

**¿CUÁL ES EL IMPACTO FINANCIERO QUE GENERA PARA
COTRASER CTA EL PAGO DE SINIESTROS OCURRIDOS EN LOS
CONJUNTOS RESIDENCIALES DONDE PRESTA SERVICIOS?**

RICARDO ALBERTO TANGARIFE y SANTIAGO ORTEGA PADILLA

**ASESOR
ANTONIO IRIARTE MARIN
DOCENTE DEL SEMINARIO.**

**FUNDACION UNIVERSITARIA LUIS AMIGO
ESCUELA DE POSGRADO
ESPECIALIZACION EN FINANZAS
MEDELLIN
2012**

PRESENTACIÓN

El presente estudio pretende mostrar una visión sobre una problemática que se presenta en el sub sector de la vigilancia privada y padecido por las empresas prestadoras de servicios de vigilancia privada que afectan directamente la parte financiera de las mismas.

El estudio surge con el fin de dar posibles soluciones y/o posibilidad de apoyo para organizaciones con las mismas características, de la empresa aquí referida (Cotraser C.T.A.) y que estén presentando las mismas dificultades por el pago de siniestros donde se evidencie negligencia y/o impericia por parte de los funcionarios encargados de la prestación directa de los servicios en los sitios contratados o en los eventos en que se demuestre participación, directa, en los hechos materia de investigación por parte de la dirección operativa de la empresa o por las autoridades competentes.

La necesidad de dar solución a esta problemática se debe a que no existe ningún otro material referente a ella y la empresa (Cotraser C.T.A.) no posee estudios ni empresariales, ni académicos que hagan referencia al impacto financiero que genera el pago de indemnizaciones directamente de los recursos de la empresa misma.

Además se pretende con este estudio generar un material de consulta para personas naturales y/o jurídicas interesadas en conocer sobre la problemática y las posibles soluciones aquí aportadas; así como tener un referente y poder aplicarlo a las situaciones específicas de otras empresas cooperativas o de otras estructuras productivas.

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	
1. Título	1
2. Formulación del Problema	1
3. Justificación del Trabajo	10
4. Objetivos	11
4.1 General	11
4.2 Específicos	11
5. Marco Teórico	12
5.1 Antecedentes	12
5.2 Bases Teóricas	14
5.2.1 Concepto de Siniestro	14
5.2.2 Evaluación de Siniestro y Su Incidencia Financiera	16
5.2.3 Evaluación de Siniestros y Su Incidencia Financiera	16
5.2.3.1 Investigación de Siniestros	17
5.2.3.2 Pasos para una Investigación	17
5.2.3.3 Grafico de Pareto	19
5.3 Estados financieros	21
5.3.1 Balance General	22
5.3.2 Análisis del balance general	23
5.3.2.1 Activos	24
5.3.2.2 Pasivos	24
5.3.2.3 Patrimonio	25
5.3.3.1 Estado de Resultado	30
5.3.4 Análisis del estado de resultado	31
5.3.4.1 Indicadores financieros	31
5.3.4.2 Indicadores de Liquidez	35
5.3.4.3 Indicadores de Rentabilidad	40
5.4 Definición de Términos	41
5.5 Variables e Indicadores	42
5.6 Estrategias	42
6. Metodología	45
6.2 Nivel de Investigación	45
6.3 Población y Muestra	46
6.4 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	46
7. Bibliografía	47

RELACIÓN DE CUADROS, GRÁFICOS Y TABLAS.

