

**CAPITULO I**  
**ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA**  
**DEL SECTOR DE SERVICIOS**

# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

### DEL SECTOR SERVICIO.

#### 1. GENERALIDADES.

Durante la época precolombina, el transporte se daba por vía terrestre (caminos y veredas) y por vía marítima.

Con la llegada de los españoles, las vías de transporte terrestre se desarrollaron, ya que se construyeron puentes y caminos. Esto permitió el uso de medios como el caballo, carretas y barcos; ya que el transporte era un servicio que le ayudaba a los comerciantes para transportar su mercadería de un lugar a otro.

El primer medio de transporte que comenzó fue con el ferrocarril. En *Armenia*, departamento de *Sonsonate*, fue donde se inauguró el servicio ferroviario en el año de *1890*; luego llegó a *Santa Ana*, donde se levantó un "arco triunfal" en honor al progreso.

También el puente ferrocarrilero sobre el río *Lempa* fue el primero en unir al oriente salvadoreño con el resto del país. Después que el ferrocarril tuvo mucho éxito; el Gobierno tenía la preocupación por la mejoría de las calles,

obedecía también a otra consideración fundamental: la llegada del automóvil en el año de 1915, y pocos años más tarde, el camión y del autobús.

La aparición de los primeros autobuses democratizó en algún sentido la movilidad de la población; mientras que los camiones cargados de productos de la tierra facilitaron el suministro de alimentos a los pueblos y las ciudades.

El auge del transporte automotriz es un servicio que ayudó al mejoramiento de las actividades diarias de la población. Otro impacto que causó alegría a todos los comerciantes fue la llegada del avión, que fue la máxima expresión del progreso tecnológico en la década de 1920; aunque los servicios aéreos regulares no comenzaron sino hasta la década de 1930.<sup>1</sup>

Hoy en día, en nuestro país existen instituciones y organizaciones oficiales, autónomas, privadas; las cuales ofrecen servicios al público para satisfacer una necesidad.

Entre las instituciones oficiales podemos mencionar: escuelas, hospitales, Asociación Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), Policía Nacional Civil (PNC), agencias de extensión agrícola, etc. Todas ellas prestan un importante servicio a la comunidad, satisfaciendo las necesidades de educación, salud, asistencia técnica, agua, telecomunicaciones y seguridad.

Entre las instituciones privadas están las siguientes: taxis, iglesias, bancos, almacenes, fábricas; cada una de estas instituciones ofrece un servicio especial a las personas de la comunidad y son empresas privadas; es decir,

---

<sup>1</sup> MINED – GOES. Historia de El Salvador. II Edición, 1994, páginas 97 - 99

que los dueños son personas particulares que no dependen del Gobierno, sino que trabajan con su propio capital.

## **2. ANTECEDENTES.**

En este proyecto se pretende presentar los aspectos generales que identifican a la empresa ***“Rivera Hoover y Asociados, S.A. de C.V.”***; detallando los antecedentes más importantes, así como el crecimiento y desarrollo que ha logrado obtener durante el tiempo que tiene de existencia.

Esta empresa establece un aporte importante en el desarrollo económico del país, ya que ***“Rivera Hoover y Asociados, S.A. de C.V.”***; está dedicada a la comercialización de armas y prestación de servicios de agentes de seguridad.

Con el presente estudio, se pretende visualizar aquellos aspectos que estuvieron repercutiendo en una insatisfacción por parte del cliente demandante de servicios de seguridad referentes a la forma de atención y servicio que la empresa brinda dentro de su proceso comercializador; ya que como sociedad legalmente constituida proyectaban ampliar el número de operaciones de servicio y se establecieron nuevos contactos de intermediarios; también se adquirieron nuevas instalaciones. Fue así que se trasladaron al *Boulevard Venezuela N° 2845, Edificio Roma, Local 2, primera planta*, dado que la zona proyecta un auge ambicioso de clientes demandantes de servicios de seguridad.

### **3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS.**

El desarrollo de la empresa privada ***“Rivera Hoover y Asociados, S.A. de C.V.”***; ubicada actualmente en el *Boulevard Venezuela N° 2845, Edificio Roma, Local 2, primera planta.*

Está dedicada a la comercialización de armas y en especial en equipos de seguridad, protección de casas, establecimientos comerciales, fábricas, oficinas, valores y cualquier otro lugar que sea susceptible de recibirles contra robos, fatalismo y asaltos.

A continuación detallamos cada una de éstas:

#### **1. Tipos de Arma:**

- ⇒ Escopetas de 38 mm. Y 9 mm.
- ⇒ Fusiles de 22 mm.
- ⇒ Carabina de M1, M2 (automáticas), calibre 25.
- ⇒ Municiones
- ⇒ Esposas.
- ⇒ Cinturones.
- ⇒ Servicio de polígono.
- ⇒ Pruebas de Polígrafo.
- ⇒ Servicios de seguridad, en los cuales se les brinda cursos de capacitación.

- ➔ Vehículos de supervisión: tienen 6 unidades propias cubriendo el municipio de San Salvador.
- ➔ Personal capacitado que presta servicios de seguridad, siendo un número aproximado de 100 agentes.

