



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA FINANCIERA

**ANÁLISIS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGURIDAD DE LA
PROVINCIA DE PICHINCHA Y SU IMPACTO FINANCIERO. CASO DE
ESTUDIO: EMPRESA ÁLVAREZ & ÁLVAREZ CÍA. LTDA. Y PROPUESTAS
DE MEJORA, AÑO 2019.**

**Trabajo de Integración Curricular previo
a la obtención del Título de**

Tecnólogo em Administración Bancaria Financiera

**Tipo de Trabajo de Integración Curricular:
Investigación Científica**

Autora: Carrera Ruiz Gina Maricela

Tutor: Ms. William Fernando Ortega Naranjo

Quito, Enero 2020

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Quito, 31 de octubre del 2019

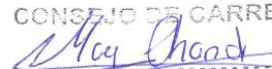
El equipo asesor del Trabajo de Integración Curricular del Sr. (Srta.) **CARRERA RUIZ GINA MARICELA** de la carrera de Administración Bancaria y Financiera cuyo tema de investigación fue: **ANÁLISIS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGURIDAD DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA Y SU IMPACTO FINANCIERO. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ALVAREZ & ALVAREZ CIA LTDA. Y PROPUESTAS DE MEJORA, AÑO 2019**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el Trabajo de Integración Curricular, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



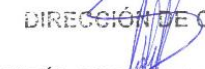
ORTEGA WILLIAM FERNANDO
Tutor del Trabajo de Integración
Curricular de la Carrera



TORRES LARA MAYRA GABRIELA
Lector del Trabajo de Integración
Curricular de la Carrera

 **INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"**
CONSEJO DE CARRERA

MAYRA ALEXANDRA CHANDI CASTRO
Delegado de la Unidad de Integración
Curricular

 **INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"**
DIRECCIÓN DE CARRERA

MARÍA FERNANDA BURGA JADAN
Director (a) de Carrera

CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2255460 / 2269900
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec
Pag.Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15-163 y
Yacuambi (esq.)
Telf.: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBI

Yacuambi Oe2-36 y
Bracamoros
Telf.: 2249994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Gina Maricela Carrera Ruiz, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Gina Maricela Carrera Ruiz

C.C: 1725631210

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Gina Maricela Carrera Ruiz portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1725631210** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado “ANÁLISIS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGURIDAD DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA Y SU IMPACTO FINANCIERO. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ÁLVAREZ & ÁLVAREZ CÍA. LTDA., Y PROPUESTAS DE MEJORA, AÑO 2019” con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Gina Maricela Carrera Ruiz
1725631210
Quito, 31/10/2019

ANÁLISIS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGURIDAD DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA Y SU IMPACTO FINANCIERO. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ÁLVAREZ & ÁLVAREZ CÍA. LTDA. Y PROPUESTAS DE MEJORA, AÑO 2019.

DEDICATORIA

Este esfuerzo lo dedico a mi madre por ser la persona que a pesar de las adversidades supo apoyarme, brindándome sus sabios consejos, inculcándome importantes valores como son la responsabilidad y esfuerzo de siempre luchar por mis sueños, sobre todo por ser esa gran mujer de buen corazón. A mi esposo por su apoyo fundamental en cada paso que tuve que dar para llegar a mi meta y por siempre darme ánimos en los momentos difíciles.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a toda mi familia, que han sido mi fuerza mi fortaleza y sobre todo por apoyarme en los momentos difíciles, además agradezco en especial a mi esposo y mi madre que ha sido mi soporte para llegar a mi meta profesional y por creer en mí.

Mis más sinceros agradecimientos a mi tutor Ms. William Ortega y demás docentes que hicieron posible la culminación de este proyecto y mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	I
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1. El problema.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema - hipótesis.....	17
1.3. Objetivo general.....	18
1.4. Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II	19
2. Marco teórico	19
2.1. Antecedentes del estudio.....	19
2.2. Fundamentación teórica.....	20

2.3. Fundamentación conceptual.....	24
2.4. Fundamentación Legal.....	26
2.5. Formulación de Hipótesis o Pregunta Directrices de la Investigación.....	28
2.6. Caracterización de las Variables.....	28
2.7. Indicadores.....	29
CAPÍTULO III	30
3. Metodología	30
3.1 Modalidad de investigación.....	30
3.1.1 Modalidad de campo.....	30
3.1.2. Modalidad bibliográfica.....	30
3.2. Tipos de investigación.....	31
3.2.1. La investigación descriptiva.....	31
3.2.2. Asociación de variables.....	31
3.3 Diseño de la investigación.....	31
3.3.1. Población y muestra.....	31
3.3.2. Muestra.....	32
3.4. Operacionalización de variables	33
3.5. Instrumentos de investigación	35
3.6. Procedimientos de la investigación	35
3.7. Recolección de la información	35

CAPÍTULO IV.....	36
4. Procesamiento y análisis	36
4.3. Procesamiento y análisis de cuadros estadísticos.....	36
4.4. Conclusiones del análisis estadístico	47
4.5. Respuestas a la hipótesis o interrogantes de investigación	47
CAPÍTULO V	48
5. Propuesta.....	48
5.3. Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)	48
5.4. Justificación (de la herramienta o metodología que propone como solución)	49
5.5. Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)	49
5.4. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	52
5.4.1 Introducción.....	52
5.4.2 Objetivo.....	52
5.4.3 Alcance.....	52
5.4.4 Definiciones.....	53
5.4.5 Generalidades.....	55
5.4.6 Presentación de la empresa.....	55
5.4.7 Misión.....	56
5.4.8 Visión.....	56

5.4.9	Objetivos.....	56
5.4.10	Política.....	57
5.4.11	Valores corporativos.....	58
5.4.12	Mapa de procesos.....	58
CAPÍTULO VI.....		63
6.	Aspectos administrativos.....	63
6.1.	Recursos.....	63
6.1.2	Recursos humanos.....	64
6.1.3	Recursos institucionales.....	64
6.1.4	Recursos económicos.....	64
6.2	Presupuesto	65
6.3	Cronograma.....	65
CAPÍTULO VII		67
7	Conclusiones y recomendaciones	67
7.1	Conclusiones	67
7.2	Recomendaciones.....	69
BIBLIOGRAFÍAS		70
ANEXOS.....		79

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1: Actividades comerciales en Pichincha	5
Gráfico 2: Empresas con mayor participación en el mercado	6
Gráfico 3: Ventas según el tamaño de la empresa (INEC 2017).	7
Gráfico 4: Aumento de delitos en Quito.....	10
Gráfico 5: Ubicación empresa de seguridad Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.	18
Gráfico 6: Diagrama pastel, Pregunta 1.....	37
Gráfico 7: Diagrama pastel Pregunta 2.....	38
Gráfico 8: Diagrama pastel, Pregunta 3.....	39
Gráfico 9: Diagrama pastel, Pregunta 4.....	40
Gráfico 10: Diagrama pastel, Pregunta 5.....	41
Gráfico 11: Diagrama pastel, Pregunta 1.....	42
Gráfico 12: Diagrama pastel, Pregunta 2.....	43
Gráfico 13: Diagrama pastel, Pregunta 3.....	44
Gráfico 14: Diagrama pastel, Pregunta 4.....	45
Gráfico 15: Diagrama pastel, Pregunta 5.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz FODA	11
Tabla 2: Indicadores financieros.....	12
Tabla 3: Indicadores	29
Tabla 4: Población y muestra	32
Tabla 5: Variable independiente: Administración.....	33
Tabla 6: Variable dependiente: Finanzas.....	34
Tabla 7: Entrevista Políticas de la empresa, Pregunta 1	37
Tabla 8: Entrevista Capacitaciones realizadas, Pregunta 2	38
Tabla 9: Entrevista Rotación de personal, Pregunta 3.....	39
Tabla 10: Entrevista Estrategias publicitarias, Pregunta 4	40
Tabla 11: Entrevista Software contable, Pregunta 5.....	41
Tabla 12: Entrevista Funciones del vigilante de seguridad, Pregunta 1	42
Tabla 13: Entrevista Credencial de seguridad, Pregunta 2.....	43
Tabla 14: Entrevista Inducción realizada, Pregunta 3	44
Tabla 15: Entrevista Proceso de selección, Pregunta 4	45
Tabla 16: Entrevista Ambiente laboral, Pregunta 5.....	46
Tabla 17: Simbología.....	51
Tabla 18: Recursos materiales.....	63
Tabla 19: Recursos económicos	65
Tabla 20: Presupuesto.....	65
Tabla 21: Cronograma de actividades	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Árbol de problemas.....	15
Figura 2: Organigrama estructural de la Compañía de Seguridad Privada Álvarez Álvarez Asociados Cía. Ltda.	55
Figura 3: Valores corporativos de la Compañía de Seguridad Privada Álvarez Álvarez Asociados Cía. Ltda.....	58
Figura 4: Diagrama de Flujo.....	62

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se analizó el problema que tiene la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda. sobre el inadecuado manejo de los recursos administrativos financieros y los gastos innecesarios en los que incurre mes a mes obteniendo al final del año pérdidas. Dada la importancia de la administración en las empresas se analizará como incide en los registros de ingresos y gastos, además es necesario determinar la importancia de tomar buenas decisiones a la hora de gestionar un gasto, por otra parte entre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con las que cuenta la empresa se realizará una matriz FODA para especificar claramente las estrategias que se deben aplicar para fortalecer las debilidades de tal manera que se posea dentro de un mercado competitivo, también se realizará un análisis a sus estados financieros 2017-2018 para determinar el porqué de su pérdida; con todos estos antecedentes se realizó una propuesta de mejora basado en un manual de procesos para que la empresa lleve un registro y control de todas sus actividades mejorando la administración de los recursos que posee. Como conclusión se determina que el manual de procesos ha sido de gran ayuda para las empresas en general, debido al cambio positivo que sufren y han demostrado que son esenciales para reestructurar ya sea una parte o toda la empresa, en este caso permitirá implementar, capacitar, registrar, controlar y evaluar todos los procesos administrativos y selección de personal realizando cambios para su buen funcionamiento.

Palabras claves: Administración financiera, estrategias, manual de procesos, estados financieros, control de procesos.

ABSTRACT

In this research work will be analyzed the problem of the private security company Álvarez & Álvarez Cía. Ltda. On the inadequate management of financial administrative resources and unnecessary expenses incurred month by month, obtaining losses at the end of the year. Given the importance of business administration, it will be analyzed as it affects the records of income and expenses, it is also necessary to determine the importance of making good decisions when managing an expense, on the other hand between strengths, weaknesses, opportunities and Threats that the company has will be carried out a SWOT matrix to clearly specify the strategies that must be applied to strengthen the weaknesses in such a way that it is possessed within a competitive market, an analysis will also be made to its 2017 2018 financial statements to determine the reason for its loss, with all this background a proposal for improvement was made based on a process manual so that the company keeps a record and control of all its activities improving the administration of the resources it has. In conclusion, it is determined that the process manual has been a great help for companies in general, due to the positive change they suffer and have shown that they are essential to restructure either a part or the whole company, in this case it will allow to implement, train, register, control and evaluate all administrative processes and personnel selection making changes for its proper functioning.

Palabras claves: financial administration, strategies, process manual, financial statements, process control

CAPÍTULO I

1. El Problema

El motivo de la presente investigación es analizar el inadecuado manejo administrativo de la empresa de seguridad Álvarez & Álvarez ubicada en la ciudad de Quito, ya que tiene una deficiencia administrativa puesto que incide en el manejo de los recursos financieros que son distribuidos innecesariamente sin un previo análisis, cabe indicar que no cuenta con un control de gastos, la contabilidad que realizan no la utilizan para tomar decisiones sino solamente por cumplir una obligación tributaria, de tal manera que cada mes no demuestra la situación real económica y financiera, esto ha hecho que exista un decremento en su rentabilidad desde el año 2016, razón por la cual es necesario llevar a cabo un estudio a los estados financieros para determinar las causas que inciden en la empresa para obtener resultados negativos.

Tema de investigación.

Análisis de las empresas del sector de seguridad de la provincia de Pichincha y su impacto financiero. Caso de estudio: Empresa de Seguridad Álvarez & Álvarez Cía. Ltda. y propuestas de mejora, año 2019.

1.1. Planteamiento del Problema

Análisis Macro

Los retos en temas de seguridad de las personas, bienes, activos son cada vez mayores y requieren de modernas soluciones por parte de las agencias y responsables de seguridad privada con el fin de cumplir su misión de protegerlos. En América Latina la existencia de violencia e inseguridad, impulsada por la corrupción gubernamental, el crimen organizado, los traficantes ilícitos, las pandillas callejeras y, en ocasiones, los grupos paramilitares vinculados a las fuerzas gubernamentales, ha provocado un enorme crecimiento de la industria de la seguridad privada en toda la región. En América Latina y el Caribe hay más de 16,000 empresas militares y de seguridad privadas que emplean a aproximadamente 2,4 millones de personas. (Barra, 2018).

América Latina “en los últimos 15 años, como sector de la vida económica la seguridad privada ha ganado un lugar de relevancia tanto en el mundo como en nuestra región. El mercado mundial de la seguridad privada tuvo el año pasado un valor de 85.000 millones de dólares, con una tasa de crecimiento anual promedio del 7% al 8%. En Latinoamérica se estima un crecimiento del 11%” (Barra, 2018).

Si bien es cierto en todo el mundo los guardias de seguridad privados superan en número a los policías, la brecha es mucho mayor en América Latina. En Brasil, la relación es de cuatro a uno; en Guatemala, de cinco a uno, y en Honduras hay casi siete guardias privados por cada policía. Algunas de estas empresas militares y de seguridad privadas son contratadas por gobiernos para proporcionar capacitación, equipo y servicios a las fuerzas de seguridad pública, pero relacionado en el área

administrativa se indica que no ha surgido un paradigma claro de reforma como lo ha habido en el área económica, para atender los graves problemas de eficacia, eficiencia y atención a las necesidades que encaran en las actuales circunstancias las administraciones públicas. (Arias, 2016).

En México en el año 2017 había 3 mil 977 agencias de seguridad privada que, según un estimado de la organización Consejo Nacional de Seguridad Privada, valían como sector cerca de \$1.5 billones de dólares. Ese número es 180% más alto que en el 2012 y crece cada año incluso excluyendo al sector informal. (Paulsen, 2017).

Análisis Meso

En Ecuador la primera empresa de seguridad privada llegó el 26 de abril de 1968 Wackenhut Corporation, rompiendo el esquema de que la seguridad ciudadana que estaba en manos de la policía nacional, dando paso a la evolución de dicha empresa a G4S que es una de las empresas líder en servicios de seguridad que opera a nivel nacional, es en mayo del 2002 donde se fusionan para dar apertura a mejoras actualizaciones tecnológicas y operativas. (Nuñez, 2016).

De acuerdo a las exigencias del mercado y el nivel de competitividad las empresas de hoy en día deben tener un direccionamiento claro y estratégico administrativo financiero de tal manera que se pueda guiar al personal hacia el cumplimiento de los objetivos al igual en su aplicación de procedimientos adecuados en la parte financiera mediante herramientas que faciliten la ejecución del presupuesto para el desarrollo de las actividades necesarias. (Caichug, 2018).

El Ecuador hasta el año 2017 contó con 789 empresas de seguridad privada de las cuales 512 han renovado el permiso de operaciones y las 277 están en trámite para continuar con su funcionamiento, la mayor cantidad de empresas de seguridad legales se encuentran en Guayaquil y Pichincha.

Análisis Micro

En la actualidad las empresas de seguridad han cobrado mayor importancia debido a la necesidad de protección de personas y bienes materiales, incluso ha surgido la necesidad de seguridad informática debido al avance de la tecnología y los recursos digitales.

Según las tendencias del mercado en materia de seguridad indican que la seguridad privada está experimentando un crecimiento exponencial, pero a medida que la población depende cada vez más del internet, es evidente que la cyber-seguridad es imprescindible; razón por la cual esta industria deberá ampliar su sector al ámbito de la información. (Halcones Group, 2018).

