente con los que se presenta a la SUPERCIAS y con el formulario del impuesto a la renta, haciendo más fácil la migración de información y por ende una mejor comprensión de la información que se detalla en dichos estados financieros.

## CONCLUSIONES

- Se fundamentó la investigación con bases científicas y teóricas a fin de que los temas que en este documento se mencionan queden debidamente sustentados y se pueda contar con una guía para su mejor comprensión y entendimiento.
- La compañía SEGURIDAD, PROTECCION Y VIGILANCIA CS5 CIA. LTDA., es una empresa que se está iniciando en el mercado de la seguridad, pese a ser nueva ha logrado introducirse al medio a competir con las demás. Al estar dando sus primeros pasos, todas sus operaciones se las realizan de forma empírica bajo el criterio de los altos mandos y el criterio profesional de cada uno de los encargados de las áreas departamentales, esto también a falta de un organigrama que especifique claramente a las cabezas principales de cada departamento. En cuanto al ámbito contable se evidencia que no existen registros oportunos de información económica-financiera, y por ende no se presenta periódicamente estados financieros, por tanto las decisiones que se toman en el transcurso del ejercicio se basan simplemente en el criterio y certeza del contador.
- Se estableció una filosofía empresarial acorde a la empresa la cual viene de la mano con varias políticas y normas encaminadas al mejoramiento continuo. Se logró documentar los procesos para el personal que labora en la compañía, siendo así que se implementaron más funciones para áreas departamentales que aún no están creadas, las cuales se espera cubrir a corto plazo con el crecimiento de la compañía. En el ámbito financiero se planteó directrices para el correcto manejo de la información contable, la cual se adapta a la actividad o giro del negocio.
- Con la validación de las variables propuestas se llegó a determinar que la implementación del Manual de Procedimientos Administrativo y Contable para la compañía CS5 Cía. Ltda., ayudara a mejorar significativamente los procesos en los cuales se reportaban fallas e inconsistencias, debido a que tuvo un alto margen de aceptación por las partes interesadas.

## RECOMENDACIONES

- Investigar y profundizar los temas tratados en el presente documento, lo cual permitirá tener un mayor campo de acción, con esto será posible abordar temas que no se tomaron en cuenta actualmente, siempre rigiéndose a las normativas vigentes y contando con sustentos legales.
- Realizar indagaciones e inspeccionar a los diferentes departamentos con la finalidad de conocer si siguen existiendo inconsistencias o fallos en la realización de alguna actividad, y de manera oportuna tomar acciones preventivas o correctivas para solventar dichas falencias.
- Es necesario ampliar el ámbito de aplicación de presente manual y expandirlo a las demás áreas departamentales, conforme la compañía vaya creciendo se ve preciso seguir implementando flujos de procesos, políticas, y detallar las funciones encomendadas para las demás áreas departamentales, siempre encaminadas al fortalecimiento continuo de la compañía, y sobre todo actualizar constantemente la información contenida en el manual..
- Se recomienda realizar un seguimiento, control y evaluación de todas las actividades y procesos que se realizan de cada área departamental a fin de verificar el cumplimiento y aplicabilidad del presente manual.



**BIBLIOGRAFÍA**

- Alles, M. (2012). Diccionario de Términos de Recursos Humanos. México.
- Blandez, M. (2014). Proceso Administrativo. Editorial Digital UNID.
- Del Val, I. (2015). Management Estratégico. Madrid: ESIC Editorial.
- Díaz, C. (2016). Manual Administrativo, Contable y Financiero para la empresa de seguridad CESEP ubicada en la Parroquia de San Antonio – Cantón Ibarra – Provincia de Imbabura (tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
- Estupiñan, R. (2017). Estados Financieros Básicos bajo NIC/NIF. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Flórez, E., Rincón. C., Zamorano. R. (2014). Manual Contable en la implementación de las NIF, herramientas para elaborarlo. Bogotá: ECO Ediciones.
- Gan, F., Triginé, J. (2012). Selección de Personal. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- García, V. (2015). Análisis Financiero un Enfoque Integral. Grupo Editorial Patria.
- Hernández, C. (2007). Análisis Administrativo Técnicas y Métodos. San José Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Luna, A. (2015). Proceso Administrativo. México: Grupo Editorial Patria.
- Luna, A. (2016). Plan Estratégico de Negocios. México: Grupo Editorial Patria.
- Martínez, D., Milla. A. (2012). Elaboración del Plan Estratégico a través del cuadro de Mando Integral. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Méndez, J., Jaramillo, D., Serrano, I. (2006). Gestión de calidad en procesos de servicios y productivos. México.
- Mendoza, C., Ortiz. O. (2016). Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Omeñaca, J. (2017). Contabilidad General. Barcelona: Ediciones Deusto.