Por lo tanto, ***“Rivera Hoover y Asociados, S.A. de C.V.”***, es una empresa destinada a satisfacer las necesidades del mercado nacional a través de la venta de armas y servicios de seguridad de alta calidad.

Atención y Servicio al cliente: consideramos que por tener una gran competencia en el mercado de servicios de seguridad, el cliente (servicio de seguridad), puede evaluar las diferentes empresas y es preocupante el tener que escuchar por medio de la comunicación informal, que la empresa ***“Rivera Hoover y Asociados, S.A. de C.V.”*** no presta un servicio y atención esmerada; esto indica que el estudio de investigación de campo dará los resultados relevantes sobre esta situación.

#### **4. IMPORTANCIA DE LA EMPRESA DE SERVICIO.**

Y se ve desde 4 aspectos fundamentales que son: económico, social, político y cultural.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Ángel Juan Peraza Comejo. Comunicación Hablada. San Salvador, Septiembre 1998.

Para identificar la importancia de la empresa, es necesario en primer lugar, hacer una evaluación de la contribución que la misma brinda al crecimiento y desarrollo económico, que da lugar a la creación de una empresa, ya sea esta grande, mediana o pequeña. En este orden, se hace mención a los siguientes aspectos:

**Económico:** uno de los aspectos que reviste importancia a la empresa dentro del sistema económico, es la que se refiere a la generación de fuentes de trabajo, ya que a esta fecha, es importante mencionar que cuenta con 200 empleados, que se desenvuelven en las diferentes áreas de la misma.

Por lo tanto, tomando en cuenta el grado de desempleo actual en el país, se puede decir con certeza, que la creación de todo ente económico, contribuye de una forma directa y sustancial en la formación de más empleos, convirtiéndose en una forma de generar ocupación. Todo lo cual vendrá a satisfacer necesidades, tanto en el desarrollo de las familias como en el engrandecimiento de la economía nacional. Se estima que la empresa está obteniendo un promedio de ventas mensuales que suman la cantidad de ¢143,424.30, lo que nos da un perfil de la contribución a los impuestos que hoy en la actualidad es del 13% (IVA) sobre las transacciones que producen ganancia a la empresa, lo que ingresa a los fondos del Estado y de esta forma se refleja en obras que benefician a la población en general.

**Político:** otro punto importante para la empresa, son las políticas a las que está sujeta, porque rigen una parte de ella.

La empresa debe asimismo ajustarse a un ámbito legal, como lo es la *Superintendencia de Sociedades y Empresas Mercantiles*, el cual es un organismo dependiente del Ministerio de Economía y cuyas actividades se rigen por las disposiciones de la presente ley.

La *Superintendencia de Sociedades y Empresas Mercantiles* tendrá la atribución que el *Código de Comercio* confiere a la *Inspección de Sociedades Mercantiles y Sindicatos*, y en el texto de esta ley se denominará abreviadamente "*la Superintendencia*".<sup>3</sup>

La Superintendencia ejercerá la vigilancia por parte del Estado, sobre los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles, en los casos y términos expresamente determinados por la ley:

Atribuciones de la Superintendencia:

- ⇒ Organización de la Superintendencia,
- ⇒ Control Contable,
- ⇒ Sociedades extranjeras, sus sucursales o agencias.
- ⇒ Infracciones.
- ⇒ Sanciones.
- ⇒ Procedimientos.
- ⇒ Recursos.
- ⇒ Disposiciones generales transitorias, derogatorias y vigencia.

---

<sup>3</sup> Código de Comercio, 1997, página 395

**Sociales:** la empresa ejerce su función y pone su importancia en la vida social.

El desarrollo de la empresa es imposible sin un vínculo social estrecho y duradero. Ello implica y realiza por otra parte una solidaridad entre todos los elementos que trabajan en una empresa.

Las corrientes modernas reconocen la necesidad de que el trabajador no sea un elemento silencioso, sino que tenga cierta intervención, por lo menos en las características de la vida social de la empresa.

El aspecto social es de mucha importancia para la empresa, porque así lograremos hacer un mundo y un lugar mejor, más seguro y agradable donde vivir.

**Culturales:** es donde se reflejan las normas valores, actitudes y creencias que comparten cada uno de los miembros en una organización. Nuestra inquietud ética relativa al trato justo y equitativo hacia los empleados, refleja un fuerte compromiso cultural con la igualdad de oportunidades.

La misma empresa enriquece el conocimiento de su cultura al desarrollar métodos nuevos y más eficientes en hacer las cosas. Las empresas deben confiar en sus empleados sin distinción alguna, en cuanto a diferencias raciales y que mantengan una cultura adecuada dentro de la organización.

Es importante saber que el ambiente externo influye en el modo en que las personas interactúan dentro de una organización.

