PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

"MANUAL DE FUNCIONES Y REGLAMENTO INTERNO A LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD MABOLESTAY CÍA. LTDA"

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

AUTORA: ZAMBRANO OREJUELA DENNISSE CAROLINA

ASESORA: MGT.VERÓNICA AGUILAR QUIÑÓNEZ

Esmeraldas-Ecuador

MAYO, 2017

APROBACIÓN DE TRIBUNAL

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

_____

Presidente tribunal de Graduación

_____

Lector 1

_____

Lector 2

_____

Director de Escuela

_____

Director de Tesis

Esmeraldas, _____

AUTORÍA

Los contenidos de la presente tesis de grado son de total responsabilidad de la autora; y el patrimonio intelectual de la misma corresponde a la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS.

_____

Srta. Dennisse Zambrano Orejuela
CI 0802926386
AUTORA

_____

Mgt. Verónica Aguilar
CI 0802885665
ASESORA

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi madre, que ha sido la mujer que ha luchado para que yo pueda alcanzar esta meta, que no solo es mía sino también de ella.

A mi esposo y a mis hijos, ya que han sido mi pilar fundamental para poder llegar a este gran logro.

Dennisse Carolina Zambrano Orejuela

AGRADECIMIENTO

A dios, por permitirme culminar una etapa más en mi vida, por ser la iluminación y fortaleza en cada uno de los pasos que eh dado.

A mis padres, TriciaJesine Orejuela Márquez y Bismarck Agustin Zambrano Oyarvide por darme el apoyo económico en el transcurso de toda mi carrera, que a pesar de los obstáculos buscaron la manera para que yo cumpliera esta meta tan anhelada. Los amo.

A mi esposo, Camilo Fernando Erazo Neira por ser aquella persona que aparte de apoyarme económicamente, también recibí su apoyo incondicional, comprensivo y motivador en todo este tiempo. Te amo

A mis hijos, Camilo Sahed Erazo Zambrano y Ainhoa Luzzianna Erazo Zambrano que hemos tenido que sacrificar mucho tiempo por dedicarme a mis estudios para poder culminar este sueño hecho realidad, todo por el bien y el futuro de ustedes. Los amo.

A cada uno de mis familiares, mis tías, abuela, suegra, primas, que de una u otra forma me apoyaron cuando lo necesitaba.

A mis amigas y compañeras que con el apoyo mutuo que nos brindábamos hemos alcanzado lo que algún día nos propusimos.

A mi Director de la Escuela OrlinAlava por su tiempo y amistad brindada.

A mi asesora de tesis la Ing. Verónica Aguilar por todo su apoyo, paciencia y amistad, no solo en la elaboración de la tesis, si no en todo el transcurso de mi carrera, más que asesora una gran amiga.

A mis profesores, por sus conocimientos impartidos como docentes y como amigos.

Dennisse Carolina Zambrano Orejuela

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación consistió en la creación del manual de funciones y actualización de un reglamento interno de la compañía de seguridad privada “Mabolestay”. Estainvestigación permitió conocer a fondo la situación actual de la compañía, y en base a esto determinar las funciones de cada uno de los departamentos que la conforman y que requerían atención.

Para el desarrollo de la investigación se efectuaron indagaciones profundas sobre las carencias de los trabajadores por no tener definido su rol de trabajo, esto consistió en desarrollar eficientemente las labores investigativas dentro de la empresa, dando paso a mejores resultados.

Esto permitió obtener como resultado el manual de funciones, la estructura orgánica funcional y el reglamento interno. Dentro de la metodología de la investigación, se halla el uso de técnicas e instrumentos de investigación, tales como el método deductivo, instrumentos de recopilación de información como la encuesta y la entrevista.

El resultado de la investigación fue la creación de un manual de funciones y la actualización de un reglamento interno, que asegure la confianza de las operaciones generada en la empresa, que garantice el cumplimiento de las funciones, ofreciendo eficacia, efectividad y eficiencia en las actividades de la empresa y el alcance de sus objetivos y metas.

PALABRAS CLAVES: Manual de Funciones, Reglamento Interno, Empresa, Procedimientos, Estructura Orgánica, Eficiencia.

ABSTRACT

The present investigation consisted in the creation of the manual of functions and internal regulation of the private security company "Mabolestay". This research allowed to know in depth the current situation of the company, and based on this to determine the functions of each of the departments that comprise it and that required attention.

In order to carry out the research, deep inquiries were made about the shortcomings of the workers because they did not have defined their work role, this allowed to develop efficiently the investigative work within the companies, giving way to better results.

This resulted in the functional manual, the functional organic structure and the internal regulations. Within the research methodology, there is the use of investigative techniques and instruments, such as the deductive method, instruments for gathering information such as the survey and the interview.

The result of the investigation was the creation of a manual of functions and internal regulation, which assures the confidence of the operations generated in the company, that guarantees the fulfillment of the functions, offering effectiveness, effectiveness and efficiency in the activities of the company and The scope of its objectives and goals.

KEY WORDS: Manual of Functions, Internal Regulation, Company, Procedures, Organic Structure, Efficiency.

Contenido

PORTADA ii
APROBACION DE TRIBUNAL ii
AUTORÍA iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
RESUMEN EJECUTIVO vii
ABSTRACT viii
1. INTRODUCCIÓN 1
CAPITULO I 3
1. MARCO TEÓRICO 3
1.1. Estudios relacionados 3
1.2. Fundamentación teórica 5
1.2.1 Empresa 5
1.2.2 Empresas de Servicio 6
1.2.3 Organización en la empresa 6
1.2.4Manual de Funciones 6
1.3 Fundamentación legal 7
CAPITULO II 8
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 8
2.1. TIPO DE ESTUDIO 8
2.2. ASPECTOS METODOLÓGICOS 8
2.3. MÉTODO 8
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 8
2.4.1. Fuente Primaria 8
2.4.2. Entrevista 8
2.4.3. Encuesta 9
2.4.4. Fuente Secundaria 9
2.4.5. Fuente Terciaria 9
2.4.6. Población y Muestra 9
2.4.7. Área de estudio 10
2.4.8. Procedimientos 10
CAPITULO V 11
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS 11
3.1 Conclusiones y Recomendaciones 13
CAPITULO VI 14
4. PROPUESTA TENTATIVA 14

4.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL....14
4.1.1. Objetivo:....14
4.1.2. Alcance:....14
4.1.3. Importancia:....14
4.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL....14
CAPITULO VII....16
5. MANUAL DE FUNCIONES....16
CAPITULO VIII....29
8. REGLAMENTO INTERNO....29
8.4. REGLAMENTO INTERNO....29
8.4.1. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE GUARDIA DEL COMPORTAMIENTO Y ACTOS DE DISCIPLINA:....30
8.4.2. FALTAS GRAVES O DE SEGUNDO GRADO....31
8.4.3. FALTAS ATENTATORIAS O DE PRIMER GRADO....32
ANEXOS....36
1. ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD MABOLESTAY Cía. Ltda.....37
2. ENTREVISTA A LOS SOCIOS DE LA EMPRESA MABOLESTAY....39

INDICE TABLA

Tabla 1 MUESTRA....10
Tabla 2. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO PRESIDENCIA....18
Tabla 3 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO GERENCIA GENERAL....20
Tabla 4 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO SECRETARIA....22
Tabla 5 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO GERENTE GENERAL....24
Tabla 6 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO CONTADOR....26
Tabla 7 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO GUARDIAS....28

INDICE GRÁFICO

Gráfico 1 Estructura organizacional....15

1. INTRODUCCIÓN

Toda empresa debe prestar servicios efectivos y mantener un buen desempeño del personal, conocer lo que busca ser o alcanzar en un periodo determinado y mejorar los procedimientos; para conseguirlo, se hace necesario asignar funciones y tareas a los empleados las cuales deben estar debidamente reglamentadas.