CUADROS	Pág.
Cuadro 1 Valor pagado cotraser por siniestros 2011	6
Cuadro 2 Escala de medición del indicador de riesgos en porcentaje	7
Cuadro 3 Equivalencia % de pagos de Siniestro	8
Cuadro 4 Grafico de secuencia de eventos o siniestros	15
Cuadro 5 Balance general Cotraser C.T.A.	22
Cuadro 6 Estado de resultados Cotraser C.T.A	28
Cuadro 7 Indicador de liquidez	31
Cuadro 8 Cálculo de los indicadores de liquidez	32
Cuadro 9 Indicador de Rentabilidad	35
Cuadro 10 Cálculo del indicador de rentabilidad	35
Cuadro 11 Inversión social Cotraser C.T.A	39
Cuadro 12 Resumen de impacto financiero	40
Cuadro 13 Variables e Indicadores	42
Cuadro 14 Planes estratégicos operativos	43
Cuadro 15 Explicación Campañas y resultados	44
GRÁFICOS	
Grafico 1 Pareto Cotraser C.T.A	19
Grafico 2 Distribución cuentas de balance	26
Grafico 3 Distribución activos 2010	26
Grafico 4 Distribución activos 2011	27
Grafico 5 Distribución Patrimonio y pasivos 2010	27
Grafico 6 Distribución Patrimonio y pasivos 2011	28
Grafico 7 Resumen Estado de Resultados	31
Grafico 8 Cumplimiento de meta de liquidez	34
Grafico 9 Análisis ciclo de caja vs meta	34
Grafico 10 Análisis de rentabilidad	37
Grafico 11 Ingresos- egresos y utilidad	38
TABLAS	
Tabla 1 Promedio siniestros mes/2011	18
Tabla 2 Promedio Porcentaje 2011	21

1. IMPACTO FINANCIERO QUE GENERA PARA COTRASER CTA EL PAGO DE SINIESTROS OCURRIDOS EN LOS CONJUNTOS RESIDENCIALES DONDE PRESTA SERVICIOS.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las empresas de vigilancia y seguridad privada, son organizaciones – entidades estas como personas jurídicas-, con ánimo de lucro según los parámetros del Código de Comercio, ya que cuando no se tiene ánimo de lucro para este tema, se estaría frente a los Departamentos de Seguridad, Cooperativas, servicios especiales y servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada, según los artículos 17,23, 39 y 42 del Decreto 356 del 1994, del Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.

Las sociedades que se constituyan para la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada en los términos de este decreto, tendrán como único objeto social la prestación de servicios salvo el desarrollo de servicios conexos como los de asesoría, consultoría o investigación en seguridad.

La empresa de vigilancia Cotraser C.T.A. es una cooperativa de trabajo asociado, perteneciente al subsector de la economía solidaria, fundada en el año 1993, por licencia otorgada por Dansocial y el Ministerio de Defensa nacional, la cual se inició con un grupo de 30 trabajadores asociados, quienes aportaron cada uno la suma de cien mil pesos (\$ 100.000) conformando un capital social de \$ 3.000.000, creando la Cooperativa de Trabajo Asociado de nombre COTRASER CTA. ubicadas una en Quibdó (Choco) y otra en Armenia Cotraser CTA., tiene como sede principal su oficina ubicada en la ciudad de Medellín en el sector de Laureles, además de contar con 2 sucursales (Quindío), las cuales operan sujetas a los lineamientos dictados por la oficina principal.

Es a partir del año 2001 que se inicia un gran proceso de tecnificación y desarrollo, con la adquisición de equipos de oficinas y programas informáticos y se pasa a tener 1200 asociados trabajadores y 320 contratos a nivel del sector residencial, comercial e industrial.

Esta organización por ser una empresa de servicios pertenece al subsector terciario de la economía y por su condición al sub-sector solidario, sin ánimo de lucro, entendiéndose que es una empresa en la que todos sus activos son irrepartibles a excepción de los aportes sociales que cada asociado haya aportado durante el tiempo de permanencia. Esta empresa desde el momento de su creación se enmarcó en la filosofía del sector solidario, de derecho privado, responsabilidad limitada, sin ánimo de lucro, interés social, con un número de asociados y patrimonio variable e ilimitado; esta se regirá por los principios universales del cooperativismo y las disposiciones de las entidades gubernamentales competentes (basados en la ley 79 del año 1988 que reglamenta las actividades de las cooperativas).

Las empresas de vigilancia privada sean de carácter privado o pertenecientes al sector solidario como lo es Cotraser CTA, deben asumir toda la responsabilidad económica que derive de la ocurrencia de los siniestros que se presenten en los conjuntos residenciales, centros comerciales y fabricas en donde se presten los servicios de vigilancias en los que se demuestre, negligencia o participación en los hechos, por parte de los guardas (Decreto 356 del 1994 Art.89 responsabilidades).