Pavia, I. (2012). Organización Empresarial y de Recursos Humanos. IC editorial.

Román, J. (2017). Estados Financieros Básicos 2017. Editorial ISEF.

Sainz, J. (2017). El Plan Estratégico en la práctica. España: ESIC Editorial.

Sánchez, Ó., Herrero. R., Hortigüela. M. A. (2013). Organización Empresarial y de Recursos Humanos. España: Ediciones Parainfo S.A.

Servicio de Rentas Internas, Ley de Régimen Tributario Interno (Séptimo Suplemento del Registro Oficial 913,30-XII-2016)

## LINKOGRAFÍA

- Alquijay, M (2018, 09 de abril) Importancia de un código de ética empresarial. Recuperado de <https://www.elpaisdelosjovenes.com/centro-de-emprendimiento/la-importancia-codigo-etica-empresarial/>
- Chávez, D. (2018, 28 de enero) Guía para elaborar el marco teórico, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Recuperado de [https://issuu.com/danichavez548/docs/guia-para-la-elaboracion-del-marco-\\_de2cf2885e8154](https://issuu.com/danichavez548/docs/guia-para-la-elaboracion-del-marco-_de2cf2885e8154)
- Brito, J., Espinoza, E., Hernández, A., Moreno, L., Oviedo, M., Romero, A., Soto, A., (2016, 16 de junio) Trabajo de electiva I; Los Manuales. Recuperado de <https://issuu.com/anderson206/docs/concepto-de-manuales>
- Materiabiz Escuela de Negocios. (17 de marzo de 2010). Un proceso integral para la toma de decisiones estratégicas complejas. Recuperado de <http://materiabiz.com/un-proceso-integral-para-tomar-decisiones-estrategicas-complejas/>
- Normas APA. (s.f.). Marco Teórico: ¿Qué es y cómo elaborarlo?. Recuperado de <http://normasapa.net/marco-teorico/>
- Espinosa, R. (14 de octubre de 2012). Como definir Misión, Visión y Valores, en la empresa. Recuperado de <http://robertoespinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/>
- Definición de manual (s.f.). Recuperado de <http://www.definicion.org/manual>
- Ecuador Legal Online (2 de enero de 2017). Beneficios Sociales del Trabajador en Ecuador. Recuperado de <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/beneficios-sociales-del-trabajador/>
- Marketing and Web (s.f.). Como definir la Misión, Visión y Valores de una empresa. . Recuperado de <http://www.marketingandweb.es/emprendedores-2/mision-vision-y-valores-de-una-empresa/>
- El manual de funciones de la empresa. (27 de junio de 2013). Recuperado de <https://blog.jobandtalent.com/el-manual-de-funciones-de-la-empresa/>

Definición MX. (11 de abril de 2014). Definición de manual. Recuperado de <https://definicion.mx/manual/>

Banco del Pacifico. (5 de abril de 2013). Código de ética y conducta. Recuperado de <https://www.bancodelpacifico.com/Files/RevistaDigital/CodigoEticaConducta/files/assets/common/downloads/publication.pdf>

Enciclopedia de características (2017). 10 características de la información contable. Recuperado de <https://www.caracteristicas.co/informacion-contable/>

Emprende Pyme. (s.f.). Etapas del proceso administrativo. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>

Gestiopolis.com. (20 de febrero de 2007). Manuales Administrativos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>

Gestiopolis.com. (13 de marzo de 2013). ¿Qué es proceso administrativos?. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>

Thompson, I. (s.f.). ¿Qué es administración?. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>

Riquelme, M. (s.f.). Proceso administrativo, etapas y características. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>

# ANEXOS

**ANEXO 1: Entrevista dirigida al Gerente General de CS5 CIA. LTDA.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA CS5 CIA.**  
**LTDA.**

**DATOS TÉCNICOS**

**Objetivo de la entrevista:** El Objetivo de la presente entrevista tiene como finalidad conocer y llegar a determinar la estructura administrativa de la compañía CS5 Cía. Ltda.