Es por ello que existen varias investigaciones con respecto al tema de Manual de funciones y reglamento interno, donde se indican que las empresas necesitan un manual de funciones y procedimientos para alcanzar eficiencia y eficacia en sus procesos operativos, la falta de esta herramienta hace que el personal no tenga claras sus funciones, sus responsabilidades, el procedimiento para su cumplimiento, las líneas de mando,sus niveles jerárquicos y operativos de la empresa.

En la ciudad de Esmeraldas, opera la empresa de Seguridad Privada Mabolestay Cía. Ltda., compañía esmeraldeña constituida el 30 de julio del 2001 donde su principal actividad es prestar los servicios de vigilancia y protección a las empresas, bancos, transportación de dineros y ciudadanía en general.

La problemática de Mabolestay Cía. Ltda.es que no cuenta con un manual de funciones yun reglamento interno actualizado que sirva como herramienta en el desarrollo de sus actividades y la falta de éste ha ocasionado que el personal no tenga claro cuáles son sus funciones y los procedimientos que deben seguir para el cumplimiento efectivo de sus tareas. A consecuencia de este problema se plantearon interrogantes como ¿Qué reglamentos de obligación general debería implementar la compañía?, así como también¿Qué procesos deberá tener el flujo de las actividades que se desarrollan en la empresa?, además de la necesidad de conocer¿Qué procedimientos administrativos se llevan a cabo dentro de la compañía de acuerdo al objetivo estructurar y funcional?.

El desarrollo de esta investigación permite a la empresa de seguridad fortalecer su servicio reflejado en el mejoramiento comunitario, mediante la acción de un manual de funciones y reglamento interno que permitirá a la compañía Mabolestay Cia. Ltda. realizar sus actividades sustentadas y direccionadas de acuerdo a cargos y áreas específicas.

La presente tesis es una investigación que tiene como objetivo elaborar un manual de funciones y actualización del reglamento interno de la compañía Mabolestay de la ciudad de Esmeraldas, que beneficiará a la empresa para un mejor crecimiento y desarrollo, también favorecerá a los trabajadores, debido a que estos conocerán cuales son las funciones que deben desempeñar en las diversas actividades de la compañía.

La presente investigación consta de cuatro capítulos:

En el capítulo I se presenta todo lo relacionado al marco teórico, se da a conocer los diferentes estudios realizados sobre el capital humano de toda empresa, manual de procedimientos administrativos, políticas de selección de personal, reglamento interno y manual de funciones. Se abarca lo referente a temas de empresa, empresa de servicio, organización y fundamentación legal. También se incluye los objetivos generales, específicos, la justificación, el planteamiento del problema y la justificación de la investigación. En el capítulo II se hace referencia a todos los aspectos metodológicos como tipos y métodos de investigación, población, muestra y las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la obtención de los datos que permitió realizar este trabajo. El capítulo III abarca el análisis y la interpretación de los resultados de la investigación que se realizó en la empresa MABOLESTAY Cía. Ltda. así como también se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones de la Tesis.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Estudios relacionados

Se han analizado diferentes estudios relacionados con el tema a investigar, entre ellos se menciona los siguientes:

Según Aguilar y Durán (2011) el capital humano de toda empresa, son el activo más eficaz, para manejar y alcanzar el éxito, se realizóuna investigaciónexploratoria a base de entrevistas personales y técnicas bibliográficas, la cual tuvo comoobjetivo el generar información cualitativa acerca del capital humanoy condiciones de trabajoen la empresa Procesadora de Lácteos,se entrevistaron a dosoperadores, dos vendedores, el intendente y dos socios de manera personal, se encontró que los microempresarios agroindustriales son generadores de fuentes de empleos y realizan un esfuerzo por permanecer en el mercado, concluyendo que la microempresa debe de crear un documento con la descripción y diseño depuestos, esto ayudará en un futuro a mejorar el reclutamiento y la selección del personal acordea las necesidades de la misma.

SegúnCambier (2015), sus funciones han permitido ajustar las estructuras organizacionales de las Universidades públicas y privadas, a alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales y certificar su funcionamiento de acuerdo a leyes, normas, reglamentos y políticas internas vigentes. El objetivo de esta investigación doctoral es presentar técnicas de evaluación de Auditoría Interna en un Depto. de Registro, que permitirá elaborar propuestas a corto y largo plazo, para determinar el cumplimiento de los controles internos; esto concluyendo que la Auditoría Interna es un modelo de consenso en valores éticos que implica a todo el personal en un acuerdo de corrección de las desviaciones y mejora continua, en los procesos administrativos, financieros y académicos.

González y Martín (2005), realizaron una investigación con una muestra de 14 escuelas de educación básica de la ciudad de Santo Domingo, de las mismas se seleccionó una muestra de 56 maestros y maestras con elpropósito de conocer y hacer una descripción sobre el proceso de supervisión educativo. El punto de partida fue utilizar, el “Manual de Puestos y Funciones de Centros Educativos, se halló una variación en la denominación de algunos

cargos así como en lastareas de algunos puestos; se concluyó que la información necesarias de cada puesto debe facilitar elcumplimientodel trabajo y la distribución eficiente del mismo.

Benalcázar y Herrera (2010),realizaron encuestas a estudiantes, docentes y administrativos para conocer cuál era el diagnóstico que tenía la institución y de esta manera proponer un manual de procedimientos administrativos, se tomó una muestra de 80 personas en total;el resultado fue la elaboración del manual de funciones y procedimientos administrativos para el Colegio Nacional Ibarra y se concluyó que la ausencia de este manual ha permitido que el personal no tenga claras sus funciones, procedimientos para cumplirlas, líneas de autoridad y niveles jerárquicos existentes en la institución.

Calleja (2013) realizó una investigación que tuvo como objetivo principal la elaboración de un Manual de Descripción de cargos y funciones dirigido al personal administrativo y operativo Sistema Teleférico de Mérida. La investigaciónse apoyó a un diseño de campo, la población se conformó por seis (6) personas pertenecientes al departamento de Talento Humano a quienes se les aplicaron encuestas. Como resultado se obtuvo que el manual es uninstrumento que permitirá ingresar a la empresa el personal preciso y calificado para desempeñar las funciones propias del puesto asignado, concluyendoque el análisis de cargo que abarca las habilidades, destrezas, responsabilidades y conocimientos puede repercutir en el buen uso de las funciones gerenciales que posteriormente libera en la consolidación, crecimiento, desarrollo y mejorando la gestión interna de la organización.

Cárdenas (2015) realizó una investigación que tiene como objetivo analizar el levantamiento de información primaria para lo cual se aplicó la técnica de campo en donde se utilizó una muestra de 60 personas y los instrumentofueron la encuesta que se la aplicó a 48 personas y la entrevista que se empleó a 12 personas. Como resultado se obtuvooptimizar los niveles de rendimiento laboral en los miembros de la empresa, aprovechando y utilizando al máximo los recursos entregados por la misma de esta manera se concluye que una gran parte de los colaboradores están conscientes que no existe una estructura para cada puesto de trabajo.