Los sectores relacionados con la seguridad privada están cambiando, y existen tendencias que comenzaron a desarrollarse en los últimos años. A partir de la rápida globalización de los mercados y de la competencia se denotó que existen los siguientes aspectos:

- Competidores más fuertes y profesionales,
- Cambios continuos en la base de clientes y en sus necesidades,
- Un permanente desarrollo de nuevas tecnologías, productos y procesos,

- Una mayor presión social demandante de regulaciones y control gubernamentales más estrictos,
- Una tendencia general hacia una mayor transparencia en los negocios de seguridad.

Ahora requieren mecanismos de administración más refinados y nuevos modelos de liderazgo basados en principios.

Actualmente, según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros determina el número de empresas de acuerdo a la actividad comercial situadas en la provincia de Pichincha.

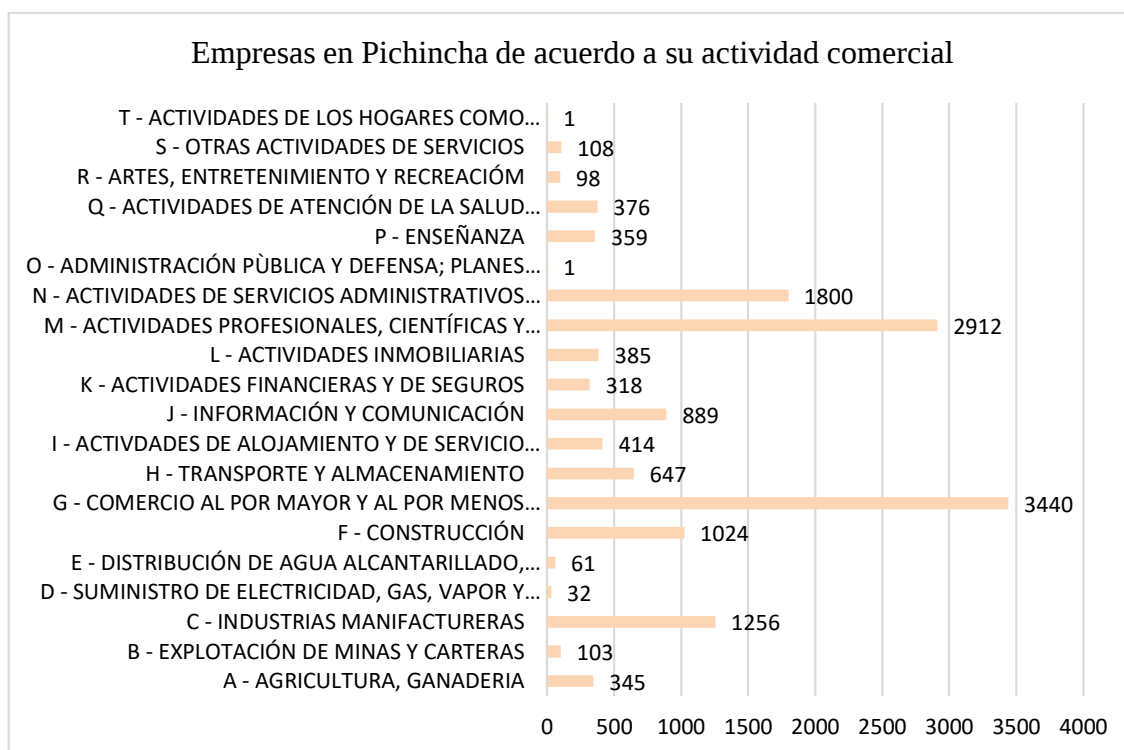


Gráfico 1: Actividades comerciales en Pichincha

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Superintendencia de Compañías. Directorio de Compañías 2019

Con los datos actuales obtenidos, las empresas que ocupan la gran parte del mercado son de comercio en la reparación de vehículos y motocicletas, seguido por las actividades profesionales, científicas y técnicas. Cabe destacar que las empresas de seguridad se encuentran dentro de las actividades de servicios administrativos y de apoyo con un total de 1800 empresas en la provincia de Pichincha.

Dentro de la actividad de servicios administrativos se encuentra 139 empresas que brindan servicios de seguridad privada, la que cuenta con un mayor capital suscrito es la empresa de G4S Secure Solutions Ecuador Cía. Ltda. con \$1'940.604; seguido por la empresa de Arseg Vigilancia y Seguridad Cía. Ltda. con \$600.000.

A continuación, se presenta las empresas con mayor capital suscrito:

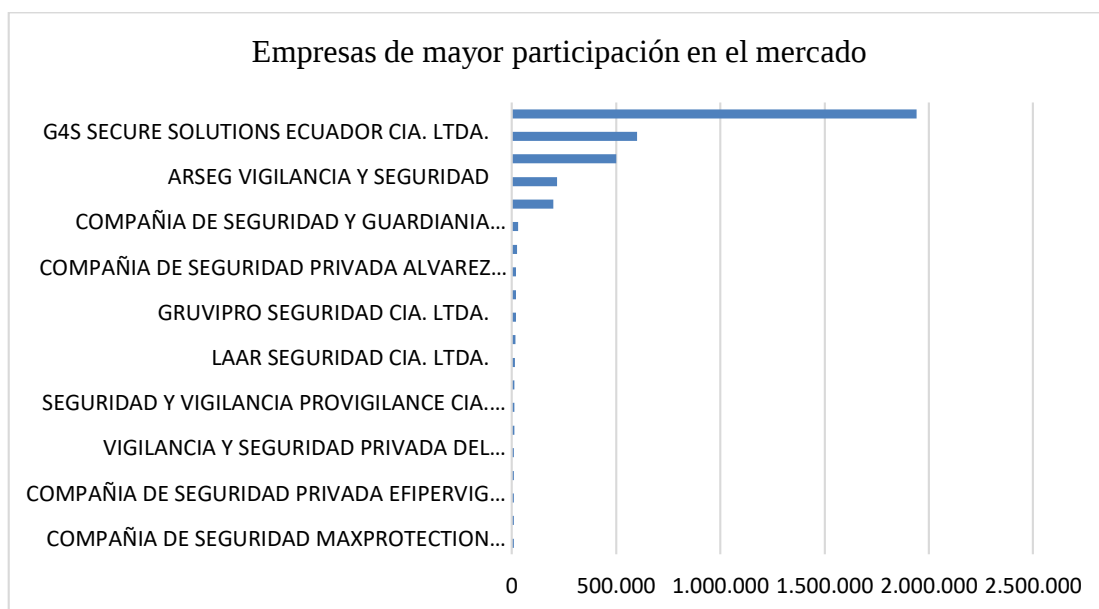


Gráfico 2: Empresas con mayor participación en el mercado

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Superintendencia de Compañías 2019

Por otra parte, los servicios de seguridad en Pichincha son ocupadas por las micro empresas, a continuación, se detalla la participación en ventas según el tamaño de la empresa:

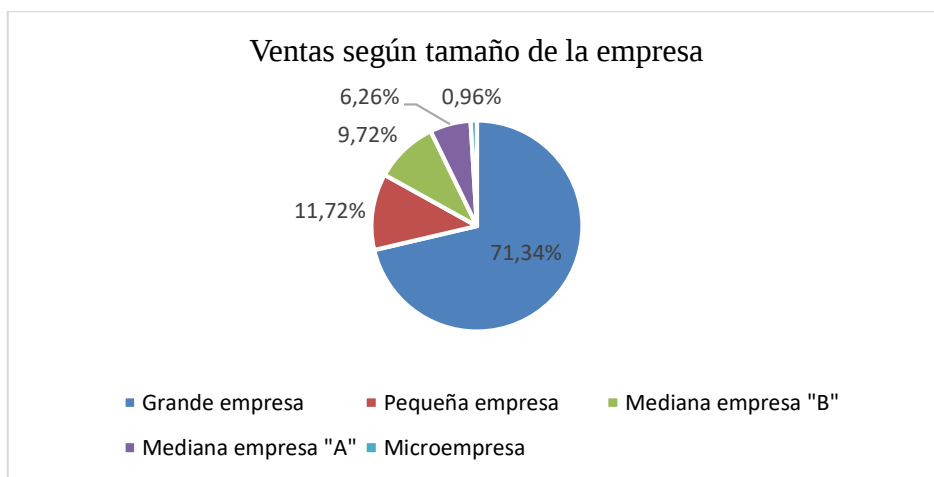


Gráfico 3: Ventas según el tamaño de la empresa.

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: INEC 2017

La empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez es una empresa dedicada a brindar servicios de seguridad y vigilancia que se encuentra dentro de la actividad comercial de servicios administrativos y de apoyo, además según el (Gráfico 3) demuestra que dentro de las microempresas cuenta con un nivel de ventas de 1.52 millones de dólares al año.

Entre las 50.000 empresas reportadas en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el año 2016 reflejaron en sus ventas 97 millones que aportaron al PIB del país. Además, las microempresas representan casi la mitad del total de compañías. De acuerdo al tamaño, de las 843.745 empresas registradas en 2016, el 90,5% son microempresas, es decir con ventas anuales menores a 100 mil dólares y entre uno y

nueve empleados; le sigue la pequeña empresa con el 7,5% y ventas anuales entre 100.001 a 1'000.000 entre 10 y 49 funcionarios. (INEC, 2017).

Por otra parte, debido a que las empresas de seguridad se encuentran dentro del sector que brinda servicios se determinó porcentajes sobre la estructura y producción de dichas empresas por lo cual en el 2017 existió una formación bruta de capital fijo de 61.3%, remuneraciones pagadas del 38% y los que fueron empleados del 38,9% todos estos pertenecen a empresas grandes y medianas del sector Servicios (INEC, 2019).

Para el caso de estudio que es la compañía privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda. se determinó la matriz FODA para saber cómo se encuentra la empresa ante la competencia; por lo cual necesita fortalecer la toma de decisiones administrativas y debido al problema en el que se encuentra necesita llevar un control de procesos para mejorar la distribución de gastos, adicional tienen que aprovechar el buen ambiente laboral que tiene para capacitar al personal una vez al mes, de tal manera que se pueda reorganizar y opte por direccionar mejor la toma decisiones de manera estratégica para obtener un excelente rendimiento y manejo de recursos administrativos financieros.

Entre las debilidades que tiene la empresa es que no con un plan de marketing para captar más clientes y ofertar sus servicios hacia otros lugares e incrementar sus ingresos, además no cuenta con un proceso de selección para requerir personal y debido a su alta rotación es necesario contratar un personal fijo y dar el mejor servicio a los clientes; otra de sus debilidades es no poseer con un sistema contable propio lo que hace que dependa de una contador externo generando que no tenga un registro propio de sus gastos.

Las oportunidades con las que cuenta la empresa es que hoy en día existe un gran aumento de inseguridad y esto hace que más personas y empresas requieran de este servicio por lo que es necesario fortalecer sus debilidades.

Las amenazas que afectan a la compañía es directamente la competencia pues si bien es cierto existe varias empresas que brindan los servicios de seguridad y como es la más conocida G4S que se encuentra liderando el nivel de seguridad en Pichincha, además que siempre se encuentra dispuesta al cambio de leyes o normativas, por lo que debe contar con estrategias para estar preparados a los cambios que puedan darse en la Ley de Vigilancia y Seguridad con respecto a su constitución o a la adquisición de equipamientos con la finalidad de mejorar y ser competitivos; en el caso de la empresa Álvarez & Álvarez la falta de recursos tecnológicos ha hecho que no sea tan competitivo y apegado a superar a la competencia.

Un punto importante a mencionar es el aumento de delitos que a diario se presenta en Pichincha y en otros lugares del país, por lo que hace que muchas de las personas y empresas requieran del servicio de seguridad siendo esto una oportunidad para Álvarez & Álvarez en ofertar los servicios a través de un plan de marketing.

A continuación, se presenta como ha incrementado los delitos en Quito:

Cuatro tipos de delito en Ecuador

CIUDADES CON MAYORES INDICES

ROBO A PERSONAS

-Del 1 de enero al 9 de julio-



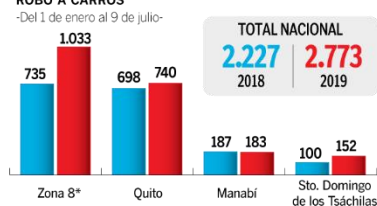
ROBO A DOMICILIOS

-Del 1 de enero al 9 de julio-



ROBO A CARROS

-Del 1 de enero al 9 de julio-



*Guayaquil, Durán y Samborombón

HOMICIDIO INTENCIONAL O MUERTES VIOLENTAS

-Del 1 de enero al 10 de julio-

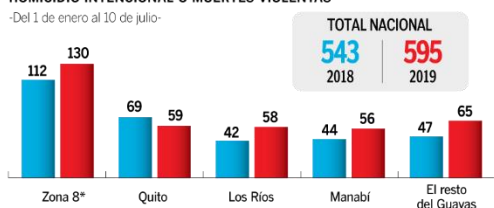


Gráfico 4: Aumento de delitos en Quito

Fuente: El Universo 2019.

Los robos violentos en Quito se incrementaron; en el 2018 el robo a personas fueron 3 318; mientras que de enero a julio en este año sumaron 3 360, es decir que se incrementó un 0,9%. En relación a los otros delitos por robo también sufrieron un incremento a nivel nacional.

A continuación, se presenta la matriz FODA y las estrategias para mejora en la administración de los recursos y brindar un mejor servicio:

Tabla 1: Matriz FODA

Factores Internos Factores Externos	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	*Personal especializado y capacitado *Buen ambiente laboral *Brinda servicios de calidad	*Deficiente control de procesos administrativos *No cuenta con un plan de marketing *Inexistencia de un proceso de selección de personal *No poseer con suficientes recursos tecnológicos
OPORTUNIDADES *Aumento de denuncias y delitos *Ser reconocidos dentro del mercado de servicios	Estrategias FO *Adquirir un sistema contable para el registro de ingresos y gastos con la finalidad de administrar adecuadamente el capital de la empresa *Mantener el buen ambiente laboral para que en conjunto cumplas los objetivos propuestos	Estrategias DO *Implementar un plan de marketing con la finalidad de promocionar los servicios de seguridad hacia otros lugares. *Implementar un departamento de recursos humanos para seleccionar al personal con la finalidad de que permanezcan más tiempo en la empresa
AMENAZAS *Competencia de empresas de seguridad *Cambio de leyes, reglamentos	Estrategias FA *Capacitar al personal en temas administrativos y al personal operativo para brindar un mejor servicio que la competencia	Estrategias DA *Realizar un correcto control de procesos administrativos para mejorar el nivel de ingresos y gastos logrando ser más competitivos frente a otras empresas

Elaborado por: Maricela Carrera

Por otra parte, es importante realizar un análisis financiero de la empresa con la finalidad de saber la situación financiera sobre todo de los recursos que posee, diagnosticar el desempeño administrativo y los problemas que se pueden presentar a futuro o que ya existen.

A continuación, se presenta el análisis de los indicadores financieros de la empresa de seguridad Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Tabla 2: Indicadores financieros

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD ÁLVAREZ & ÁLVAREZ CIA. LTDA. ANÁLISIS FINANCIERO Cifras en dólares				
	INDICES	FORMULA	2017	2018
LIQUIDEZ	CAPITAL DE TRABAJO	Activo corriente-Pasivo corriente	\$ 14.722,06	\$ 11.549,19
	RAZON CORRIENTE	Activo corriente/Pasivo corriente	2,37	1,82
	PRUEBA ACIDA	(activo corriente-Inventario)/Pasivo corriente	2,37	1,82
ENDEUDAMIENTO	ENDEUDAMIENTO SOBRE ACTIVOS	Total Pasivo/Total Activos	36,20%	46,62%
	CAPITAL SOBRE LOS ACTIVOS	Capital social / Activos Totales	63,80%	53,38%
	APALANCAMIENTO	Total pasivo/Total patrimonio	0,57	0,87
RENTABILIDAD	ROE Rendimiento sobre el patrimonio	Utilidad neta/Patrimonio	-48,16%	-25,50%
	ROI Rendimiento sobre la inversión	Utilidad operativo/Activos totales	-30,73%	-13,61%
	MARGEN NETO DE UTILIDAD	Utilidad Neta/Ventas netas	-10,19%	-3,97%

Elaborado por: Maricela Carrera.