Las entidades aseguradoras, tienen pólizas de seguros que son exigidas por el estado colombiano, en el decreto 356 del 94, en el que se establece que toda empresa de vigilancia debe adquirir una póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual, por un monto de mil salarios mínimos (1000 SMLV), que debe cubrir los costos que se generen por siniestros ocasionados con un arma de fuego de propiedad de la empresa de vigilancia, en forma accidental; como antecedente se debe tener en cuenta que este proceso inició en el año 80 cuando aseguradoras como Suramericana (privada) y Aseguradora Solidaria (del Estado) vieron esta oportunidad de negocios; en los demás casos como en aquellos donde se demuestre uso indebido del arma de dotación, negligencia, impericia, daños a la propiedad privada o bienes de los contratantes del servicio; los siniestros quedan excluidos de este tipo de póliza y deben ser asumidos con dineros, de los ingresos de la empresa, convirtiéndose estos elementos en factores esenciales para que se afecten los excedentes financieros de la cooperativa, lo que convierte esta situación en un problema, que afecta a las personas que hacen parte de esta organización.

Esta situación viene afectando la parte financiera de la cooperativa, debido que los fondos que se utilizan para el pago de estos eventos o siniestros, son las reservas que la cooperativa debería invertir en el desarrollo de programas sociales y económicos de los asociados y sus familias como son: la recreación, educación, vivienda etc. Pero debido a la siniestralidad estos dineros se deben destinar al cubrimiento de los pagos, para lo cual se crearon los fondos especiales con destinación específica, como es el fondo de desarrollo de la cooperativa (como su nombre lo dice, invierte en mejorar la estructura de la cooperativa como equipos de comunicaciones, armamentos y otros (estos fondos específicos, de los asociados, creados por la 12° asamblea general de delegados del año 2009) y permitido por la ley 79 del 88 "Artículo 34. La asamblea general ejercerá las siguientes funciones: Establecer las políticas y directrices generales de la cooperativa para el cumplimiento del objeto social, reformar los estatutos, crear fondos con destinación específica, como son: (fondo de desarrollo, cuya finalidad es realizar inversiones adicionales en el desarrollo de la infraestructura de la empresa, fondo para la recreación y deportes cuya finalidad es el apoyo de los programas adelantado por el

comité de recreación y deporte), examinar los informes de los órganos de administración y vigilancia, aprobar o improbar los estados financieros de fin de ejercicio, destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo previsto en la ley y los estatutos, fijar aportes extraordinarios, elegir los miembros del consejo de administración y de la junta de vigilancia, elegir el revisor fiscal y su suplente y fijar su remuneración, y las demás que le señalen los estatutos y las leyes.”¹ (Estatutos de Cotraser y Acta de 12° asamblea 28 Marzo del 2009).

Los fondos apropiados por este concepto, se destinan a cubrir actividades a favor de los asociados, al interior y exterior de la cooperativa, además los eventos no previstos, como los siniestros que debe cubrir la empresa, a los usuarios afectados por las pérdidas de elementos o daños; en sus vehículos en los parqueaderos (radios, antenas, accesorios, entre otros), o en aquellos casos en donde se afecte la integridad física de alguna persona al presentarse altercados con violencia y donde se ha visto involucrado algún funcionario de la cooperativa y en estos eventos no se puede demostrar, dentro de los términos legales, como un procedimiento en defensa propia por parte del guarda de seguridad..

Del total de los siniestros ocurridos, los de mayor relevancia durante el último año fueron 16 casos los que han significado una disminución en las utilidades o excedentes de Cotraser CTA, en \$ 34,269,602 al haber asumidos pagos a los diferentes usuarios afectados por estas pérdidas. Los siniestros ocurridos durante el año 2010 ascendieron a un número de 62, lo que indica que en promedio tuvieron una ocurrencia de 5,16 por mes $62/12=5,16$. A continuación se presenta de forma global (sin discriminar incidentes) las unidades residenciales y los montos que asumió la cooperativa en el año 2010 (información tomada de los datos financieros históricos, balance y estado de resultado, de la cooperativa en 2010 y 2011).