Ortiz (2014) analizó las políticas de selección de personal, para esto aplicó el método de la encuesta para la obtención de la información consiguiendo como resultado que las políticas de selección de personal, el 66,7% aplican dichas políticas, teniendo así como un restante 33,3% que no las posee y por tanto no las aplica; concluyendo así que para que la empresa

mejore sus resultados finales debería exigir a sus empleados que se rijan de acuerdo al manual.

Zambrano(2014) realizó un Reglamento Interno para el personal propio y subcontratado de la empresa Semaica C.A, para mejorar las variables dependientes, para esto aplico la técnica de la encuesta y la entrevista a 23 personas que laboran en la empresa;como resultado obtuvo que cada uno del personal que trabaja en la empresa debe apoyar para la mejora de las gestiones del personal; concluyendo que para incrementar la eficiencia en la calidad de la gestión del personal y en consecuencia, alcanzar las metas propuestas, tanto del personal administrativo como el de ventas deben elaborar un buen manual de funciones y de reglamento interno para que la empresa progrese de una mejor manera.

Wong (2008) mencionó que la presente investigación de manual de funciones tiene como objetivo mejorar y optimizar los recursos bajo el cumplimiento de las leyes y normas de la empresa, para esto se utilizará el métododescriptivo, en lo cual se utilizó como instrumento la encuesta que fue realizada a 10 empresas, los resultados demuestran que cada uno de los procesos de control y de ejecución no se cumplen a cabalidad; concluyendo que se deberían aplicar las normas para mejorar los procesos de ejecución y de control para el bienestar de la empresa.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1 Empresa

Según Garrido (2007) menciona que la empresa como una unidad social organizada y abierta está indisolublemente ligada al fenómeno de la comunicación y éste es impensado como tal, fuera del campo cultural y social. En Esmeraldas se observa a las empresas como unidades de estudio desde la perspectiva de la comunicación, para lo cual básicamente la naturaleza de la misma no ha cambiado, mientras que Christenses y Askegaard (2001)atribuyen al concepto anterior explicando que la empresa es un conjunto de rasgos a través de los cuales un público determinado puede reconocerla y distinguirla de otras; sin embargo Pérez (2013) corrobora que la empresaelige identificarse a sí misma frente a sus públicos objetivo es decir a la comunidad, los clientes, los empleados, la prensa, los accionistas presentes y futuros, los analistas y los inversores financieros.

1.2.2 Empresas de Servicio

Kavital (2013) manifiesta que las empresas de servicios son aquellas que tienen por función ofrecer una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades a cambio de un precio, pueden ser públicas o privadas,mientras que Andrade (2016) sustenta que estas son entidades formadas con un capital social. En el entorno empresarial Chiavenato (2011) autor del libro "Iniciación a la Organización y Técnicas Comercial" sustenta que es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos.

1.2.3Organización en la empresa

La organización en la empresa según Monney (1947) hace referenciaal cuerpo de sus trabajadores con todas sus funciones, pero Barnard (1959)atribuye que es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas, a esto corrobora Porter, Lawler&Hackman (1975)que las organizaciones empresariales están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas.

Chiavenato (2011) estructuralmente explica que las organizaciones son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado, atribuyendoSuttle (2006), que las pequeñas compañías pueden utilizar una variedad de estructuras organizacionales.

Pero Ríos& Sánchez (2014)menciona quela estructura organizacional y funcional son elementos interdependientes que deben complementarse para conseguir un alto rendimiento empresarial. Los resultados permiten afirmar que el ajuste estratégicoestructural y organizacionalcontribuye de manera clara a un mayor rendimiento de las empresas.Según lo mencionado y citado para que toda organización tenga control y seguimiento debe elaborar y oficializar un manual de funciones.

1.2.4Manual de Funciones

Arthur y Herbert (1963)menciona que el manual de funciones es un libro que confiere todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de un área correspondiente. Este documenta los conocimientos, experiencias y tecnología. Mientras

que Prisma (2011)hace referencia que el manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. Afirma tambiénKellogg (1963)atribuye que este manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señalando el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal que desempeña responsabilidades específicas en las diferentes áreas.

1.3 Fundamentación legal

Según el Código de trabajo en el art. 42 del capítulo IV hace referencia a las obligaciones que tienen el empleador y el trabajador, es un derecho del trabajador ser afiliado y hacer uso de sus servicios cuando lo necesito, como también es obligación del empleador pagar puntualmente las afiliaciones de la persona que está sirviendo a su empresa u organización, de la misma forma indico que se debe tratar al personalcon la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra; Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo; en el art.47 del mismo hace referencia a la jornada máxima de trabajo, esta será de ocho horas diarias de manera que no excedan de cuarenta horas semanales excepto por disposición de la ley. Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco días semanales esto significa que son 40 horas semanales.

Otra de las instituciones que regulan a las compañías de seguridad privada es la Superintendencia de Compañía según el art. 433 implanta que la superintendencia de compañías es el órgano que expedirá los reglamentos, resoluciones y regulaciones que consideren beneficiosos como también hace referencia que las empresas que estén sujetas al control y vigilancia de esta institución y las mismas operen en el Ecuador remitirán documentos con información financiera y societaria.

Los diferentes artículos (art.1 al 28)dela Ley de Vigilancia y Seguridad Privada mediante Ley No. 012, publicada en el Registro Oficial No. 130 de 22 de julio del 2003, menciona que es necesario establecer procedimientos para la creación, funcionamiento, control y supervisión de las compañías que se dedican a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, como también establece que la compañía tienen la obligación de ubicar en un lugar visible, el logotipo de la compañía y la numeración del vehículo

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación que se aplicó es descriptiva, de carácter no experimental transaccional ya que esta proporcionó los datos, que permitió validar el problema en cuestión y conseguir los objetivos definidos de manera más segura.

2.2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

La metodología hace referencia al conjunto de instrucciones racionales utilizadas para alcanzar los objetivos que rigen en la investigación científica.

2.3. MÉTODO

La investigación se realizó con base al método deductivo, ya que este le permitió a la autora iniciar con datos y hechos generales, luego de un proceso investigativo se desarrolló las conclusiones y sugerencias sobre aspectos particulares.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.4.1. Fuente Primaria

La fuente primaria de la investigación, fue obtenida a través de las técnicas de estudio como la entrevista y la encuesta las cuales fueron fundamentales para conocer los aspectos importantes de la investigación que se realizó a la empresa.

Zambrano (2014), en su investigación de tesis elaboróel instrumento de la encuesta, mismo que fue adaptado a las necesidades de esta investigación.

2.4.2. Entrevista

Esta técnica sirvió para poder obtener datos reales de la empresa, información necesaria que permitió realizar el presente trabajo. De dicha entrevista se llegó a varias apreciaciones y conclusiones de la situación de la compañía.

2.4.3. Encuesta

Sirvió para conocer detalles y problemas de las diferentes áreas existentes, cuyos datos fueron dados por los empleados de la empresa, esto permitió obtener información preliminar sobre la situación de la empresa, así como también conocer sus características, debilidades y amenazas para poder convertirlas en fortaleza, por lo tanto se encuestóa 40 empleados (Morales, 2013).

2.4.4. Fuente Secundaria

Esta información fue obtenida por artículos, textos, tesis doctorales de otros autores debidamente citados que permitieron el desarrollo de la investigación, así como también la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Compañías, Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, Código de Trabajo, Plan Nacional del Buen vivir.