Fuente: Estados financieros empresa de seguridad Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis índices de liquidez

Capital de trabajo la empresa en el 2018 tiene liquidez positiva pues sus activos corrientes pueden hacer frente a sus deudas corrientes lo cual es óptimo para la empresa, aunque en relación al capital del 2017 existe un decremento del 21,55%. La razón corriente en el 2018 cuenta con 1,82 demostrando que la empresa puede responder a sus deudas a corto plazo, en relación al 2017 existe un decremento del 23,21%.

La prueba ácida se puede decir que es similar a la razón corriente de igual manera la empresa puede responder a sus deudas a corto plazo pese a no tener existencias.

Análisis índices de endeudamiento

El endeudamiento de la empresa en el 2018 tiene un 46,62% de deuda sobre lo que posee, es decir que una parte de sus activos ha sido financiada con sus pasivos, pero en el 2017 tiene un 36,20% debido a que contaba con un capital de trabajo mayor.

El capital sobre los activos demuestra en el 2017 que la empresa posee activos en un 63,80% después de haber pagado sus deudas, en comparación al 2018 que cuenta con 53,38% refleja un decremento 16,33% debido a que el endeudamiento sobre sus activos fue mayor.

El apalancamiento en el 2017 indica que su deuda es del 57% sobre lo que posee la empresa, en relación al 2018 cuenta con una deuda de 87% existiendo un aumento de deuda del 34,48% debido a que su capital de trabajo decreció.

Análisis índices de rentabilidad

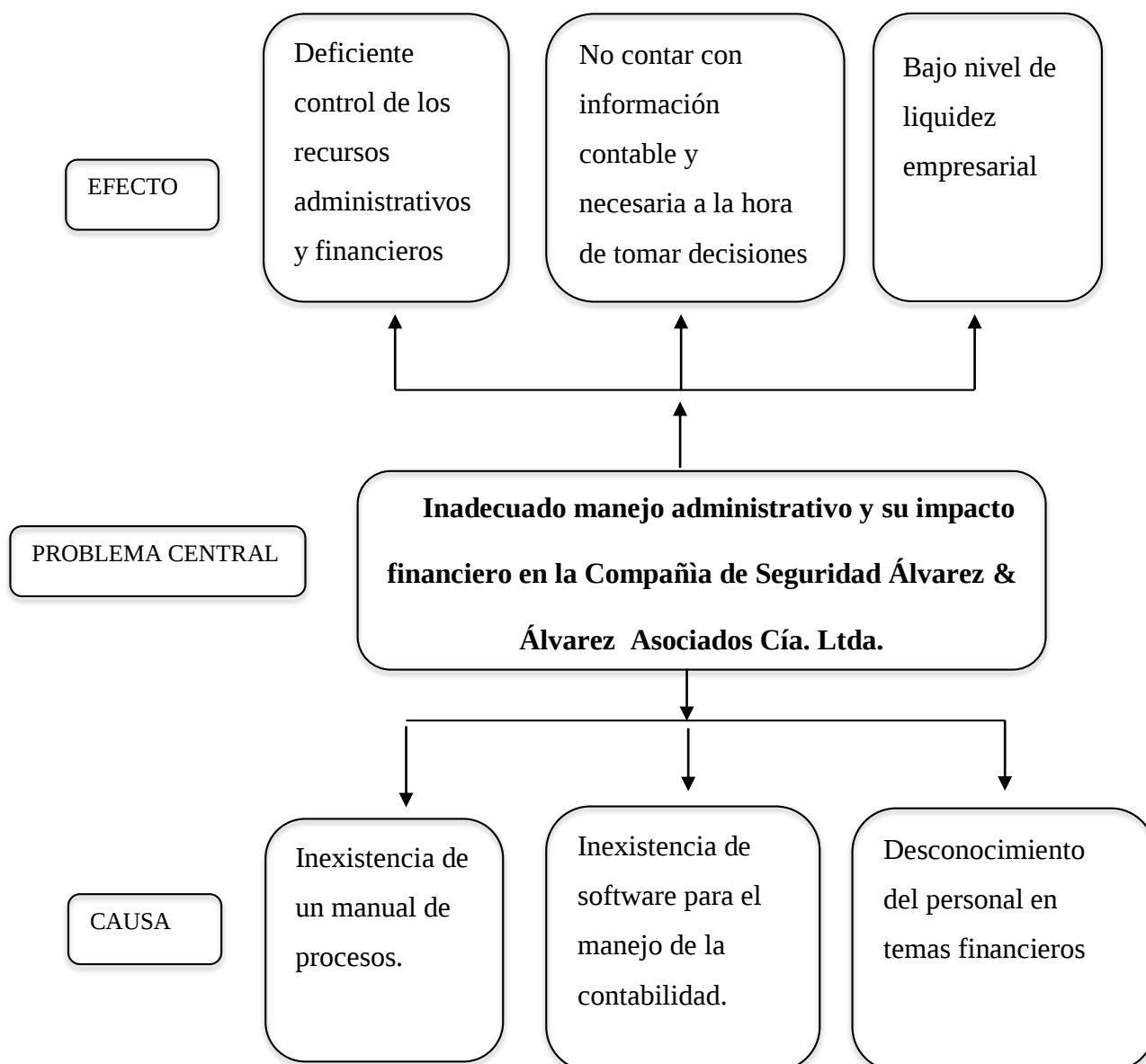
El ROE rendimiento sobre el patrimonio se obtiene -25,50% demuestra que la empresa no posee una rentabilidad para los accionistas, puesto que no está generando utilidad después de cubrir sus gastos.

El ROI rendimiento sobre la inversión la empresa no está obteniendo rentabilidad debido a que sus gastos operacionales son mayores dando como resultado -13,6% de pérdida, es decir que la gestión operativa no utiliza de manera adecuada los activos que posee.

El margen neto de utilidad en el 2017 es de -10,19% y en el 2018 de -3,97% esto se debe a que los costos y gastos aumentaron, por lo que la empresa debe tomar medidas en reducir dichos gastos o a su vez incrementar el nivel de ventas.

A continuación, se presenta las causas y efectos que se dieron del problema central representado en la Figura 1:

Figura 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Investigación propia

Análisis crítico

Se establece que al existir un inadecuado manejo de recursos administrativos y financieros provoca falencias en la distribución de gastos y al no proyectar un presupuesto causa pérdidas al final del año, esto suele suceder por desconocimiento en el área, además al no contar con un software propio de la empresa para llevar la contabilidad hace que exista un contador externo generando un gasto mayor debido a que las declaraciones realizadas son mensuales provocando que cada mes se registre el pago por servicios profesionales en contabilidad, también hay que tomar en cuenta que la empresa no cuenta con personal altamente capacitado en el área de tal manera que no existe optimización de recursos, por otra parte el cambio de personal cada tres meses genera gastos innecesario como es dotación de uniformes, zapatos, credenciales razón por la cual la empresa debe estructurar o manejar de mejor manera el tema de contratación, todos estos factores influyen negativamente a nivel de ingresos y gastos debido a que no cuentan con un proceso a seguir provocando que la empresa siga teniendo pérdida al final de año.

Prognosis

Al no contar con un manual de procesos dentro del sistema de seguridad la empresa seguiría manteniendo su nivel de pérdida recurriendo a gastos innecesarios, además no contaría con información suficiente para desarrollar las herramientas tecnológicas que hoy en día existen y que el personal debería manejarlo para minimizar los conflictos en cada área, de esta manera se incrementaría la productividad generando más ingresos con

propuestas de mejora que estén disponibles para todos los miembros de la empresa, lo cual ocasionaría un buen uso de los recursos, caso contrario la empresa al final de año no generaría utilidad ni beneficios.

1.2. Formulación del Problema - Hipótesis

¿Incide el deficiente manejo administrativo en las finanzas de la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez en su utilidad?

Delimitación temporal espacial

Temporal

El presente proyecto de investigación se desarrollará desde el 13 de mayo hasta el 20 de septiembre del 2019.

Espacial

La ubicación específica de la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda. es en el país de Ecuador, en la provincia de Pichincha, Cantón Quito, en la Av. General Vicente Aguirre OE1-21 y Av. 10 de Agosto.

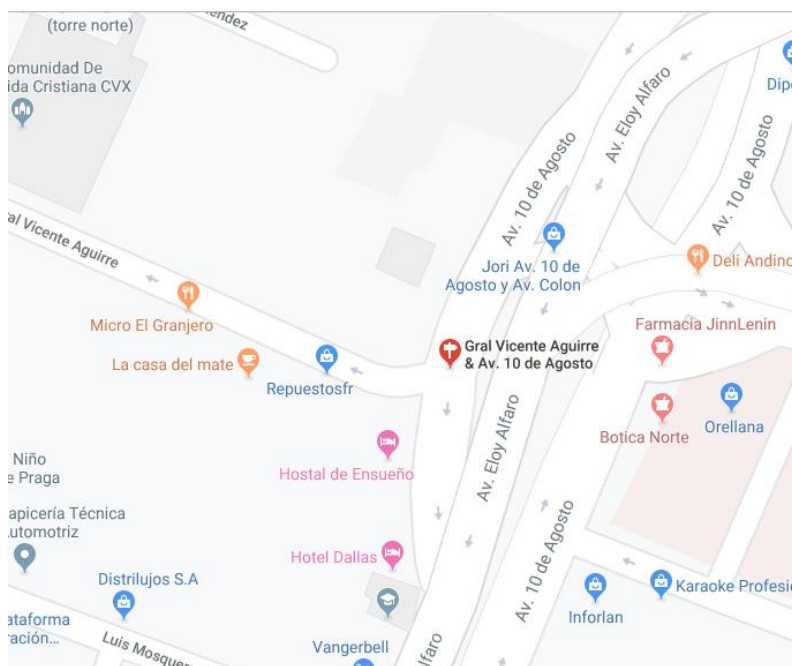


Gráfico 5: Ubicación empresa de seguridad Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Fuente: Google Maps

1.3. Objetivo General

Investigar el inadecuado manejo administrativo y su impacto financiero en la empresa de seguridad Álvarez & Álvarez Cía. Ltda., en la ciudad de Quito.

1.4. Objetivos Específicos

- Analizar el uso de los recursos administrativos y financieros.
- Determinar el nivel de ventas de la empresa.
- Elaborar un plan de mejoras basado en un manual de procesos para organizar la distribución de recursos administrativos de tal manera que exista un seguimiento del proceso y al final del año obtener resultados financieros positivos.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Estudio

En la primera parte del siglo XX el industrial francés Henri Fayol propuso que todos los gerentes desempeñan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar, pero en la actualidad se compone de cuatro funciones: planear, organizar, dirigir y controlar por lo que la administración de antes se deduce que el hombre al buscar satisfacer sus necesidades en la sociedad lo hacía con la mirada inmediata de lograr esto a través del mejoramiento de una serie de funciones que él solo no podía realizar, y el buen administrador no lo era precisamente por ser un buen contador, buen ingeniero, buen economista, buen abogado sino por las cualidades técnicas que poseía de manera específica para coordinar varios elementos en la forma más eficiente. Para las grandes empresas la administración técnica o científica era indiscutible y esencial ya que por su magnitud y complejidad no podían actuar sino era una administración sumamente técnica, de igual manera para las empresas pequeñas y medianas también la única posibilidad de competir con otras era el mejoramiento de su administración obteniendo una mejor coordinación en sus elementos (Reyes, 2004).

2.2. Fundamentación Teórica

El proceso administrativo se inició como un hecho obligado cuando dos individuos tuvieron que coordinar sus esfuerzos para hacer algo que ninguno de ellos pudo hacer por sí solo y evolucionó hasta convertirse en un acto previo y cuidadosamente planificado y racional permitiendo alcanzar los objetivos con los menores esfuerzos posibles y con las mayores satisfacciones para los individuos. (Apolo, 2017).

El conocimiento de la organización de la Iglesia Católica Apostólica Romana es también muy interesante para conocer la importancia que tiene en administración el adoctrinamiento para la prosecución de un objetivo, a pesar de que las estructuras y procedimientos puedan no satisfacer todos los principios teóricos administrativos. Las teorías y experiencias de Henri Fayol y de Frederick Taylor marcaron una nueva etapa en la evolución de esa ciencia y la Administración Científica, que postularon ellos y continuaron sus discípulos viene a ser uno de los medios más efectivos para a tecnificación de las industrias nacientes en el presente siglo, es por eso que la evolución de la administración se distingue en las siguientes teorías:

Teoría clásica

Su representante es Henri Fayol. Esta teoría tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional, se centra exclusivamente en la organización formal; tiene una aproximación normativa y prescriptiva. “Su concepto de organización es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y tareas. Concibe al hombre como un homo economicus que percibe una remuneración por sus laborales. Busca la máxima eficiencia” (Aguero, 2016).

Teoría científica

El representante es Frederick Taylor quien desarrolló esta teoría en 1903. Esta teoría tiene una perspectiva que pone énfasis en las tareas y el enfoque organizacional se centra en la organización formal exclusivamente. El método se centra en la departamentalización. Su concepto de organización se basa en la sustitución de métodos empíricos por un método científico y se basa en tiempos y movimientos. Concibe al hombre como un *homo economicus* y las aportaciones son los principios básicos de la administración como: planeación, preparación, control y ejecución. El propósito de esta teoría es el aumento de la eficiencia empresarial a través del incremento de la producción. Los incentivos vienen a ser la remuneración por las labores del trabajador (Portilla, 2017).

Teoría humanista

El representante es Elton Mayo, quien en el año 1932 elaboró esta teoría desde una perspectiva conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, la delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción depende de la integración social. Los incentivos principales del trabajador son los sociales y los simbólicos. Los resultados son la eficiencia óptima. (Torres, 2014).

Teoría del comportamiento

Su representante es Abraham Maslow quien en el año 1950 desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista. Estudia la organización formal y la informal. Se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social.

Los aportes de la teoría del comportamiento es la teoría de Maslow de las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas. Los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho. (Robbins, 2016)

Teoría neoclásica

Esta teoría fue elaborada por Peter Drucker en 1954 bajo la perspectiva metodológica. Considera a la organización formal y a la informal. Para Drucker la organización es un sistema social con objetivos por alcanzar racionalmente. Los aportes de esta teoría es que le asigna alta jerarquía a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad. Además, incorpora otros enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración entre objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales. (Alonso, 2016).

Teoría estructuralista

Su representante es James Burnham en 1947. La perspectiva la ubica sobre la estructura organizacional, las personas y el ambiente. Tiene un enfoque de la

organización múltiple y globalizante, formal e informal. La organización es considerada una unidad social grande y compleja. Se basa en un sistema abierto y utiliza un modelo natural. El hombre, para el estructuralismo, es un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones. Los aportes de la teoría estructuralista son los niveles jerárquicos: 1. nivel técnico, 2. nivel gerencial, 3. nivel institucional. Los objetivos organizacionales tratan de lograr un equilibrio entre los objetivos organizacionales e individuales. Los incentivos son materiales y sociales (Hernández, 2015).

Administración Edad Moderna

A inicio de esta época surge en Prusia Austria un movimiento administrativo conocidos como cameralistas que alcanzó su mayor esplendor en 1560 y trato de mejorar los sistemas administrativos usados en esa época. Pusieron énfasis en el desarrollo de algunos principios administrativos, como fueron, el de selección y adiestramiento de personal, especialización de funciones y el establecimiento de controles administrativos. (Hernández, 2015).

En 1776 Adam Smith, considerado como el padre de la Economía clásica publica su obra Las riquezas de las naciones, en donde aparece la doctrina del Laissez-Faire dejar hacer, dejar pasar, que sirvió de base filosófica a la revolución industrial y que ha tenido su aplicación en la administración y en la economía; él anunció el principio de la división del trabajo, considerándolo necesario para especialización y para el aumento de la producción. (Reyes, 2004).