¹Sitio público de la Alcaldía Mayor de Bogotá [sitio en línea] [citado el 25 de octubre de 2011]. Disponible en internet < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9211>>

Cuadro N.1 que muestra los valores pagados por siniestros en copropiedades, por la Cooperativa de Trabajadores de Servicio durante el periodo 2011.

VALOR PAGADO COTRASER C.T.A POR SINIESTROS 2011 (Cuadro N°1).

VALOR PAGADO COTRASER POR SINIESTROS	
PERIODO 2011	
NOMBRE	VALOR PAGADO
C.R.EL ESMERALDAR	\$ 2.300.000
C.R. PUEBLA.	\$ 1.700.000
C.R. EL CORTIJO.	\$ 1.200.000
ED.FARO ALEJANDRIA	\$ 750.000
U.RESIDENCIAL PORTON	\$ 3.700.000
U.RES. DULAZAR.	\$ 1.600.000
C.R.MILAN 3	\$ 450.000
ED.REINASENCE.	\$ 2.800.000
ACUARELA DE S.DIEGO	\$ 2.700.000
SAN DIEGO DE LAS PALMAS	\$ 2.400.000
SAN DIEGO DE LAS PALMAS	\$ 984.602
BOSQUES DE SAN CARLOS.	\$ 1.350.000
C.R.AL SUR	\$ 3.323.000
GOLONDRINA S.DIEGO	\$ 3.700.000
C.R.STA. MONICA	\$ 1.837.000
U.CITARA	\$ 3.475.000
TOTAL.	\$ 34.269.602

Fuentes: Santiago O. – Ricardo T. y archivos contables de Cotraser.

Para calcular el índice porcentual de siniestros durante un año (periodo 2011), se aplica la siguiente relación:

Índice de Siniestro= No de siniestro x 100/No total de usuarios.

Índice. de Sin= 62 x 100% / 305 usuarios.

Índice de Siniestro = 20.3%.

Este índice porcentual indica que en el veinte punto tres por ciento (20.3%) de los 305 sitios en los que se presenta el servicio de vigilancia se presentaron eventos que significaron costos para la empresa.

Este es un indicador considerado como negativo y de riesgo alto debido a la medición según escala de riesgo, y lo ideal es disminuirlo a un porcentaje que sea manejable y que no afecten tan drásticamente, los recursos o excedentes de la cooperativa.

En la siguiente tabla se observa la escala de medición usada por Cotraser C.T.A. para definir el riesgos generado por el indicador de ocurrencia de siniestros en términos porcentuales (%). Esta escala de medición está basada en los estándares de F E D E R A T I O N O F E U R O P E A N R I S K M A N A G E M E N T A S S O C I A T I O N S², la última de las escalas esta fuera de este estándar pero es adaptada a las necesidades y realidad de la cooperativa.

Cuadro N.2 Medición de la Escala de Riesgo.

ESCALA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR DE RIESGO EN %			
RIESGO BAJO	RIESGO MODERADO	RIESGO ALTO	RIESGO ALTISIMO
0%-10%	11%-15%	16%-20%	21% EN ADELANTE

²Sitio público de la asociación europea de gerencia del riesgo [sitio en línea] [citado el 25 de julio de 2012]. Disponible en internet

<http://www.theirm.org/publications/documents/rm_standard_spanish_15_11_04.pdf>

En el ejemplo siguiente: se tomara la información de uno de los siniestros registrados en la tabla de valores y pagados por Cotraser en el periodo 2011, con lo cual se presenta la forma como se afectan los ingresos financieros de la cooperativa al ocurrir estos eventos, en los que se presentan perdidas de objetos, dineros y daños en vehículos.

Cuadro N.3 Equivalencia porcentual de pagos de siniestros, respecto al ingreso por servicios, en el periodo 2011.

