



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA L&M SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, POR EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE SUS RECURSOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS.”

***PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA., C.P.A.***

AUTORA:

Mónica Lucrecia Arévalo Arévalo

TUTOR:

Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, Dpls.

AÑO:

2016

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Asesor, y luego de haber revisado el desarrollo del Proyecto de Investigación elaborado por Arévalo Arévalo Mónica Lucrecia, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado por la Comisión.

Riobamba, enero del 2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alfredo', with a large, stylized flourish above it.

Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, Dpl. S.

TUTOR

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO


Los Miembros del Tribunal de Grado designados, luego de receptor la sustentación hemos acordado la siguiente calificación:

Ms. Marco Moreno - Presidente



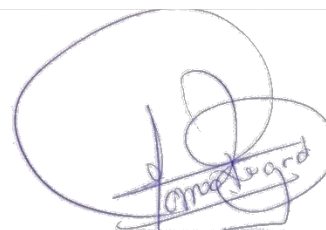
Firma

**Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide,
Dpl. S. - Miembro 1**



Firma

Ms. Mario Delgado - Miembro 2



Firma

NOTA _____ (SOBRE 10)

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Mónica Lucrecia Arévalo Arévalo, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mónica Arévalo', enclosed within a blue oval scribble.

Mónica Lucrecia Arévalo Arévalo

CI: 060496177-1

DEDICATORIA

A Dios por ser tan grande y misericordioso conmigo quien me ha permitido llegar a cumplir una meta más en mi vida de realización personal, dándome fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los obstáculos y adversidades que se me han presentado.

A mis familiares y amigos quienes han sido mis ángeles, creyeron en mí, me ayudaron y apoyaron en todo momento, a mis hijas por darme la fortaleza de seguir adelante y ser la razón de mi vida.

Mónica Arévalo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por haberme dado la vida y permitirme cumplir con los objetivos que me he propuesto, a los docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la UNACH, quienes con paciencia, esmero y profesionalismo han compartido sus conocimientos y me han dado la oportunidad de iniciar y culminar mi carrera profesional.

Un agradecimiento especial al Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, quién con su experiencia y profesionalismo como Tutor supo guiarme para la culminación de este trabajo.

A todos los que supieron ser amigos por su apoyo y palabras de aliento en circunstancias difíciles y compartir momentos de felicidad.

Mónica Arévalo

ÍNDICE GENERAL

INFORME DEL TUTOR.....	ii
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	iii
DERECHOS DE AUTORÍA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
RESUMEN.....	xii
SUMMARY	xiii
INTRODUCCIÓN	1
1 MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 General	4
1.3.2 Específicos	4
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
2 MARCO TEÓRICO	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.1.1 Definición del Control Interno	6
2.1.2 Importancia del Control Interno	7
2.1.3 Principios de Control Interno según Coso III	7
2.1.4 Clasificación del Control Interno	10
2.1.5 Definición de evaluación.....	17
2.1.6 Importancia de la evaluación.....	17
2.1.7 Modelos de evaluación del Control Interno	18
2.1.8 Recursos administrativos y financieros.....	20
2.1.9 Dirección administrativa	21

2.1.10	Planeación administrativa	21
2.1.11	Organización administrativa	22
2.1.12	Definición de recursos financieros	23
2.1.13	Hallazgos	24
2.1.13.1	Atributos del Hallazgo	24
2.2	UNIDADES Y SUBUNIDADES	27
2.2.1	Conocimientos generales de la Empresa	27
2.2.1.1	Antecedentes	27
2.2.1.2	Valores de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.	28
2.2.1.3	Base legal de la Empresa	29
2.2.1.4	Misión	35
2.2.1.5	Visión.....	35
2.2.1.6	Políticas de la Empresa	35
2.2.2	Análisis situacional de la Empresa.....	37
2.2.2.1	Diagnóstico Organización.....	39
2.2.2.2	Diagnóstico de los procesos administrativos – financieros	46
2.2.3	Evaluación del Control Interno	48
2.2.3.1	Análisis y resultados evaluación administrativa.....	48
2.2.3.2	Proceso de Evaluación al Control Interno	59
2.2.3.3	Resultados de la evaluación al Control Interno	69
2.3	Variables.....	71
2.3.1	Variable independiente.....	71
2.3.2	Variable dependiente.....	71
2.4	Operacionalización de la variable independiente.....	72
2.4.1	Operacionalización de la variable dependiente	73
3	MARCO METODOLÓGICO	74
3.1	MÉTODO	74
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	74
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	75
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	75
3.4.1	Población:.....	75
3.4.2	Muestra:.....	76

3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.	76
3.5.1	Técnicas:	76
3.5.2	Instrumentos:	77
3.6	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE EL ANÁLISIS	77
3.7	PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
3.8	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	77
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
4.1	HALLAZGOS	78
5	PROPUESTA	90
5.1	PLAN DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO	90
5.1.1	Introducción	90
5.1.2	Actividad de la Empresa	91
5.1.3	Justificación	91
5.1.4	Alcance	91
5.1.5	Fines del plan de capacitación	92
5.1.6	Objetivos del plan de capacitación	92
5.1.6.1	Objetivo general:	92
5.1.6.2	Objetivos específicos	92
5.1.7	Estrategias	93
5.1.8	Tipos, modalidades y niveles de capacitación	93
5.1.9	Acciones a desarrollar	96
5.1.10	Recursos a emplearse	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simbología de los flujogramas	19
Tabla 2: Nómina de funcionarios	40
Tabla 3: Se han definido: metas, misión, visión y objetivos.....	48
Tabla 4: Entidad cuenta con sistema de control.....	49
Tabla 5: Encuestas miden grado de satisfacción del servicio	50
Tabla 6: Evaluación del desempeño.....	51
Tabla 7: Detección de las fortalezas y debilidades	52
Tabla 8: Registro de entradas y salidas de artículos	53
Tabla 9: Constatación física.....	54
Tabla 10: Espacio físico para el almacenamiento	55
Tabla 11: Los activos se encuentran codificados.....	56
Tabla 12: Los activos se encuentran con seguro.....	57
Tabla 13: Resultados de la evaluación al Control Interno	70
Tabla 14: Muestra de los servidores L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Se han definido metas, misión, visión y objetivos.....	49
Gráfico 2: Entidad cuenta con sistema de control.....	50
Gráfico 3: Encuestas miden grado de satisfacción del servicio	51
Gráfico 4: Evaluación del desempeño.....	52
Gráfico 5: Detección de las fortalezas y debilidades	53
Gráfico 6: Registro de entradas y salidas de artículos	54
Gráfico 7: Constatación física.....	55
Gráfico 8: Espacio físico para el almacenamiento	56
Gráfico 9: Los activos se encuentran codificados.....	57
Gráfico 10: Los activos se encuentran con seguro.....	58

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Principios de Control Interno - COSO III.....	8
Ilustración 2: Clasificación del Control Interno.....	10
Ilustración 3: Logotipo de la Empresa	27
Ilustración 4: Capacitación al personal	28
Ilustración 5: Análisis FODA	38
Ilustración 6: Organigrama estructural de la Empresa.....	39
Ilustración 7: Compromisos de la Empresa	44
Ilustración 8: Seguridad y protección	45
Ilustración 9: Escala de valor de los resultados de la evaluación	70
Ilustración 10: Capacitación administrativa.....	96
Ilustración 11: Capacitación Departamento de Operaciones	97
Ilustración 12: Capacitación Departamento de Contabilidad.....	97
Ilustración 13: Recursos a emplearse	99

RESUMEN

El proyecto de investigación denominado **“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA L&M SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, POR EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE SUS RECURSOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS”**, fue realizado en base a la necesidad actual de la Empresa que busca un nuevo estilo de control interno; el análisis fue ejecutado en todas sus áreas, permitiendo la optimización de los recursos; para ello la ejecución está basada en cuatro capítulos descritos a continuación:

El Capítulo I, corresponde al Marco Referencial, donde consta el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos y justificación.

El Capítulo II, concierne al Marco Teórico; en donde se fundamenta el control interno para la investigación, definiciones, normas, técnicas y procedimientos a seguir del investigador para la ejecución de la evaluación. Contiene sus respectivas unidades que hacen referencia a las generalidades de la Empresa L&M Seguridad Privada Cía. Ltda., información básica y fundamental como sus antecedentes, base legal, localización, misión y visión que persigue, objetivo institucional, servicios que ofrece, estructura, manuales, principios éticos.

El Capítulo III, Marco Metodológico, comprende la revisión, análisis e interpretación de la información de cómo se empleó el control interno en el primer semestre del 2014, aplicando los distintos procedimientos, técnicas, instrumentos, análisis, implantados para la ejecución del trabajo y comprobación de la hipótesis.

El Capítulo IV, contiene las conclusiones de la evaluación al control interno y las recomendaciones que se llegaron a establecer posterior al análisis del trabajo.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE IDIOMAS

SUMMARY

This project is entitled "EVALUATION OF INTERNAL CONTROL AT THE COMPANY L & M PRIVATE SECURITY CO. LTDA. IN RIOBAMBA, ON THE FIRST 2014 SEMESTER, IN ORDER TO OPTIMIZE ITS ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL RESOURCES". It was based on the current need of the company, looking for a new style of internal control; its analysis was performed in all areas for optimizing its resources. Its implementation is based on four chapters:

The I chapter corresponds to the Referential Framework, which purposes its problem, formulation problem, general and specific objectives and argumentation.

The II second chapter proposes its Theoretical Framework; which argues its definitions, standards, techniques and procedures to conduct this research. All of them guide to the researcher to conduct the evaluation as well. It contains its respective units, related to generalities Company L & M Private Security Cia. Ltda., It includes its basic and fundamental backgrounds, its legal basis, location, mission and vision that were pursued by an institutional goal, offered services, structure, manuals, ethical principles.

The III third chapter, Methodological Framework includes a review, information analysis and its interpretation on how the internal control was carried in the first semester of 2014, by using different procedures, techniques, tools analysis; which were implemented for the work execution and its hypothesis testing.

The IV fourth chapter contains the evaluation outcomes about the internal control and its recommendations; which come from the established and former ^{CENTRO DE IDIOMAS} ~~of~~ ^{of} the performed research.



INTRODUCCIÓN

La evaluación al Control Interno está direccionado a mantener una vigilancia permanente en todas sus áreas para contribuir a la optimización de los recursos de la Empresa L&M, que analizando la información se establece la situación global en forma administrativa y operativa, así como también las desviaciones y errores en los procesos.

Este proceso permitió identificar en dónde están los mayores desfases, los cuales no están contribuyendo con el logro de los objetivos institucionales, por lo cual también están incurriendo en gastos innecesarios que afectan a la parte financiera de la gestión.

Para realizar la evaluación al Control Interno de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.; se consideró la elaboración de cuestionarios de control en base a sus normas, principios y manuales, para todas las áreas, seguido de la matriz de ponderación, la cual permitió establecer el nivel de riesgos y confianza, dando a conocer los resultados a los directivos de la Empresa para la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

El trabajo investigativo pretendió contribuir con el asesoramiento apropiado para implementar un seguimiento que contribuirá al fortalecimiento de la gestión financiera, promover su eficiencia operativa en la prestación de servicios; mantener a los clientes satisfechos; ofertar un servicio de calidad de manera eficaz de acuerdo a las demandas del mercado; realizar de forma periódica controles con sus diferentes métodos para tomar medidas correctivas en todas sus áreas para conocer la realidad de la Empresa; cómo se proyecta en forma administrativa, financiera y operativa.

CAPITULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

L&M DE SEGURIDAD PRIVADA, CIA. LTDA., Empresa constituida para brindar servicio de seguridad privada a instituciones, organizaciones, empresas que lo soliciten; por su expansión dentro y fuera de la ciudad, requiere una evaluación al Control Interno, en años anteriores y hasta la actualidad ha estado ausente la vigilancia constante de sus recursos, afectando a los aspectos administrativos y financieros por no mantener una información adecuada y actualizada al momento de tomar decisiones acertadas que ayuden a optimizar el manejo de los recursos existentes y sus servicios.

L&M DE SEGURIDAD PRIVADA, CIA. LTDA., se constituyó el 4 de mayo de 1999 y obtuvo el permiso de operación en el Ministerio de Gobierno y Policía Nacional, el 1 de enero del 2002.

Mediante escritura pública se constituye legalmente la Empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda., para lo cual comparecen los señores Manuel Miguel Montes, Luis Vinicio Arévalo Buenaño, Edwin Ronny Machado Maliza y Carlos Arnulfo Portugal Ramírez; ante el señor Notario Séptimo de Riobamba, Abogado Italo Bedrán Riofrío. Inscrita y registrada la escritura en el Registro Mercantil número 135. El capital social de la Compañía al constituirse es de cuatrocientos dólares (\$400.00), dividido en doscientas participaciones nominativas y ordinarias de dos dólares cada una.

En la actualidad la Empresa posee una oficina Matriz localizada en la ciudad de Riobamba, parroquia Lizarzaburo, sector de la ciudadela Bonilla Abarca en las calles 12 de octubre 16-25 entre Bolivia y Uruguay, tiene 4 sucursales ubicadas en:

- Sucursal 1: Ambato, provincia de Tungurahua, calles Av. Los Chasquis 05-112 Galápagos.

- Sucursal 2: Santo Domingo de los Tsachilas.
- Sucursal 3: Lago Agrio.
- Sucursal 4: Galápagos.

Entre sus principales recursos que posee para su funcionamiento constan:

- Personal administrativo.
- Personal operativo.
- Activos fijos (edificios, muebles y enseres, equipos de oficina, equipos de cómputo, equipos de comunicación).
- Capital social.

Para su funcionamiento debe cumplir con las exigencias de las entidades de control como la Policía Nacional (por ser empresa de seguridad), Superintendencia de Compañías por su forma de constitución y con el Servicio de Rentas Internas para el pago de sus impuestos.

También recaen responsabilidades con el Ministerio de Relaciones Laborales por las contrataciones del personal tanto administrativo como operativo; con el Ministerio del Interior y de Seguridad Ciudadana, para coordinar acciones y disminuir la inseguridad pública.

Por el alto grado de operaciones y gestiones que se deben realizar, es imprescindible que la Empresa mejore los procesos de control interno, tanto en el área administrativa como financiera, que permitan mejorar los servicios, optimizar los recursos y expandir su cobertura a otras ciudades, permitiendo a los socios y al personal inmerso, crecer y ser un aporte al cambio de la matriz productiva como una Empresa de servicios de calidad, con responsabilidad social corporativa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la evaluación al Control Interno de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba por el primer semestre del año 2014, optimizará sus recursos administrativos - financieros?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Evaluar el Control Interno de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cia. Ltda., de la ciudad de Riobamba, por el primer semestre del año 2014, para la optimización de sus recursos administrativos - financieros.

1.3.2 Específicos

- Verificar el uso y aplicación de las disposiciones legales para evaluar el grado de cumplimiento.
- Realizar un análisis situacional de la Empresa.
- Establecer el correcto uso de sus recursos.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La evaluación al Control Interno tiene importancia dentro de la Empresa L&M, ya que a través de ésta se recopiló la información necesaria para establecer la situación global y operativa, permitiendo mejorar su administración, así como la determinación de desviaciones y errores en los procesos como el manejo de recursos que no han sido detectados; su actividad maneja gran cantidad de recursos económicos que requieren de un eficiente control en los desembolsos de dinero tanto en el pago de proveedores, sueldos, impuestos y otras obligaciones.