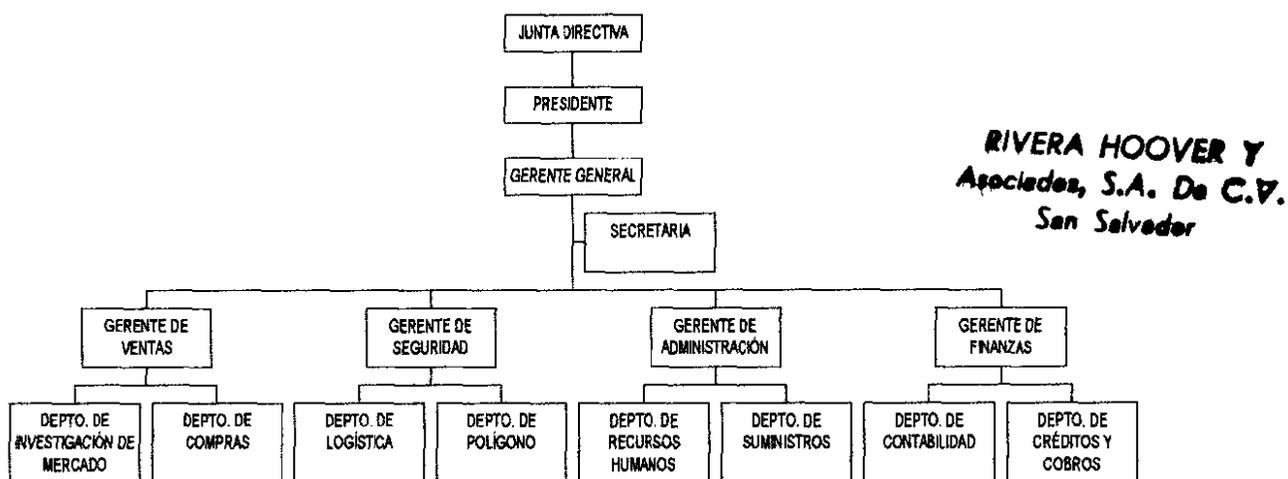
## 5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

La empresa está constituida por una estructura en la cual se ubica la Junta Directiva como el nivel jerárquico más alto; luego por el Presidente y el Gerente General; luego está precedido por los Gerentes de Ventas, Seguridad, Administración y Finanzas; constituyéndose en las máximas autoridades de la empresa (*ver Figura 1*).

1. **Junta Directiva:** formada por un Director Presidente, un Director Vicepresidente, un Secretario y 3 Directores Suplentes.
2. **Función del Presidente:** tiene la autoridad completa para dirigir, sujeto sólo a limitaciones que le fije una autoridad superior como puede ser la Junta Directiva.
3. **Función del Gerente General:** proporcionar una estructura útil para organizar el conocimiento de la administración.
4. **Secretaria:** auxiliar del Gerente General en funciones de mecanografiado, comunicación escrita, manejo de archivo y Relaciones Públicas.
5. **Gerente de Ventas:** depende del Gerente General y tiene a su cargo la producción y calidad de los productos.
6. **Gerente de Seguridad:** depende del Gerente General y se encarga de supervisar que los agentes de seguridad cumplan con sus funciones.

7. **Gerente de Administración:** depende del Gerente General y tiene a su cargo todo lo relacionado con la administración.
8. **Gerente de Finanzas:** depende del Gerente General y tiene a su cargo todo lo relacionado con las finanzas.

**FIGURA 1  
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE  
RIVERA HOOVER Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.**



## 6. MARCO LEGAL.

La empresa **"Rívera Hoover y Asociados, S.A. de C.V."** estará constituida por un conjunto coordinado de trabajo, de elementos materiales y humanos, con el objeto de ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática los servicios de seguridad.

La empresa deberá matricularse y los accionistas deberán solicitar en el *Registro de Comercio*, presentando la siguiente documentación:

1. Inventario de bienes que conforman parte de la empresa.
2. Balance inicial de la empresa.
3. Aspectos generales del acta de constitución de la empresa.

Según la escritura de constitución de fecha *4 de marzo de 1993*, ante los oficios del notario *José Salvador Molina Orellana*, se acordó constituir “*la sociedad R.H.A., siendo los accionistas principales; Eva Teresa Rivera de Hoover y el señor Carlos Álvaro Rivera Mora. La señora Rivera Mora suscribe 100 acciones por un valor de diez mil colones y pagados en este acto, la cantidad de dos mil quinientos colones, siendo el 25% del valor de dichas acciones suscritas. Estas acciones serán representadas por medio de un título que representen una o varias acciones*”.

La administración de la sociedad estará a cargo de las Juntas Generales de Accionistas. Asimismo, de un Administrador, único propietario y de un suplente, las Juntas Generales pueden ser ordinarias y extraordinarias y constituyen el órgano supremo de la sociedad y está formada por los accionistas convocados y reunidos, donde nombran como Apoderado al Lic. Jerry W. Hoover, quien fungió como tal desde 1993 hasta el 30 de enero de 1998; así como también la Arq. Eva Teresa Mora fue la Representante Legal. En la actualidad el Representante Legal es el señor Carlos Rivera Mora y el Apoderado es el señor Casildo Jaime Edwin Vásquez Espinoza.