GOLONDRINA DE SAN DIEGO			
CONCEPTOS	VALORES	%	DETALLE
TARIFA DEL SERVICIO	\$ 4.295.000	100%	
COSTO DEL SERVICIO X 24 HORAS	\$ 3.953.000	92%	
UTILIDAD MENSUAL DEL SERVICIO	\$ 342.000	8%	
RECLAMACIÓN CLIENTE (por perdidas en 2 aptos)	\$ 6.000.000	140%	Sobre la tarifa del servicio.
PAGO X SINIESTRO	\$ 3.700.000	61,66%	Luego de conciliar con los clientes y negociar la cantidad reclamada.

Fuente: Propia y Archivos contables Cotraser.

De esta forma se observa como la utilidad del puesto constituye un 8% luego de los costos y como la reclamación en este caso consume la utilidad de 11 meses aproximadamente; debido al ingreso, el costo y el pago final que representa un 61,66% sobre la tarifa cobrada mensualmente al cliente, este se ubica en la escala de riesgo altísimo, por el evento de pérdida, presentado en los dos apartamentos y por la afectación de la rentabilidad que genera el servicio en este conjunto residencial, produciéndose un detrimento de las finanzas de la cooperativa. Si bien cada caso es particular porque difiere en las necesidades del cliente los costos están basados en el estándar, que maneja la cooperativa, para sus costos operativos de poner en marcha un servicio.

Estos pagos conllevan la disminución de las utilidades de Cotraser, afectando a la población de asociados y sus familias, debido a la menor inversión que puede realizar la cooperativa, porque a raíz de estos eventos los presupuestos para programas de educación, salud, capacitación, deportes y/o recreación, o como se denominan en la cooperativa fondos sociales con destinación específica (Estatutos de la cooperativa) deben ser desviados a dichos pagos.

Esta problemática es difícil de enfrentar, debido a que afecta directamente las finanzas de la cooperativa, su imagen en el mercado por baja calidad en el servicio, entre otros; pero sin embargo la respuesta podría estar en manos de la propia empresa, viéndose obligada a mejorar sus procesos, sus controles y debiendo implementar una política de mejoramiento continuo que permitan un direccionamiento, que incluya factores internos como: procesos de selección y contratación, capacitación entre otros y externas como una excelente relación y trabajo conjunto con las entidades de seguridad del estado que suministren información oportuna a cerca de modalidades de actuación de los grupos delincuenciales y además propicien una pronta reacción de la fuerza pública en apoyo de los guardas de la cooperativa en los momentos de requerir la presencia de estos, por ocurrencia de cualquier evento o siniestro.

Este estudio entonces, surge como consecuencia de dar respuesta a la situación antes descrita y a la pregunta que es la base de nuestra situación problemática y la cual se define a continuación.

¿Cuál es el impacto financiero que genera para Cotraser CTA el pago de siniestros ocurridos en los conjuntos residenciales donde presta servicios?

3. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

Este trabajo se realiza con el fin de apoyar y servir de base, desde un enfoque financiero, a Cotraser CTA y otras empresas que desarrollan una actividad similar a la problemática que viene presentándose, por el aumento en los costos operativos, generado a raíz de el pago de siniestros ocurridos en los lugares donde se presta el servicio de vigilancia privada por parte de su personal, que como se mencionó antes en la formulación del problema no están cubiertos por las pólizas de seguros y al asumirlos la cooperativa tiene que acudir a sus ingresos ,operativos y no-operativos, disminuyendo la inversión en actividades a favor o en beneficio para los mismos asociados y/o miembros de su núcleo familiar.

Además se pretende a través de estudios del medio en el que se opere y aplicando herramientas administrativas y financieras determinar cómo se afecta financieramente la empresa por el pago de siniestros asumidos y visualizar las causas de ocurrencia para estas pérdidas económicas y de esta forma buscar una solución que genere valor y estabilidad en la gestión financiera a la organización, desde allí se intentará lograr la generación de estrategias tendientes a minimizar el impacto que estos pagos generan, en indicadores tan sensibles como la liquidez o la rentabilidad, que financieramente serían los más afectados con esta problemática en la empresa de vigilancia COTRASER CTA.