El análisis del sistema de Control Interno dentro de la Empresa L&M, contribuyó al funcionamiento de la administración y cómo esté afecta a lo financiero; obtener el asesoramiento apropiado para implementar un seguimiento para el fortalecimiento de la gestión financiera y promover su eficiencia operativa en la prestación de servicios; mantener a los clientes satisfechos; ofertar un servicio de calidad de manera eficaz en la demanda del mercado; realizar de forma periódica controles con sus diferentes métodos para tomar medidas correctivas en todas sus áreas para conocer la realidad de la Empresa, cómo se proyecta de forma administrativa, financiera y operativa.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Definición del Control Interno

Según Pirela & Alonso (2005), afirma que:

Control Interno se expresa a través de políticas aprobadas por los niveles de la dirección de la empresa, mediante la elaboración y la aplicación de técnicas de dirección y verificación del sistema de valoración que contribuye al mejoramiento de la funciones internas de la organización, es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable y administrativo, con éste se determina si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros y administrativos (p. 3).

Según Gomez, G. (2001), afirma que: “La evaluación del control interno define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos” (p. 50).

De acuerdo a las apreciaciones de los autores se determina que la evaluación del Control Interno es un instrumento que sirve para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa; esta evaluación permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional; identificar las insuficiencias y complicaciones del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades y capacidades, los mismos que determinarán si la Empresa está administrada en forma eficiente.

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su Art 9, establece que:

“El Control Interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales” (Contraloría General del Estado, 2008).

2.1.2 Importancia del Control Interno

El Control Interno contribuye en una empresa para conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron se están logrando según lo planeado; permite a toda entidad sea pública o privada obtener beneficios significativos en sus actividades y éstas serán realizadas con eficiencia, eficacia y economía, estos indicadores son muy elementales; es una prioridad para la integridad física de los activos y para tener mayor control como el efectivo, caja, bancos, cuentas y documentos por cobrar, etc., un sistema eficiente y práctico de control interno hace que sea muy difícil la existencia de fraudes y robos, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa cumplan sus objetivos. Detecta las irregularidades, errores y propone soluciones factibles evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales (Baquero, 2013)

2.1.3 Principios de Control Interno según Coso III

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios de su entorno, para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar los objetivos de la entidad.

El modelo actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 Principios.

Ilustración 1: Principios de Control Interno - COSO III

Ambiente de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión.

Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad.

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia.

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes.

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude.

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos.

Principio 13: Usa información relevante.

Información y comunicación

Principio 14: Comunica internamente.

Principio 15: Comunica externamente.

Supervisión del sistema de control - monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.

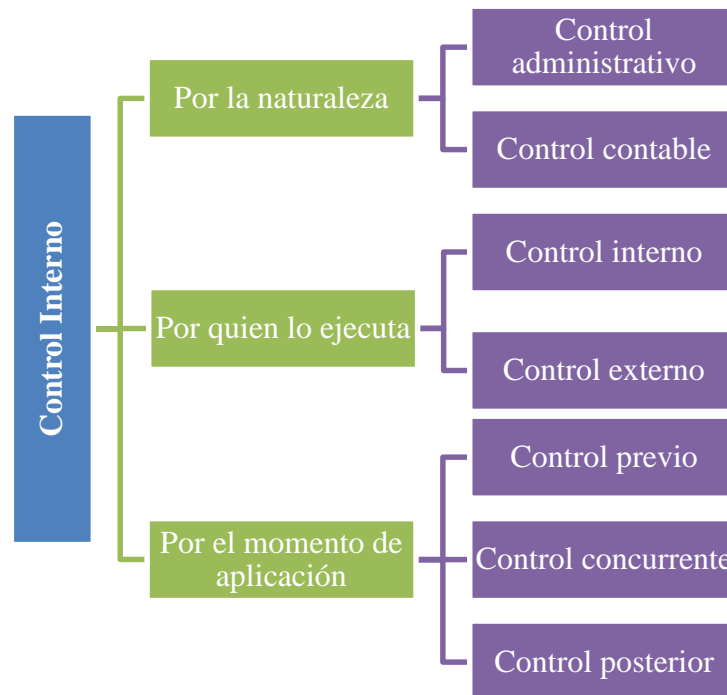
Fuente: AUDITOOL, 2015.
Elaborado por: Mónica Arévalo

Los componentes y sus Principios en un solo cuerpo, tratan de integrar normas para mejoramiento de las actividades de control la cual debe cumplirse en la empresa; cabe

recalcar que trabajan en base a estos Principios sin tomar en cuenta que se deben comunicar los resultados, realizar una evaluación para saber el grado de cumplimiento.

2.1.4 Clasificación del Control Interno

Ilustración 2: Clasificación del Control Interno



Fuente: Tamayo Alzate. P. 42
Elaborado por: Mónica Arévalo

a. POR SU NATURALEZA

✓ **Control administrativo:** es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación control motivar el comportamiento de los empleados y evaluar el rendimiento. Los propósitos del sistema de Control Interno son:

- Comunicar con claridad los objetivos de la organización.
- Notificar los resultados de las acciones a toda la organización.
- Garantizar que los administradores puedan adaptarse a los cambios en el ambiente (Horngren & Gary, 2006).

✓ **Control contable:** comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones, aprobaciones con registros reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

- Protegen los activos de la entidad.
- Permite tener un adecuado control sobre los registros contables.
- Brinda confianza en lo que proyecta la información generada por la entidad y también de una seguridad razonable en cuanto a las transacciones y activos de la empresa.
- Permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados. (Tamayo , 2001).

b. POR QUIEN LO EJECUTA

✓ **Control Interno:** es el plan de organización y conjunto de medidas para salvaguardar recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera, promover eficacia de las operaciones y lograr el cumplimiento de metas y objetivos.

✓ **Control Externo:** conjunto de procedimientos, medidas y métodos aplicados por los organismos o firmas privadas de auditoría, con el fin de verificar, evaluar y dar fe sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones, el incumplimiento con las disposiciones legales y el logro de las metas y objetivos programados con eficiencia, efectividad y economía en la utilización y salvaguarda de los recursos y formular recomendaciones para mejorar las operaciones y actividades. (Tamayo , 2001)

c. POR EL MOMENTO DE APLICACIÓN

- ✓ **Control previo:** es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. Por tal razón, se dice que el control preventivo siempre es interno, ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor (Tamayo , 2001).

- ✓ **Control concurrente:** se efectuó mientras se desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa. Así, un supervisor observa las actividades de los trabajadores y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que aparezcan. En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error o si se ha procesado una información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán donde se encuentra el error (Tamayo , 2001).

- ✓ **Control posterior:** es el que se lleva a cabo después de la acción. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original y los resultados se aplican a actividades futuras similares, por ejemplo: en las auditorías contables, estadística, contabilidad, etc., (Tamayo , 2001).

NORMAS DE CONTROL INTERNO

La Contraloría General del Estado, emitió las Normas de Control Interno en el Suplemento del Registro Oficial N° 87 de 14 de diciembre del 2007, así:

100 NORMAL GENERALES

100-01 Control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

100-02 Objetivos de control interno

Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad.

100-03 Responsable del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

200 AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

200-01 Integridad y valores éticos

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

200-02 Administración estratégica

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

200-03 Políticas y prácticas de talento humano

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

200-07 Coordinación de acciones organizacionales

La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno.

200-08 Adhesión a las políticas institucionales

Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo.

200-09 Unidad de Auditoría Interna

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos.

300 EVALUACIÓN DEL RIESGO

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.

300-01 Identificación de riesgos

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

300-02 Plan de mitigación de riesgos

Los directivos de las entidades y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.

300-03 Valoración de los riesgos

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos.

300-04 Respuesta al riesgo

Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

401 Generales

401-01 Separación de funciones y rotación de labores

La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.

401-02 Autorización y aprobación de transacciones y operaciones

La máxima autoridad, establecerá por escrito o por medio de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras, a fin de garantizar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos.

401-03 Supervisión

Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.

2.1.5 Definición de evaluación

“La evaluación del proceso es la que se enfoca en los resultados obtenidos, en base a los métodos empleados y a la curva de progresión que ayudará a la toma de decisiones para cumplir con los objetivos la evaluación determinarán los medios para alcanzarlos; es necesario realizar varios modos de análisis para saber si las medidas tomadas en torno a la planificación (programas, realización y controles, son acertadas). Se estudia comparativamente lo esperado de lo que se ha conseguido, análisis de los recursos, los medios y la puesta en práctica de ellos”. (Pirela, 2005)

Es el proceso realizado por la administración, los ejecutivos u otro personal, diseñado para ofrecer una seguridad razonable, respecto al logro de los objetivos en las categorías de:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de los informes financieros.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Fonseca, 2011)

2.1.6 Importancia de la evaluación

El período normal para llevar a cabo una evaluación es de un año después de la aplicación de cada Programa Operativo Anual. Fase del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los programas, para prevenir desviaciones y aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar la formulación e instrumentación, mide el grado de eficiencia de los

sistemas de control para determinar el nivel de confianza de tales sistemas y consecuentemente, identificar eventuales deficiencias de relevancia que requieran un mayor alcance de las pruebas a efectuar. (Oropeza, 2005)

2.1.7 Modelos de evaluación del Control Interno

Método de cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras N/A “No Aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales. (López, 2006)

Método narrativo

Consiste en la descripción hecha por los funcionarios, como producto de entrevistas, encuestas, tanto escritas como verbales, detallada los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno y sus elementos, para las distintas áreas de la entidad, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema (Beltrán, 2000).

Método de flujogramas

Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades, este método es más técnico y remediable para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe

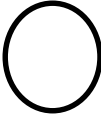
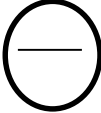
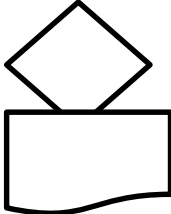



de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

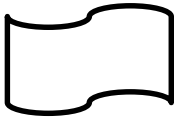
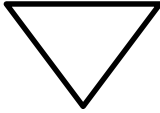




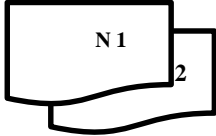
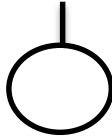

Para la preparación, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la simbología.
2. Diseñar el flujograma.
3. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales.

A continuación se presenta la simbología:

Tabla 1: Simbología de los flujogramas

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	PROCESO
	PROCESO CON CONTROL
	DECISIÓN DOCUMENTO
	DOCUMENTO PRE NUMERADO
	REGISTROS (libro, tarjetas, etc.)
	TARJETA PERFORADA

	PAPEL PERFORADO
	ARCHIVO
	DESPLAZA UN DOCUMENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES DEL SISTEMA
	ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN
	SE TOMA INFORMACIÓN
	SE TOMA Y ACTUALIZA INFORMACIÓN
	DOCUMENTO (Cuando se va a distribuir los documentos)
	CONECTOR
	INICIO O FIN

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión, P. 55
Elaborado: Mónica Arévalo

2.1.8 Recursos administrativos y financieros

Los recursos son los medios utilizados por las empresas para ejecutar sus actividades y de esta manera alcanzar sus objetivos; hay gran cantidad de recursos tales como:

personas, máquinas, dinero, materiales, etc., los cuales son obtenidos del medio ambiente exterior y entran a la empresa a cumplir diferentes funciones, las cuales son procesados y transformados en bienes o servicios para luego ser distribuidos entre los consumidores o usuarios, quienes se hallan ubicados en el medio ambiente externo. (Hitt, 2006)

2.1.9 Dirección administrativa

Esta función está relacionada con la forma en que los objetivos de la empresa van a ser alcanzados mediante la ejecución de actividades por parte del personal que la integra; el éxito en la dirección del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación para cumplir con las respectivas funciones asignadas de la manera más eficiente. (Palomo, 2012)

2.1.10 Planeación administrativa

Planeación administrativa

La planeación indica calcular las condiciones y las circunstancias futuras y con base a esas estimaciones, tomar decisiones sobre qué trabajo va realizar el administrador y todos aquellos que están bajo su responsabilidad, consideremos que esta función la componen tres niveles o tipos distintos:

- a) **Planeación estratégica:** la cual prevé las acciones estratégicas diseñadas para lograr sus metas trazadas a largo plazo para la organización.
- b) **Planeación táctica:** que reduce los planes estratégicos en acciones concretas diseñadas para alcanzar metas y objetivos específicos a corto plazo.

Planeación operativa: la cual identifica las acciones necesarias para que las unidades de la organización logren sus metas. . (Hitt, 2006)

2.1.11 Organización administrativa

Organización es la estructura de relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humano de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. (González, 2010)

Principios de organización

- **División del trabajo:** consiste en la designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización. Se basa en el principio de la especialización para mejorar la eficiencia de las personas según el cual, cuanto menor es el número de tareas que hace una persona mayor es el rendimiento.
- **Autoridad y responsabilidad:** es la capacidad de órdenes y de hacer que se cumplan. Vienen asociadas a la responsabilidad del puesto ocupado por la persona.
- **Unidad de dirección:** cada grupo de actividades con un mismo objetivo, debe tener un solo jefe.
- **Jerarquía:** debe haber una línea de autoridad del escalón más alto hasta lo más bajo de la organización.
- **Orden:** las personas y medios materiales deben ser justamente retribuidos por su trabajo.
- **Estabilidad del personal:** evitar los excesos de rotación de los empleados para mejorar su eficiencia. (Sánchez, 2013)

Estructura organizacional

La estructura es la forma en que las actividades de una organización se dividen, organizan y coordinan. En una entidad dicha estructura está definida por las normas legales del sector que corresponde, pero además se encuentra definida por el denominado Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el mismo que establece de manera operativa los contenidos organizativos de la entidad, en mérito de la potestad organizativa limitada que posee la administración. (Palomo, 2012)

2.1.12 Definición de recursos financieros

Para el funcionamiento normal de la empresa es necesario asignar los recursos financieros indispensables para la actividad productiva, para el pago de sus obligaciones como (salarios, impuestos, servicios, etc.), por lo que debe recibir los ingresos necesarios que lo satisfagan y además produzcan la utilidad esperada que estén de acuerdo con los planes trazados y con los proyectados; en el caso de presentarse desviaciones se puedan adoptar oportunamente las acciones correctivas que sean pertinentes, esto nos permite afirmar que los recursos financieros son los activos que tienen algún grado de liquidez.

El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros. (García, 2004)

La administración de los recursos financieros

Se encarga de planificar el flujo de fondos de modo que se eviten situaciones en las que no se puedan financiar las actividades, asegurándose de que los egresos de fondos puedan ser financiados y que se eviten elevados costos de financiamiento, en el presupuesto es fundamental en este aspecto, dado que permite tener una idea de las

entradas y salidas de efectivo en un período futuro y al finalizar el período poder realizar un control.

También se habla de liquidez que es la capacidad de convertir activos a efectivo y a la disponibilidad de fondos para satisfacer sus necesidades. (García, 2004)

La correcta interpretación de las cifras económicas permite:

- Estudiar el funcionamiento de las empresas y sus servicios.
- Detectar el momento adecuado para adquirir, invertir o entrar en el mercado.
- Entender el desarrollo de la economía.
- Analizar y juzgar las diversas políticas económicas. (Lesseur, 2008)

2.1.13 Hallazgos

Hallazgo de Auditoría: acto, hecho u omisión contrario a una disposición legal, sub-legal o técnica detectada en una Auditoría al juicio de los auditores que la identifiquen suficientemente: desviación que incide en forma negativa en la gestión de la empresa.

2.1.13.1 Atributos del Hallazgo

CONDICIÓN: Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción, refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refleje directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios

CRITERIO: Es la norma con la cual el auditor mide la condición, son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con su logro. Necesariamente

son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Puede ser necesario obtener información que sirva de evidencia de que no se han establecido criterios por escrito. En tales casos cuando se emplea el sentido común o juicios sugestivos o externos, es necesario tener en mente que éste debe tener sentido, ser lógicos y suficientemente convincentes para el lector.