2.4.5. Fuente Terciaria

La base de datos que se utilizó en la presente investigación fueronredalyc, google académico, scielo, scopus, dialnet, estas permitieron que la información fuera más confiable y precisa.

2.4.6. Población y Muestra

Para la elaboración de la presente investigación se tomó como población todos los componentes humanos de la empresa MABOLESTAY Cía.Ltda. se optó por aplicar la entrevista al socio integrante de dicha empresa, de la entrevista se llegó a varias apreciaciones y conclusiones de la situación de la misma. (Morales, 2013).

La Empresa cuenta con 42 trabajadores, de las cuales uno es socios, tres en el área administrativa y 38son guardias, al tener una población finita y el error tolerado muy pequeño, se tomó a toda la población, debido al número de participantes no se aplicóselección muestral (Morales, 2013).

Se aplicó el instrumento al universo entero que representa el número total de trabajadores.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las personas que conformaron la muestra:

Distribución del personal de la Empresa Mabolestay

GÉNERO	NÚMERO	INSTRUMENTO
Masculino	38	**Encuesta**
Femenino	3	

TABLA 1 MUESTRA

GENERO	NÚMERO	INSTRUMENTO
Masculino	1	**Entrevista**

TABLA 2 MUESTRA

2.4.7. Área de estudio

El área de estudio en el cual se realizó el presente trabajo de investigación fue en la Empresa MABOLESTAY ubicada en el Barrio 15 de Marzo de la ciudad de Esmeraldas

2.4.8. Procedimientos

En la presente investigación se realizó la entrevista y encuesta a cabalidad, para poder obtener información de primera mano.

Los encuestados fueron todos los trabajadores que cumplían con sus actividades laborales en la empresa Mabolestay Cía. Ltda. para lo cual se aprovechó los lugares en que estaban ubicados cada uno de ellos, como también se entrevistó al socio que está involucrado directamente con el funcionamiento de la empresa como tal,con el objetivo de conocer cuáles son sus capacidades específicas, genéricas y básicas, este proceso se lo ejecutó en cinco días, al contar con todas las encuestas realizadas se procesó los resultados obtenidos por medio del programa Excel.

CAPITULO V

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Mabolestay es una empresa de seguridad privada, que se encarga de brindar servicios a empresas sin importar cuál sea la función que estas desempeñan, de esta manera las actividades que se lleven a cabo se desarrollan con la expectativa de fijar una idea para el desarrollo de la misma, es por ello que brindar un servicio de calidad y calidez garantiza la preferencia de los clientes, por ser el motor principal y fundamental para el crecimiento de la empresa.

Al consultar si la empresa cuenta con un organigrama establecido, supieron indicar que no, aun cuando sí consta con personal que desarrollan cada una de las actividades.

Fue por ello necesario, conocer las áreas y departamento que laboran, informándose que está conformado por seis departamentos de los cuales dos tendrán sub departamentos.

Además, supieron comunicar que el departamento de talento humano, vela por el bienestar y la motivación del personal dentro de la empresa, los trabajadores en un 47.37% asumieron que la empresa si vela por el bienestar, mientras que un 52.63% considera que no vela por el bienestar de ellos y que ni siquiera existe el departamento.

Por lo cual también se consultó, cuando lo contrataron en la empresa usted recibió por escrito las actividades y responsabilidades de su lugar de trabajo, los trabajadores en un 57,89% supieron informar que ellos no recibieron por escrito las actividades y responsabilidades de su puesto de trabajo mientras que 42,11% informó que si lo habían recibido. Sin embargo al consultar si dentro de la empresa, se duplican las funciones y responsabilidades en los puestos de trabajo, supieron afirmar que sí, pero de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el 73,68% de los trabajadores realizan varias funciones, mientras que el 26,32% manifestaron que no realizan varias funciones.

De acuerdo a la investigación realizada al personal que forma parte de la empresa, informarón en un 60,53% que la empresa no cuenta con un manual de funciones y un

reglamento interno, mientras que un 39,47% considera que la empresa si cuenta con el manual de funciones y el reglamento interno.

Por lo cual también se consultó, si existe cumplimiento de los horarios de trabajo en todas las jerarquías de la empresa, los trabajadores en un 94,74% supieron informar que ellos si cumplen con todos los horarios establecidos, mientras que 5,26% informó que no cumplen con los horarios que se establecen en todas las jerarquías.

Así mismo se consultó, que tiempo tienen laborando en la empresa cada uno de los trabajadores, ellos en un 76,32% comunicaron que tienentrabajando en la empresa menos de 1 año, mientras que 23,68% informó que tiene laborando entre 1 y 3 años.

Por ello se consultó, conoce usted el alcance de su cargo y sus responsabilidades en la empresa, en un 84,21% comunicaron que no conocen el alcance y las responsabilidades del cargo que ejercen, mientras que 15,79% informaron que si la conocen. Sin embargo al consultar si tienen definido claramente el rol en la empresa, el 97,37% anunciarón que si tiene bien claro su rol mientras que 2.63% informó que no conoce su rol.

3.1 Conclusiones y Recomendaciones

3.1.1 Conclusiones

- Los manuales de funciones y de reglamento interno son indispensables para cualquier empresa u organización, ya que gracias a ellos la empresa logra una mayor eficiencia y eficacia en cada uno de sus lugares de trabajo.
- Se puedo concluir que si la empresa no cuenta con una estructura orgánica adecuada, el personal que labora en ella difícilmente podrá cumplir con el logro de los objetivos establecidos por la compañía.
- Para cumplir con cada uno de los objetivos planteados en la tesis de grado se tuvo que realizar una investigación, de los cuales los resultados reflejaron que la creación del manual de funciones, del organigrama estructural y del reglamento interno van a servir de mucha ayuda, ya que estos servirán para orientar y definir los puestos y funciones de la compañía.

3.1.2 Recomendaciones

- Se recomienda que la compañía tome en consideración la propuesta de la creación del manual de funciones y lo socialice con cada uno de los miembros que labora en ella, para que de esta manera los trabajadores tengan claras sus funciones.
- La empresa debería adoptar la propuesta del organigrama estructural, ya que esta traerá grandiosos beneficios al generar mayor eficiencia en cada uno de los procesos debido a que los trabajadores tendrían bien definidas sus funciones y responsabilidades y esto ayudará a evitar la duplicidad de funciones.
- Para evitar sanciones e incumplimiento del reglamento, se recomienda socializar el reglamento interno con los trabajadores, para que de esta manera se evite malos entendidos y sanciones graves y de segundo grado.

CAPITULO VI

4. PROPUESTA TENTATIVA

4.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL

4.1.1. Objetivo:

Su principal objetivo es establecer las relaciones entre cada uno de los departamentos de acuerdo a su jerarquía.

4.1.2. Alcance:

Su mayor alcance es el control de lo que cada persona va a realizar en su puesto de trabajo.

4.1.3. Importancia:

- Se necesita de una estructura para ser rentables y crecer como empresa.
- Esta ayuda a la alta gerencia a controlar cada uno de los departamentos existentes.
- Esto ayuda a que cada uno de los empleados sepan a quien reportar si se presentara algún tipo de inconveniente laboral

4.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL

El departamento 1 es el dela junta general de socios, seguido por el departamento 2 que es la presidencia, departamento 3 es la gerencia general de la compañía, departamento 4 es el de talento humano, departamento 5 es el financiero que está conformado por el sub departamento de contabilidad y el de guardianía.