A través del análisis, control y seguimiento continuo de costo y los estados financieros, y la puesta en marcha de soluciones tendientes a la disminución de pagos innecesarios por la ocurrencia de siniestros no accidentales (como daños en vehículos, hurtos de elementos al interior de los conjuntos residenciales) la cooperativa deberá lograr el cumplimiento de sus objetivos financieros; llegando a ser competitiva económicamente en el mercado de la vigilancia privada.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVOS GENERALES.

Determinar el impacto financiero que genera para Cotraser CTA, el pago de siniestros en los conjuntos residenciales donde se prestan los servicios de vigilancia privada.

Proponer estrategias operativas tendientes a minimizar el impacto generado por dichos siniestros.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar las causas-efecto de la siniestralidad que se presenta en los conjuntos residenciales donde Cotraser CTA presta servicios de vigilancia privada y que afectan financieramente a la cooperativa.
- Determinar el impacto que genera a los indicadores de liquidez y rentabilidad de la empresa el pago de siniestros no previstos y su impacto dentro de las finanzas de la cooperativa.
- Proponer las estrategias operativas que tiendan a mejorar y minimizar el impacto causado a consecuencia del pago de siniestros por la empresa.

5. MARCO TEORICO.

5.1 ANTECEDENTES

Cotraser CTA. es una empresa dedicada a la prestación de servicios de vigilancia privada para el sector empresarial y residencial.

La empresa de vigilancia Cotraser C.T.A. es una cooperativa de trabajo asociado, perteneciente al subsector de la economía solidaria, fundada en el año 1993, por licencia otorgada por Dansocial y el Ministerio de Defensa nacional, la cual se inicio con un grupo de 30 trabajadores asociados, quienes aportaron cada uno la suma de cien mil pesos (\$ 100.000) conformando un capital social de \$ 3.000.000, creando la Cooperativa de Trabajo Asociado de nombre COTRASER CTA.

Cotraser CTA., tiene como sede principal su oficina ubicada en la ciudad de Medellín en el sector de Laureles, además de contar con 2 sucursales ubicadas en Quibdó (Choco) y otra en Armenia (Quindío), las cuales operan sujetas a los lineamientos dictados por la oficina principal.

En los estados financieros de los últimos dos años, se ha observado un aumento en los costos por pagos de siniestros no accidentales, es decir, todos aquellos que tienen que ver con conductas negligentes (entiéndase como conductas negligentes todas aquellas en donde el guarda de seguridad no sigue las normas y/o descuida sus funciones de manera voluntaria) y/o descuidos por parte del personal que realiza las labores de operación de vigilancia en los puntos donde se prestan los servicios; estos aumentos se han convertido en una salida importante de dineros para la compañía que no puede cubrirlos a través de una póliza de seguro y debe asumirlos directamente con sus ingresos operativos, para responder a los afectados, debido a que son el resultado de las falencias de los hombres, en la prestación de los servicios de vigilancia.

Estos pagos han tenido una variación de un año a otro de aproximadamente 2 siniestros al mes en el año 2010 a entre 5 y 6 mensuales en 2011; esto afecta de forma directa las utilidades de la empresa y disminuye la inversión que la organización debería destinar para programas de apoyos a sus asociados y miembros de su núcleo familiar, debido a que debe aumentar las reservas del fondo de siniestros,(creado por la asamblea de asociado en el 2008) para poder cubrir este tipo de situaciones.

Si bien esta problemática en la empresa se debe atacar desde varios frentes como lo son la selección del personal, la capacitación y programas motivacionales entre otras, es indispensable tratar las causas desde una perspectiva financiera que no solo permita a la empresa proveerse económicamente para estos eventos sino que además no afecte la inversión, que debe hacer en sus asociados por su connotación de empresa de carácter cooperativo, cuyo objetivo fundamental es: proveer ocupación laboral y bienestar de sus asociados trabajadores.

De allí nace el interés por desarrollar esta investigación buscando mejorar o acercar esta situación a niveles bajos, que puedan ser manejables y proporcionarle a la cooperativa herramientas financieras, que le permitan estar preparada para asumirlos generándole un impacto bajo en su parte económica.