El sistema gerencial, se refiere a la aplicación del proceso administrativo en la producción eficaz de las producciones que comprende las funciones básicas de los gerentes, consiste en la aplicación de conceptos, criterios y técnicas de planeación, organización, dirección, evaluación de subsistema de mercadeo, finanzas, proveedores, servicio al cliente, liderazgo del talento humano, según demandas cambiantes del ambiente. "El proceso administrativo comprende las relaciones de poder de la dirección, por ésta razón y por el carácter técnico en nuestro idioma es seleccionado y formado las funciones básicas de la gerencia en las siglas P.O.D.E.R." (Díaz, 2015).

Planear: estratégica y operativamente.

Organizar: diseñar y rediseñar la estructura.

Decidir la ejecución de actividades y dirigir el talento humano.

Evaluar y controlar resultados eficaces.

Reprogramar y reportar mediante un sistema de información.

2.3. Fundamentación Conceptual

Según (Jiménez, 2014) la administración es una técnica que consiste en la planificación, estrategia u organización del total de los recursos con los que cuenta un ente, organismo, sociedad con el objetivo de extraer de ellos el máximo de beneficios posible según los fines deseados.

Según (Chiavenato, 2014) la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

Administrador: es aquella persona encargada de llevar a niveles óptimos los recursos existentes dentro de la organización. Sus funciones se basan en la planeación,

organización, dirección y control de las labores dentro de la empresa, manejando de manera eficaz, los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de la misma. (Amaru, 2016).

Un administrador debe tener la capacidad de tomar decisiones que orienten efectivamente a las empresas y que utilicen eficazmente los recursos que posee la empresa para alcanzar unos objetivos primordiales como son la innovación, la competitividad y la generación de valor económico y social tanto para el cliente como para sus partes relacionadas. (Pontificia Universidad Javeriana, 2017)

Teoría: es la síntesis comprensiva de los conocimientos que una ciencia ha obtenido en el estudio de un determinado orden de hechos; conjunto de razonamientos ideados para explicar provisionalmente un determinado orden de fenómenos. (Pérez, 2018).

La teoría es un instrumento o esquema conceptual por el cual los seres humanos intentan articular de manera sistemática el conocimiento que se obtiene de la experiencia mediante el proceso de investigación. (Carvajal, 2016).

Finanzas hace referencia a los análisis, técnicas y decisiones tomadas, en un determinado lapso de tiempo, por parte del estado, empresas o individuos particulares, para la utilización y gestión del dinero y otros activos. (Thompson, 2016).

Según (Andrade, 2013) define el término finanzas de la siguiente manera: área de actividad económica en la cual el dinero es la base de las diversas realizaciones, sean éstas inversiones en bolsa, en inmuebles, empresas industriales, en construcción, desarrollo agrario y como el área de la economía en la que se estudia el funcionamiento de los mercados de capitales y la oferta y precio de los activos financieros.

Pérdida se utiliza para referirse a situaciones con resultados negativos y esos resultados surgirán cuando los gastos sean superiores a los ingresos. (Economipedia, 2018).

Proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado, estudia la forma en que el servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés. (Roig, 2014).

Según (Avila, 2016) define a la seguridad como un derecho, una necesidad humana y una función del sistema jurídico. Hace énfasis en los delitos contra la propiedad: robo y hurto. Está íntimamente relacionado con la construcción social del miedo.

2.4.Fundamentación Legal

La administración en las empresas es necesario ya que de ellos depende las buenas decisiones administrativas financieras es por eso que en un inadecuado manejo será sancionado según (Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2016) regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas.

Art. 2: Los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades:

1. Vigilancia fija. - Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las

personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinados.

2. Vigilancia móvil. - Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos.

3. Investigación privada. - Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley.

Capítulo II

De Las Compañías De Vigilancia y Seguridad Privada

Art. 4.- Requisitos para el personal. - El personal que preste sus servicios en esta clase de compañías, como guardias e investigadores privados, deberá cumplir con los siguientes requisitos: a) Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo a su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar. La contratación del personal de vigilancia se efectuará con sujeción al Reglamento de la presente Ley; b) Tener ciudadanía ecuatoriana; c) Haber completado la educación básica; d) Acreditar la Cédula Militar; y, e) Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados. El personal de las compañías de seguridad y vigilancia privada será denominado como guardias o investigadores privados, según la clase de actividad que realicen; y, su calidad será acreditada con la respectiva credencial de identificación, que será otorgada por la compañía contratante.

Art. 8.- Objeto Social.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada tendrán por objeto social la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito, custodia y transporte de valores; investigación; seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas y bienes; instalación, mantenimiento y reparación de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad; y, el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma.

Capítulo V

De las Infracciones y Sanciones

Art. 20.- Sin perjuicio de lo previsto en el Código Penal, la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y otras leyes, los representantes legales y/o administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada, que incumplan las disposiciones de esta Ley incurrirán en infracciones de carácter administrativo.

2.5. Formulación de Hipótesis o Pregunta Directrices de la Investigación

¿Incide la administración en las finanzas de la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.?

¿No incide la administración en las finanzas de la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.?

2.6. Caracterización de las Variables

Variable independiente: Administración

Variable dependiente: Finanzas

2.7. Indicadores

Tabla 3: Indicadores

Variable independiente	Variable dependiente
Planeación	Calidad
Organización	Gestión
Dirección	Eficacia
Control	Fondos de inversión
Productividad	Acciones
Eficiencia	Ninguna
Alto	
Medio	
Bajo	

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Investigación propia

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1 Modalidad de investigación

3.1.1 Modalidad de campo

Para la realización del presente trabajo se aplicó una investigación de **campo** “es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural” (Cajal, 2016); debido a que se recopiló información de la realidad de la administración en la empresa de seguridad Álvarez y Álvarez demostrando la situación en la que se encuentra sobre el deficiente manejo de los recursos administrativos.

3.1.2. Modalidad bibliográfica

También se utilizó la investigación bibliográfica, para conocer y comparar los diferentes enfoques y teorías de diversos autores, sobre la administración y el impacto financiero que tiene en relación con otras empresas.

3.2. Tipos de investigación

3.2.1. La investigación descriptiva

Según (Tamayo, 2013) comprende “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

3.2.2. Asociación de variables

Finalmente se realizó una asociación de variables que según (Barcos, 2016) “son los elementos que vamos a medir, controlar y analizar en una investigación o a estudiar, antes de empezar una investigación debemos conocer las variables que van a ser medidas”. En este caso se relacionó la variable dependiente con la independiente de tal manera que se estableció causas y efectos producidos en el problema planteado en este caso las variables son la administración y las finanzas que forman para el plan de mejora en la empresa.

3.3 Diseño de la Investigación

3.3.1. Población y Muestra

La población considerada para la presente investigación está comprendida por el personal que labora en la Compañía de Seguridad Privada Álvarez Álvarez Asociados Cía. Ltda.

Tabla 4: Población y muestra

Población	Número
Administrativos	3
Operativos	6
Total	9

Elaborado por: Maricela Carrera**Fuente:** Compañía de Seguridad Álvarez Álvarez Cía. Ltda.

3.3.2. Muestra

Por lo expuesto en el cuadro anterior, la muestra es equivalente a la población debido a que el número de personas que forman parte de la empresa es muy pequeño.

3.4. Operacionalización de Variables

Tabla 5: Variable independiente - Administración

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas de Instrumentos
La administración se conceptualiza como	Procesos de administración	Planeación	¿Qué procesos necesita la empresa para que tenga un mejor manejo de los recursos administrativos financieros?	Entrevista
Proceso de actividades para el alcance de objetivos y a su vez una técnica que consiste en la planificación, estrategia u organización del total de los recursos con los que cuenta un ente, organismo, sociedad con el objetivo de extraer de ellos el máximo de beneficios posible según los fines deseados.		Organización		
		Dirección		
		Control		
	Objetivos	Productividad	¿Qué genera el cumplimiento de los objetivos ?	Entrevista
		Eficiencia		
	Beneficios	Alto	¿En qué nivel se encuentra valorado los beneficios de la empresa?	Entrevista
		Medio		
		Bajo		

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Investigación propia

Tabla 6: Variable dependiente - Finanzas

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas de Instrumentos
Las finanzas se conceptualiza como	Administración de recursos	Calidad	¿Qué tipos de administración de recursos es menos apreciable dentro de la empresa?	Entrevista
Área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros.		Gestión		
Estudia tanto la obtención de esos recursos (financiación), como la inversión y el ahorro de los mismos.		Eficacia		
	Inversión	Fondos de inversión	¿Qué tipos de inversión existe dentro de la empresa?	Entrevista
		Acciones		
		Ninguna		

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Investigación propia

3.5. Instrumentos de Investigación

Uno de los instrumentos a utilizar es la encuesta que según (Morga, 2012) es un diálogo que se establece entre dos personas en el que una de ellas propone una serie de preguntas a la otra a partir de un guion previo. Se realiza con el fin de que el público pueda conocer la información de su persona, de su experiencia o conocimientos.

3.6. Procedimientos de la Investigación

Después de realizar la investigación teórica y haber planteado las variables independiente y dependiente se procedió a realizar una entrevista basada en preguntas abiertas correspondientes al problema en cual se tabulará por medio del método estadístico representado en un gráfico circular llamado pastel en el cual se determinará los datos cuantitativos de la investigación.

3.7. Recolección de la Información

Para la recolección de información se utilizaron varias fuentes bibliográficas basadas en temas administrativos, financieros y de seguridad para conocer sobre el manejo administrativo financiero de las empresas de seguridad de tal manera que permita solucionar el problema de la investigación. Además, se elaboró una entrevista con preguntas abiertas que serán aplicadas al personal administrativo y operativo.

CAPÍTULO IV

4. Procesamiento y Análisis

4.3. Procesamiento y Análisis de Cuadros Estadísticos

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método estadístico que es un proceso de datos cualitativos y cuantitativos, además con la ayuda de la herramienta Excel se realizará las representaciones gráficas de toda la información recopilada, finalizando con la numeración cada una de las preguntas para la correspondiente tabulación.

Tabulación: según (Rojas, 2016): “es el proceso mediante el cual los datos recopilados se organizan y concentran, con base a determinadas ideas o hipótesis, en tablas o cuadros para su tratamiento estadístico”.

Análisis: Consiste en la afirmación o negación que se obtenga en las entrevistas realizadas y determinar qué porcentaje estadístico se obtuvo.

A continuación, se presenta la entrevista realizada al personal administrativo y al personal operativo que son los guardias de seguridad, de acuerdo al modelo de entrevista según el anexo 1.

Entrevista realizada al personal administrativo.

Pregunta1: ¿Cuenta la empresa con políticas para el manejo de los recursos administrativos financieros?

Tabla 7: Políticas de la empresa, Pregunta 1

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	3	100%
Total	3	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre las políticas de la empresa

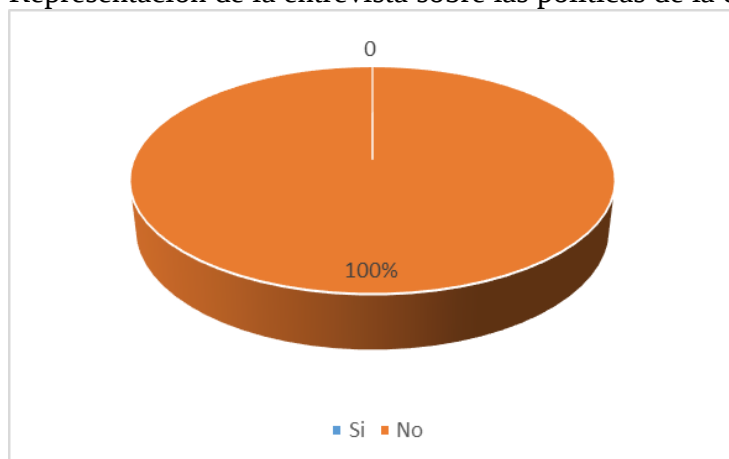


Gráfico 6: Diagrama pastel, Pregunta 1

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

Se determinó que un 100% de los entrevistados de la empresa de seguridad Álvarez & Álvarez no cuenta con políticas para el manejo de los recursos administrativos financieros por falta de conocimiento.

Pregunta 2: ¿En la actualidad ha recibido capacitaciones sobre temas administrativos financieros?

Tabla 8: Capacitaciones realizadas, Pregunta 2

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33,33%
No	2	66,67%
Total	3	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre las capacitaciones realizadas

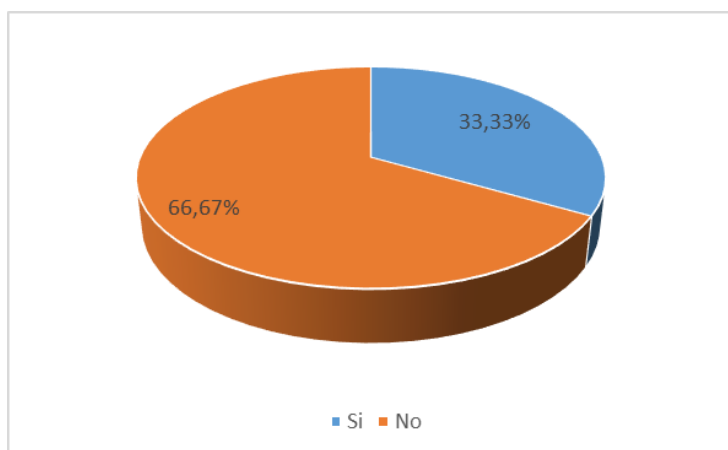


Gráfico 7: Diagrama pastel Pregunta 2

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

Se determina que el 33,33% de los entrevistados si ha recibido capacitación, mientras que el 66,67% no ha recibido capacitación en temas administrativos por falta de interés y porque se generaría un gasto más para la empresa.

Pregunta 3: ¿Al existir una alta rotación de personal implica que la empresa genere más gastos?

Tabla 9: Rotación de personal, Pregunta 3

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre la rotación de personal

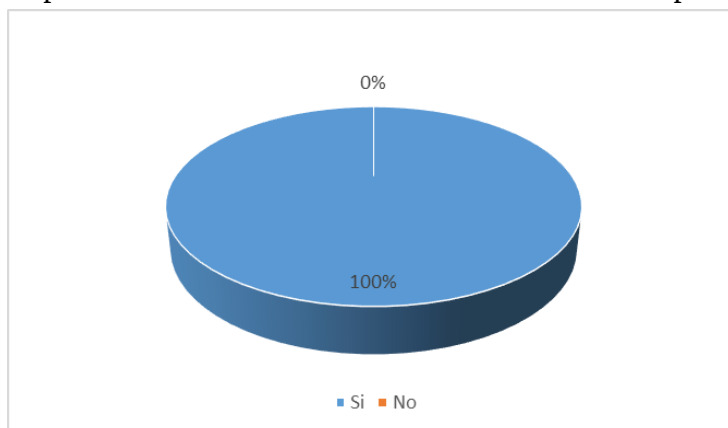


Gráfico 8: Diagrama pastel, Pregunta 3

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

En el departamento administrativo el 100% de los entrevistados indica que si implica un gasto más cuando existe cambio de personal debido a que la empresa es la que asume en su totalidad la dotación de nuevos implementos para los vigilantes de seguridad.

Pregunta 4: ¿Actualmente la empresa posee de estrategias publicitarias para incrementar sus ventas?

Tabla 10: Estrategias publicitarias, Pregunta 4

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre las estrategias publicitarias

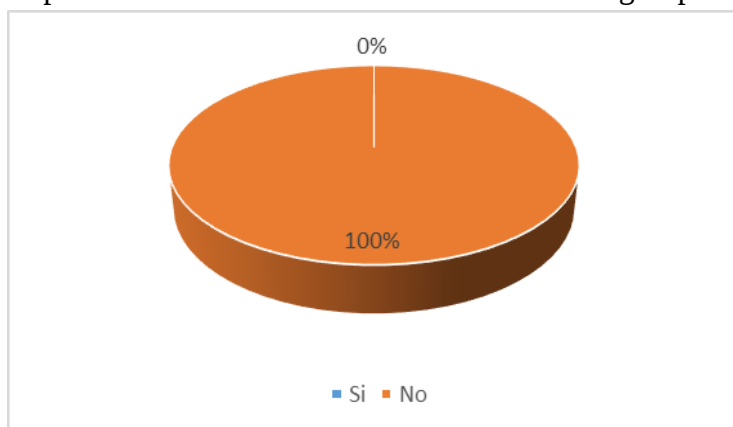


Gráfico 9: Diagrama pastel, Pregunta 4

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

Se determinó que en un 100% de los entrevistados dio a conocer que la empresa no cuenta con estrategias publicitarias ni un plan de marketing para ofertar sus servicios, a pesar de que cuentan con una página web no la utilizan frecuentemente.