- CAUSA:** Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma.
La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas.
- EFFECTO:** Es el resultado real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectivo causada por el fracaso en el logro de las metas, es importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta.
- COMENTARIOS:** Son opiniones emitidas por el auditor de las anomalías encontradas durante la evaluación.
- CONCLUSIONES:** Son deducciones lógicas basadas en los hallazgos de los auditores; las conclusiones dependen de lo persuasivo de la evidencia y lo convincente del juicio usado para formularlas.
- RECOMENDACIONES:** Se deben incluir las recomendaciones a partir de los errores, irregularidades, desviaciones detectados en el examen; son constructivas cuando se encaminan a

acatar las causas de los problemas detectados, se refieren a las acciones específicas y van dirigidas a quienes deben emprender correcciones.

(Fonseca, 2011)

2.2 UNIDADES Y SUBUNIDADES

UNIDAD I

2.2.1 Conocimientos generales de la Empresa

2.2.1.1 Antecedentes

Ilustración 3: Logotipo de la Empresa



Fuente: Archivo de la Empresa L&M

La Empresa está especializada con experiencias adquiridas a nivel nacional e internacional, el personal que proporciona seguridad es contratado después de una selección rigurosa, previa aprobación de cursos de capacitación. Al personal se le aplica exámenes de selección para asegurar la solvencia moral, así como una constante capacitación en las funciones que deben desarrollar. Los guardias visten uniformes de calidad y cuentan con el equipo defensivo autorizado.

El hombre de seguridad, habiendo tomado la vigilancia como profesión y medio habitual de vida, debe considerar que no es simplemente un individuo que vistiendo un uniforme representativo de la Empresa se encuentra en un puesto u objeto determinado observando y esperando el paso de las horas; el vigilante es mucho más, dadas las responsabilidades que conlleva su sola presencia en un lugar determinado; su permanente estado de alerta y capacitación le permitirán actuar preventivamente,

ya que de eso se trata básicamente la seguridad, así mismo se compromete a cumplir con lo establecido, por ello la Empresa busca mantener capacitado al personal en los siguientes temas:

Ilustración 4: Capacitación al personal

Capacitación al personal	Procedimientos operacionales de seguridad física.
	Técnicas de observación.
	Servicios al cliente.
	Relaciones humanas.
	Gestión y desarrollo humano.
	Motivación.
	Liderazgo y don de mando.
	Trabajo en equipo.

Elaborado: La Autora

2.2.1.2 Valores de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

- Responsabilidad.
- Espíritu colaborador.
- Trabajo en equipo.
- Iniciativa.
- Profesionalismo.
- Honradez.
- Eficiencia, eficacia y efectividad.
- Diligencia.
- Criterio.
- Comunicación.
- Lealtad.
- Honestidad.
- Transparencia.

2.2.1.3 Base legal de la Empresa

La Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda., para la prestación de sus servicios está sujeta a las normativas legales vigentes en el país como:

- Ley de Seguridad Social.
- Código Integral Laboral.
- Ley de Compañías.
- Ley de Seguridad, Vigilancia y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario.
- Código Tributario.
- Reglamento Interno.

La Empresa por sus actividades de orden administrativo y financiero debe emitir informes mensuales y anuales a los organismos competentes de control como:

- Ministerio del Interior.
- Superintendencia de Compañías.
- Servicio de Rentas Internas.
- Ministerio de Relaciones laborales.
- Policía Nacional.

Leyes y reglamentos

Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (22 de julio de 2003, ro. 130)

Art. 1. Objeto de la Ley. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.

Art. 2. Modalidades. Vigilancia fija; vigilancia móvil; investigación privada.

Art. 3. No podrán ser socios. Quienes hayan recibido sentencia condenatoria.

Art. 4. Requisitos de selección del personal (por parte de la compañía empleadora) cédula de ciudadanía ecuatoriana.

Haber completado la educación básica.

Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad, relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales calificados.

Constitución

Art. 7. Constitución. Las compañías de seguridad privada se constituirán bajo la especie de compañía de responsabilidad limitada, de acuerdo a la Ley de compañías y la presente Ley.

Art. 8. Objeto social. La compañías de vigilancia y seguridad privada tendrán como 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.

Autorización, registro, utilización y almacenamiento de armamento

Art. 14. Autorización y registro para tener y portar armas. De conformidad con la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, registrará y extenderá los permisos para tener y portar armas, determinando las características, calibre y más especificaciones técnicas de las armas de fuego, que podrán ser utilizadas por las compañías de vigilancia y seguridad privada.

Art. 15. Reportes periódicos. Los representantes legales de las compañías entregarán periódicamente:

- a) Reporte anual acerca del armamento disponible, entregado al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.
- b) Reporte semestral acerca de los socios y del personal, entregado a la Comandancia de la Policía Nacional.

Control

Art. 17. Las compañías de vigilancia y seguridad privada estarán sujetas al control y vigilancia del Ministerio de Gobierno y Policía, conjuntamente con la Superintendencia de Compañías de conformidad con la Ley de Compañías.

Art. 19. La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones autorizará a las compañías de vigilancia y seguridad privada la utilización de equipos y frecuencias de radiocomunicación; y, la Superintendencia de Telecomunicaciones realizará el control técnico de los mismos. La concesión de frecuencias se efectuará siempre y cuando no interfieran con las de la Fuerza Pública, de conformidad con lo establecido en la Ley Especial de Telecomunicaciones (...).

Disposiciones generales

1. Las CVSPV emplearán uniformes, logotipos diferentes a los de la Fuerza Pública.
2. No podrán utilizar los grados jerárquicos de la FP.
3. Prestarán colaboración inmediata a la Policía Nacional en apoyo a la seguridad ciudadana.
4. El Ministerio de Gobierno y Policía actualmente Ministerio de Seguridad Interior podrá descentralizar y delegar facultades (...)

Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada

Modalidades de los servicios

Art. 5. Vigilancia móvil. Los vehículos blindados de las CVSP se sujetarán a las Normas Técnicas de Seguridad Móvil y Blindaje internacionales.

Se prohíbe el uso de balizas y otros sistemas destinados al uso de la Fuerza Pública, vehículos de uso oficial y de socorro; su incumplimiento dará lugar al decomiso inmediato de esos accesorios (...).

Del personal de vigilancia, seguridad e investigación privada

Art. 8. Capacitación del personal. Las compañías pueden establecer centros de formación de personal de vigilancia y seguridad privada, para lo cual requieren de aprobación de un pensum y certificación de funcionamiento extendidos por el Ministerio de Gobierno y Policía, previo informe del Departamento de Control y Supervisión. (...)

Del armamento, equipos y medios de comunicación

Art. 15. Autorización para tenencia de armas y municiones. Estará a cargo del Comando Conjunto de las FFAA, de acuerdo a las regulaciones de la Ley de Fabricación, Importación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y su Reglamento.

El Comando Conjunto y la Policía Nacional podrán establecer sistemas de registro y monitoreo de las armas y equipos autorizados.

Art. 16. Uso de armas y equipos. Deberán portarse única y exclusivamente en los lugares y horas de prestación de servicios establecidos en los respectivos contratos, manteniendo las debidas seguridades de acuerdo a la Ley de Fabricación y más disposiciones emanadas del Comando Conjunto, debiendo guardar proporcionalidad a

la capacidad de cobertura y operatividad de las compañías con la siguiente distribución:

1. Vigilancia fija: un arma por cada dos guardias;
2. Vigilancia móvil: un arma por cada guardia, tripulante, supervisor o protector; y,
3. Investigaciones: un arma por cada investigador.

Del control de las compañías de vigilancia y seguridad privada

Art. 20. Control por parte del Ministerio de Gobierno y Policía. Por intermedio del Departamento de Control y Supervisión de las compañías de Seguridad Privada de la Inspectoría General de la Policía Nacional (COSP). El Ministerio de Gobierno y Policía podrá imponer las sanciones establecidas en el Art. 23 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Pública.

2.2.1.3.1 Permiso de funcionamiento

El ACUERDO N° 4072, emitido por el Ministerio del Interior considera:

Que, el representante legal de la compañía de vigilancia y seguridad privada L&M Seguridad Privada CIA. LTDA., con domicilio en la ciudad de Riobamba ha solicitado al Ministerio del Interior la renovación del permiso de Operación 2014.

Que, con Acuerdo Ministerial N° 3269 de 29 de mayo del 2013, se otorgó el Permiso Operacional del año 2013 a la Compañía de Vigilancia Privada **L&M SEGURIDAD PRIVADA, CIA. LTDA.**

Que el Reglamento a la Ley y Vigilancia y Seguridad Privada, publicado en el Registro Oficial N° 383 el 17 de junio del 2008, en su disposición general séptima, establece como obligación de las compañías de vigilancia de seguridad privada, renovar anualmente el permiso de operación.

Que, la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana de este Ministerio mediante informe 2013-0048-DGSC-UCEEP-JVGG de 7 de marzo del 2014, emite enunciado favorable para la renovación del Permiso de Operación anual solicitado, por cuanto la referida Compañía, ha cumplido con la normativa legal que rige a la actividad; y,

En el ejercicio de la delegación otorga mediante Acuerdo Ministerial N° 3492 de 12 de agosto del 2013 y conforme a lo establecido en el art. 12 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, en concordancia con lo dispuesto en la disposición general séptima privada, de su reglamento de aplicación.

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO.- Renovar el **PERMISO DE RENOVACIÓN** a la Compañía de Vigilancia y Seguridad Privada **L&M DE SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.**, por un año más.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Compañía de Vigilancia y Seguridad Privada **L&M DE SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.**, deberá sujetarse estrictamente a lo que manda la Constitución de la República, la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, su Reglamento de aplicación y demás normas que rijan su actividad.

ARTÍCULO TERCERO.- En el plazo establecido en el artículo primero, recurrirá a partir de la suscripción de este documento de conformidad al art. 3 del Acuerdo N° 3337 de 18 de julio del 2013, la solicitud y permiso se realiza en el plazo determinado para ello: la no presentación oportuna de la documentación, dará lugar a la sanción determinada por la ley.

ARTÍCULO QUINTO.- El presente Acuerdo Ministerial que renueva el Permiso de Operación 2014 de la Compañía de Vigilancia y Seguridad Privada **L&M DE SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.**, póngase en conocimiento de la Comandancia de las Fuerzas Armadas y de la Comandancia General de la Policía Nacional. (Empresa L&M Seguridad Privada, 2014)

2.2.1.4 Misión

“Brindar seguridad y vigilancia tanto en las empresas públicas como en las privadas tanto a personas naturales y jurídicas, con el fin de satisfacer las necesidades de seguridad integral, enmarcado siempre en las normas de calidad; con personal adecuado y capacitado; complementados con armamento y equipo de última tecnología, que satisfacen las expectativas de nuestros clientes a nivel nacional”.

2.2.1.5 Visión

“Liderar y ser reconocido en el mercado local, regional y nacional en el campo de la seguridad privada expandiendo sus servicios, gracias a la calidad y confiabilidad de nuestro trabajo, utilizando los mejores recursos y desarrollando profesionalmente al personal más idóneo, totalmente especializado y capacitado, con el fin de ser más eficientes y eficaces”.

2.2.1.6 Políticas de la Empresa

Política de seguridad:

L&M Cía. Ltda., es una Compañía que brinda de servicio y vigilancia privada en alta calidad, eficiencia y cordialidad, mediante la aplicación de estrictas normas de control y trazabilidad, para mantener prácticas seguras en todos los procesos para que nuestra Empresa no sea utilizada por individuos u organizaciones que quieren cometer actos ilícitos, garantizando la transparencia y legalidad de nuestras operaciones y por ende mayor satisfacción e imagen del servicio en el mercado a nivel nacional, mediante de implementación de estándares internacionales de seguridad BASC, basados en requisitos de la norma BASC y el cumplimiento de los objetivos de seguridad, estableciendo mejoras continuas en todos los procesos.

Política de calidad:

Se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los clientes para satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo de recurso humano, solidaridad, honestidad, liderazgo, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones.

Objetivo social:

Realizar actividades complementarias de vigilancia y seguridad privada, tanto física como móvil, prevención de delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito, custodia y transporte de valores, investigación y seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas, así como de bienes, a través del uso de aparatos, dispositivos y sistemas electrónicos de seguridad y vigilancia y el uso y monitoreo de señales de alarma centrales para recepción, verificación.

Objetivo personal de seguridad:

Facilitar a los guardias las técnicas de apoyo y de implementación de actitudes proactivas y comprometidas a sus actividades cotidianas, de manera que generemos la optimización de gestiones y la interacción grupal entre colaboradores y usuarios, produciendo la sinergia de esfuerzos y compromisos orientados siempre a la consecución de metas individuales y generales.

Objetivos de calidad:

- Incrementar nuestra presencia a nivel nacional.
- Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- Impulsar una cultura de excelencia y calidad.
- Potenciar la competencia, habilidades y compromiso del personal.

UNIDAD II

2.2.2 Análisis situacional de la Empresa

En base a la revisión de documentos fuentes y entrevista realizada al, Gerente Ing. Luis Arévalo como a los jefes departamentales, se recabo la siguiente información:

- Los jefes departamentales de la Empresa en forma global están ejecutando las directrices establecidas dentro de sus responsabilidades cumpliendo con los objetivos de calidad establecidos, aportando a: brindar servicio de calidad a sus clientes, mejorando el posicionamiento en el mercado a nivel local y nacional, incorporando personal de seguridad capacitado e idóneo, pero se requiere de mejores controles en el personal operativo para cumplir con las políticas y reglamentos existentes.
- Existen debilidades financieras en la Empresa, ya que no se puede determinar de manera oportuna su liquidez para cubrir con sus obligaciones, debido a que los registros de Contabilidad no reflejan la realidad en cuanto a las transacciones por falta de reportes pertinentes de los recursos existentes.
- Existe un bajo cumplimiento en el control interno, seguimiento y evaluación en el departamento de Talento Humano y Contabilidad por falta de coordinación en la planificación de los procesos y una debilitada comunicación.

Con empleo de la Matriz FODA en el análisis situacional de la Empresa **L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.**, se presenta información necesaria para continuar con los procesos de evaluación.

Ilustración 5: Análisis FODA

FORTALEZAS

F1: La Empresa cuenta con las normas ISO 9001trabajar con calidad.

F2: Cuenta con la implementación de los estándares de seguridad internacional Basc, que regulan el servicio de calidad de la Empresa.

F3: Trabajan bajo una política de respeto, competencia, cordialidad.

F4: Estructura organizacional bien estructurada.

DEBILIDADES

D1: El control interno que aplica la Empresa no permite garantizar la confiabilidad de la información para corregir las deficiencias.

D2: No se conoce en que porcentaje ha logrado cumplir con los objetivos, eficiencia, eficacia de la gestión institucional.

D3: No existe un cruce de información entre las áreas para evitar altercados.

D4: No realizan los pagos de las obligaciones a tiempo con los organismos competentes.

OPORTUNIDADES

O1: Posicionamiento en el mercado de L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda., por su trayectoria y brindar servicio de calidad.

O2: Medios publicitarios para dar a conocer el servicio de la Empresa.

O3: Estar preparados a los cambios de la sociedad ser competitivos.

O4: Delincuencia en ascenso en la ciudad y el país.

AMENAZAS

A1: Cambios políticos, ambientales económicos.

A2: Suspensiones por entidades reguladoras.

A3: Atracos a las instalaciones protegidas por personal de la Empresa.