El trabajo se apoya en la información histórica recopilada por la empresa debido a que no existe ningún otro documento abierto al público a cerca de investigaciones sobre este tema en las empresas de vigilancias, ni en universidades o entidades estatales de control; debido a que esta información se considera como reservada por estas empresas debido a que consideran ellos, que esta puede afectar la imagen y la competitividad de las mismas. Lo expuesto en la presente investigación, significa una propuesta positiva con la finalidad de resolver esta problemática en la cooperativa cotraser o en aquellas otras empresas que presenten similar situación a la descrita en el presente trabajo.

5.2 BASES TEORICAS

5.2.1. CONCEPTO DE SINIESTRO

“Es el suceso desencadenado por la llegada de un acontecimiento incierto o futuro llamado riesgo y que origina la obligación por parte del asegurador o responsable de pagar la indemnización prometida”³.

Lo anterior corresponde a una definición general sobre el siniestro, pero esta percepción ha variado con el tiempo y la inserción de tecnologías (sistemas de seguridad, armas avanzadas, entre otros) a la vida cotidiana, este concepto además está íntimamente relacionado con otros conceptos como riesgo y accidentes así:

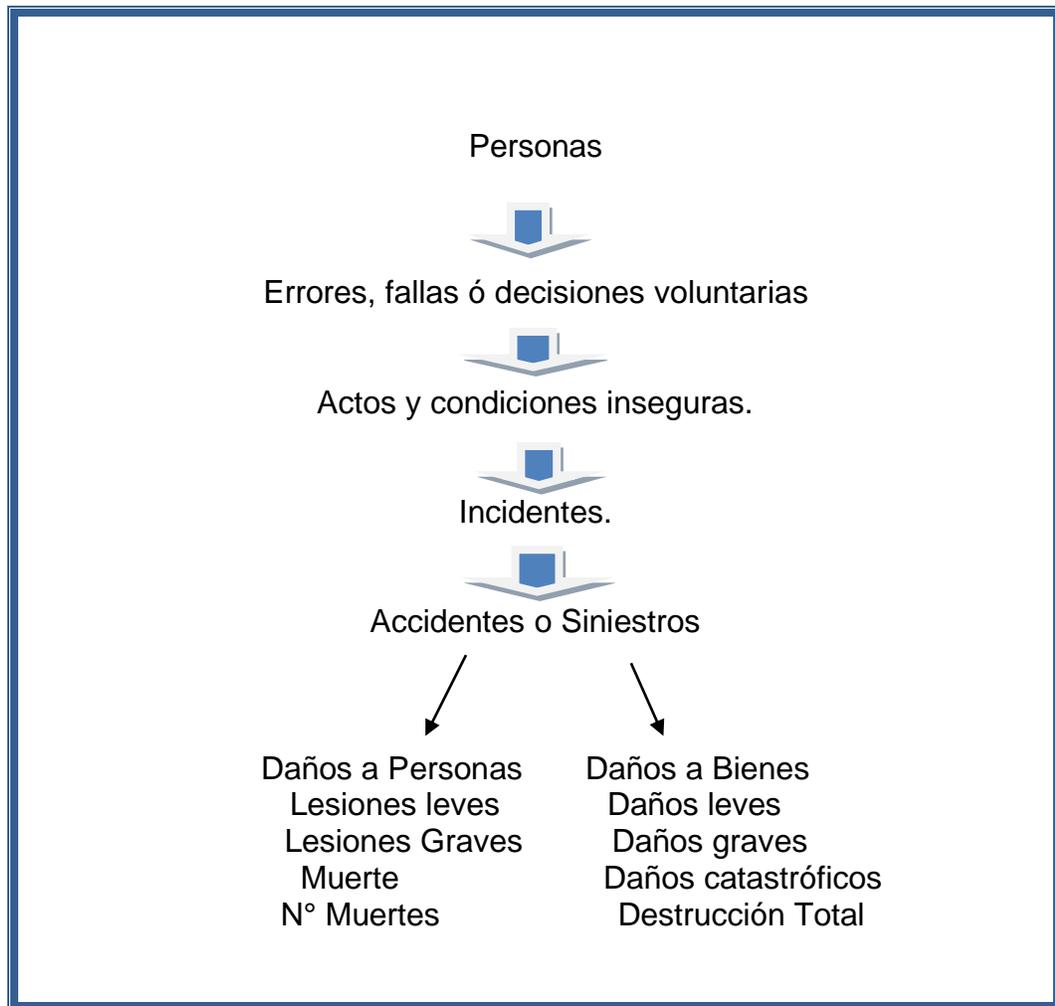
Riesgo es la probabilidad de que en un período de actividad, un peligro origine un accidente con consecuencias definidas.