Pregunta 5: ¿Cuenta la empresa con un software contable para el registro de ingresos y gastos?

Tabla 11: Software contable, Pregunta 5

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre la existencia de un software contable

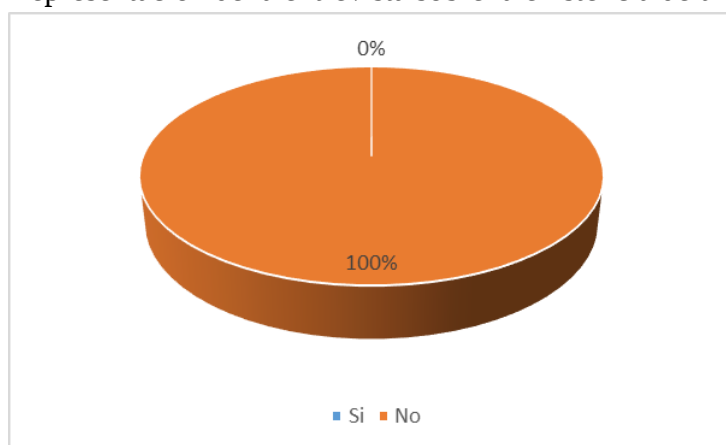


Gráfico 10: Diagrama pastel, Pregunta 5

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

El 100% de los entrevistados comenta que la empresa no cuenta con un software contable para el registro de sus ingresos y gastos debido a que tienen un contador externo que se encarga de todos los temas contables - tributarios.

Entrevista realizada al personal operativo

Pregunta 1: ¿Conoce usted cuáles son las funciones de un vigilante de seguridad?

Tabla 12: Funciones del vigilante de seguridad, Pregunta 1

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83,33%
No	1	16,67%
Total	6	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre las funciones de un vigilante

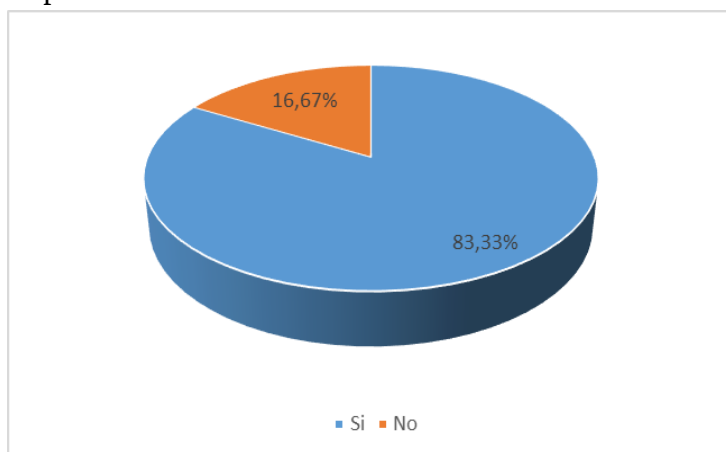


Gráfico 11: Diagrama pastel, Pregunta 1

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

Se determinó que el 16,67% de los entrevistados no conoce las funciones de un vigilante de seguridad, y el 83,33% ya cuenta con experiencia y conoce de dichas funciones.

Pregunta 2: ¿Cuenta usted con la credencial emitida por el Ministerio del Interior?

Tabla 13: Credencial de seguridad, Pregunta 2

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	66,67%
No	2	33,33%
Total	6	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre la credencial de seguridad

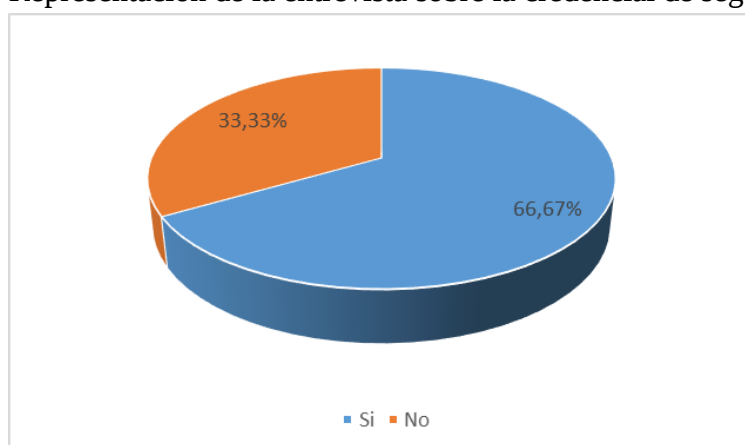


Gráfico 12: Diagrama pastel, Pregunta 2

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

Se determinó que el 66,67% de los entrevistados cuenta con la credencial emitida por el Ministerio del Interior debido a que se encuentran preparados en instituciones autorizadas, mientras que el 33,33% no cuenta con la credencial debido a que son recomendados por ex trabajadores y porque anteriormente han trabajado en lugares similares.

Pregunta 3: ¿En el momento que fue seleccionado para el puesto de trabajo recibió alguna inducción?

Tabla 14: Inducción realizada, Pregunta 3

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre inducciones realizadas

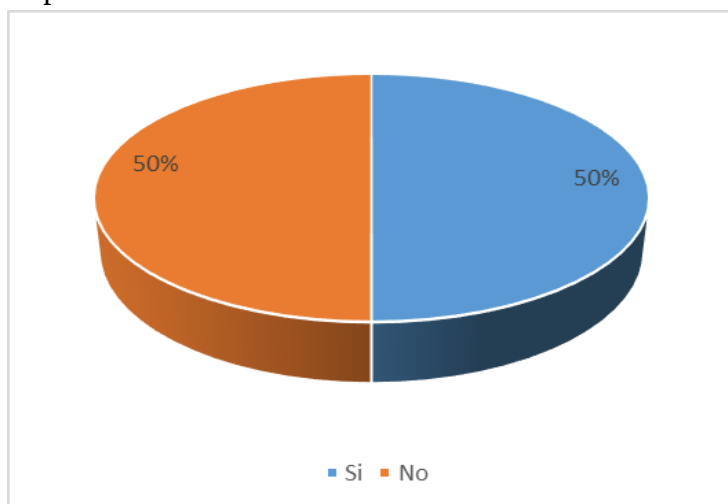


Gráfico 13: Diagrama pastel, Pregunta 3

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

Se determina que solo el 50% de los entrevistados en este caso el personal operativo recibió inducción para el puesto de trabajo solicitado, mientras que el otro 50% ingreso a la empresa sin recibir ninguna inducción.

Pregunta 4: ¿Al ser contratado, usted paso por un proceso de selección?

Tabla 15: Proceso de selección, Pregunta 4

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33,33%
No	4	66,67%
Total	6	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre los procesos de selección

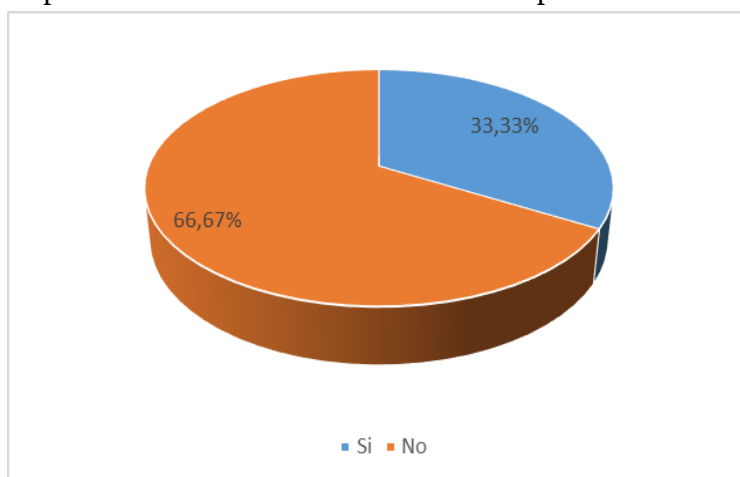


Gráfico 14: Diagrama pastel, Pregunta 4

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

Se determinó que el 66,67% de los entrevistados no paso por un proceso de selección debido a la necesidad de cubrir inmediatamente un puesto de trabajo solicitado, mientras que el 33,33% sí paso por un proceso de prueba y evaluación de actitudes y aptitudes con la finalidad de conocer si está capacitado para el puesto de trabajo como vigilante de seguridad.

Pregunta 5: ¿Cómo considera que es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Tabla 16: Ambiente laboral, Pregunta 5

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	100%
Malo	0	0%
Total	6	100%

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Representación de la entrevista sobre el ambiente laboral

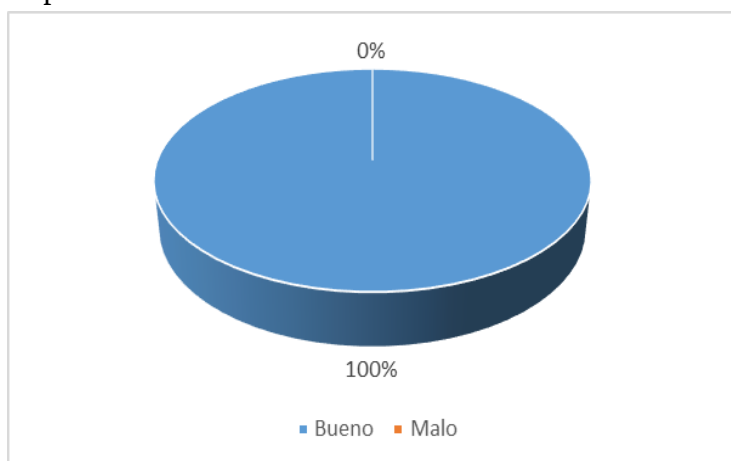


Gráfico 15: Diagrama pastel, Pregunta 5

Fuente: Entrevista empresa Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

Análisis

Se determinó que el 100% de los entrevistados en este caso los guardias de seguridad comentan que tienen una buena relación laboral con cada persona de la empresa.

4.4. Conclusiones del Análisis Estadístico

Se determinó que la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda. en el departamento administrativo no cuenta con personal capacitado que maneje de manera correcta los recursos tanto administrativos como financieros, la mayoría indica que por falta de conocimiento y de interés no han decidido capacitarse; con respecto al personal operativo las falencias que tiene la empresa es que no realizan un proceso de selección adecuado a la hora de contratar nuevo personal lo que ocasiona que se produzca una alta rotación de personal y por lo tanto la empresa incurra en más gastos como son los implementos para los vigilantes de seguridad.

4.5. Respuestas a la Hipótesis o Interrogantes de Investigación

¿Incide la administración en las finanzas de la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.?

Si incide en las finanzas de la empresa tener una buena administración por medio de registros contables y un control de procesos, en el caso de la empresa Álvarez & Álvarez al no tener una buena administración ha provocado que exista un inadecuado manejo de los recursos administrativos financiero obteniendo pérdida en sus estados financieros, por lo que es de suma importancia que realicen cambios para mejorar su administración sobre todo en tomar buenas decisiones con respecto a la distribución de gastos.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

Como propuesta de mejora se realizará un manual de procesos para la empresa de seguridad Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

5.3. Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)

La presente investigación tiene como objetivo verificar o demostrar como el plan de mejoras (manual de procesos) contribuye a las empresas de seguridad en el buen manejo de los recursos administrativos financieros. El plan de mejora es un conjunto de medidas que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, permitiendo continuar en el mercado y ser competitivos ya que implica que todos los integrantes de la organización o empresa se involucren de tal manera que se obtenga buenos resultados es decir buscar solución a los problemas por lo cual el plan para mejorar la organización de la empresa se basará en un manual de procesos. La metodología a utilizar consiste en el análisis de las áreas a mejorar, definiendo los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar un plan de acción, que esté formado por objetivos, actividades, responsables e indicadores de gestión que permita evaluar constantemente, este proceso debe ser alcanzable en un periodo determinado. (Proaño, 2017).

La elaboración de un manual, contempla en informar y capacitar a las personas sobre sus funciones, pasos a seguir, relaciones, políticas y normativas de una organización, de igual manera al contar con manuales se minimiza el riesgo de que exista duplicidad de funciones y se determina claramente las responsabilidades de todas las personas que participan en un proceso. Así mismo los manuales propician la uniformidad en el trabajo, sirven como medio de integración y orientación al nuevo personal. (Falquéz, 2012).

5.4. Justificación (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Teniendo en cuenta el problema que posee la empresa se implementará un manual de procesos para mejorar el manejo de recursos administrativos financieros en la cual se determinará políticas y estrategias para el cambio tanto en las personas como en la estructura de la organización. El plan de mejora busca disponer de estrategias a la hora de distribuir los recursos tanto administrativos como financieros y dar solución a los problemas que se presenten. El manual de procedimientos es un documento de identificación y seguimiento a las observaciones, además es una herramienta de supervisión y medición de gestiones

5.5. Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Para mejorar el manejo de los recursos administrativos financieros de la empresa se aplicará un manual de procesos administrativo con la finalidad de encontrar solución al problema anteriormente planteado. Como referencia para la estructura del manual de procesos se tomó de (Llanos, 2017).

Estructura del manual de procesos para la empresa de seguridad Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

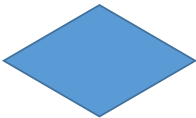
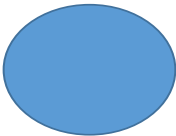
- Introducción
- Objetivo
- Alcance
- Definiciones
- Generalidades
 - Estructura Interna
 - Presentación de la empresa.
 - Misión
 - Visión
 - Objetivos
 - Política
 - Valores corporativos
- Mapa de procesos
- Identificación y caracterización de los procesos
 - Procesos estratégicos
 - Dirección estratégica
 - Gestión de calidad
- Procesos operativos
 - Planeación del servicio
 - Realización del servicio
- Procesos de apoyo
 - Gestión Financiera
 - Gestión Humana
- Procesos de Evaluación
 - Seguimiento, control y evaluación

A continuación, se presenta la simbología del método Norma Ansi que se utilizará en el diagrama de flujo (Figura 4):

Tabla 17: Simbología

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Diagramación de Mauricio Varela

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio / Final	Indica fin o inicio de un procedimiento
	Acción	Representa la ejecución de una o más tareas dentro de un procedimiento
	Decisión	Representa una actividad de decisión o conmutación
	Conector interno	Representa una entrada o una salida de una parte del diagrama de flujo a otra, dentro de la misma página.
	Documento	Simboliza cualquier documento que intervenga en el proceso y que aporte información para que esta se pueda desarrollar.
	Dirección del flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse las tareas en el proceso.

5.4. Formulación del Proceso de aplicación de la propuesta

5.4.1 Introducción

El presente documento contiene el Manual de Procesos y Procedimientos para la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda., que será una herramienta que permitirá a la empresa garantizar la organización y mejorar la calidad del servicio. La estructura de este manual se relaciona con los macro procesos identificados en la compañía, los cuales están conformados por procesos y procedimientos; información que se presenta a través de la caracterización de los procesos, diagramas de flujo, los cuales describen los procedimientos de cada actividad. La estandarización de los procesos y procedimientos permiten cumplir los objetivos y principios de la compañía, determinado por los niveles de responsabilidad de cada persona tanto administrativa como operativa en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.

5.4.2 Objetivo

El manual de procesos será para la organización una herramienta de trabajo para contribuir al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y los objetivos de la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

5.4.3 Alcance

Este manual de procesos y las propuestas de mejora va dirigido a todos los funcionarios de la compañía, con la finalidad de que exista un documento completo y actualizado, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos

administrativos financieros, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización; este manual se podrá aplicar para cualquier área de la empresa

5.4.4 Definiciones

Estructura organizacional: Es la distribución formal de los puestos de trabajo en una organización (Bastidas, 2018).

Organigrama: Es la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una institución determinada y de los diferentes tipos de relaciones existentes entre ellos (Benjamín, 2016).

Tarea: Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Benjamín, 2016).