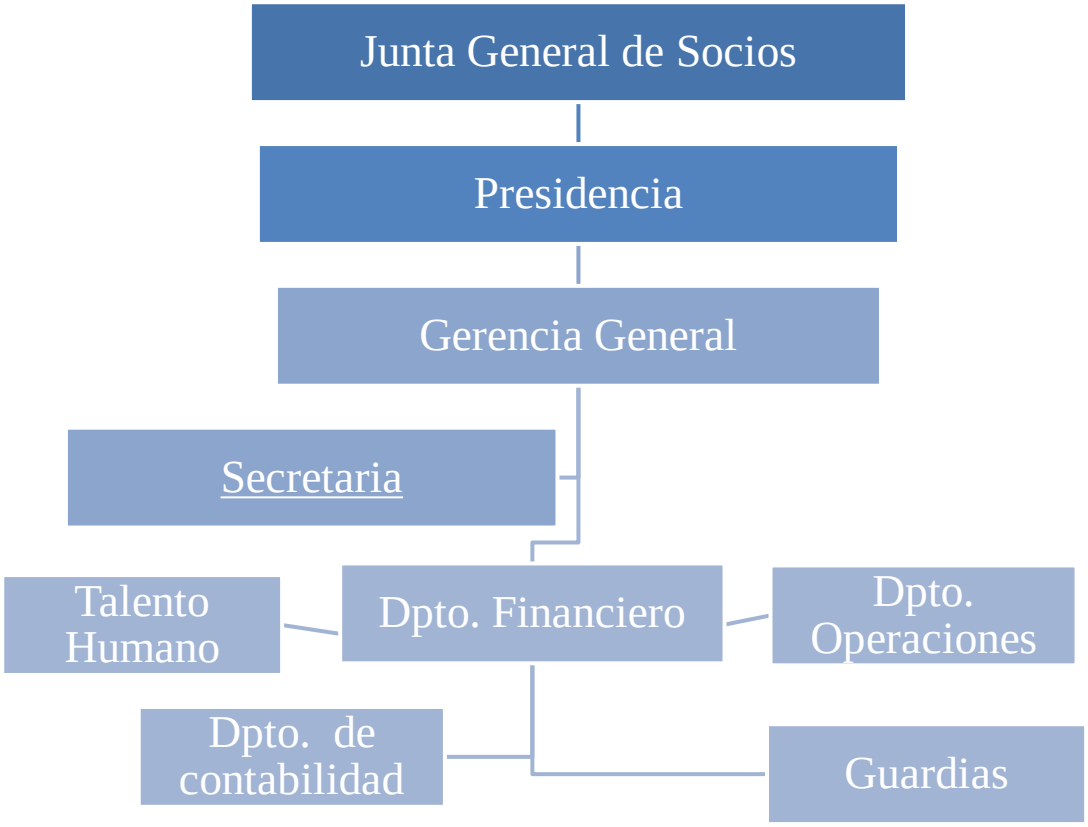


GRÁFICO 1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

CAPITULO VII

5. MANUAL DE FUNCIONES

Objetivo:

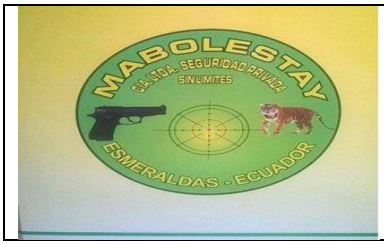
Su principal objetivo es establecer las funciones y actividades de los diferentes departamentos que conforman la empresa.

Alcance:

Es aplicable a los diferentes niveles jerárquicos.

Importancia:

- Es un documento formal de la empresa.
- Se detallan cada una de las actividades que deben realizar los departamentos.
- Detalla los puestos.
- Describe el perfil ocupacional que requiere el puesto.

	**DESCRIPCION DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Presidencia
SUPERVISADO:	Junta General de Socios
JEFE INMEDIATO:	Junta General de Socios
SUPERVISA:	Todos

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Se encarga de toda la parte organizacional, el tamaño, ubicación de su estructura jurídica, esta debe llevar a cabo todas las tareas destinadas al desarrollo de la visión de la empresa así como también la ejecución de cada una de las políticas y procedimientos que ayuden al cumplimiento de la misma, el presidente también es el encargado de dirigir a cada uno de los empleados de la compañía.

3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO - DESCRIPCION DEL PUESTO

El presidente de la empresa es la máxima autoridad inmediata. Seencuentra ubicado entre los niveles más altos de la organización.

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Presidir las sesiones de la Asamblea y de la Junta Directiva, suscribiendo las respectivas actas.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Asamblea y laJunta Directiva.
- Apoyar las actividades de la Empresa

5. PERFIL OCUPACIONAL - EDUCACIÓN

Tener estudios superiores universitarios en administración de empresa o carreras afines, tener conocimientos en contabilidad, finanzas, comercialización, computación y ventas.

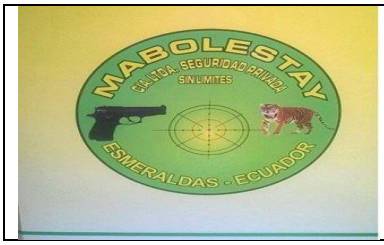
6. EXPERIENCIA LABORAL

Experiencia mínima de 2 años en cargos similares

7. COMPETENCIAS PERSONALES

- Liderazgo
- Integridad
- Autonomía
- Adaptación
- Capacidad de negociación
- Trabajo bajo presión
- Trabajo en equipo
- Auto organización
- Disciplina
- Comunicación oral y escrita

TABLA 2. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO PRESIDENCIA

	**DESCRIPCION DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Gerencia General
SUPERVISADO:	Presidencia
JEFE INMEDIATO:	Junta General de Socios
SUPERVISA:	Todos

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Velar por el bienestar de la empresa para que esta se mantenga en un ambiente laboral adecuado, armonioso y una excelente comunicación en cada uno de los departamentos, este también es el encargado de hacer cumplir los principios que establece la junta de socios.

3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO -DESCRIPCION DEL PUESTO

La gerencia cumple la función de describir las directrices, políticas y procedimientos estos se deben aplicar en toda la empresa para poder lograr la eficiencia operacional, administrativa y financiera

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Representante legal de la empresa.
- Coordinar la relación con entidades financieras.
- Aprobar la adquisición de servicios o bienes para la venta o uso de la empresa.
- Dirigir todas las actividades generales de la empresa.
- Capacidad de trabajo.
- Capacidad de liderazgo.
- Analizar los problemas de la empresa en el ámbito administrativo, financiero, personal o contable.
- Revisar estados financieros.
- Vigilar y evaluar el desempeño de los trabajadores de la empresa.

5. PERFIL OCUPACIONALEDUCACIÓN

Tener estudios superiores universitarios en administración de empresa o carreras afines, tener conocimientos en contabilidad, finanzas, comercialización, computación y ventas.