**Nombre:**.....

**Cargo que ocupa:** .....

**Fecha:** ..... **Hora de inicio:**..... **Hora de finalización:**.....

**PREGUNTAS**

**Pregunta 1. ¿Qué funciones son las que Ud. Desempeña en la compañía CS5 Cía. Ltda.?**

.....

**Pregunta 2. ¿Cuál es su perspectiva con respecto a la compañía CS5 Cía. Ltda.?**

.....

**Pregunta 3. ¿Sabe Ud. cuál es la misión y visión de la compañía CS5 Cía. Ltda.?**

.....

**Pregunta 4. ¿Cree Ud. que la misión y visión brindan un enfoque diferente a las empresas?**

.....

**Pregunta 5. ¿La compañía CS5 Cía. Ltda., posee un reglamento interno?**

.....

**Pregunta 6. ¿La compañía cuenta con un código de ética?**

.....

**Pregunta 7. ¿Se tiene bien definido el organigrama estructural de la compañía?**

.....

**Pregunta 8. ¿La compañía cuenta de manera documentada con las funciones que se deben desarrollar en cada una de las áreas administrativas?**

.....

**Pregunta 9. ¿Cree Ud. que sea necesario tener documentadas las funciones de cada uno de las áreas que comprenden la compañía?**

.....

**Pregunta 10. ¿Con la documentación de las funciones de cada una de las áreas departamentales se lograrían procesos más eficientes dentro de la compañía?**

.....

**ANEXO 2: Entrevista dirigida al Contador General de CS5 CIA. LTDA.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR GENERAL DE LA COMPAÑÍA CS5**  
**CIA. LTDA.**

**DATOS TÉCNICOS**

**Objetivo de la entrevista:** El Objetivo de la presente entrevista tiene como finalidad conocer y determinar cómo se llevan a cabo los procesos y actividades dentro del departamento financiero.

**Nombre:**.....

**Cargo que ocupa:** .....

**Fecha:** ..... **Hora de inicio:**..... **Hora de finalización:**.....

**PREGUNTAS**

**Pregunta 1. ¿Ud. conoce si la compañía CS5 Cía. Ltda., cuenta con políticas contables?**

.....

**Pregunta 2. ¿La compañía cuenta con un sistema contable?**

.....

**Pregunta 3. ¿Los hechos contables suscitados en la compañía se los registra de manera oportuna?**

.....



**Pregunta 4. ¿Se lleva un registro adecuado de comprobantes contables?**

.....

**Pregunta 5. ¿Cree que el sistema contable TINI es una herramienta indispensable en el área contable y financiera de esta compañía?**

.....

**Pregunta 6. ¿La información que presenta el sistema contable TINI es 100% fiable?**

.....

**Pregunta 7. ¿Según su apreciación el plan de cuentas que manejan dentro de la compañía es el adecuado?**

.....

**Pregunta 8. ¿Con se realiza el proceso de declaración tributaria mensual?**

.....

**Pregunta 9. ¿Cada que tiempo se realiza la presentación de estados financieros?**

.....

**Pregunta 10. ¿Para la toma de decisiones en la compañía se toma en cuenta el criterio profesional del contador y demás recomendaciones?**

.....

**ANEXO 3: Entrevista dirigida al Jefe de Talento Humano de CS5 CIA. LTDA.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA COMPAÑÍA**  
**CS5 CIA. LTDA.**

**DATOS TÉCNICOS**

**Objetivo de la entrevista:** El Objetivo de la presente entrevista tiene como finalidad conocer y determinar cómo se llevan a cabo los procesos que involucran al factor humano de la compañía.

**Nombre:**.....

**Cargo que ocupa:** .....

**Fecha:** ..... **Hora de inicio:**..... **Hora de finalización:**.....

**PREGUNTAS**

**Pregunta 1. ¿Cuál es el proceso que se maneja para la contratación del personal operativo dentro de la compañía CS5 CIA. LTDA.?**

.....

**Pregunta 2. ¿Qué perfil debe tener el personal operativo a ser contratado por la compañía CS5 CIA. LTDA.?**

.....

**Pregunta 3. ¿Cómo se procede con el personal operativo que no tiene experiencia laboral?**

.....