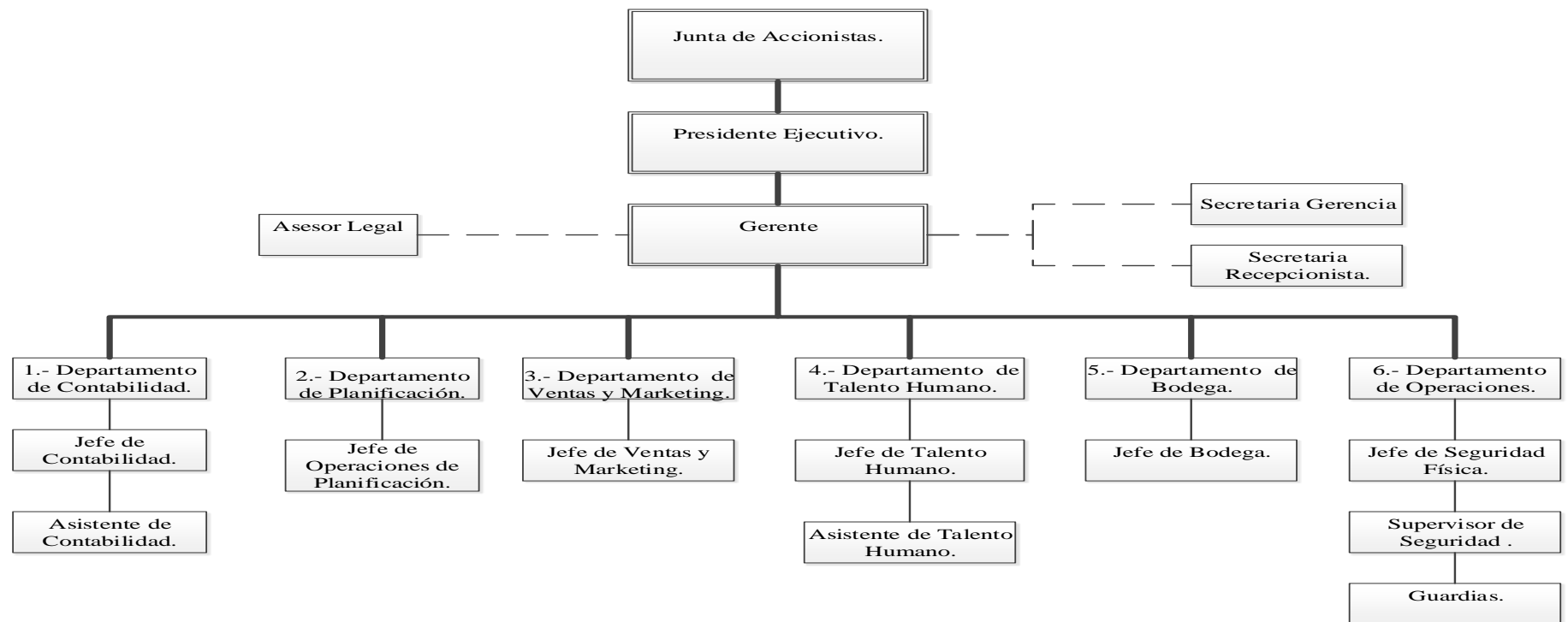
A4: Falta de personal operativo para cubrir las vacantes fortuitas.

Elaborado: Mónica Arévalo

2.2.2.1 Diagnóstico Organización

2.2.2.1.1 Estructura Organizacional

Ilustración 6: Organigrama estructural de la Empresa



Fuente: Departamento Relaciones Humanas de la Empresa
Elaborado: Mónica Arévalo.

Los principales representantes de los departamentos que constituyen la Empresa son:

Tabla 2: Nómina de funcionarios

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Sr. Miguel Ninabanda	Presidente
Ing. Luis Vinicio Arévalo Buenaño	Gerente
Ing. María Fernanda Basantes	Jefe de Contabilidad
Ing. Edison Valverde	Jefe de Operaciones de Planificación
Ing. Alexandra Martínez	Jefe de Ventas y Marketing
Eco. Paola Quinzo	Jefe de Talento Humano
Sr. Raúl García	Jefe de Seguridad Física
Lic. Tyron Ronquillo	Jefe de Bodega

Fuente: Nómina de personal Empresa L&M
Elaborado: La Autora

2.2.2.1.2 Normativa interna de la Compañía de Vigilancia y Seguridad Privada

Consignas generales permanentes:

Estas normas son de carácter permanente y forman parte del trabajo. La evaluación del desempeño regirá por el mayor o menor grado de cumplimiento de las consignas. La observación y cumplimiento de las consignas generales y de las especificaciones de cada puesto de trabajo, permiten al vigilante desempeñarse en forma eficiente, cumplir cabalmente con sus funciones y desarrollar la labor de tal manera que el usuario se sienta satisfecho con el trabajo, lo cual se refleja en una buena imagen frente a sus superiores y compañeros.

- Presentación del personal.
- Comportamiento en el puesto de vigilancia.
- Normas sobre relevos.
- Procedimientos para el registro de una persona.

- Procedimientos a seguir para las entrevistas.
- Credencial.
- Permiso de portar arma.
- El arma de dotación.
- Decálogo a seguir para el manejo para el manejo de armas.

Cartillas básicas del guardia a seguir:

- Tareas básicas del guardia de seguridad.
- Tareas específicas.
- Otras actividades a realizar por el personal de seguridad de vigilancia.

Plan de comunicación:

Seguridad de comunicaciones.

- Normas generales.
 - Clave de radio – comunicación.
 - Números.
 - Alfabeto fonético.

Manual de Funciones y Competencias Laborales Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Descripción de funciones:

- Controlar, vigilar y proteger los bienes y personas.
- Efectuar labores de identificación en los accesos del interior del inmueble.
- Registrar bultos personas y dentro del recinto que protege.
- Detener en ocasión de hechos delictivos, poniendo a disposición de las fuerzas y cuerpos de seguridad al detenido y pruebas del delito.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO EN GESTIÓN DE CALIDAD, CONTROL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

L&M SEGURIDAD PRIVADA. CÍA. LTDA., es una Entidad cien por ciento ecuatorianas, dedicadas a brindar servicios complementarios de seguridad y vigilancia privada. Nuestro compromiso es el desarrollo empresarial y la mejora continua de los procesos.

El Sistema Integrado de Gestión, enfoca a:

- Brindar servicios de calidad a nuestros clientes e incrementar su satisfacción.
- Proteger los procesos de toda nuestra cadena logística cumpliendo todos los estándares de seguridad aplicables, orientada a la prevención de actividades ilícitas.
- Cumplir la legislación de estándares vigentes y aplicables a la materia de salud laboral, gestionar las políticas de prevención de riesgos laborales y garantizar la salud ocupacional de nuestros colaboradores.

Al ser esta política una prioridad, la alta dirección se compromete a destinar todos los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios para su función e implementación, siendo responsabilidad de todos los colaboradores, visitantes y proveedores su cumplimiento.

Esta política será actualizada periódicamente para garantizar su adecuada implementación. (Empresa L&M Seguridad Privada, 2014)

OBJETIVOS INTEGRALES:

- Expandir nuestra cobertura de servicio de seguridad y vigilancia privada a nivel local, regional y nacional.
- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Impulsar y fortalecer la cultura de calidad, control, seguridad y salud

ocupacional en el personal para la prestación de servicios ofertados.

- Mantener en cero el número de lesiones durante la jornada laboral.
- Practicar simulacros de seguridad BASC, de riesgos más vulnerables, con el fin de prevenir que nuestro servicio sea utilizado para actividades ilícitas.
- Realizar las visitas domiciliarias todo el personal de áreas críticas.

HACIA UNA GESTIÓN DE CALIDAD

L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA., es una Empresa que cuenta con las Normas ISO.

Estamos trabajando para lograr un sistema de calidad que asegure y mejore nuestra calidad de servicio para satisfacer a nuestros clientes y superar sus expectativas (Organization, 2008).

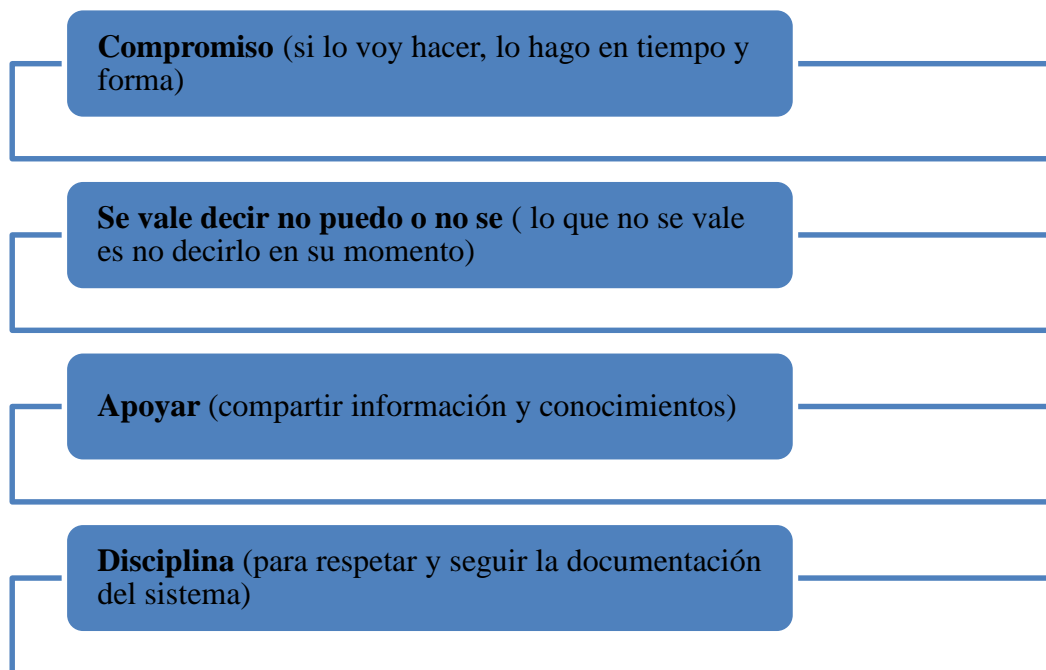
- Si trabajamos con calidad y comunicamos mejor, así mejoramos el resultado y nuestra relación con todas las áreas de la Empresa.
- Si trabajamos con calidad reducimos los errores, los errores cuestan.
- Si lo hacemos bien, cumplimos los objetivos de la Empresa. (Empresa L&M Seguridad Privada, 2014)

Al hacerlo bien aprovechamos mejor el tiempo, las personas y los recursos.

- Implantar un sistema de calidad implica que todo el personal es consciente de que trabaja por un fin común: la satisfacción del cliente.
- Trabajar con calidad implica además que cada uno tiene definida su responsabilidad para conseguir los objetivos (Organization, 2008)

COMPROMISOS DE LA EMPRESA L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.

Ilustración 7: Compromisos de la Empresa



Elaborado: Mónica Arévalo

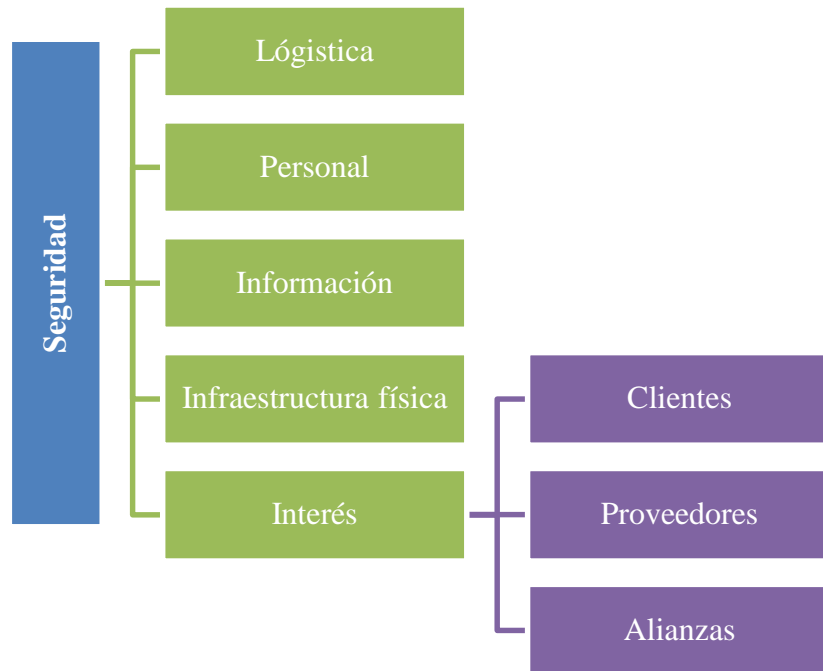
¿QUÉ ES BASC?

BISINESS ALLIANCE FOR SEGURE COMMERCE

ALIANZA EMPRESARIAL PARA UN COMERCIO SEGURO

Programa de cooperación entre el sector privado empresarial, organismos nacionales y extranjeros apoyado por la Aduana de los EEUU, creado para fomentar un comercio internacional seguro.

Ilustración 8: Seguridad y protección



Elaborado: Mónica Arévalo

Programa vinculatorio que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad en la cadena logística de comercio exterior para minimizar los riesgos de contaminación de la carga. (Empresa L&M Seguridad Privada, 2014)

2.2.2.1.3 Servicios de Seguridad Integrales

Los servicios integrales son:

- Servicios de custodia terrestre.
- Servicio de protección.
- Servicio de inteligencia y contingencia; servicio de investigación interna y externa.
- Servicio de informe estadísticos delincuencia.
- Servicio de vigilancia: aduanera, aeroportuaria, bancaria, comercial, pública, camaronera, diplomática, haciendas, hotelera, petrolera, residencial.
- Servicio de vigilancia canina.

- Análisis y manejo de riesgos.
- Asesoría técnica mediante investigación en el área.
- Ejecución de estudios aprobados.
- Estudios de seguridad integral.
- Servicio de planes vigentes

(Empresa L&M Seguridad Privada, 2014)

2.2.2.2 Diagnóstico de los procesos administrativos – financieros

De acuerdo a la apreciación de los representantes de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda., consideran que es una organización solida fortalecida en el ámbito administrativo como financiero, cuenta con una estructura orgánica – funcional definida de acuerdo a los requerimientos del puesto de trabajo (perfiles) y capacitados, para entregar un servicio de calidad a sus clientes. Esta actitud ha permitido ir ganando espacio a nivel local y nacional en la prestación de sus servicios en tres regiones del país, se presentan varias debilidades, como en el pago de multas por el retraso de pagos a tiempo al SRI (Servicio de Rentas Internas), deficiencia en el cruce de información y comunicación entre los departamentos cuando el personal operativo falta a sus labores y el control de sus recursos.

En los procesos administrativos existen algunas debilidades se detecta que el nuevo personal (guardias) les falta entrenamiento y capacitación y al personal antiguo experiencia para cubrir los puestos de supervisión.

El Gerente se encarga del control, vigila que se cumplan las responsabilidades establecidas en los estatutos, procedimientos, manuales internos, además autoriza pagos justificados en sus partidas presupuestarias.

El Jefe de Planificación se encarga de establecer y programar las actividades a ejecutarse en el año, las realiza de manera conjunta con los otros jefes departamentales y el Gerente para para cumplir los objetivos y alcanzar las metas trazadas.

Se establece un presupuesto anual de ventas y gastos, el que permite contar con la liquidez necesaria para el pago de obligaciones pero no se consideran recursos para cubrir imprevistos.

El encargado de realizar el seguimiento de los procesos en cada departamento es el Jefe de Talento Humano mediante informes escritos y evidencias fotográficas, las mismas que son evaluadas cada seis meses en base a resultados y metas trazadas.