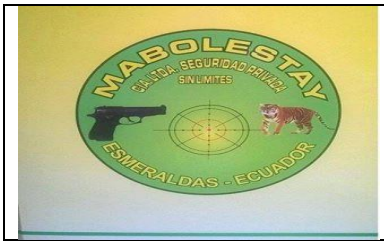
6. EXPERIENCIA LABORAL

Experiencia mínima de 2 años en cargos similares

7. COMPETENCIAS PERSONALES

• Liderazgo • Integridad • Autonomía • Adaptación • Capacidad de negociación • Trabajo bajo presión • Trabajo en equipo • Auto organización • Disciplina • Comunicación oral y escrita

TABLA 3 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO GERENCIA GENERAL

	**DESCRIPCION DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Secretaria
SUPERVISADO:	Gerente General
JEFE INMEDIATO:	Gerente General
SUPERVISA:	Gerente General

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Colaborar con los diferentes departamentos en la planeación, organización, coordinación y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta la compañía, a fin de proporcionar oportunamente los servicios administrativos que se requieran para el desarrollo de las funciones.

3. DESCRIPCIÓN DEL CARGODESCRIPCION DEL PUESTO

Trabajar bajo presión, ser una persona eficiente capaz de superar los conocimientos establecidos.

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Vigilar el adecuado cumplimiento de los criterios emitidos por el jefe de cada departamento que permitan la coordinación con el resto de la organización.
- Establecer los mecanismos de coordinación que permitan la adecuada administración de los recursos humanos, financieros y materiales asignados.
- Llevar un registro y control de los asuntos y actividades relevantes por cada una de las áreas que la integran.
- Informar de manera periódica a los altos mandos sobre los avances en el cumplimiento de los programas.
- Supervisar el pago de nómina, el buen uso de la información que se derive de ella.
- Promover la capacitación del personal administrativo en los programas y áreas que favorezcan su desarrollo y la superación del centro.
- Vigilar la atención que se brinde al personal en lo correspondiente a sus necesidades, derechos y obligaciones, sobre las bases legales procedentes.
- Auxiliar a los diferentes departamentos en la elaboración anual de informes.

5. PERFIL OCUPACIONALEDUCACIÓN

Tener estudios superiores universitarios en secretariado o carreras afines, tener conocimientos en contabilidad, finanzas, comercialización, computación y ventas.

6. CURSOS REALIZADOS

- Secretariado bilingüe
- Manejo de herramientas informáticas.
- Secretariado ejecutivo.
- Manejo avanzado de office.
- Negociación y comunicación.

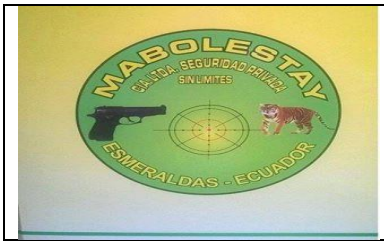
7. EXPERIENCIA LABORAL

Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.

8. COMPETENCIAS PERSONALES

- Adaptación
- Creatividad
- Independencia
- Juicio
- Orientación al servicio
- Sociabilidad
- Trabajo bajo presión
- Trabajo en equipo
- Persuasión
- Disciplina
- Razonamiento numérico
- Dinamismo
- Análisis

TABLA 4 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO SECRETARIA

	**DESCRIPCION DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Jefe de Talento Humano
SUPERVISADO:	Gerente General
JEFE INMEDIATO:	Gerente General
SUPERVISA:	Todos

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Tratar al personal bajo ciertos principios éticos y socialmente responsables es decir no usar políticas discriminatorias por razones de sexo, raza, religión, grupo cultural u otros

3. DESCRIPCIÓN DEL CARGODESCRIPCION DEL PUESTO

Tener la capacidad para liderar grandes grupos de personas, velar por el bienestar de cada uno de los trabajadores.

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Garantizar una buena comunicación entre todos los niveles de la organización
- Elaborar y controlar el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal, a fin de asegurar la elección de los candidatos más idóneos para los puestos de la organización
- Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados, a fin de cumplir con los planes de formación, desarrollo, mejoramiento y actualización del personal.
- Supervisar y verificar los procesos de servicios en la administración de personal, a objeto de dar cumplimiento a los planes y programas sobre los beneficios establecidos por la empresa.
- Supervisar y controlar los pasivos laborales del personal activo (vacaciones, anticipos de prestaciones sociales, fideicomiso, etc.) y liquidaciones de prestaciones sociales, a objeto de cumplir con las procedimientos establecidos en la Empresa.
- Supervisar y revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el depósito oportuno de los empleados y asignados de la empresa.
- Planificar y supervisar el Plan de Formación de Personal.

5. PERFIL OCUPACIONALEDUCACIÓN

Tener estudios superiores universitarios en administración de empresa o carreras afines, tener conocimientos en contabilidad, finanzas, comercialización, computación y ventas.

6. CURSOS REALIZADOS

• Licenciatura en Administración de Empresas o Administración de Recursos Humanos. • Curso en gestión de talento humano. • Evolución y antecedentes de la gestión humana. • Análisis, diseños y descripción de cargos. • Reclutamiento y selección del personal. • Capacitación y evaluación del desempeño. • Bienestar laboral.

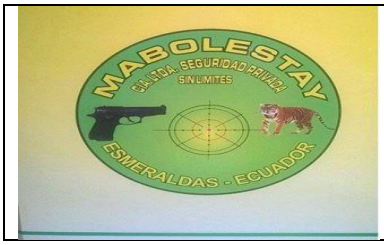
7. EXPERIENCIA LABORAL

Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.

8. COMPETENCIAS PERSONALES

• Liderazgo • Integridad • Autonomía • Adaptación • Capacidad de negociación • Trabajo bajo presión • Trabajo en equipo • Auto organización • Disciplina • Comunicación oral y escrita

TABLA 5 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO GERENTE GENERAL

	**DESCRIPCION DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Contador
SUPERVISADO:	Gerente General
JEFE INMEDIATO:	Gerente General
SUPERVISA:	Nadie

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Colaborar, analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.

3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO - DESCRIPCION DEL PUESTO

Analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la institución.

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos.
- Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumplan con las formalidades requeridas.
- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar.
- Revisar el cálculo de las planillas de retención de Impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.
- Elaborar los comprobantes de diario, mediante el registro oportuno de la información siguiendo con los Principios Contables generalmente Aceptado, a objeto de obtener los estados financieros.
- Elaboración de cheques para el recurso humano de la empresa, proveedores y servicios.
- Llevar libros contables (Diario, mayor y inventarios).

- Control y ejecución de solvencias de Seguro Obligatorio.
- Realización de la relación de las Cuentas por Cobrar y por Pagar.
- Responsable en cumplimiento de las funciones y objetivos del área.
- Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.

5. PERFIL OCUPACIONALEDUCACIÓN

Tener estudios superiores universitarios contabilidad o carreras afines, tener conocimientos en finanzas, comercialización, computación y ventas.

6. CURSOS REALIZADOS

- La contabilidad y su incidencia de la matriz de conocimiento.
- Contabilidad básica
- Actualización de sistemas operativos.
- NIIF y su incidencia en la calidad contable.
- Instalación de procedimientos de control interno.

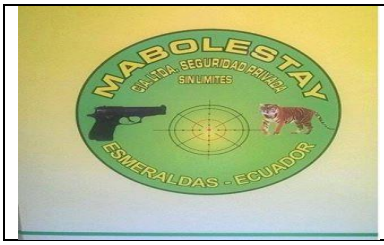
7. EXPERIENCIA LABORAL

Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.