**Pregunta 4. ¿Cree Ud. que la experiencia laboral influye considerablemente en la prestación del servicio que ustedes ofertan?**

.....

**Pregunta 5. ¿La compañía CS5 CIA. LTDA., cuenta con un plan de capacitaciones para los guardias de seguridad?**

.....

**Pregunta 6. ¿Cree Ud. que el servicio que prestan los guardias de la compañía CS5 CIA. LTDA., cumple con todos estándares de calidad?**

.....

**Pregunta 7. ¿Cómo se lleva a cabo la contratación del personal administrativo?**

.....

**Pregunta 8. ¿Se llevan a cabo capacitaciones con el personal administrativo?**

.....

**Pregunta 9. ¿La compañía cumple con el pago oportuno de las aportaciones al IESS y demás beneficios sociales?**

.....

**ANEXO 4: Encuesta aplicada al personal administrativo de la compañía CS5 CÍA.  
LTDA.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA CS5 CIA.  
LTDA.**

**DATOS DEL ENCUESTADO:**

Nombres y Apellidos.....

Cargo que ocupa.....

Fecha.....

**OBJETIVO:** Conocer algunos aspectos generales de la compañía y su percepción ante ellos como trabajador.

**INDICACIONES:** Marque con una X su respuesta antes las preguntas del cuestionario

**CUESTIONARIO**

1. ¿Sabe si la compañía cuenta con una filosofía empresarial documentada?

SI

NO

2. ¿Conoce si la compañía cuenta con un reglamento interno debidamente aprobado?

SI

NO

3. ¿La compañía tiene definido un organigrama estructural?

SI

NO

4. ¿Sabe si la compañía cuenta con un documento o manual en el cual se señalen las funciones que se deben realizar en cada departamento?
- SI  NO
5. ¿Considera Ud. que la infraestructura física de la compañía es adecuada tomando en cuenta la actividad económica la que se dedica?
- SI  NO
6. ¿Su área de trabajo cuenta con todo lo necesario para que pueda cumplir con las funciones que le han sido encomendadas?
- SI  NO
7. ¿Cómo califica la relación entre las diferentes áreas departamentales?
- MUY BUENA  BUENA  REGULAR  MALA
8. ¿El flujo de información entre departamentos se lleva a cabo oportunamente?
- SI  NO
9. ¿Los equipos y recursos que le han sido asignados son adecuados para desarrollar sus funciones?
- SI  NO
10. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la compañía?
- SI  NO

**ANEXO 5: Reglamento interno**



**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO  
DE LA EMPRESA SEGURIDAD,  
PROTECCION Y VIGILANCIA  
CS5 CIA. LTDA.**