Al personal que incumple con sus deberes y responsabilidades son amonestados de manera verbal, escrita, multa económica y visto bueno, todo como lo señala el Código de Trabajo.

A la fecha se está implementando la Unidad de Auditoría Interna y en base a una planificación, ésta empezará auditar a la Empresa.

UNIDAD III

2.2.3 Evaluación del Control Interno

La evaluación de Control Interno a **L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.**, se efectuó en base al método de cuestionarios considerando las Normas establecidas por la Contraloría General del Estado que es la Institución encargada de controlar y regular el cumplimiento de las normativas legales vigentes.

Los cuestionarios cuentan con preguntas cuantificadas en base a la importancia de cada departamento y de sus actividades, los resultados que se obtuvieron se reflejan en los instrumentos utilizados (encuestas – cuestionarios de Control Interno) en ellos se visualiza el nivel de confianza y riesgo en el que se encuentra la Empresa.

2.2.3.1 Análisis y resultados evaluación administrativa

**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIEROS
PREGUNTAS REALIZADAS CON SU INTERPRETACIÓN
EMPRESA L&M SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA.**

1. ¿En la Empresa se han definido: metas, misión, visión y objetivos?

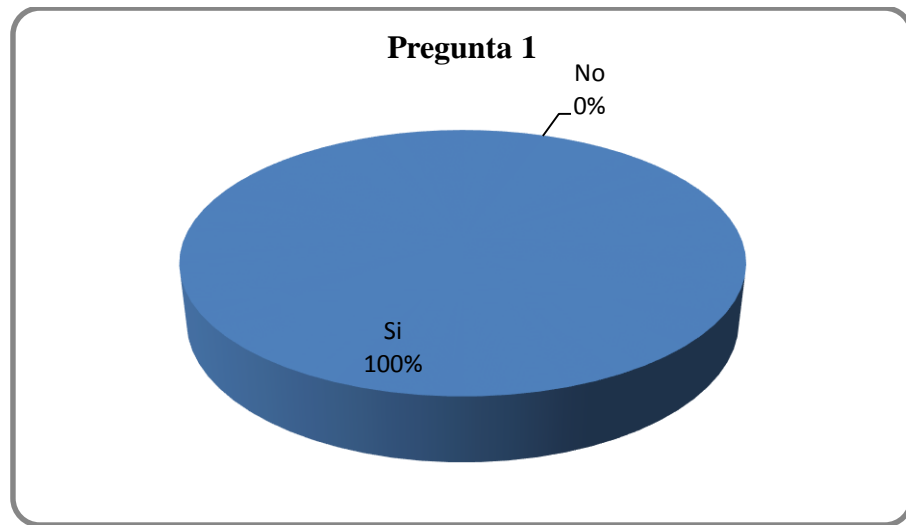
Tabla 3: Se han definido: metas, misión, visión y objetivos

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: Mónica Arévalo

Gráfico 1: Se han definido metas, misión, visión y objetivos



Fuente: Tabla de resultados pregunta 1

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: del 100% de los encuestados, todos manifiestan que la Empresa ha definido la misión, visión, metas y objetivos.

2. **¿La Entidad cuenta con sistemas de control para medir la eficiencia, eficacia y economía de las actividades?**

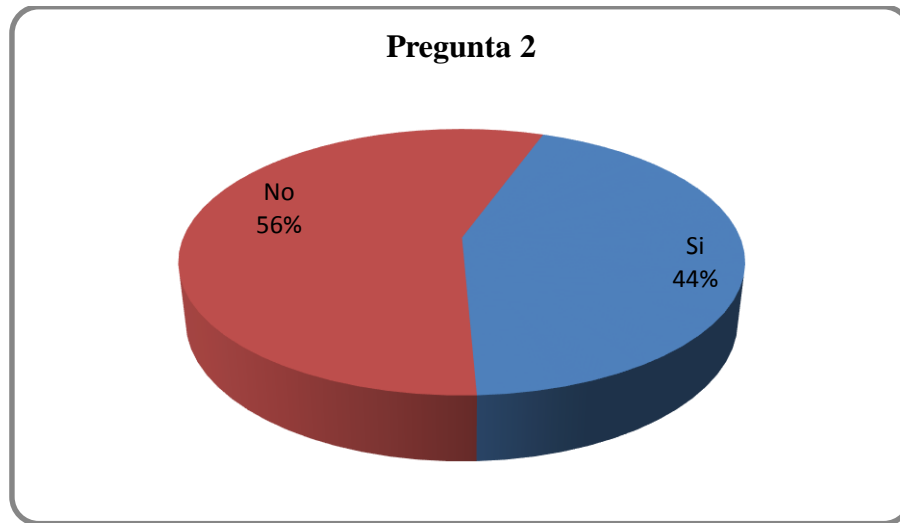
Tabla 4: Entidad cuenta con sistema de control

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	44%
No	18	56%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: Mónica Arévalo

Gráfico 2: Entidad cuenta con sistema de control



Fuente: Tabla de resultados pregunta 2

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: del 100% de los encuestados, el 44% responde que la Empresa cuenta con un sistema y el 56% desconoce.

3. ¿Para medir el grado de satisfacción del servicio que presta la Empresa, elaboran encuestas entre los usuarios?

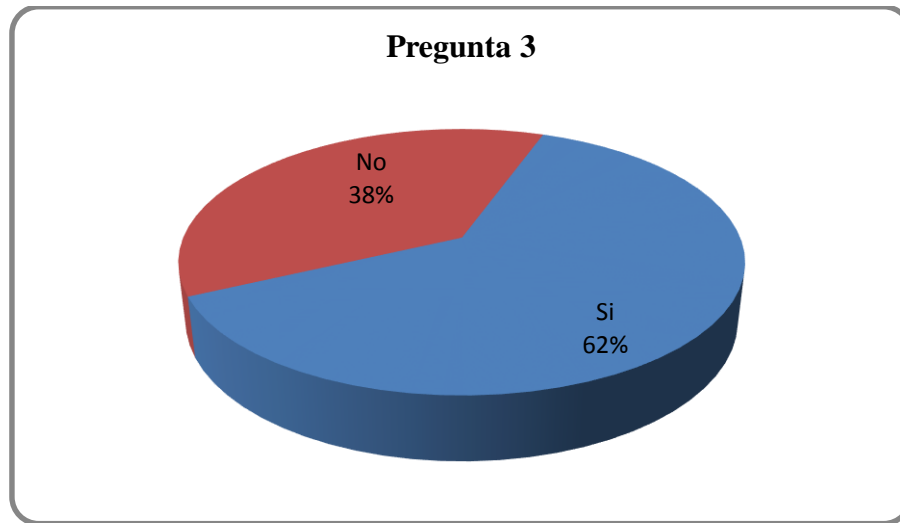
Tabla 5: Encuestas miden grado de satisfacción del servicio

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	63%
No	12	38%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: La Autora.

Gráfico 3: Encuestas miden grado de satisfacción del servicio



Fuente: Tabla de resultados pregunta 3

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: del 100% de los encuestados, el 62% responde que la Empresa si elabora las encuestas para saber el grado de satisfacción de los servicios que presta; el 38% desconoce de esta actividad.

4. ¿Se realiza evaluación del desempeño al personal?

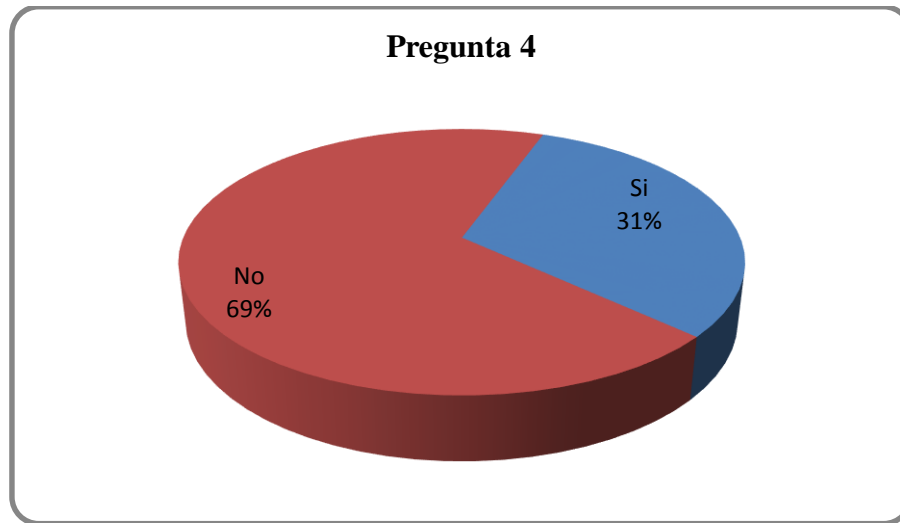
Tabla 6: Evaluación del desempeño

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	31%
No	22	69%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: Mónica Arévalo

Gráfico 4: Evaluación del desempeño



Fuente: Tabla de resultados pregunta 4

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: del 100% de los encuestados, el 69% responde que la Empresa realiza la evaluación del desempeño; el 31 % desconoce.

5. **¿En la Empresa se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización?**

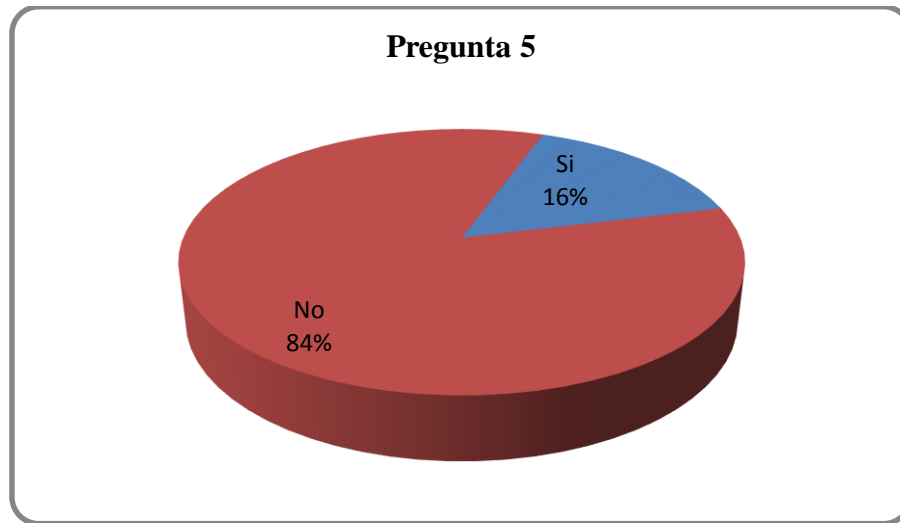
Tabla 7: Detección de las fortalezas y debilidades

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	16%
No	27	84%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: La Autora.

Gráfico 5: Detección de las fortalezas y debilidades



Fuente: Tabla de resultados pregunta 5

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: del 100% de los encuestados, el 16% responde que la Empresa está en constante estudio de las fortalezas y debilidades a las que pudiera enfrentarse; el 84% ignora de este análisis, ya que es netamente administrativo.

6. ¿Existe una persona responsable del registro de entrada y salida de los artículos?

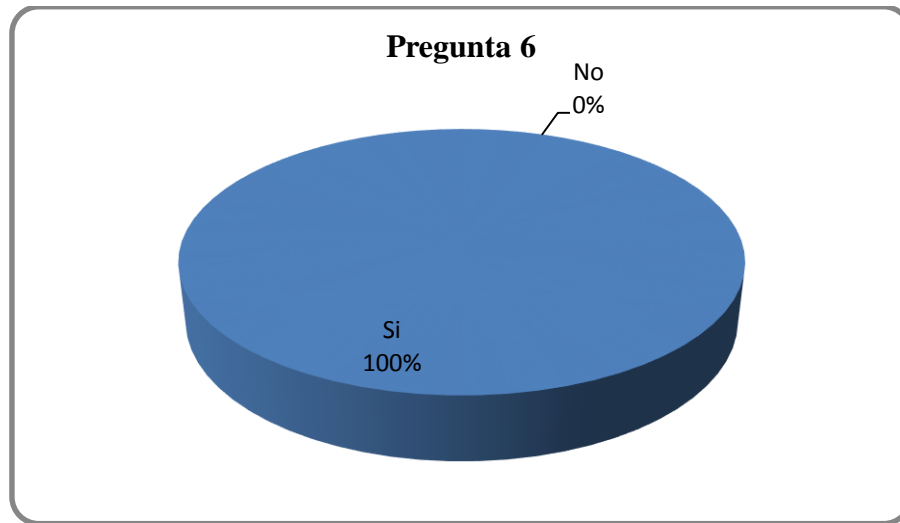
Tabla 8: Registro de entradas y salidas de artículos

Variabes	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: Mónica Arévalo

Gráfico 6: Registro de entradas y salidas de artículos



Fuente: Tabla de resultados pregunta 6

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: del 100% de los encuestados, todos manifiestan que la Empresa cuenta con registros de entrada y salidas de los artículos.

7. ¿Se efectúan periódicamente constataciones físicas de los artículos?

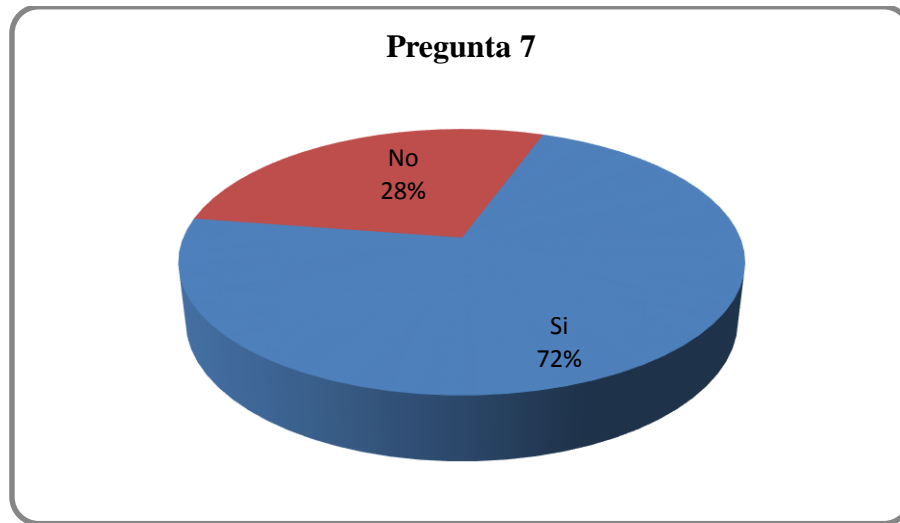
Tabla 9: Constatación física

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	72%
No	9	28%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: Mónica Arévalo

Gráfico 7: Constatación física



Fuente: Tabla de resultados pregunta 7

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: del 100% de los encuestados, el 97% revela que se realizan constataciones física a los artículos; el 3% dice que no.

8. ¿La Entidad cuenta con un espacio físico adecuado para el almacenaje de los artículos?