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Manual de procesos y procedimientos: Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente (Llanos, 2017).

Actividad: Son aquellas acciones que realizan cada una de las personas en el diario vivir ya sea en su casa o en su lugar de trabajo.

Control: Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.

Eficacia: Realizar alguna actividad con buenos resultados durante un periodo de tiempo.

Eficiencia: Utilizar pocos recursos para realizar un producto o servicio de calidad.

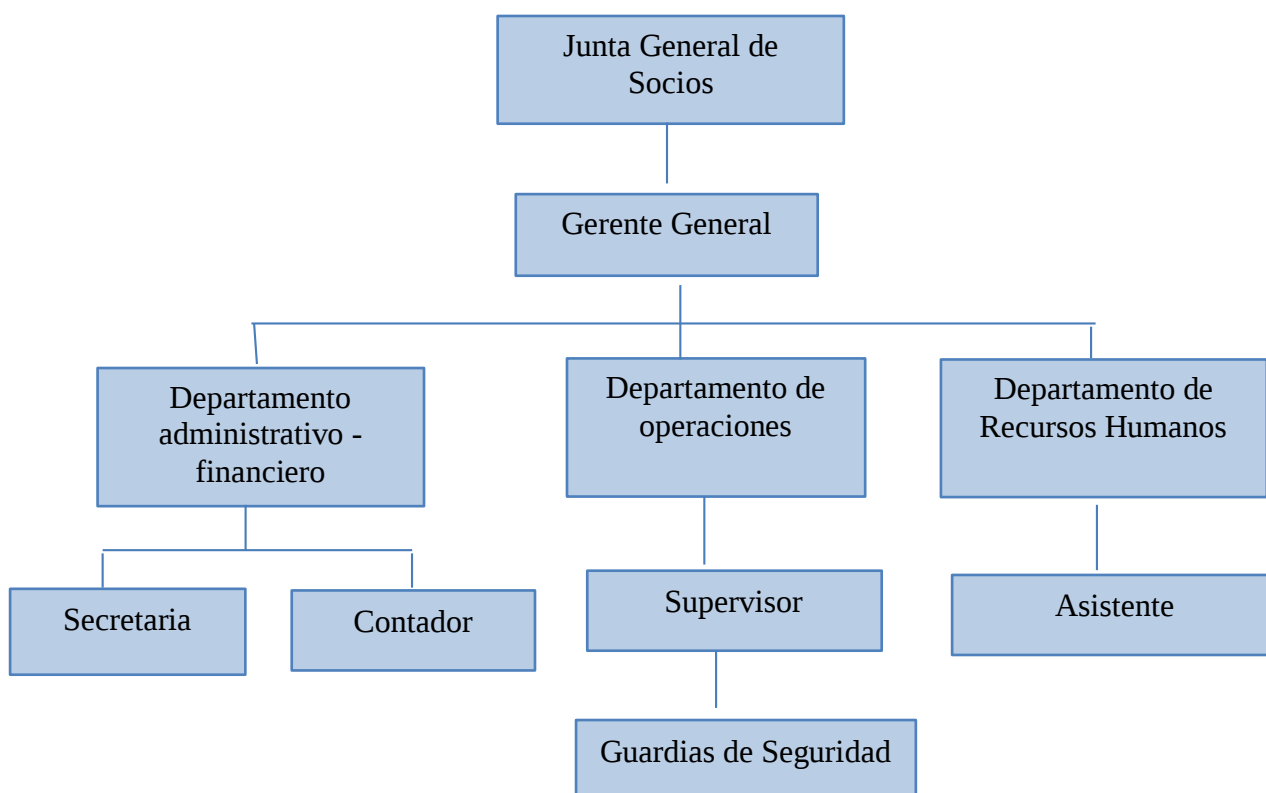
Diagrama de flujo: Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo (Agudelo, 2012).

Sistema: Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, en donde hay unas entradas, transformaciones y unas salidas. (Alegsa, 2018).

5.4.5 Generalidades

Estructura interna

Figura 2: Organigrama estructural de la compañía de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.



Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Compañía de Seguridad Privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

5.4.6 Presentación de la empresa

La Compañía de Seguridad Privada Álvarez & Álvarez Asociados Cía. Ltda. es de Responsabilidad Limitada, jurídicamente establecida y ubicada en Ecuador, con sede principal en Quito, en la Av. General Vicente Aguirre OE1-21 y Av. 10 de Agosto; sus servicios son de Seguridad Privada. La empresa fue fundada el 22 de mayo de 2006; su

representante legal desde su constitución es el Señor Wilson Remigio Álvarez Álvarez, en sus instalaciones cuenta con un departamento administrativo y una bodega de armamento y equipamiento, centro de radio y comunicación. Actualmente la empresa cuenta con una nómina de 6 empleados para la prestación del servicio y en el área administrativa cuenta con 3 personas encabezados por la Gerencia General.

5.4.7 Misión

Compañía de Seguridad Álvarez Álvarez Asociados Cía. Ltda. es una empresa dedicada a brindar servicios de vigilancia para satisfacer la demanda del mercado con la finalidad de cumplir con las expectativas de sus socios y clientes de tal manera poder contribuir a la seguridad del país.

5.4.8 Visión

En el 2023 la Compañía de Seguridad Álvarez Álvarez Asociados Cía. Ltda. ampliará su empresa con una sucursal, posicionándose en el mercado como el mejor servicio brindado, cumpliendo las necesidades de inseguridad que existen en el país y ser reconocidos a nivel nacional.

5.4.9 Objetivos

- Desarrollar y mantener una línea funcional de autoridad para complementar los controles de la compañía.
- Capacitar continuamente al personal para el desarrollo íntegro de la empresa.
- Contar con un sistema contable que suministre de manera oportuna, completa y exacta la información contable financiera para una adecuada toma de decisiones.

- Mejorar en la calidad de los servicios brindados.
- Generar empleo por medio de una nueva sucursal
- Controlar y analizar los registros contables exigidos por la normativa legal.

5.4.10 Política

- Control y mejoramiento de los procesos en la toma de decisiones administrativas y financieras
- Cumplir con las leyes y normativas vigentes.
- Actualización de conocimientos al personal administrativo y operativo
- Actualización de herramientas tecnológicas.
- Realizar controles constantes de cada proceso, ya que es la mejor manera de comprobar el cumplimiento de los objetivos.

5.4.11 Valores corporativos

Figura 3: Valores corporativos de la Compañía de Seguridad Privada Álvarez Álvarez Asociados Cía. Ltda.



Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Compañía de Seguridad Privada Álvarez Álvarez Asociados Cía. Ltda.

5.4.12 Mapa de procesos

El mapeo de procesos que se realizará en la empresa Álvarez & Álvarez se clasificará en los procesos gerenciales, procesos operativos, procesos de apoyo y procesos de mejora continua con la finalidad de fijar claramente los objetivos y realizar un análisis de desempeño de los procesos aplicados.

Dentro de los procesos estratégicos están determinados los siguientes:

La **dirección estratégica** cuyo objetivo es establecer y mantener la responsabilidad de la dirección general y el compromiso con el desarrollo e implementación de un sistema de control para lograr la mejora continua, el responsable de esto será el Gerente siendo en este caso el Sr. Remigio Álvarez. Las actividades a realizar serán:

- Planificar un cuadro de presupuestos de ingresos y gastos para mejorar la asignación de los recursos administrativos financieros.
- Realizar actividades para el buen desarrollo y desempeño de la empresa con la finalidad de cumplir los objetivos.
- Gestionar nuevos contratos para incrementar los ingresos y generar rentabilidad.
- Realizar reuniones con el departamento administrativo para conocer el estado de la empresa y conocer posibles problemas que se puedan presentar a futuro.
- Establecer políticas y procedimientos adecuados y que sean evaluados constantemente.

El servicio de calidad, su objetivo será establecer parámetros para documentar, controlar, mantener y actualizar los documentos que ingresen y salgan de la empresa en referencia a ingresos y gastos de tal manera que se pueda realizar evaluaciones para determinar si se está cumpliendo con dicho manual.

La persona a cargo será la secretaria la Sra. Miriam Jiménez cuyas actividades serán las siguientes:

- Planear capacitaciones para mantener actualizados al departamento administrativo y operativo.
- Realizar seguimiento a cada una de las actividades desarrolladas.
- Supervisar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Realizar un análisis para determinar los puntos que se deben corregir para continuar con el plan de mejora.
- Presentar un informe mensual sobre los resultados obtenidos.

La planeación del servicio tiene como objetivo determinar y establecer con el Gerente los requisitos y recursos para la realización del servicio como lo es las actividades a desarrollarse por cada uno de los integrantes de la empresa. La persona encargada será el jefe de operaciones el Sr Andrés Álvarez cuyas actividades serán:

- Realizar un cronograma de las actividades requeridas para el desarrollo de brindar un buen servicio.
- Establecer disponibilidad y cantidad de recursos económicos, humanos y físicos que se requiere para el desarrollo del brindar el servicio.
- Realizar controles de cumplimiento del cronograma presentado.

En la realización y entrega del servicio se tiene como objetivo brindar un buen servicio al cliente cumpliendo con los parámetros establecidos. Las personas encargadas serán el personal operativo que en este caso son los guardias de seguridad, cuyas actividades a realizar son:

- Contar con una planificación de tiempo para brindar un mejor servicio.
- Aplicar acciones preventivas para no cometer errores.

La Gestión administrativa y financiera tiene como objetivo establecer los controles de los ingresos y gastos que tiene la organización para el aumento de la rentabilidad que estará a cargo el Gerente conjuntamente con el departamento administrativo y sus actividades serán:

- Planear e invertir los valores y recursos de la empresa, para proteger el capital.

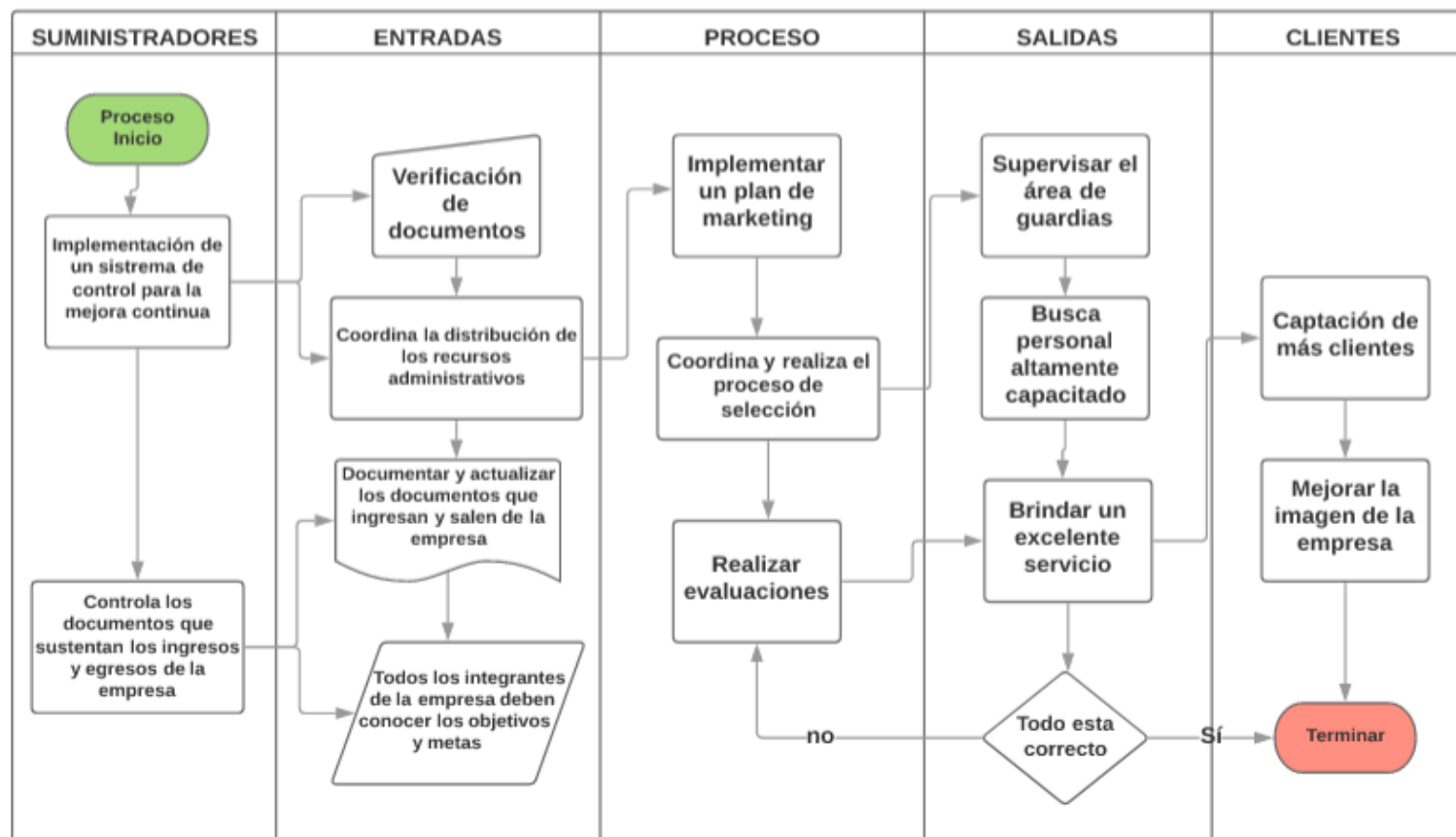
-
- De acuerdo al calendario tributario realizar planeación de los pagos mensuales de los impuestos.
 - Planear y controlar los recursos para la liquidación de nómina.
 - Elaboración y presentación de la información contable.
 - Análisis de estados financieros e indicadores.
 - Realización y presentación de los estados financieros al Gerente General.

Finalmente tenemos **el seguimiento, control y evaluación** tiene como objetivo detectar los errores que exista en todos los departamentos de tal manera que se puedan corregir o prevenir a tiempo. Las personas a cargo son el Gerente, el jefe de operaciones y el departamento administrativo, cuyas actividades serán:

- Contar con actividades de mejora en caso de encontrar falencias dentro de la empresa.
- Realizar un análisis que demuestren la satisfacción o insatisfacción del cliente con respecto al servicio brindado.
- Verificar que todo el personal muestre calidad en el servicio y atención al cliente.
- Realizar el seguimiento a los diferentes procesos, con el fin de mejorarlos continuamente.
- Mantener el canal de comunicación de sugerencias, quejas y reclamos de clientes y funcionarios para la detección de los puntos a evaluar y mejorar.

A continuación, se presenta el diagrama de flujo

Figura 4: Diagrama de Flujo



Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Investigación propia

CAPÍTULO VI

6. Aspectos administrativos

Los aspectos administrativos son aquellos recursos que necesitan para la elaboración de un proyecto de investigación y que se detallan a continuación:

6.1. Recursos

6.1.1 Recursos materiales

Son todos los recursos tangibles de una empresa, los que contribuyen con la elaboración de los productos o servicios. (Cruz, 2019). Los recursos materiales utilizados para la elaboración de la investigación son los siguientes:

Tabla 18: Recursos materiales

Cantidad	Materiales
2	Esferos
1	Computadora
1	Flash memory
1	Resma de hojas
1	Cuaderno

Elaborado por: Maricela Carrera

Fuente: Investigación propia

6.1.2 Recursos humanos

Se ocupa de los procesos relacionados con las personas que trabajan en la organización, es decir es la gestión y administración del capital humano de una organización con el fin de incrementar la productividad (García, 2017).

El recurso humano para la realización de esta investigación es la Srta. Maricela Carrera.

6.1.3 Recursos Institucionales

Son organismos o empresas que participarán en la ejecución y operación del proyecto dando información ya sea a través de sitios web, bibliotecas, libros físicos. (Mejía, 2019).

Un recurso para la realización de esta investigación se toma como referencia la biblioteca del Instituto Tecnológico Superior Cordillera por la información que se encontró en los sitios webs, además se toma como referencias repositorios de la Universidad de Chile, Universidad Central y páginas web como google académico, revistas científicas, entre otras, todas estas referencias he recopilado información para la elaboración del presente proyecto.

6.1.4 Recursos económicos

Los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa. (Rivera, 2011).