**IBARRA-ECUADOR**



**ANEXO 6: Plan de cuentas propuesto**

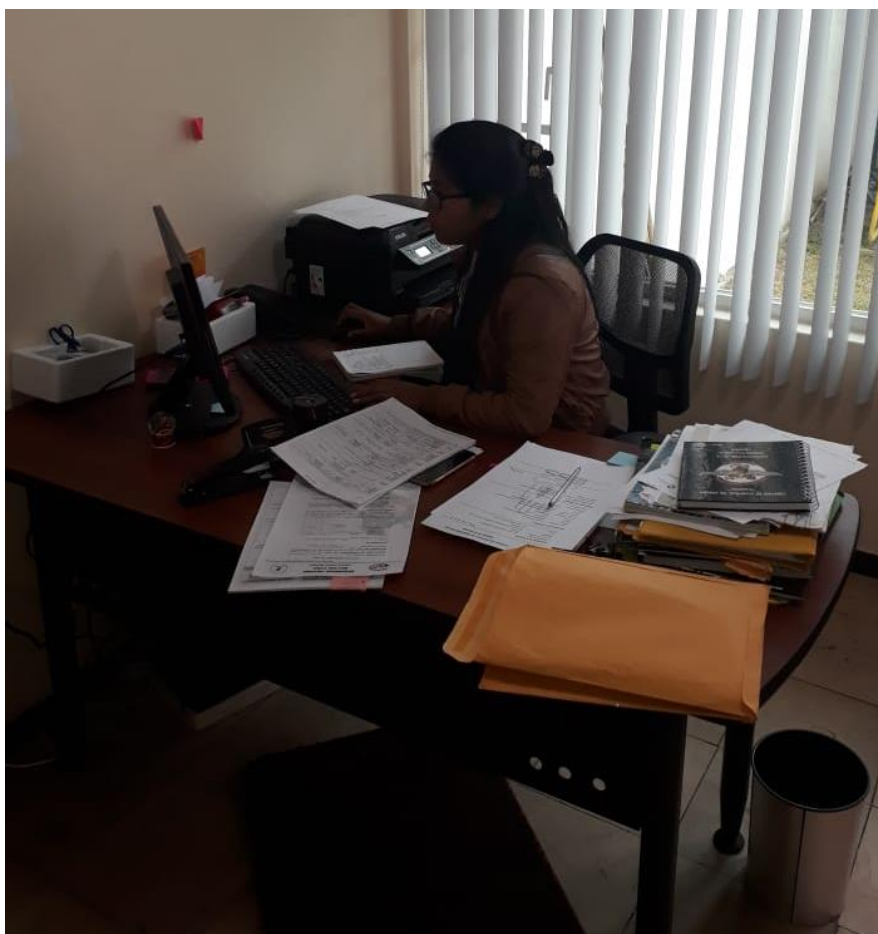
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>
1.01	ACTIVO CORRIENTE
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
1.01.01.01	CAJA
1.01.01.01.01	CAJA CHICA
1.01.01.02	BANCOS
1.01.01.02.001	BANCO INTERNACIONAL
1.01.01.02.002	BANCO PICHINCHA
1.01.02	ACTIVOS FINANCIEROS
1.01.02.01	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
1.01.02.02	CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS
1.01.03	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1.01.03.01	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.01.03.02	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.01.03.03	ANTICIPOS A PROVEEDORES
1.01.04	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.01.04.01	ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA
1.01.04.02	CREDITO TRIBUTARIO (IVA)
1.01.04.03	CREDITO TRIBUTARIO (I.R)
1.01.04.04	RETENCIONES EN LA FUENTE 2% VENTAS
1.01.04.05	RETENCIONES IVA 70% VENTAS
1.01.04.06	IVA EN COMPRAS
1.02	ACTIVO NO CORRIENTE
1.02.01	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.01	TERRENO
1.02.01.02	EDIFICIO
1.02.01.03	MUEBLES Y ENSERES
1.02.01.04	MAQUINARIA Y EQUIPOS
1.02.01.05	EQUIPO DE COMPUTACION
1.02.01.06	VEHICULOS
1.02.01.07	OTROS PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1.02.02	DEPRECIACION ACUMULADA
1.02.02.01	DEP. ACUM. TERRENO
1.02.02.02	DEP. ACUM. EDIFICIO
1.02.02.03	DEP. ACUM MUEBLES Y ENSERES
1.02.02.04	DEP. ACUM MAQUINARIA Y EQUIPOS
1.02.02.05	DEP. ACUM. EQUIPO DE COMPUTACION
1.02.02.06	DEP. ACUM. VEHICULOS
1.02.02.07	DEP. ACUM OTROS PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>
2.01	PASIVO CORRIENTE
2.01.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.01.01.01	PROVEEDORES LOCALES
2.01.02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.01.02.01	CREDITO BANCARIO
2.01.03	PROVISIONES
2.01.03.01	PROVISIONES DECIMO TERCERO
2.01.03.02	PROVISIONES DECIMO CUARTO
2.01.03.03	PROVISIONES FONDOS DE RESERVA
2.01.04	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES