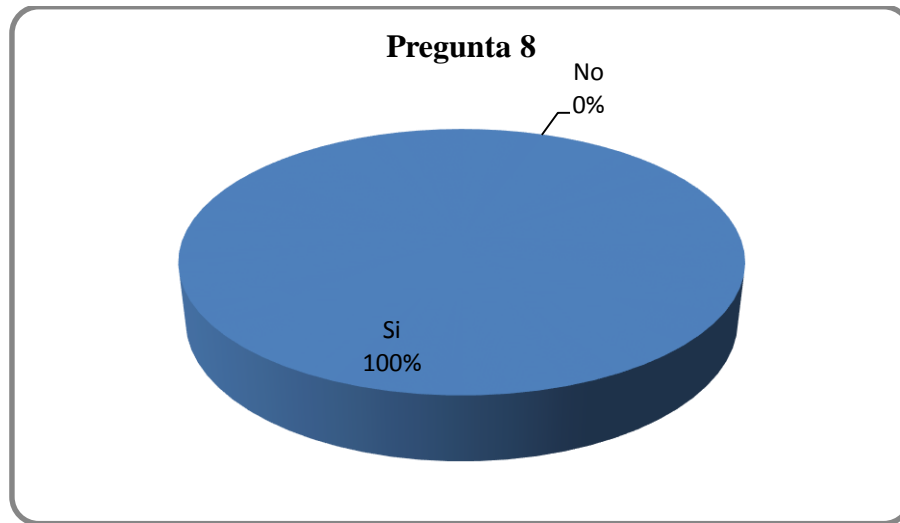
Tabla 10: Espacio físico para el almacenamiento

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: Mónica Arévalo

Gráfico 8: Espacio físico para el almacenamiento



Fuente: Tabla de resultados pregunta 8

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: el 100% de los encuestados indicó que la Empresa cuenta con un espacio físico adecuado para el almacenamiento de los artículos.

9 ¿Todos los activos de la Entidad se encuentran registrados y codificados?

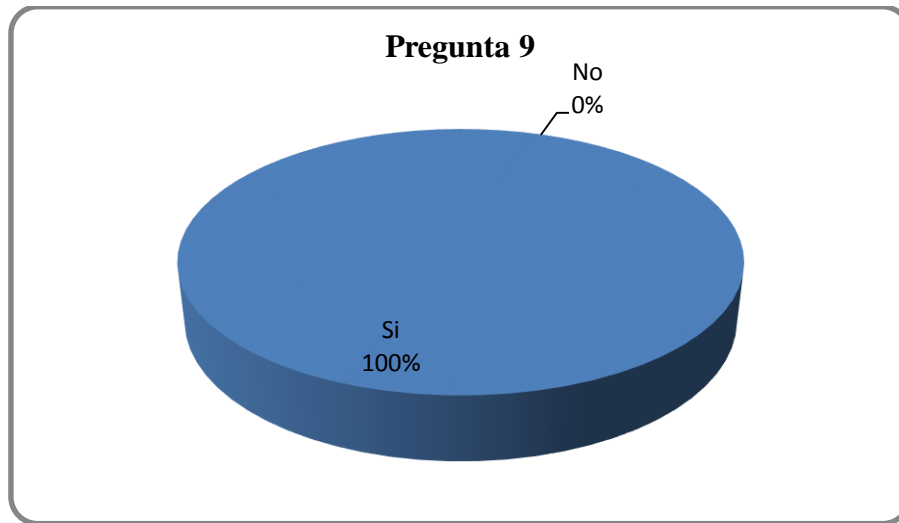
Tabla 11: Los activos se encuentran codificados

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: Mónica Arévalo

Gráfico 9: Los activos se encuentran codificados



Fuente: Tabla de resultados pregunta 9

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: el 100% de los encuestados manifiestan que la Empresa cuenta con todos los activos codificados.

10. ¿Todos los activos se encuentran con asegurados?

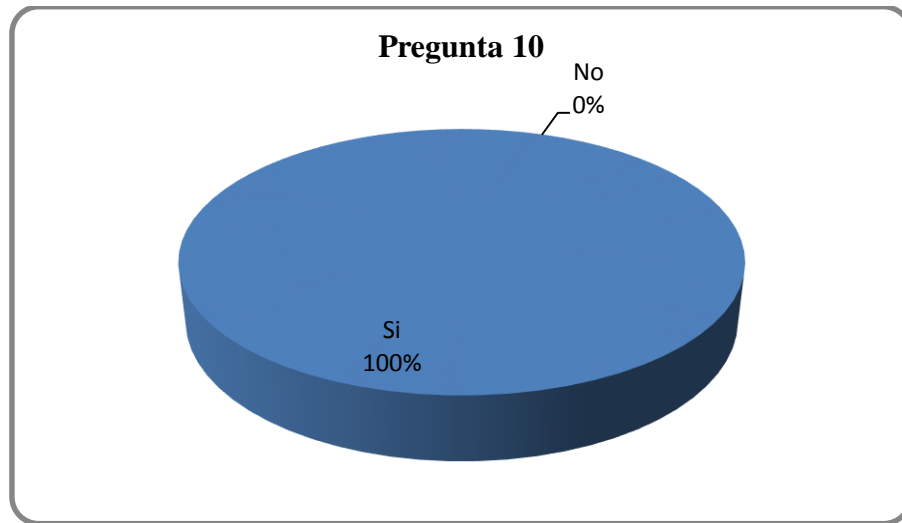
Tabla 12: Los activos se encuentran con seguro

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Elaborado: Mónica Arévalo

Gráfico 10: Los activos se encuentran con seguro



Fuente: Tabla de resultados pregunta 10

Elaborado: Mónica Arévalo

Análisis e interpretación: el 100% de los encuestados reveló que los activos de la Empresa están asegurados.

2.2.3.2 Proceso de Evaluación al Control Interno

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						CCI 1/1	
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: PRESIDENTE EJECUTIVO							
RESPONSABLE: MIGUEL NINABANDA							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la Norma 100-01 Control Interno.							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿El control interno actual de la Empresa ayuda en el logro de los objetivos institucionales?	X			10	8	
2	¿Se trabaja con los valores y principios éticos?	X			8	6	
3	¿Existe una socialización de los logros de la Empresa?		X		7	0	La area operativa no conocen delos logros de la
4	¿El control interno que se aplica garantiza la confiabilidad de la información, para corregir las deficiencias?		X		10	0	No existe comunicación interna
5	¿La administración cuenta con un sistema de planificación que permita evaluar la eficiencia de la gestión institucional?	X			8	0	
6	¿El personal que ocupa los diferentes cargos cuenta con el perfil adecuado?	X			10	7	
7	¿Se realizan programas de capacitación al personal de acuerdo a los niveles de competencia requeridos?	X			8	5	
8	¿La Empresa tiene una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	X			10	10	
9	¿Se tiene el conocimiento de realizar separación de funciones incompatibles?	X			10	8	
Resultados					81	44	
Elaborado por: Mónica Arévalo Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CCI 1/1
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: GERENTE							
RESPONSABLE: LUIS AREVALO BUENAÑO							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la Norma 200-02 / 407-06 Administración Estratégica, Capacitación y Entrenamiento.							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	VALOR	CALF	
1	¿La administración cuenta con un sistema de planificación que permita evaluar la eficiencia de la gestión institucional?		X		10	0	
2	¿Los pagos son debidamente justificados con documentos auténticos?	X			10	8	
4	¿Se comprueba si los objetivos institucionales se están cumpliendo en los plazos establecidos?		X		8	0	No se comprueban los plazos
5	¿El contenido de la visión y el desempeño de la administración proyectan la idea de que es factible alcanzarla?	X			8	8	
6	¿Para implementación de una actividad o procedimiento de control se analiza el costo –beneficio?	X			8	6	
7	¿El enunciado de la misión contiene elementos que distinguen a la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.?	X			8	8	
8	¿Cuentan con archivos de respaldo en forma magnética y física en base a las disposiciones técnicas y jurídicas?	X			8	6	
9	¿Se realiza capacitación al talento humano de manera cronologica en base a las nesidades de cada área ?		X		10	6	La capacitación no es continua en el personal operativo
10	¿Los nuevos elementos son debidamente capacitados?	X			10	6	No son capacitados de manera inmediata
Resultados					80	48	
Elaborado por: Mónica Arévalo							
Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						CCI 1/1	
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: CONTADORA							
RESPONSABLE: MARÍA FERNANDA BASANTES							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la Norma 403-10 Cumplimiento de obligaciones; Norma 405-11 Conciliación y constatación.							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PONDE	CALIF	
1	¿El personal encargado del manejo o custodia de fondos está respaldado con una garantía suficiente de acuerdo a sus responsabilidades?	X			10	5	
2	¿Los prestamos se encuentran debidamente registrados devengados, con sus respectivos intereses ?		X		10	6	El registro no es actual
3	¿Las cuentas bancarias están registradas con las firmas de los colaboradores autorizados?	X			10	8	
4	¿Se cumplen a tiempo con las obligaciones tributarias?		X		10	5	No tienen en cuenta las fechas
5	¿Se realizan mensualmente conciliaciones bancarias?		X		9	4	No son registros confiables
6	¿Tienen un libro para el registro actualizado de los movimientos de saldos de los bancos?	X			10	8	
7	¿Los pagos de moras y multas injustificadas son descontados a los responsables?	X			8	8	
8	¿Las depreciaciones se realiza conforme al porcentaje legal?		X		10	5	Los activos no están depreciados
9	¿Las erogaciones de caja chica cumple a cabalidad con los respaldos documentales?		X		8	5	No cuentan con la documentación apropiada
10	¿Se realizan constataciones físicas trimestralmente?	X			10	7	
Resultados					95	61	
Elaborado por: Mónica Arévalo							
Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CCI 1/1
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: DIRECTOR TALENTO HUMANO							
RESPONSABLE: ECO. PAOLA QUINZO							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la Norma 407-01/ 407-05 Plan de talento humano, promociones ascensos							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿Para el contrato del personal se consideran los impedimentos legales y éticos para su desempeño?	X			10	10	
2	¿Se realizan las actas de finiquito de manera inmediata?		X		10	0	No evian las actas de finiquito IESS-Ministerio de Relaciones Laborales.
3	¿Para la contratación del personal se realiza mediante convocatoria, evaluación, selección?	X			10	8	
4	¿El personal es seleccionado por su conocimiento, destrezas y habilidades?	X			10	7	
5	¿Cuentan con una base de datos de aspirantes en caso que falte personal?	X			10	8	
6	¿Existe un plan de promociones y ascensos?		X		8	0	No existe incentivos
7	¿Se realizan capacitaciones de acuerdo a las necesidades de los colaboradores?	X			8	5	
8	¿Se realiza una lista dando a conocer de forma mensual los anticipos de sueldos?		X		10	0	No existe comunicación con el departamento de contabilidad
9	¿ Se da aviso de manera inmediata cuando un empleado falta al trabajo?		X		10	0	No registran los días no laborados.
10	¿Se les brinda capacitación permanente al personal ejecutivo?	X			8	4	No estan actualizados con las nuevas leyes y normas
Resultados					94	42	
Elaborado por: Mónica Arévalo							
Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CCI 1/1
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: JEFE OPERATIVO							
RESPONSABLE: LCDO. TYRON RONQUILLO							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la Norma 407-07 Evaluación del desempeño.							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIF		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿El personal de seguridad controla el uso de las tarjetas de identificación?	X			10	10	
2	¿La organización de seguridad ha reportado sospechas de materialización de riesgos?	X			10	8	
3	¿Se cuentan con planes, programas, instructivos de seguridad?	X			10	7	
4	¿Realizan un control de las armas que se les entrega?	X			10	10	
5	¿Existe un cronograma de relevos en los diferentes puestos que presta servicio la Empresa?	X			10	8	
6	¿La misión orienta al personal directamente hacia el cliente, con la idea de satisfacerlo?	X			10	8	
Resultados					60	51	
Elaborado por: Mónica Arévalo							
Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CCI 1/1
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: SUPERVISOR							
RESPONSABLE: RAÚL GARCÍA							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la Norma 407-04 Evaluación del desempeño							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFI		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PONDE	CALIFI	
1	¿Conoce los procedimientos, procesos y operaciones para medir la eficiencia y eficacia de los colaboradores?	X			10	8	
2	¿Los colaboradores que están bajo su supervisión conocen las normas y políticas de la Empresa?	X			10	8	
3	¿Se realiza un informe de supervisión?	X			10	9	
4	¿Existe motivación y confianza entre usted y los guardias?	X			10	9	
5	¿Usted realiza sugerencias para mejorar la calidad de servicios?	X			8	6	
6	¿Contribuye usted para el mejoramiento continuo de los procesos de la Empresa?	X			8	6	
7	¿Se realiza control de permaneció en toda la jornada laboral?	X			10	10	
8	¿La salida de los vehículos cuentas con horarios y rutas específicas?	X			10	8	
9	¿Se aplica sanciones cuando existe ineficiencia de parte sus subordinados?	X			8	6	
10	¿Los informes que usted realiza se dan a conocer periódicamente al Jefe Operativo?	X			10	8	
Resultados					94	78	
Elaborado por: Mónica Arévalo							
Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CCI 1/1
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: MARKETING							
RESPONSABLE: ING. ALEXANDRA MARTÍNEZ							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento del Manual de Procedimientos de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALFI		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿Existe contacto directo con los clientes para evaluar el servicio?	X			10	10	
2	¿Cuentan con una página web donde se da a conocer la Empresa?	X			10	5	
3	¿La Empresa oferta sus servicios en las redes sociales?	X			8	5	
4	¿Cuenta la Empresa con una publicidad formal?	X			10	8	
5	¿Promueve y mantiene la actividad social?	X			8	6	
6	¿Participa en el establecimiento de políticas de los servicios y precios?	X			8	6	
7	¿Reconoce las amenazas y oportunidades creadas por los cambios en cualquier cambio del sistema?	X			10	9	
8	¿Se cuenta con estrategias de mercado para enfrentar a la competencia?	X			10	8	
9	¿Cuenta con una planificación que ayude a la consecución de los objetivos?	X			8	6	
10	¿Se mantiene un sistema de comunicación con todas las áreas para el intercambio de información?	X			10	7	
Resultados					92	70	
Elaborado por: Mónica Arévalo							
Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						CCI 1/1	
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: PLANIFICADOR							
RESPONSABLE: ING. EDISÓN VALVERDE							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la Norma 406-02 las entidades para el cumplimiento de los objetivos y necesidades institucionales formulan un plan anual.							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIF		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	POND E	CALIF ICA	
1	¿Se tienen identificados a los factores externos e internos los que podrían poner en riesgo a la Empresa?	X			10	10	
2	¿Cuenta la Empresa con un mapa de riesgos actualizado?	X			10	8	
3	¿Las áreas específicas de la Empresa conocen sus responsabilidades ?	X			10	8	
4	¿Los programas, acciones y demás prácticas de la Empresa son congruentes con el contenido de la visión?	X			10	9	
5	¿Se realiza un presupuesto anual para la Empresa?	X			10	9	
6	¿Se cuenta con una planificación de programa de socialización del personal?	X			10	8	
7	¿Planifica simulacros que ayuden a estar prevenidos al personal por algún riesgo?	X			10	9	
Resultados					70	61	
Elaborado por: Mónica Arévalo							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CCI 1/1
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: MARKETING							
RESPONSABLE: ING. ALEXANDRA MARTÍNEZ							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento del Manual de Procedimientos de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALFI		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿Existe contacto directo con los clientes para evaluar el servicio?	X			10	10	
2	¿Cuentan con una página web donde se da a conocer la Empresa?	X			10	5	No se encuentra activa la página web.
3	¿La Empresa oferta sus servicios en las redes sociales?	X			8	5	
4	¿Cuenta la Empresa con una publicidad formal?	X			10	8	
5	¿Promueve y mantiene la actividad social?	X			8	6	
6	¿Participa en el establecimiento de políticas de los servicios y precios?	X			8	6	
7	¿Reconoce las amenazas y oportunidades creadas por los cambios en cualquier cambio del sistema?	X			10	9	
8	¿Se cuenta con estrategias de mercado para enfrentar a la competencia?	X			10	8	
9	¿Cuenta con una planificación que ayude a la consecución de los objetivos?	X			8	6	
10	¿Se mantiene un sistema de comunicación con todas las áreas para el intercambio de información?	X			10	7	Falta cruse de información
Resultados					92	70	
Elaborado por: Mónica Arévalo							
Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						CCI 1/1	
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: PLANIFICADOR							
RESPONSABLE: ING. EDISÓN VALVERDE							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la Norma 406-02 las entidades para el cumplimiento de los objetivos y necesidades institucionales formulan un plan anual.							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIF		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	POND E	CALIF ICA	
1	¿Se tienen identificados a los factores externos e internos los que podrían poner en riesgo a la Empresa?	X			10	10	
2	¿Cuenta la Empresa con un mapa de riesgos actualizado?	X			10	8	
3	¿Las áreas específicas de la Empresa conocen sus responsabilidades ?	X			10	8	
4	¿Los programas, acciones y demás prácticas de la Empresa son congruentes con el contenido de la visión?	X			10	9	
5	¿Se realiza un presupuesto anual para la Empresa?	X			10	9	
6	¿Se cuenta con una planificación de programa de socialización del personal?	X			10	8	
7	¿Planifica simulacros que ayuden a estar prevenidos al personal por algún riesgo?	X			10	9	
Resultados					70	61	
Elaborado por: Mónica Arévalo							
Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