8. COMPETENCIAS PERSONALES

- Liderazgo
- Integridad
- Autonomía
- Adaptación
- Capacidad de negociación
- Trabajo bajo presión
- Trabajo en equipo
- Auto organización
- Disciplina
- Comunicación oral y escrita

TABLA 6 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO CONTADOR

	**DESCRIPCION DE CARGOS Y PERFILES**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL CARGO:	Guardias
SUPERVISADO:	Gerente General
JEFE INMEDIATO:	Gerente General
SUPERVISA:	Gerente General

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Garantizar la seguridad y el resguardo de las instalaciones donde presta sus servicios.

3. DESCRIPCIÓN DEL CARGODESCRIPCION DEL PUESTO

Establece e inspecciona la ejecución de normas técnicas operativas de vigilancia y seguridad que se desarrollan en las diferentes instituciones en donde estén ubicados, supervisa el cumplimiento de las normas operativas con el personal adecuado y su armamento y equipo necesario para el cumplimiento de sus funciones.

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Servir de escolta a mercancías y personas.
- Monitorear al supervisor de cualquier novedad que se presente fuera de lo normal.
- Proteger y resguardad los bienes y personas puestos a su cuidado.
- Verificar condición de la cerca perimétrica delantera y trasera.

5. PERFIL OCUPACIONALEDUCACIÓN

- Tener estudios realizados afines al cargo que aplique.

6. CURSOS REALIZADOS

- Seguridad privada.
- Defensa personal.
- Salud ocupacional.
- Manejo de implementos de seguridad.
- Equipos de contención.

7. EXPERIENCIA LABORAL

Experiencia de 2 años en cargos similares

8. COMPETENCIAS PERSONALES

- Honestidad
- Ética
- Valentía
- Sentido común
- Habilidad para guiar
- Buen estado físico
- Eficacia
- Espontaneidad
- Habilidad comunicativa
- Trabajo bajo presión
- Juicio
- Integridad
- Dinamismo
- Disciplina

TABLA 7 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO GUARDIAS

CAPITULO VIII

8. REGLAMENTO INTERNO

8.1. Objetivo:

Su principal objetivo es establecer las normativas que rigen a la compañía.

8.2. Alcance:

Sus sanciones serán aplicables a todos los trabajadores que incumplan las reglas del mismo.

8.3. Importancia:

- Es un documento en el cual se establecen las sanciones de la empresa.
- Ayuda al buen desarrollo de las diferentes actividades.
- Ayuda a la regulación y prohibición de las actividades.

8.4. REGLAMENTO INTERNO

GENERALIDADES.- El presente reglamento tiene por objeto regular el servicio de seguridad y vigilancia armada, lograr el perfeccionamiento del personal y en estabilidad en la compañía de seguridad "MABOLESTAY" Cía. Ltda. Fundamentado en la capacidad y en los méritos que tengan. Entendiendo este reglamento de manera positiva, sus disposiciones constituirán un valioso apoyo en la conducción de nuestros actos individuales y en grupo o colectivos, convirtiéndonos de esta manera en elementos de positivo y real aporte en la sociedad que nos rodea teniendo como meta fundamental que el servidor de la compañía de Seguridad Mabolestay Cía. Ltda.

Se integren y se sientan coparticipes de los afanes por hacer cada día de una nueva oportunidad para hacer mejor nuestra compañía, y por apreciar en el justo sentido la imprescindible unidad de derechos y obligaciones que es la piedra angular de la vida en comunidad.

8.4.1. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE GUARDIADEL COMPORTAMIENTO Y ACTOS DE DISCIPLINA:

a. Guardar lealtad y estar plenamente identificado con las funciones específicas que se les encomiende y las que estén dispuestas en las normas, leyes y reglamentos.Tal cual como indica art

b. Mantener absoluta reserva con respecto a los sistemas, normas y actividades inherentes a seguridad adoptados e implantados por la compañía.

c. Cumplir estrictamente las órdenes tareas y consignas de carácter general y particular en cada uno de los puestos y situaciones de trabajo.

d. Durante el horario de trabajo permanecer atento, en actitud vigilante y de absoluta observación.

e. Asistir y participar obligatoriamente en los programas de capacitación, adiestramiento, mejoramiento, tendientes al mantenimiento y consecución de un excelente estado físico, mental y profesional, que garantice el cabal desempeño y la optimización de las labores que realice.

f. Tener disciplina y respeto por sus superiores, compañeros de trabajos y demás personal de la compañía.

g. Mantener una conducta ejemplar y ser cortes en el tratamiento, pero así mismo ser severo e imparcial en el cumplimiento de sus obligaciones.

h. Usar habilidad y tacto en el tratamiento al público, para que de esta manera se dé cumplimiento a las disposiciones internas con satisfacción y sin permitir ninguna falta de respecto a su autoridad como guardia.

i. Usar para asuntos personales el teléfono de la institución o empresa servida por la compañía; deberá usarlo solo en caso de emergencias o novedades de su oficio de guardia.

j. Salir del edificio cuando distraigan su atención riñas, ruidos, escándalos que pongan en peligro el puesto asignado.

k. Deberá saludar dando la mano, peor aún con abrazos con personas desconocidas o sospechosas.

l. Permitir aglomeraciones y escándalos en la institución o empresa servida por nuestra compañía.

m. Descuidar su presentación y prendas aso como equipos entregados para el servicio de seguridad.

n. Fingir enfermedades o valerse de algún pretexto

8.4.2. FALTAS GRAVES O DE SEGUNDO GRADO

a. Hacer comentarios desfavorables a críticas infundadas sobre la compañía, sus miembros o directivos así como de la institución o empresa servida por MABOLESTAY.

b. Cumplir indebidamente su función para ponerse a conservar con personas desconocidas, amigos, familiares o peor aún con personas de mala reputación durante las horas de servicio de guardia.

c. Cumplir indebidamente su función o puesto para beneficio personal o de terceros.

d. No cumplir con la obligación de revisar maletas de mano, fundas, paquetes y cartones del personal que entra y sale de la institución o empresa servida por MABOLESTAY de acuerdo a las normas vigentes en la compañía.

e. Permitir el ingreso en horas no laborables a las dependencias de las instituciones o empresas servidas por MABOLESTAY, sin previa autorización escrita del funcionario indicado.

f. Permitir la salida e bienes sin previa autorización escrita del funcionario indicado.

g. Permitir que los bienes bajo su custodia sean destruidos principalmente en horas laborables.

h. Negligencia leve en el cumplimiento de los procedimientos normas consignas de trabajo.

i. Dormir en el turno de vigilancia.

j. No cumplir los turnos de reemplazos asignados.

k. Atraso injustificado de hasta noventa minutos al horario de trabajo.

l. Abandonos de las armas durante el turno de vigilancia asignado.

m. Omisión del órgano regular.

n. Abuso de autoridad bajo el amparo del uniforme.

o. Permitir el acceso a las áreas restringidas y a las siguientes en grado de criticad a personas que no cuenten con la autorización escrita del titular de área.

p. Perdida de armamento encomendado.

q. Presentación al trabajo en estado de embriaguez o ingestión de licor durante el turno de vigilancia.

r. Insubordinación ante una autoridad con falta de palabra de obra al público, empleados o compañeros de trabajo.

s. Utilizar bienes ajenos para beneficio personal.