A continuación, se presenta los recursos económicos utilizados para la realización de esta investigación:

Tabla 19: Recursos económicos

Cantidad	Descripción	Valor
6	Suministros de oficina	66,50
3	Transporte	2,50
2	Internet fijo y móvil	42,50
18	Impresiones	0,90

Elaborado por: Maricela Carrera**Fuente:** Investigación propia

6.2 Presupuesto

A continuación, se presenta el presupuesto para la presentación de este proyecto.

Tabla 20: Presupuesto

Cantidad	Descripción	Valor
6	Suministros de oficina	66,50
3	Transporte	2,50
2	Internet fijo y móvil	42,50
18	Impresiones	0,90
4	Ejemplares del proyecto	28,00
4	Empastado	60,00

Elaborado por: Maricela Carrera**Fuente:** Investigación propia.

6.3 Cronograma

El cronograma es una de las herramientas que más se utiliza para gestión de proyectos. Por definición, heredada de teoría de señal, un cronograma es la representación gráfica de un conjunto de señales en función del tiempo. (Ferrer, 2019).

El presente tema de investigación en función del tiempo se realizó un cronograma de actividades presentado a continuación:

Tabla 21: Cronograma de actividades

Actividades	MAYO																			
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
CAPITULO I	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
El problema																				
Tema de investigación																				
Planteamiento del problema																				
Formulación del problema																				
Objetivos																				
Revisión y corrección																				
CAPITULO II																				
Marco Teórico																				
Antecedentes del Estudio																				
Fundamentación teórica																				
Fundamentación conceptual																				
Fundamentación legal																				
Formulación de hipótesis																				
Caracterización de variables																				
Revisión y corrección																				
CAPITULO III																				
Metodología																				
Diseño de la investigación																				
Operacionalización de variables																				
Instrumentos de la investigación																				
Procedimientos de la investigación																				
Recolección de información																				
Revisión y corrección																				
CAPITULO IV																				
Procesamiento y análisis																				
Procesamiento y análisis de cuadros estadísticos																				
Conclusiones y respuesta a la hipótesis																				
Revisión y corrección																				
CAPITULO V																				
Propuesta																				
Antecedentes																				
Justificación																				
Descripción																				
Formulación del proceso (propuesta)																				
Revisión y corrección																				
CAPITULO VI																				
Aspectos Administrativos																				
Recursos																				
Presupuesto																				
Cronograma																				
CAPITULO VII																				
Conclusiones y recomendaciones																				
Conclusiones																				
Recomendaciones																				
Bibliografía																				
Anexos																				
Revisión y corrección																				
Presentación final																				

Elaborado por: Maricela Carrera

ANÁLISIS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGURIDAD DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA Y SU IMPACTO FINANCIERO. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ÁLVAREZ & ÁLVAREZ CÍA. LTDA. Y PROPUESTAS DE MEJORA, AÑO 2019.

CAPÍTULO VII

7 Conclusiones y recomendaciones

Las conclusiones y recomendaciones que se presentará en esta investigación son en base a la información recopilada y de los resultados obtenidos de tal manera que se realizó un manual de procesos para el buen manejo de los recursos administrativos financieros de la empresa de seguridad privada Álvarez & Álvarez Cía. Ltda.

7.1 Conclusiones

- Se determinó que entre las 50.000 empresas reportadas en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el año 2016 reflejaron en sus ventas 97 millones que aportaron al PIB del país y de acuerdo al tamaño, de las 843.745 empresas registradas el 90,5% son microempresas, es decir con ventas anuales menores a 100 mil dólares y entre uno y nueve empleados.
- Se determinó que la empresa no cuenta con políticas para el manejo de los recursos administrativos financieros tomando en cuenta que se realizó un análisis financiero se determinó que no cuenta con rentabilidad debido a que sus gastos son mayores a sus ingresos, además no cuenta con un software

contable propio para el registro de ingresos gastos lo que genera un desconocimiento de cómo está la empresa ocasionando una mala toma de decisiones.

- Se determinó que la empresa no dispone de un departamento de operaciones que se encargue directamente del proceso de selección de personal, esto hace que se contrate personas al azar y exista alta rotación del mismo.
- Se realizó un manual de procesos para fomentar políticas para el buen desarrollo y manejo de los recursos administrativos y financieros, además permitirá gestionar de manera correcta las actividades a realizar dentro de la empresa para incrementar sus ingresos y reducir los gastos innecesarios por medio de un registro de control de gastos.

7.2 Recomendaciones

- Implementar un plan de marketing con la finalidad de incrementar el nivel de ventas en el cual que se pueda ofertar los servicios de la empresa a otros lugares como el sector público, que pueda enfrentarse al mercado en el que se encuentra debido a la existencia de la alta competencia en servicios de seguridad de manera que crezca interna y externamente brindando oportunidades de trabajo.
- Adquirir un sistema contable y un contador de planta para los registros de todos los ingresos y gastos que realice la compañía de tal manera que pueda obtener la información de forma rápida, que pueda tomar buenas decisiones al revisar mes a mes el nivel de gastos y lo administre adecuadamente con la finalidad de no generar pérdida al final del año.
- Socializar con todos los integrantes de la empresa el manual de procesos para que lo conozcan, lo revisen y lo apliquen de la manera más adecuada para facilitar el proceso de cambio.
- Capacitar una vez al mes al personal administrativo financiero en temas relacionados con la buena administración, también capacitar a los guardias de seguridad para mejorar la calidad del servicio de tal manera que la empresa se encuentre actualizada y preparada a los cambios que se puedan presentar.

BIBLIOGRAFÍAS

- Agudelo, L. (2012). *Evolución de la gestión de procesos*. Bogotá: ICONTEC.
- Aguero, J. O. (2016). Teoría de la Administración. *Visión de Futuro*, 4.
- Alegsa, L. (27 de agosto de 2018). *Sistema*. Obtenido de
<http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>
- Alonso, M. C. (2016). *Principales teorías administrativas*. Obtenido de
<http://roa.uveg.edu.mx/repositorio/licenciatura/231/Principalesteorasadministrativas.pdf>
- Amaru, A. (2016). *Definición administrador*. México: Pearson Educación.
- Andrade, S. (5 de abril de 2013). *Definición de Finanzas*. Obtenido de
<http://admon24.blogspot.com/2013/04/definicion-de-finanzas-segun-diversos.html>
- Apolo, J. (2017). *Historia y evolución de la administración*. Guayaquil: Espol.
- Arias, P. (2016). *Seguridad Privada en América Latina*. Santiago de Chile: Maval.
- Avila, K. (2016). *Seguridad*. Obtenido de https://www.elagora.org.ar/site/construyendo-agendas/documentos/Conceptos_de_seguridad.pdf
- Barcos, M. (abril de 2016). Variables de investigación. pág. 13.
- Barra, A. (abril de 2018). *Reto de la seguridad privada en América Latina*. Obtenido de
<https://medium.com/@arambarra/el-reto-de-la-seguridad-privada-en-am%C3%A9rica-latina-f6120df73b2d>

- Bastidas, V. (2018). Obtenido de La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Benjamín, F. (2016). *Organización de empresas*. México: Mac Grow Will.
- Caichug, J. (2018). *Sistema de gestión para el área financiera de la empresa de seguridad privada Armijos & Correa*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Cajal, A. (2016). *Investigación de campo*. Obtenido de
<https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- Carvajal, A. (2016). Teorías y Modelos. *Revista Comunicación*.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración*. Obtenido de Introducción general a la administración: <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>
- Cruz, A. (29 de mayo de 2019). *Recursos materiales*. Obtenido de
<https://www.recursosdelaempresa.com/que-son-los-recursos-materiales/>
- Delgado, C. (2015). *Administración de empresas*. Obtenido de
<https://claudiadelgado12.wordpress.com/edad-antigua/>
- Díaz, J. (02 de marzo de 2015). *Administración moderna*. Obtenido de
<https://es.weforum.org/agenda/2015/03/10-herramientas-de-la-administracion-moderna/>
- Economipedia. (9 de enero de 2018). *Pérdida - Definición*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/perdida-contable.html>

- Eugenia, V. M. (2017). *Los manuales de procedimientos*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- Falquéz, E. B. (Febrero de 2012). *Diseño de manuales de procedimientos* . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1796/13/UPS-GT000261.pdf>
- Fernández, A. (enero de 2012). *Concepto de estrategia empresarial*. Obtenido de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf
- Ferrer, V. (27 de julio de 2019). *Cronograma definción* . Obtenido de <https://vicentferrer.com/cronograma-que-es/>
- García, I. (11 de diciembre de 2017). *Recursos humanos*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/recursos-humanos>
- Halcones Group. (noviembre de 2018). *Tendendias empresas de seguridad*. Obtenido de <https://www.halconessecurity.pe/ultimas-tendencias-de-seguridad-privada-y-vigilancia-en-el-mundo/>
- Hernández, S. (2015). *Introducción a la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.
- INEC. (31 de octubre de 2017). *Empresas en Ecuador*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-registro-843-745-empresas-en-2016/>
- INEC. (abril de 2019). *Estructura empresarial según el sector económico*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web_inec/Estadisticas_Economicas/Encuesta_Estructural_Empresarial/2017/2017_ENESEM_Principales_Resultados.pdf

- Jiménez, W. (2014). *Administración*. Obtenido de Introducción a a teoría administrativa: <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>
- Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.
- Ley de vigilancia y seguridad privada. (2016). Obtenido de <http://www.fundacionmuseosquito.gob.ec/lotaip/2016/00.archivos/lit.a/a2/Ley%20de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.pdf>
- Llanos, N. (Mayo de 2017). Obtenido de Manual de procesos y procedimientos: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5845/1/LlanosCastroEulaliaNathalye2017pdf>
- Mejía, L. (03 de septiembre de 2019). *Administración*. Obtenido de Recursos Institucionales: http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/322/1/images/admon_recursos_institucionales.pdf
- Morga, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/salud/Teoria_y_tecnica_de_la_entrevista.pdf
- Núñez, J. (julio de 2016). Seguridad Privda. pág. 11.
- Paulsen, G. (2017). *Ciudad y Seguridad en América Latina*. Chile: Flacso.
- Pérez, J. L. (12 de noviembre de 2018). *Definición Teoría*. Obtenido de <https://teorias.net/definicion-de-teoria-segun-autor/>

-
- Pontificia Universidad Javeriana. (2017). *Ciencias Jurídicas*. Obtenido de Administrador: <https://cienciasjuridicas.javeriana.edu.co/inicio#.XTnGKehKjIU>
- Portilla, M. y. (2017). La teoría científica. *Redalyc*, 311.
- Proaño, D. (22 de diciembre de 2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. Obtenido de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. México: Noriega editores.
- Rivera, V. (04 de marzo de 2011). *Administración de recursos*. Obtenido de <http://upnfmadminirecursoseducativos.blogspot.com/2011/03/definicion-de-recursos-economicos.html>
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Roig, A. (2014). Criterios. Procesos. *Revista Catalana*, 4.
- Rojas, S. (marzo de 2016). Obtenido de Tabulación: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/05/codificacion-tabulacion/>
- Tamayo, T. y. (22 de enero de 2013). *Marco Metodológico*. Obtenido de Tipo de Investigación: <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>
- Thompson, I. (2016). *Definición de finanzas*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/economia/definicion-finanzas.html>
- Torres, Z. (2014). *Teoría de la Administración - Teoría Humanista*. México: Editorial Patria .

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Entrevista

Objetivo: Determinar el porqué del inadecuado manejo de los recursos administrativos financieros dentro de la empresa de Seguridad Privada Álvarez Álvarez Asociados Cía. Ltda.

Género: Masculino ☐ Femenino ☐

Entrevista al personal administrativo

1.- ¿Cuenta la empresa con políticas para el manejo de los recursos administrativos financieros?

Si ☐ No ☐

Porque

2.- ¿En la actualidad ha recibido capacitaciones sobre temas administrativos financieros?

Si ☐ No ☐

Porque

3.- ¿Al existir una alta rotación de personal implica que la empresa genere más gastos?

Si ☐ No ☐

Porque

4.- ¿Actualmente la empresa posee de estrategias publicitarias para incrementar sus ventas?

Si ☐ No ☐

Porque

5.- ¿Cuenta la empresa con un software contable para el registro de ingresos y gastos?

Si ☐ No ☐

Porque

Entrevista al personal operativo

1.- ¿Conoce usted cuáles son las funciones de un vigilante de seguridad?

Si ☐

No ☐

Porque

2.- ¿Cuenta usted con la credencial emitida por el Ministerio del Interior?

Si ☐

No ☐

Porque

3.- ¿En el momento que fue seleccionado para el puesto de trabajo recibió alguna inducción?

Si ☐

No ☐

Porque

4.- ¿Al ser contratado, usted paso por un proceso de selección?

Si ☐

No ☐

Porque

5.- ¿Cómo considera que es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Bueno ☐

Malo ☐

Porque



COMPAÑIA DE SEGURIDAD PRIVADA
CIA. LTDA.

ALVAREZ & ALVAREZ

Vigilancia, Seguridad, Protección Ejecutiva - Empresarial - Industrial y Bancaria
Monitoreo electrónico con tecnología de punta.

Quito, 28 de octubre del 2019

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del **Manual de Procesos desarrollado** en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución, **Análisis de las empresas del sector de seguridad de la provincia de Pichincha y su impacto financiero. Caso de estudio: Empresa Álvarez & Álvarez cia. Ltda. y propuestas de mejora, año 2019**

El trabajo de Investigación Científica mediante un manual de procesos para la empresa de seguridad privada Álvarez Álvarez Cía. Ltda., se encuentra **terminado e implementado satisfactoriamente en la institución.**

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Sr. Wilson Álvarez Álvarez

Gerente

Compañía de Seguridad Privada Álvarez Álvarez Asociados Cía. Ltda.