MÓNICA ARÉVALO - AUDITORA
EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO
PERIODO: 1er. SEMESTRE DEL 2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CCI 1/1
EMPRESA: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.							
CARGO: GUARDIA							
RESPONSABLE: PAÚL JARRÍN							
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la Norma 404-03 Políticas y manuales de procedimientos.							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIF		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿Conoce las políticas de la Empresa?	X			8	6	
2	¿Se ha realizado la socialización de la misión y visión de la Empresa?	X			8	4	Los colaboradores poco entienden de la misión y visión
3	¿Conoce el Manual de Funciones para su cargo?	X			10	8	
4	¿Conoce todas las claves del Manual de Funciones?	X			10	7	no se conoce a profundidad
5	¿Realizan actividades de motivación y fortalecimiento en conocimiento?	X			8	6	
6	¿Conoce sus derechos y obligaciones dentro de la Empresa?	X			8	6	
7	¿Cuentan con un asesoramiento periódico de su desempeño?	X			8	5	asesoramientos no están dentro de la planificación
8	¿Se realizan simulacros donde se ponga a prueba sus habilidades?	X			10	7	Cada dos años.
Resultados					70	49	
Elaborado por: Mónica Arévalo							
Revisado por: Lic. Alfredo Figueroa							

2.2.3.3 Resultados de la evaluación al Control Interno

En base a los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de Control Interno destinados a los representantes de los departamentos considerados para la evaluación como **CONTROLES CLAVES**, se estableció una valoración base de acuerdo a la importancia de las actividades que sirvieron para establecer los de riesgo y confianza requeridos en la toma de decisiones administrativas o financieras, encontrándose lo siguiente:

Tabla 13: Resultados de la evaluación al Control Interno

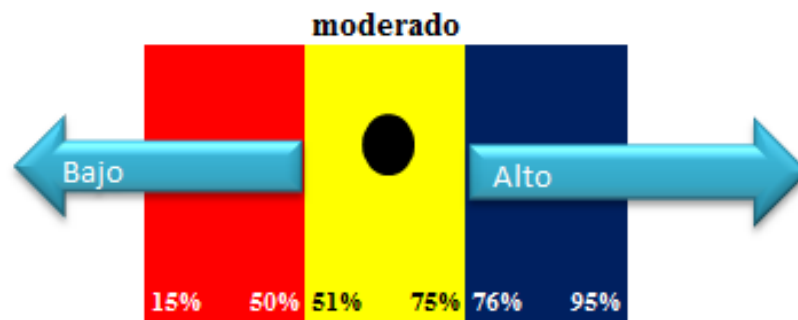
No	CONTROLES CLAVES	BASE		EVALUACION	
		%	VALOR PREG. CUEST.	CALIF	%
1	ADMINISTRACIÓN	30%	161	92	17%
2	CONTABILIDAD	20%	95	61	13%
3	RECURSOS HUMANOS	15%	94	42	7%
4	JEFE OPERATIVO Y PLANIFICACIÓN	15%	164	112	10%
5	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	10%	164	127	8%
6	VENTAS	10%	92	70	8%
	TOTAL	100%	770	504	62%

Fuente: Resultados de los cuestionarios del Control Interno

Elaborado: La Autora

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 13 se observa que la ponderación de la evaluación nos da un 62% de RIESGO en relación a la base establecido en los diferentes controles, existe un nivel moderado y que requiere atención para mejorar los procesos y llegar a un nivel alto tanto en los procesos administrativos como financieros con ello se optimizarán los recursos de la Empresa.

Ilustración 9: Escala de valor de los resultados de la evaluación



Fuente: Tabla 13 Resultados de la evaluación de Control Interno

Elaborado: La Autora

2.3 Variables

2.3.1 Variable independiente

Evaluación al Control Interno de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

2.3.2 Variable dependiente

Optimización de los recursos administrativos – financieros.

2.4 Operacionalización de la variable independiente

Elaborado por: Mónica Arévalo

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Evaluación al Control Interno de la Empresa L&M Seguridad Privada Cía. Ltda.	<p>Es el análisis para establecer la situación real administrativa y financiera, permitiendo un desarrollo productivo sostenido, eficiente y eficaz; a través de la aplicación de Normas y Principios de Control Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis. - Normas. - Principios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico. - Observación. - Estudio. - Ambiente de control. - Evaluación del riesgo. - Actividades de control. - Información. - Comunicación. - Seguimiento. - Responsabilidad limitada. - Selección del personal idóneo. - Utilización de cuentas de control. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas. - Guía de entrevistas. - Encuestas. - Guía de encuestas. - Observación - Guía de observación.

2.4.1 Operacionalización de la variable dependiente

Elaborado por: Mónica Arévalo.

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Para la optimización de sus recursos administrativos y financieros.</p>	<p>Es mejorar la eficiencia, uso y mantenimiento de la oferta de los servicios en el momento oportuno, así la Empresa incrementa la producción y el cumplimiento de sus objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia. - Empresa. - Cumplimiento de objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos. - Recursos. - Organización. - Servicios. - Misión. - Estrategias. - Corto plazo. - Largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas. - Guía de entrevistas. - Encuestas. - Guía de encuestas. - Observación. - Guía de observación.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO

En el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes métodos:

– **Inductivo:**

Fue empleado este instrumento de trabajo porque permitió llegar con los datos a la teoría que se encontró en los manuales y reglamentos; en la práctica se hace uso de los procesos correctos para el logro de los objetivos institucionales con la ayuda de todo el personal.

– **Deductivo:**

Permitió analizar los procedimientos de cada área de la Empresa y mediante la comprensión conocer si cada departamento ayuda a cumplir con los objetivos en general, ya que ayudan a ser líder en el mercado, de esta manera mantener la satisfacción de los clientes.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

– **Documental- bibliográfica:**

La investigación fue documental, porque permitió realizar el estudio del problema con el propósito de ampliar y profundizar los conocimientos de su naturaleza con apoyo en fuentes bibliográficas y en trabajos previos en donde predomina el análisis, la interpretación, las opiniones, las conclusiones y recomendaciones.

– **De campo:**

La presente investigación se efectuó bajo la modalidad de campo, ya que apoya y sustenta la investigación documental, a través de la cual se obtiene teorías, información y resultados del análisis de las causas que han originado la aplicación de una evaluación al Control Interno de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Por la naturaleza y complejidad del problema que se investigó, la investigación es no experimental, porque en el proceso investigativo no existió una manipulación intencional de las variables, es decir el problema a investigarse fue estudiado tal como se dio en su contexto.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población:

La población de estudio para la presente investigación fue para el personal directivo y administrativo que labora en la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, que son los responsables directos de su funcionamiento en sus diferentes áreas.

Tabla 14: Muestra de los servidores L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

Descripción	No. Servidores
Gerente	1
Asistente de Gerencia	1
Contadora	2
Jefe de Talento Humano	1
Asistente de Talento Humano	2
Jefe Operativo	3
Supervisores	20
Planificador	1
Asesor Legal	1
Total	32

Fuente: L&M SEGURIDAD PRIVADA, CÍA. LTDA.
Elaborado por: Mónica Arévalo

3.4.2 Muestra:

Por ser una población pequeña la investigación se realizó con todos los involucrados, por lo que no fue necesario obtener una muestra.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.5.1 Técnicas:

- **Observación.-** Por medio de esta técnica se visualizaron, cómo está operando la administración en la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.
- **Entrevista.-** Se establecieron diálogos con los responsables de todas las áreas para obtener información relevante, datos y referencias fundamentales para el desarrollo y sustento del trabajo de investigación.

3.5.2 Instrumentos:

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron:

- Cuestionarios.
- Entrevistas.
- Guía de entrevista.

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE EL ANÁLISIS

Se procedió a trabajar con técnicas matemáticas, informáticas, lógicas en procesamiento de la información para su respectivo análisis y discusión de resultados.

- Tabular.
- Procesar.
- Interpretación.
- Discusión.

3.7 PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados en base a cuadros y gráficos.

3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La evaluación al Control Interno de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, por el primer semestre del 2014, permitió determinar el adecuado uso de los recursos; por lo que se comprueba la hipótesis en base a los hallazgos de auditoría.

CAPITULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 HALLAZGOS

HALLAZGO N° 1:

FALTA DE INTERÉS EN LOS PROCESOS DE CONTROL

CONDICIÓN:

El Presidente Ejecutivo no está involucrado en la evaluación de riesgos con los sistemas de información, comunicación y seguimiento.

CRITERIO:

No se dio atención a la Norma de Control Interno N° 100-01, “**CONTROL INTERNO**”, que de manera resumida indica que: los administrativos y ejecutivos son responsables del control interno.

CAUSA:

Desviación ocasionada por inadvertencia del problema

EFECTO:

Motivando el incremento de la concreción de riesgos referentes a la adecuada toma de decisiones.

CONCLUSIÓN:

Falta interés en los procesos de control interno por parte del Presidente Ejecutivo.

RECOMENDACIÓN N° 1

AL PRESIDENTE EJECUTIVO:

Aplicará un proceso integral de control interno, que proporcione seguridad razonable en el logro de sus objetivos institucionales y la protección de los recursos, orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, proporcionando eficiencia, eficacia de las operaciones, garantizando la confiabilidad y oportunidad de la información y la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

HALLAZGO N° 2

NO SE HAN ELABORADO INDICADORES DE GESTIÓN

CONDICIÓN:

El Gerente General no ha elaborado Indicadores Gestión para medir el cumplimiento de los fines, objetivos, eficiencia y eficacia de la gestión institucional.

CRITERIO:

Infringiendo la Norma de Control Interno N° 200-02, “**ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**”, que señala: “Se implementará y pondrá en funcionamiento y actualizarán los sistemas de planificación así como el establecimiento de Indicadores de Gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”.

CAUSA:

Situación producida por falta de interés.

EFECTO:

Ocasionando que no se cuente con herramientas para medir la gestión.

CONCLUSIÓN:

El Gerente Ejecutivo no ha elaborado Indicadores de Gestión.

RECOMENDACIÓN N° 2

AL GERENTE GENERAL:

Procederá a elaborar Indicadores de Gestión, lo que permitirá el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

HALLAZGO N° 3

AUSENCIA DE UN PLAN DE PROMOCIONES Y ASCENSOS PARA EL PERSONAL

CONDICIÓN:

La responsable de la Administración de Talento Humano, no cuenta con un plan de ascensos y promociones para el personal.

CRITERIO:

Contraviniendo la Norma de Control Interno N° 407-05, “**PROMOCIONES Y ASCENSOS**”, que dispone: “Las unidades de administración de talento humano propondrán un plan de promociones y ascensos para el personal de la empresa, observando el ordenamiento jurídico vigente”.

CAUSA:

Desviación ocasionada por descuido.

EFECTO:

Produciendo la desmotivación de los colaboradores.

CONCLUSIÓN:

La encargada de la Administración del Talento Humano, no ha preparado un plan de promociones y ascensos para el personal.

RECOMENDACIÓN N° 3

A LA ENCARGADA DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO:

Preparará y pondrá en conocimiento del Gerente General para su aprobación un plan de promociones y ascensos para los empleados, lo que coadyuvará a su mejor desempeño y al cumplimiento de sus responsabilidades, buscando la superación empresarial y competitividad en el conocimiento.

HALLAZGO N° 4

FALTA DE CAPACITACIÓN A LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD.

CONDICIÓN:

El Gerente General no ha dispuesto la capacitación a los guardias de seguridad.

CRITERIO:

Infringiendo la Norma de Control Interno N° 407-06, “**CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CONTINUO**”, que indica: “Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación y entrenamiento y el desarrollo profesional en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos para elevar la calidad de su trabajo”.

CAUSA:

Situación producida por descuido.

EFEECTO:

Motivando que el personal no haya actualizado sus conocimientos.

CONCLUSIÓN:

El Gerente General no ha ordenado se planifique la capacitación del personal de seguridad.

RECOMENDACIÓN N° 4

AL GERENTE GENERAL:

Ordenará a la Administradora de Talento Humano, elabore un plan de capacitación para el personal de seguridad de manera técnica y objetiva, de acuerdo a sus necesidades, con la finalidad de incrementar los conocimientos y beneficie a la Empresa.

HALLAZGO N° 5

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS NO SON CANCELADAS OPORTUNAMENTE

CONDICIÓN:

La Contadora en el período sujeto a evaluación, no canceló oportunamente los tributos al Servicio de Rentas Internas.

CRITERIO:

Inobservándose la Norma de Control Interno N° 403-10, “**CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**”, que indica: “Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas de conformidad con las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de los mismos, se establecerá un índice de vencimientos que permita sean pagados oportunamente para evitar recargos, intereses y multas”.

CAUSA:

Desviación ocasionada por falta de sentido común.

EFECTO:

Produciendo el pago de intereses y multas en algunas ocasiones.

CONCLUSIÓN:

La Contadora no canceló las obligaciones en forma oportuna, al Servicio de Rentas Internas.

RECOMENDACIÓN N° 5

A LA CONTADORA:

Las obligaciones tributarias serán canceladas en fechas establecidas por el Servicio de Rentas Internas; los gastos en concepto de intereses o multas por mora injustificado en el pago de las obligaciones con retraso, será de responsabilidad personal y pecuniario de quienes lo hayan ocasionado, por acción u omisión.

HALLAZGO N° 6

FALTA DE CONCILIACIONES BANCARIAS

CONDICIÓN:

La Contadora no ha efectuado conciliaciones bancarias teniendo un retraso de seis meses.

CRITERIO:

Contraviniendo la Norma de Control Interno N° 403-07, “**CONCILIACIONES BANCARIAS**”, que indica: “La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto es el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se lo realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes”.

CAUSA:

Situación producida por descuido.

EFECTO:

Ocasionando el desconocimiento del saldo de la cuenta Bancos a una determinada fecha.

CONCLUSIÓN:

Ausencia de conciliaciones bancarias, procedimiento de control no efectuado por la Contadora.

RECOMENDACIÓN N° 6

A LA CONTADORA:

Realizará en forma mensual conciliaciones bancarias, comprobando los movimientos del libro bancos con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar sus operaciones pendientes de registro en uno u otro lado, lo que permitirá planificar si las operaciones efectuadas han sido oportunas y adecuadamente registradas en la Contabilidad.

CAPITULO V

5 PROPUESTA

5.1 PLAN DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

5.1.1 Introducción

El plan de capacitación del talento humano, es un instrumento que determina las prioridades de formación del personal de la Empresa L&M Seguridad Privada, Cía. Ltda.