2.01.04.01	CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA
2.01.04.01.01	IVA VENTAS
2.01.04.01.02	IMPUESTO PÓR PAGAR
2.01.04.01.03	1% BIENES - RETENCION FUENTE I.R
2.01.04.01.04	2% SERVICIOS - RETENCION FUENTE I.R
2.01.04.01.05	10% HONORARIOS - RETENCION FUENTE I.R
2.01.04.01.06	1% SEGUROS DEL 10%PRIMA - RETENCION FUENTE I.R
2.01.04.01.07	1% TRANSPORTE - RETENCION FUENTE I.R
2.01.04.01.08	8% ARRIENDOS - RETENCION FUENTE I.R
2.01.04.01.09	30% BIENES – RETENCION IVA
2.01.04.01.10	70% SERVICIOS - RETENCION IVA
2.01.04.01.11	100% OTROS SERVICIOS - RETENCION IVA
2.01.04.01.12	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR
2.01.04.02	CON EL IEISS
2.01.04.02.01	APORTES IEISS
2.01.04.02.02	PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS
2.01.04.02.03	PRESTAMOS HIPOTECARIOS
2.01.04.02.04	EXTENSION POR CONYUGUE
2.01.04.02.05	APORTE PERSONAL
2.01.04.02.06	PARTICIPACION TRABAJADORES
2.01.04.03	DIVIDENDOS POR PAGAR
2.01.05	ANTICIPOS DE CLIENTES
2.01.05.01	ANTICIPOS RECIBIDOS DE CLIENTES
<b>2.02</b>	<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>
2.02.01	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.02.01.01	PRESTAMO BANCARIO
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>3.01</b>	<b>CAPITAL</b>
3.01.01	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO
3.01.01.01	APORTE SOCIO 1
3.01.01.02	APORTE SOCIO 2
3.01.02	APORTES SOCIOS FUTURAS CAPITALIZACIONES
3.01.02.01	APORTE SOCIOS
3.01.03	RESERVAS
3.01.03.01	RESERVA LEGAL
3.01.04	RESULTADOS ACUMULADOS
3.01.04.01	GANANCIAS ACUMULADAS
3.01.04.02	PERDIAS ACUMULADAS
3.01.04.03	RESERVA DE CAPITAL
3.01.05	RESULTADO DEL EJERCICIO
3.01.05.01	GANANCIA NETA DEL PERIODO
3.01.05.02	PERDIDA NETA DEL PERIODO
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>4.01</b>	<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
4.01.01	PRESTACION DE SERVICIOS
<b>4.02</b>	<b>OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
4.02.01	VENTA DE ACTIVOS
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
<b>5.01</b>	<b>COSTOS DE PRODUCCION</b>
5.01.01	MANO DE OBRA DIRECTA - GUARDIAS
5.01.01.01	SUELDOS PERSONAL OPERATIVO
5.01.01.02	H.EXTRAS
5.01.01.03	COMISIONES
5.01.01.04	MOVILIZACION



5.01.01.05	DECIMO TERCER SUELDO
5.01.01.06	DECIMO CUARTO SUELDO
5.01.01.07	VACACIONES
5.01.01.08	FONDO DE RESERVA
5.01.01.09	APORTE PATRONAL
5.01.01.10	INDEMNIZACIONES
<b>5.02</b>	<b>GASTOS</b>
5.02.01	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.02.01.01	SUELDOS PERSONAL ADMINISTRATIVO
5.02.01.02	H.EXTRA
5.02.01.03	COMISIONES
5.02.01.04	MOVILIZACION
5.02.01.05	DECIMO TERCER SUELDO
5.02.01.06	DECIMO CUARTO SUELDO
5.02.01.07	VACACIONES
5.02.01.08	FONDOS DE RESERVA
5.02.01.09	APORTE PATRONAL
5.02.01.10	INDEMNIZACION
5.02.02	UNIFORMES E IMPLEMENTOS
5.02.02.01	UNIFORMES
5.02.02.02	EQUIPOS DE SEGURIDAD
5.02.02.03	IMPLEMENTOS VARIOS
<b>5.03</b>	<b>GASTOS SERVICIOS GENERALES</b>
5.03.01	MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES
5.03.01.01	EQUIPOS INFORMATICOS
5.03.01.02	VEHICULOS
5.03.01.03	INSTALACIONES
5.03.02	ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS
5.03.02.01	ARRIENDO BIENES INMUEBLE
5.03.02.02	ARRIENDO BIENES MUEBLES
5.03.02.03	ARRIENDO RADIO FRECUENCIA
5.03.03	PROMOCION Y PUBLICIDAD
5.03.03.01	PUBLICIDAD IMPRESA
5.03.03.02	PUBLICIDAD RADIAL
5.03.03.03	PUBLICIDAD DIGITAL
5.03.04	COMBUSTIBLES Y OTROS
5.03.04.01	COMBUSTIBLE
5.03.04.02	LUBRICANTES
5.03.05	SEGUROS Y REASEGUROS
5.03.05.01	PLAN DE ASISTENCIA PARA PERSONAL
5.03.05.02	SEGUROS Y PRIMAS
5.03.05.02	DEDUCIBLE SINIESTROS
5.03.06	TRANSPORTE
5.03.06.01	MOVILIZACION PARA PERSONAL
5.03.06.02	PEAJES
5.03.06.03	ENCOMIENDAS Y ENVIOS
5.03.07	SUMINISTROS VARIOS
5.03.07.01	SUMINISTROS DE OFICINA EN GENERAL
5.03.07.02	SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA
5.03.07.03	SUMINISTROS DE CAFETERIA
5.03.08	GASTOS DE VIAJE
5.03.08.01	VIATICOS PARA VIAJES
5.03.09	SERVICIOS BASICOS
5.03.09.01	LUZ