(Quito) General Vicente Aguirre Oe1-21 y Av. 10 de Agosto Edif. Crisconfa
Telf.: (02) 510 6711 / 2644 813 / 099848 4348 / 099800 5262 / 09846 85471
(Tulcán) Calle Colón y Pichincha Cel.: 09846 86135 / 09963 73708
e-mail: alvarezseguridad@hotmail.es

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Investigación Científica Empresa A&A ENVIAR.docx (D56311169)
Submitted: 10/1/2019 2:59:00 PM
Submitted By: william.ortega@cordillera.edu.ec
Significance: 1 %

Sources included in the report:

TESIS EMPRESA REGEPSA FINAL.doc (D46876945)
<https://www.halconessecurity.pe/ultimas-tendencias-de-seguridad-privada-y-vigilancia-en-el-mundo/>
79614ce4-6e58-495f-a05a-d0390f0cf12b

Instances where selected sources appear:

5


1718756933
Delegado Titulación

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA										
BITÁCORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN										
NOMBRE TUTOR:		ORTEGA NARANJO WILLIAM FERNANDO								
NOMBRE ESTUDIANTE:		CARRERA RUIZ GINA MARCELA								
CARRERA:		ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA								
TEMA DE TITULACIÓN:		ANÁLISIS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SEGURIDAD DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA Y SU IMPACTO FINANCIERO. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ALVAREZ & ALVAREZ CIA LTDA. Y PROPUESTAS DE MEJORA AÑO 2019								
IMPRESIÓN REPORTE:		Quito, 26 de noviembre del 2019 10:26:46								
TIPO REPORTE:		ACUMULATIVO								
ESTADO FINAL/OBSERVACIÓN:		PROYECTO ACTIVO - NO GRADUADO								
MODALIDAD:		INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA					PERIODO:		OBSERVACION	ESTADO SC
NO. CODIGO	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	HORA FIN	HORAS				
1	180118	2019-05-14	2019-05-14 08:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-14 09:00:00	1.00	INDICACIONES GENERALES, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA EMPRESA Y SU ANÁLISIS		PROCESADO	
2	180126	2019-05-18	2019-05-18 14:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-18 17:00:00	3.00	INVESTIGACIÓN DE NORMAS APA, PROBLEMA PERCIBIDO EN LA EMPRESA Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		PROCESADO	
3	180127	2019-05-19	2019-05-19 09:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-19 12:00:00	3.00	INVESTIGACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR DE SEGURIDAD		PROCESADO	
4	180119	2019-05-21	2019-05-21 08:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-21 09:00:00	1.00	CORRECCIONES, ANÁLISIS DEL PROBLEMA GENERAL DEL SECTOR DE SEGURIDAD		PROCESADO	
5	180128	2019-05-25	2019-05-25 13:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-25 19:00:00	6.00	DETERMINACIÓN DE FACTORES QUE AFECTAN A LA ECONOMÍA DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD		PROCESADO	
6	180120	2019-05-28	2019-05-28 08:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVO GENERAL	2019-05-28 09:00:00	1.00	CORRECCIONES Y EXPLICACIÓN DEL OBJETIVO QUE PERSEQUE EL PROYECTO		PROCESADO	
7	180129	2019-06-01	2019-06-01 08:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVO GENERAL	2019-06-01 12:00:00	4.00	REVISIÓN DE CORRECCIONES Y PLANTEAMIENTO GENERAL		PROCESADO	
8	180131	2019-06-02	2019-06-02 15:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVO GENERAL	2019-06-02 18:00:00	3.00	REVISIÓN Y BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN		PROCESADO	
9	180121	2019-06-04	2019-06-04 08:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2019-06-04 09:00:00	1.00	CORRECCIONES, EXPLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS A DESARROLLAR EN EL PROYECTO		PROCESADO	
10	180130	2019-06-08	2019-06-08 14:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2019-06-08 17:00:00	3.00	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y CORRECCIONES PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS		PROCESADO	
11	180132	2019-06-09	2019-06-09 15:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2019-06-09 18:00:00	3.00	REVISIÓN DE INFORMACIÓN EN BASE A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS PLANTEADOS		PROCESADO	
12	180122	2019-06-11	2019-06-11 08:00:00	MARCO TEÓRICO / ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	2019-06-11 09:00:00	1.00	CORRECCIONES, ANÁLISIS Y EXPLICACIÓN DE DATOS HISTÓRICOS SOBRE EL PROYECTO		PROCESADO	
13	180133	2019-06-15	2019-06-15 14:00:00	MARCO TEÓRICO / ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	2019-06-15 20:00:00	6.00	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA O SUSTENTA ANTECEDENTES DIFERENTES		PROCESADO	
14	180123	2019-06-18	2019-06-18 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	2019-06-18 09:00:00	1.00	CORRECCIONES, ANÁLISIS DIFERENTES TEORÍAS O SUSTENTAN LAS VARIABLES DEL PROYECTO		PROCESADO	
15	180134	2019-06-23	2019-06-23 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	2019-06-23 14:00:00	6.00	REVISIÓN, CORRECCIONES Y BÚSQUEDA DE TEORÍAS REFERENTE A LAS VARIABLES ANALIZADAS		PROCESADO	
16	180124	2019-06-25	2019-06-25 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	2019-06-25 09:00:00	1.00	CORRECCIONES, EXPLICACIÓN SOBRE INDAGAR CONCEPTOS REFERENTES A LAS APA		PROCESADO	
17	180135	2019-06-29	2019-06-29 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	2019-06-29 12:00:00	4.00	REALIZACIÓN DE CORRECCIONES Y BÚSQUEDA DE CONCEPTOS RELATIVOS AL TEMA		PROCESADO	
18	180136	2019-06-30	2019-06-30 15:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	2019-06-30 18:00:00	3.00	APLICAR NORMAS APA AL PROYECTO		PROCESADO	
19	180125	2019-07-02	2019-07-02 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN LEGAL	2019-07-02 09:00:00	1.00	CORRECCIONES, NORMAS LEYES, REGLAMENTOS ETC. Q SUSTENTAN AL PROYECTO		PROCESADO	
20	180137	2019-07-06	2019-07-06 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN LEGAL	2019-07-06 14:00:00	6.00	BÚSQUEDA DE LEYES, ARTÍCULOS O INFORMACIÓN LEGAL Q AFECTE O BENEFICIE AL PROYECTO		PROCESADO	
21	183353	2019-07-09	2019-07-09 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN DE HIPÓTESIS O PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN	2019-07-09 09:00:00	1.00	SE EFECTUAN CORRECCIONES Y SE ESTABLECEN PREGUNTAS DIRECTRICES		PROCESADO	
22	183354	2019-07-13	2019-07-13 14:00:00	MARCO TEÓRICO / FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS O PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN	2019-07-13 21:00:00	7.00	SE PLANTEAN LAS PREGUNTAS DIRECTRICES DE LAS HIPÓTESIS A VERIFICAR		PROCESADO	
23	183355	2019-07-16	2019-07-16 08:00:00	CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN	2019-07-16 09:00:00	1.00	SE EFECTUA CORRECCIONES Y SE EXPLICA QUE SON LAS CARACTERIZACIONES		PROCESADO	

24	183356	2019-07-20	AUTONOMIA	2019-07-23 08:00:00	MARCO TEORICO / CARACTERIZACION DE LAS VARIABLES PRESENTES EN LA INVESTIGACION	2019-07-20 16:00:00	\$ 0.00	SE EFECTUA LAS CARACTERIZACIONES DE LAS VARIABLES DEL PROYECTO	PROCESADO
25	183357	2019-07-23	INSITU	2019-07-23 08:00:00	MARCO TEORICO / INDICADORES	2019-07-23 09:00:00	1.00	SE EXPLICA SOBRE LOS INDICADORES DEL PROYECTO	PROCESADO
26	183358	2019-07-27	AUTONOMIA	2019-07-27 14:00:00	MARCO TEORICO / INDICADORES	2019-07-27 22:00:00	8.00	SE INVESTIGA Y DETERMINA INDICADORES PARA EL PROYECTO	PROCESADO
27	183359	2019-07-30	INSITU	2019-07-30 08:00:00	METODOLOGIA / DISEÑO DE LA INVESTIGACION	2019-07-30 09:00:00	1.00	CORRECCIONES Y DETERMINAR EL DISEÑO QUE SE ESTA EFECTUANDO DEL PROYECTO	PROCESADO
28	183360	2019-08-04	AUTONOMIA	2019-08-04 12:00:00	METODOLOGIA / DISEÑO DE LA INVESTIGACION	2019-08-04 20:00:00	8.00	SE INVESTIGA Y CORRIJE SUGERENCIAS SE EFECTUA LA PROPIUESTA EN EL PROYECTO	PROCESADO
29	183361	2019-08-06	INSITU	2019-08-06 08:00:00	METODOLOGIA / POBLACION Y MUESTRA	2019-08-06 09:00:00	1.00	CORRECCIONES Y SE ESTABLECE LA TECNICA DE MUESTREO PARA CALCULAR LA MUESTRA	PROCESADO
30	183362	2019-08-10	AUTONOMIA	2019-08-10 08:00:00	METODOLOGIA / POBLACION Y MUESTRA	2019-08-10 16:00:00	8.00	SE INVESTIGA CONCEPTOS Y ESTABLECE LA POBLACION QUE PERMITO CALCULAR LA MUESTRA	PROCESADO
31	183369	2019-08-13	INSITU	2019-08-13 08:00:00	METODOLOGIA / OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	2019-08-13 09:00:00	1.00	CORRECCIONES Y APLICACION DE COMO OPERACIONALIZAR LAS VARIABLES DEL PROYECTO	PROCESADO
32	183373	2019-08-17	AUTONOMIA	2019-08-17 08:00:00	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	2019-08-17 16:00:00	8.00	SE ESTABLECE LA OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES SOLICITADAS Y REALIZA CORRECCIONES SOLICITADAS	PROCESADO
33	183377	2019-08-20	INSITU	2019-08-20 08:00:00	METODOLOGIA / INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	2019-08-20 09:00:00	1.00	CORRECCIONES Y SE INDICA QUE SON LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	PROCESADO
34	183378	2019-08-25	AUTONOMIA	2019-08-25 14:00:00	METODOLOGIA / INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	2019-08-25 20:00:00	6.00	SE REALIZA LOS INSTRUMENTOS PARA APLICARLOS AL PROYECTO	PROCESADO
35	189129	2019-08-27	INSITU	2019-08-27 08:00:00	METODOLOGIA / PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION	2019-08-27 09:00:00	1.00	INDICACIONES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION UTILIZAR Y REVISIONES	PROCESADO
36	189132	2019-08-31	AUTONOMIA	2019-08-31 12:00:00	METODOLOGIA / RECOLECCION DE LA INFORMACION	2019-08-31 22:00:00	10.00	SE REALIZA CORRECCIONES E INVESTIGA EL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION	PROCESADO
37	189133	2019-09-03	INSITU	2019-09-03 08:00:00	METODOLOGIA / RECOLECCION DE LA INFORMACION	2019-09-03 09:00:00	1.00	SE REALIZA CORRECCIONES Y RECOLECCION DE DATOS Y REVISIONES DE DATOS	PROCESADO
38	189134	2019-09-07	AUTONOMIA	2019-09-07 12:00:00	METODOLOGIA / RECOLECCION DE LA INFORMACION	2019-09-07 23:00:00	11.00	APLICACION DE ENCUESTAS Y REVISION BIBLIOGRAFICA	PROCESADO
39	189135	2019-09-10	INSITU	2019-09-10 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE CUADROS ESTADISTICOS	2019-09-10 09:00:00	1.00	REVISIONES E INDICACIONES DE QUE HERRAMIENTAS UTILIZAR PARA TABULAR LOS DATOS	PROCESADO
40	189137	2019-09-15	AUTONOMIA	2019-09-15 10:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE CUADROS ESTADISTICOS	2019-09-15 21:00:00	11.00	REALIZACION DE DIAGRAMAS PASTEL Y ANALISIS DE LA INFORMACION	PROCESADO
41	189170	2019-09-17	INSITU	2019-09-17 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE CONCLUSIONES DEL ANALISIS ESTADISTICO	2019-09-17 10:00:00	2.00	CORRECCIONES Y ESTABLECIMIENTO DE LA CONCLUSION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS	PROCESADO
42	189171	2019-09-21	AUTONOMIA	2019-09-21 14:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE CONCLUSIONES DEL ANALISIS ESTADISTICO	2019-09-21 22:00:00	8.00	SE CORRIJE CAPITULOS Y SE ESTABLECE LA CONCLUSION DE LAS ENCUESTAS	PROCESADO
43	189172	2019-09-22	AUTONOMIA	2019-09-22 12:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE CONCLUSIONES DEL ANALISIS ESTADISTICO	2019-09-22 20:00:00	8.00	SE CORRIJE CAPITULOS Y SE ESTABLECE LA CONCLUSION DE LAS ENCUESTAS	PROCESADO
44	189174	2019-09-19	INSITU	2019-09-19 10:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESPUESTAS A LA HIPOTESIS O INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTRICES)	2019-09-19 12:00:00	2.00	SE CORRIJE CAPITULOS Y SE DA RESPUESTA ALAS HIPOTESIS PLANTeadas	PROCESADO
45	189176	2019-09-20	AUTONOMIA	2019-09-20 14:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESPUESTAS A LA HIPOTESIS O INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTRICES)	2019-09-20 21:00:00	7.00	RESPUESTA AL ESTABLECIMIENTO DE LA HIPOTESIS	PROCESADO
46	189177	2019-09-24	INSITU	2019-09-24 10:00:00	PROPIUESTA / ANTECEDENTES	2019-09-24 10:30:00	0.50	SE SOLICITA ANTECEDENTES PARA SUSTENTAR LA PROPIUESTA	PROCESADO
47	189178	2019-09-24	INSITU	2019-09-24 10:30:00	PROPIUESTA / JUSTIFICACION	2019-09-24 11:00:00	0.50	EXPLICACION DE BENEFICIARIOS, IMPACTO, NOVEDAD DE LA PROPIUESTA	PROCESADO
48	189183	2019-09-28	AUTONOMIA	2019-09-28 10:00:00	PROPIUESTA / JUSTIFICACION	2019-09-28 21:00:00	11.00	SE INVESTIGA LOS ANTECEDENTES Y SE JUSTIFICA LA PROPIUESTA EN EL PROYECTO	PROCESADO
49	189179	2019-09-24	INSITU	2019-09-24 11:00:00	PROPIUESTA / DESCRIPCION	2019-09-24 11:30:00	0.50	DESCRIPCION DEL PROYECTO QUE DEBERA TENER LA PROPIUESTA	PROCESADO
50	189181	2019-09-24	INSITU	2019-09-24 11:30:00	PROPIUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPIUESTA	2019-09-24 12:00:00	0.50	ANALISIS Y PROPIUESTAS A DESARROLLAR PARA LA EMPRESA	PROCESADO

51	189186	2019-09-29	AUTONOMIA	2019-09-29 09:00:00	PROPUESTA FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-09-29 20:00:00	11.00	REALIZACION DE LAS PROPUESITAS DE MEJORAS Y MANUAL DE PROCESOS	PROCESADO
52	189187	2019-09-26	INSITU	2019-09-26 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	2019-09-26 08:30:00	0.50	EXPLICACION DEL MARCO ADMINISTRATIVO	PROCESADO
53	189188	2019-09-26	INSITU	2019-09-26 08:30:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS PRESUPUESTO	2019-09-26 09:00:00	0.50	EXPLICACION DE CONTENIDO DEL PRESUPUESTO Y REVISIONES	PROCESADO
54	189191	2019-09-26	AUTONOMIA	2019-09-26 13:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS PRESUPUESTO	2019-09-26 22:00:00	9.00	COORDINACION DE LA ELABORACION DEL PRESUPUESTO Y ELABORAR EL	PROCESADO
55	189189	2019-09-26	INSITU	2019-09-26 09:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2019-09-26 09:30:00	0.50	INDICACIONES PARA ELABORAR EL CRONOGRAMA	PROCESADO
56	189190	2019-09-26	INSITU	2019-09-26 09:30:00	RECOMENDACIONES Y RECOMENDACIONES Y RECOMENDACIONES	2019-09-26 10:00:00	0.50	ESTABLECIMIENTO DE LA CONCLUSIONES DEL PROYECTO	PROCESADO
57	189192	2019-09-27	AUTONOMIA	2019-09-27 10:00:00	RECOMENDACIONES Y RECOMENDACIONES	2019-09-27 21:00:00	11.00	CORRECCIONES Y MEJORAS DEL PROYECTOS	PROCESADO
58	189193	2019-09-30	INSITU	2019-09-30 08:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2019-09-30 10:00:00	2.00	REVISION Y CORRECCIONES GENERALES DEL PROYECTO	PROCESADO
59	189194	2019-09-30	AUTONOMIA	2019-09-30 13:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2019-09-30 23:00:00	10.00	CORRECCIONES FINALES Y MEJORA DEL PROYECTO	PROCESADO
60	189607	2019-10-01	INSITU	2019-10-01 08:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2019-10-01 10:00:00	2.00	REVISION FINAL DEL PROYECTO	PROCESADO
TOTAL HORAS							240		


TUTOR
 ORTIZ NARANJO WILLIAM FERNANDO

CE: 1803284809


ALUMNO
 CARRERA RUIZ GUINA MARIELA

CE: 1725631210


CONSEJO DE CARRERA
 *Key-Chand*
 Adm. DEPARTAMENTO DE INGENIERIA
 DEPARTAMENTO DE INGENIERIA

FECHA: 26-11-19

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Administración Bancaria y Financiera

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso del Trabajo de Integración Curricular, se **AUTORIZA** realizar el empastado del Trabajo de Integración Curricular, del alumno(a) Gina Maricela Carrera Ruiz, portador de la cédula de identidad N° 1725631210, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 20 de noviembre 2019.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
02 DIC 2019
VISTO FINANCIERO
CAJA

Sra. Mariela Balseca
CAJA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
02 DIC 2019
9 JBS
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA

Ing. Mayra Chandi
DELEGADO DE LA UNIDAD
DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA

Ing. María Fernanda Burga
Adm. Bancaria y Producción
DIRECTOR DE CARRERA

BIBLIOTECA

Ing. William Parra López
BIBLIOTECA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
Tnlg. Luis Hernández
SECRETARÍA ACADÉMICA
Luis Hernández Benavidez