La capacitación, es un proceso de formación de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo y modifica sus actitudes frente a la visión de la organización.

La capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa.

Es un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y eficiente presentación de servicio de seguridad a sus clientes.

El plan de capacitación incluye al personal de la matriz y las sucursales que integran la empresa, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales.

5.1.2 Actividad de la Empresa

Empresa L&M Seguridad Privada Cía. Ltda., es de derecho privado, dedicada a la prestación de servicio de seguridad.

5.1.3 Justificación

El recurso más importante en la Empresa es el personal administrativo y de seguridad implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia que presta servicios de calidad, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales de los clientes con el personal administrativo y operativo en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el plan de capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de la Empresa L&M Seguridad Privada Cía. Ltda.

5.1.4 Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal administrativo y operativo que trabaja en los diferentes departamentos de la Empresa.

5.1.5 Fines del plan de capacitación

Siendo su propósito general impulsar la calidad del servicio de seguridad, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el rendimiento y el nivel de productividad en el servicio que presta la Empresa a través de su personal.
- Mejorar las relaciones interpersonales entre el personal y con ello a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio de seguridad.
- Poseer un personal calificado sobre la base de la planeación del talento humano para satisfacer fácilmente requerimientos futuros de la Empresa en materia de personal.
- Prevenir accidentes de trabajo a través de un ambiente seguro llevando actitudes y comportamientos más estables del personal
- Mantener al personal al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

5.1.6 Objetivos del plan de capacitación

5.1.6.1 Objetivo general:

Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.

5.1.6.2 Objetivos específicos

- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio.
- Incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.

5.1.7 Estrategias

Las estrategias a emplear son:

- Desarrollo de trabajos prácticos.
- Presentación de casos.
- Realizar talleres.
- Simulacros.
- Metodología de exposición – diálogo.

5.1.8 Tipos, modalidades y niveles de capacitación

Tipos de Capacitación

Capacitación Inductiva: Normalmente se desarrolla como parte del proceso de selección de personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

Capacitación Preventiva: Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva

tecnología o la utilización de nuevos equipos.

Capacitación Correctiva: Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normalmente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Capacitación para el Desarrollo de Carrera: Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente del personal de la Empresa, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

Modalidades de capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

Niveles de capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

Nivel básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Nivel avanzado: Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Empresa.

5.1.9 Acciones a desarrollar

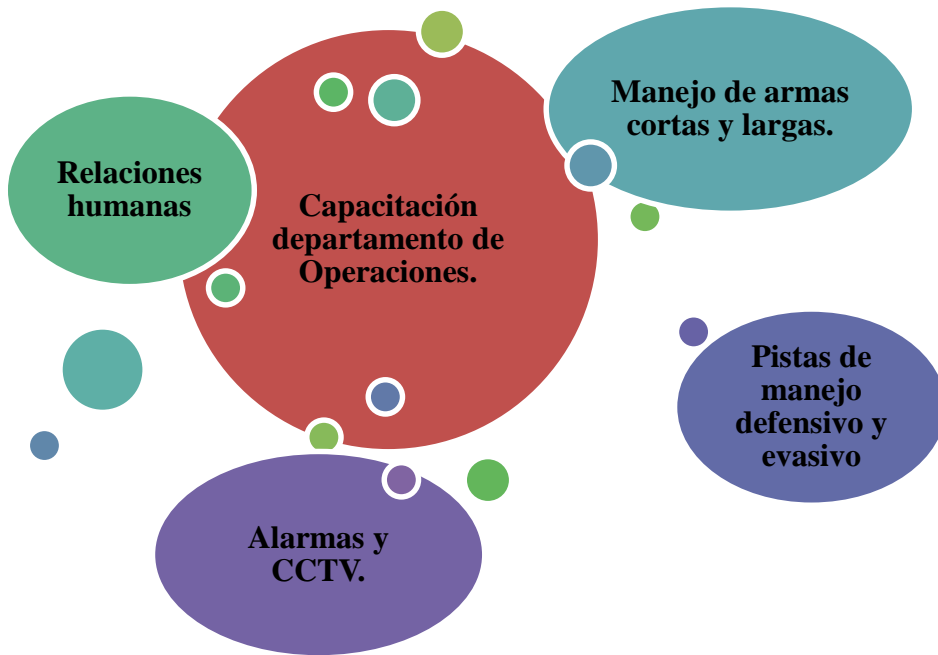
Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por las temáticas que permitirán a los asistentes a capitalizar los contenidos a tratarse y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos en funciones administrativas, contables financieras, operaciones de seguridad para ello se está considerando lo siguiente:

Ilustración 10: Capacitación administrativa



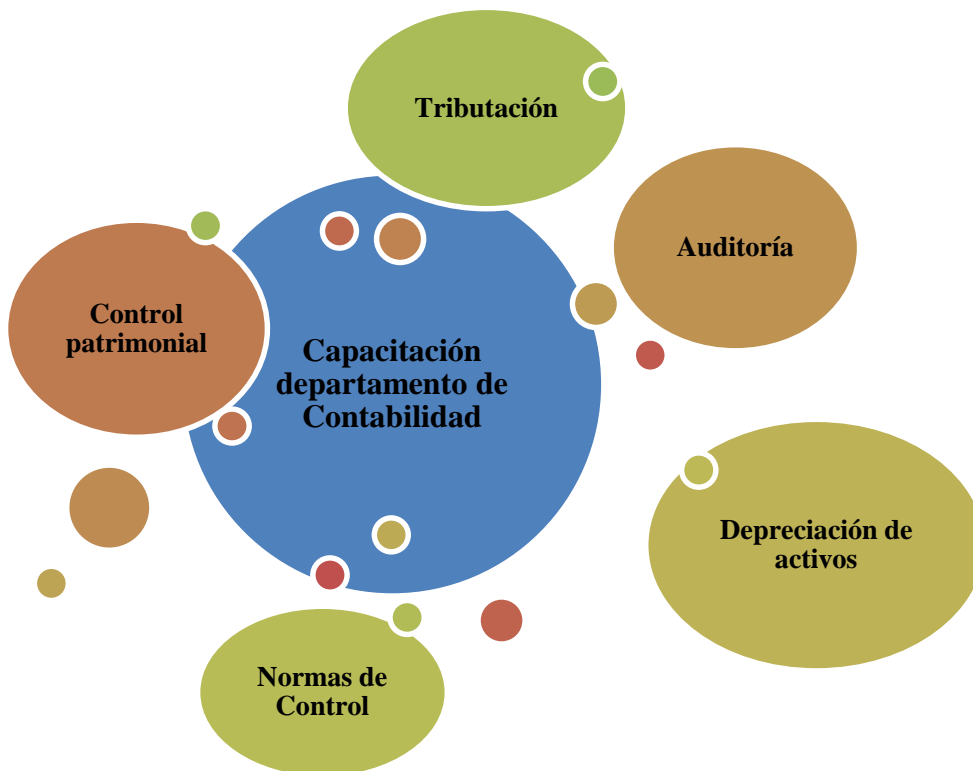
Elaborado: Mónica Arévalo

Ilustración 11: Capacitación Departamento de Operaciones



Elaborado: Mónica Arévalo

Ilustración 12: Capacitación Departamento de Contabilidad



Elaborado: Mónica Arévalo

Planificados los temas de capacitación estos serán aprobados por el Gerente de la Empresa el mismo que en coordinación con el jefe del departamento de Recursos Humanos y demás jefes departamentales procederán con el personal de la empresa a dividirlo en grupos considerando que la atención a los clientes es ininterrumpida.

El Jefe de Talento Humano en base a los departamentos y niveles de conocimiento del personal, conformarán los grupos para establecer el tipo, modalidad y el nivel de capacitación que se requiere. El cronograma de las capacitaciones se difundirá y se comunicarán con 2 meses de anticipación para que el departamento responsable y el Gerente procedan con la parte logística.

Las capacitaciones serán evaluadas e implementadas por la importancia de los mismos y que los recursos que son empleados sean retribuidos en las actividades en el desempeño y rendimiento del personal.

5.1.10 Recursos a emplearse

Los recursos a emplearse dentro de la capacitación serán planificados dentro del presupuesto de cada año, los mismos que deben considerar:

Ilustración 13: Recursos a emplearse



Elaborado: Mónica Arévalo

BIBLIOGRAFÍA

- AUDITOOL. (2015). *Red global de conocimiento en Auditoría y Control Interno*.
Obtenido de 17 Principios de Control Interno según COSO III:
<http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Baquero, M. (2013). *Manual Práctico del Control Interno*. Barcelona: Profit.
- Beltrán, L. (2000). *Metodologías para la Evaluación del Sistema de Control Interno y sus Elementos en una la Empresa Pública o Privada*. Santa Fé.
- Boal, N. (2015). *Expacion*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/recursos-financieros-permanentes.html>
- Cansino, J. (2001). *Evaluación del Sector Público Español*. España: Sevilla.
- Contraloría General del Estado. (2008). *Ley Organica de la Contraloría General del Estado, Reformas y Reglamentos*. Quito, Ecuador.
- Dávalos, O. (10 de 11 de 2014). *Emagister*. Obtenido de Clases de Control Interno:
<http://www.emagister.com/curso-controlcontable/>
- Empresa L&M Seguridad Privada, C. (29 de 05 de 2014). *Instructivo de Procedimientos*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Estupiña, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Eugene, F. (2007). *Fundamentos de la Administración Financiera*. McGraw Hill. .
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control para Organizaciones*. Lima: Publicidad & Matriz.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Evaluación de Control Interno para Organizacones*.
Lima: Piblicidad & Matriz .
- García, M. (2004). *Direccion Financiera Catalunya*. Barcelona: Universital Politécnica.
- Gomez , G. E. (2001). *Auditoia y Control Interno*. México: Eniar Albarran.
- GOMEZ , L., Balkin, D., & Cardy, R. (1996). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Prentice Hall.
- González, M. E. (2010). *Cultura de la Organización hacia la Gestión del Conocimiento*. Caracas.
- Grinaker, R. (2004). *Auditoría Financiera*. Barcelona España: Continental.
- Gutiérrez, M. (2004). *Administrar para la Calidad*. México: Limusa S.A.

- Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Mariza de Anta.
- Horngren, C., & Gary, L. (2006). *Contabilidad Administrativa*. México: Person Educación.
- Lesseur Lesseur, C. (2008). *Recursos Financieros y Estrategia del Desarrollo*. Texas: Ituarte.
- López, S. (2006). *DSpace en ESPOL*.
- Mantilla, S. A. (2005). *Auditoría de Control Interno*. Bobota : Ecoe.
- Mantilla. (1997). *Auditoría y Control Interno*.
- Mira Navarro, J. C. (2006). *Apunte de Auditoría*. Madrid: Casa del Libro.
- Muñoz, J. (10 de 05 de 2013). *Portafolio.com*. Recuperado el 18 de 11 de 2014, de <http://www.portafolio.co/opinion/blogs/su-inversion/%C2%BFque-es-inversion>
- Organization, I. S. (15 de 11 de 2008). Normas, ISO 9001. Suiza.
- Orgestt. (1 de 11 de 2014). *Orgestt*. Obtenido de Asesores Empresariales: <http://www.orgestt.com/programm/1/Optimizaci%C3%B3n>
- Oropeza, A. (2005). *La Evaluación de la Función Pública en México*. México: Plaza y Valdes.
- Palomo, J. (2012). *Administración, Gestión y Comercialización en la Pequeña Empresa*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Piattini, M., & Del Peso, E. (2000). *Auditoría Informática. un Enfoque Práctico*. Madrid: RA-MA.
- Pirela, A. (2005). *Estudio de un Caso de Control Interno*. Venezuela: Ramos.
- Rodriguez Serrano, J. C. (2004). *Modelos de Gestión de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- Sánchez, O. (2013). *Organización Empresarial y de Recursos Humanos*. España: Paraninfo S:A.
- Silva, O. (2007). *Planificación Eficiente y Tangible*. Caracas Venezuela: Dapu Dura.
- Tamayo, A. (2001). *Auditoría de Sistemas una Visión Práctica*. Manizales: Centro de Publicaciones Universidad Nacional de Colombia.

ANEXOS

Anexo 01: Reseña histórica



L & M

SEGURIDAD PRIVADA CIA. LTDA.

SU SEGURIDAD ES NUESTRA GARANTÍA

Acuerdo Ministerial N° 00223

L&M DE SEGURIDAD PRIVADA CIA. LTDA., se constituyó el 4 de mayo de 1999, obteniendo el Permiso de Operación en el Ministerio de Gobierno y Policía Nacional el 1 de enero del 2002, tiene como **OBJETO SOCIAL**: realizar actividades complementarias de vigilancia y seguridad privada tanto física como móvil, prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito, custodia y transporte de valores, investigación y seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas así como de bienes a través del uso de aparatos, dispositivos y sistemas electrónicos de seguridad y vigilancia y el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma.

Sus principales directivos son:

PRESIDENTE EJECUTIVO:

Sr. Manuel Miguen Ninabanda Montes

GERENTE GENERAL:

Ing. Luis Vinicio Arévalo Buenaño

Anexo 02: Modelo encuesta aplicada en la investigación

1. ¿En la Institución se han definido: metas, misión, visión y objetivos?

Si ()

No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

2. ¿La Entidad cuenta con sistemas de control para medir la eficiencia, eficacia y economía de las actividades?

Si ()

No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

3. ¿Para medir el grado de satisfacción del servicio que presta la Empresa elaboran, encuestas entre los usuarios?

Si ()

No ()

.....
.....
.....

¿Por qué?

4. ¿Se realiza evaluación del desempeño al personal?

.....
.....
.....

5. ¿En la Empresa se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización?

Si ()

No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

6. ¿Existe una persona responsable del registro de entrada y salida de inventario?

Si ()

No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

7. ¿Se efectúan periódicamente constataciones físicas del inventario?

Si ()

No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

8. ¿La Entidad cuenta con espacio físico adecuado para el almacenaje de los artículos?

Si ()

No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

9. ¿Todos los activos de la Entidad se encuentran registrados y codificados?

Si ()

No ()

¿Por qué?

.....

.....
.....

10. ¿Todos los activos se encuentran asegurados?

Si ()

No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

Anexo 03: Guía de entrevista

DIRIGIDO: GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA L&M SEGURIDAD PRIVADA .CIA, LTDA.

OBJETIVO: RECOPIRAR INFORMACIÓN PARA DETERMINAR LA FORMA DE ADMINISTRAR Y CONTROLAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo Gerente de la Empresa, cuales son las funciones que usted desempeña?
2. ¿Cómo se designan a los responsables de las áreas de la Empresa?
3. ¿Quién es el responsable de controlar el cumplimiento de los procesos asignados en las áreas de la Empresa y cada qué tiempo se lo realiza?
4. ¿Cuál es el mecanismo que se emplea para la presentación de información de los responsables de las áreas?
5. ¿Se cuenta con la suficiente información financiera al momento de tomar una decisión en procesos de adquisición y pago de obligaciones?
6. ¿En caso de anomalías e incumplimiento de funciones de cualquier miembro de la Empresa, qué procedimiento se sigue?
7. ¿Quiénes son los encargados de realizar la planificación de la Empresa, y cada qué tiempo se lo realiza?
8. ¿Cuentan dentro de la Empresa con el área de Auditoría Interna?

Si ¿Cómo funciona?

No ¿Por qué?

9. ¿Considera que existen debilidades administrativas y financieras dentro de la Empresa?

Si ¿Cuáles?

No ¿Por qué?

10. ¿Considera que existe un adecuado manejo financiero dentro de la Empresa?

Si ¿Cómo?

No ¿Por qué?