8.4.3. FALTAS ATENTATORIAS O DE PRIMER GRADO

a. Abandono del trabajo por más de tres días consecutivos.

b. Cualquier acto o negligencia que cause daño o perjuicio a los intereses de la empresa o institución servida por MABOLESTAY.

c. Complicidad en un hecho delictivo; peculado, chantaje, soborno y en general recibir cualquier clase de cohecho, regalo, favor, comisión o participación ofrecidas por cualquier persona, en relación con sus funciones.

d. Falta de obra a la autoridad.

e. Utilización de información reservada y confidencial de seguridad para fines ajenos a su trabajo que atenten contra los intereses y seguridad de la institución o empresa servida por MABOLESTAY.

El incumplimiento de estas normas dará lugar a la imposición de las sanciones que se detallan a continuación:

8.4.1.1. FALTAS LEVES O DE TERCER GRADO

Con amonestación verbal o amonestación escrita.

8.4.1.2. FALTAS GRAVES O DE SEGUNDO GRADO

Con la multa permitida del 2. 5. Y 10 por ciento del salario del sueldo básico diario del empleado de acuerdo al grado de criticidad:….que casos?.

8.4.1.3. FALTAS ATENTATORIAS O DE PRIMER GRADO

Terminación de relaciones de trabajo con el empleado previo el visto bueno correspondiente.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS

Aguilar, A., & Duran, E. (2011). La Administracion del camital humano en las organizaciones del sector rural. *revista mexicana de agronegocio*, 733.

Andrade. (8 de Febrero de 2016). Planificacion empresarial. Obtenido de *http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Libro-Empresas-P%C3%BAblicas-web.pdf.*

Arriaga, f. (2015). Indice de categorías que brindan acceso libre a todos nuestros artículos de mercadotecnia... *Artículos de Mercadotecnia*, 1.

Arthur, H. &. (1963). manual organizacional y de funciones. *Talento humano*, 10.

Barnard. (1959). Organización. Obtenido de https://almiux18.wordpress.com/2013/10/15/3/:

Calleja. (2013). Elaboracion de un manual de funciones. Obtenido de http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/13/09/18/966.pdf: http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/13/09/18/966.pdf

Cambier, M. D. (2015). Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna. *dialnet*, 288.

Chiavenato. (2011). La Organización. Obtenido de http://es.calameo.com/books/00328520418d3dfc48a1f: http://es.calameo.com/books/00328520418d3dfc48a1f

Chiavenato. (2011). Iniciacion a la organización y técnicas comercial. Obtenido de https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/: https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/

Christenses, A. (28 de mayo de 2001). *http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1698/1/UNACH-EC-C-SOC-2015-0003.pdf.* Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1698/1/UNACH-EC-C-SOC-2015-0003.pdf: http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1698/1/UNACH-EC-C-SOC-2015-0003.pdf

Garrido. (2007). Unidad Social de la empresa. Obtenido de http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n55/fgarrido.html: http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n55/fgarrido.html

Gonzales, d., & Martin, o. (2005). Directores y directoras de las funciones de supervisión descritas en el "Manual de puestos y funciones de Centros Educativos" en centros de educación básica públicos en la ciudad de santo domingo. *Ciencia y sociedades*, 256.

Herrera, B. y. (010Procedimientos administrativos. Obtenido de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/369/1/02%20ICO%20186%20TESIS.pdf

:
http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/369/1/02%20ICO%20186%20TESIS.pdf

Iess. (2005). Codigo de trabajo. Obtenido de
https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2903501/I.2+Base_Legal+Codigo+de+Trabajo.pdf?version=1.0:
https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2903501/I.2+Base_Legal+Codigo+de+Trabajo.pdf?version=1.0

Kavital. (2013). Empresas de servicios. Obtenido de
https://edukavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html:
https://edukavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html

Kellogg. (1963). Manual de sistema y técnicas Obtenido de
http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9110-08-02420.pdf:

Monney. (1947).Organización de la empresa según sus funciones. Obtenido de
http://tadministrativa-milena.blogspot.com/2011/08/james-d-mooney_29.html:

Morales, P. (2013).Encuesta.*Universidad Pontificia Comillas*. Obtenido de
http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%f1oMuestra.pdf

Ortiz. (2014). Politicas de selección de personal. Obtenido de
http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1941/1/TUBADM010-2014.pdf:
http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1941/1/TUBADM010-2014.pdf

PEREZ, A. R. (2013). Identidad, imagen y reputación de la empresa:. Obtenido de *Business identity, image and reputation:*, 101.

Porter, L. &. (1975). Funciones diferenciadas.Obtenido de
https://almiux18.wordpress.com/2013/10/15/3/:
https://almiux18.wordpress.com/2013/10/15/3/

Prisma. (2011). Manual de funciones y áreas operativas.Obtenido de *manual de funciones*, 12.

Rios, M., & Sanchez, J. (2014). Procesos estratégicos y estructura organizacional: implicaciones para el rendimiento. *psicothema*, 1.http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=410

Sánchez, R. &. (2014). Procesos Estrategicos y Estructura organizacional. *psicotema*, 39.

Suttle. (2006). tipos de diseños organizacionales. Obtenido de
http://www.bdigital.unal.edu.co/1901/1/71366476.20101.pdf*la voz*, 20.

Wong, J. (2008). Manual de funciones. Obtenido de
http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9110-08-02420.pdf. Obtenido de Bases max:
www.portal.vn

Zambrano, M. 2014). Reglamento Interno. Obtenido de
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1204/1/58859_1.pdf:

ANEXOS

1. ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD MABOLESTAY Cía. Ltda.

Se le agradece de antemano el apoyo prestado al llenar la siguiente encuesta, la cual está orientada a determinar cuáles son las funciones correctas para el desarrollo de un buen manual de funciones.

1. **¿Qué tiempo tiene usted laborando en la Empresa MABOLESTAY?**

   Menos de 1 año ☐

   Entre 1 y 3 años ☐

   Ms de 3 años ☐

2. **¿Considera Usted que el Departamento de Talento Humano vela por el bienestar y la motivación del personal dentro de la Empresa?**

   SI ☐

   NO ☐

3. **¿Cuándo lo contrataron en la empresa usted recibió por escrito las actividades y responsabilidades de su lugar de trabajo?**

   SI ☐

   NO ☐

4. **¿Usted cree que dentro de la Empresa, se duplican las funciones y responsabilidades en los puestos de trabajo?**

   SI ☐

   NO ☐

   CUALES_____

5. **¿Conoce Usted cual es el alcance de su cargo y sus responsabilidades en la Empresa?**

   SI ☐

   NO ☐

6. **¿Conoce usted si la empresa cuenta con manual de funciones y reglamento interno?**

   SI ☐

   NO ☐

7. **¿Considera Usted que tiene definido claramente su rol en la empresa?**

   SI ☐

   NO ☐

8. **¿Existen cumplimiento de los horarios de trabajo en todas las jerarquías de la empresa?**

   SI ☐

   NO ☐

2. ENTREVISTA A LOS SOCIOS DE LA EMPRESA MABOLESTAY

1. **¿Por qué considera usted que la implementación del manual de funciones y reglamento interno son necesarios para la empresa Mabolestay?**

   SI ☐

   NO ☐

   Porque _____

2. **¿Cuáles serán las causas por la que la empresa Mabolestay no tiene definido un manual de funciones y reglamento interno?**

   SI ☐

   NO ☐

   Porque _____

3. **¿Cree usted que con la aplicación de un manual de funciones y de reglamento interno mejore la parte administrativa de la empresa?**

   SI ☐

   NO ☐

   Porque _____

4. **¿Se han establecido reglamentos que normen el comportamiento de los empleados?**

   SI ☐

   NO ☐

   Porque _____