5.03.09.02	AGUA
5.03.09.03	TELEFONO
5.03.09.04	CELULAR
5.03.09.05	INTERNET
5.03.10	HONORARIOS PROFESIONES
5.03.10.01	HONORARIOS NOTARIOS
5.03.10.02	GASTOS REGISTRALES
5.03.11	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS
5.03.11.01	PATENTES MUNICIPALES
5.03.11.02	MATRICULACIONES VEHICULARES
5.03.11.03	CONTRIBUCIONES ESPECIALES
5.03.12	OTROS GASTOS
5.03.12.01	AGASAJOS Y EVENTOS
5.03.12.02	GASTOS NO DEDUCIBLE
5.03.12.03	MULTAS Y OTRAS SANCIONES
5.03.12.04	DONACIONES
5.04	DEPRECIACIONES
5.04.01	DEPRECIACIONES PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
5.04.01.01	DEPRECIACION TERRENO
5.04.01.02	DEPRECIACION EDIFICIO
5.04.01.03	DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES
5.04.01.04	DEPRECIACION MAQUINARIA Y EQUIPOS
5.04.01.05	DEPRECIACION EQUIPOS DE COMPUTACION
5.04.01.08	DEPRECIACION VEHICULOS
5.04.01.07	DEPRECIACION OTROS PROPIEDAD. PLANTA Y EQUIPO
5.05	GASTOS FINANCIEROS
5.05.01	GASTOS FINANCIEROS LOCALES
5.05.01.01	COSTOS Y COMISIONES BANCARIAS
5.05.01.02	INTERES PRESTAMOS BANCARIAS
5.05.01.03	OTROS GASTOS FINANCIEROS Y CONTRIBUCIONES

**ANEXO 7: Instalaciones de la compañía CS5 CIA. LTDA.****Foto 1****Foto 2**

**Foto 3**



Sistema Integrado TINI Ver. ADVANCED Rev.12.13

Empresa Administrador Ayuda Salida

Empresa 03: CS5 CIA LTDA  
Sucursal 01: SERVIDOR

**Módulos**

- Principales
  - Ordenes de Compra
  - Pedidos y Despachos
  - Control de Inventarios
  - Ventas
  - Cuentas por Cobrar
  - Cuentas por Pagar
  - Control de Bancos
  - Nomina
  - Activos Fijos
  - Contabilidad General
  - Aplicaciones SRI
- Adicionales
  - Cubos QLAP

Ocultar opciones sin acceso

**Menú Opciones**

- Contabilidad General**
  - Captura de Datos
    - Registro de Comprobantes Contables
    - Cotizaciones de Moneda Extranjera
    - Codificación de Cuentas
    - Confirmación y Desconfirmación
    - Periodos Contables
    - Flujo de Efectivo
    - Codificación Flujo Efectivo
    - Asignar Flujo de Efectivo a Cuentas Contables
    - Verificar Detalle de Movimientos
  - Estado de Cambios en el Patrimonio
  - Verificar Direccionamiento de Destinos
  - Procesos
    - Mayorización de Movimientos
    - Cierre de Cuentas de Resultado
    - Ajustes por Diferencial Cambiario
    - Consolidación de Compañías
  - Reportes
    - Plan de Cuentas
    - Comprobantes (Libro Diario)
    - Estados de Cuentas
    - Estados Financieros
    - Presupuestos
    - Movimientos por Destino
    - Notas por Comprobante

Usuario: 11 PAGADURIA -ASISTENTE CONTABLE IP: 192.168.1.8 ( 17864) Path Correo: \\192.168.1.2\CORREO