Accidente: evento no planeado ni controlado en el cual la acción, o reacción de un objeto, sustancia, persona o radiación, resulta en lesión o probabilidad de lesión.

Los eventos que pueden encajar en la definición de siniestro y que dan como resultado las situaciones objeto de nuestro estudio pueden ser presentados en el siguiente orden:

³ Trabajo para postgrado, Teoría de la Investigación de Accidentes y la Seguridad de sistemas, Ing. Jorge Mangosio. [citado en nov. 1 de 2011]. [disponible en internet]. < [tp://apuntesingenierialelegal.blogspot.com/2008/10/el-siniestro-concepto-y-definicion.html](http://apuntesingenierialelegal.blogspot.com/2008/10/el-siniestro-concepto-y-definicion.html)>

Cuadro N°4: Grafica de secuencia de eventos o siniestros.



Fuente: Cooperativa de trabajadores de servicio (cotraser)

Teniendo en cuenta la secuencia de eventos o circunstancias presentadas se observa como ellas se desagregan en situaciones que tienen que ver con las personas o los bienes de estas y que son por los cuales las empresas como la cooperativa Cotraser C.T.A (la cual suministra la información para este estudio) tienen una problemática con los siniestros por los costos de asumirlos ante sus clientes.

5.2.2. LOS SINIESTROS EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

Las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada por su naturaleza, para la prestación de los servicios se requiere involucrar personas con armas y a su vez con otras personas quienes reciben los servicios, son susceptibles a las consecuencias derivadas de la ocurrencia de eventos que por causas accidentales, fallas, errores o de comisión voluntaria desencadenan siniestros, los cuales en ocasiones y sobre todo en donde se demuestra que la falla es de elección voluntaria por parte del guarda o personal directo de la prestación del servicio deben ser asumidas económicamente por las empresas a manera de indemnización para los afectados

Dentro del decreto 356 de 1994 que es el decreto que reglamenta todo lo referente a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada otorgada a particulares, en su artículo 18 determina que toda empresa de esta naturaleza debe tener pólizas de responsabilidad civil extracontractual para el cubrimiento de eventos donde el personal haga uso indebido del material proporcionado por la empresa para el cumplimiento de sus funciones, como armas, bastones u otros implementos.

Pero a pesar de esto, existen eventos donde se presenta daños a personas o bienes y puede involucrar la voluntad del individuo prestador del servicio y por los cuales debe responder directa y económicamente la empresa y es ahí donde se ve un detrimento en su parte económica, esto conlleva a la intención de los investigadores en levantar un estudio pertinente a la problemática y tratar de dar respuesta a través de modelos de investigación que permitan su evaluación y proponer posibles soluciones que se llevaran a cabo durante el desarrollo del proyecto.

5.2.3. EVALUACIÓN DE SINIESTROS Y SU INCIDENCIA FINANCIERA.

Se denomina evaluación de siniestros a datos de tipo estadístico y con datos recogidos científicamente en forma inobjetable, como el número de

siniestros por año. Esta evaluación se debe desarrollar dentro de una búsqueda disciplinada y ordenada que dé como resultado, posibles soluciones a la situación desde su inicio hasta su prevención o corrección.

5.2.3.1. INVESTIGACIÓN DE SINIESTROS

La investigación de siniestros consiste en la acción de indagar y buscar con el propósito de descubrir relaciones causas-efecto, que permitan dar como resultado una solución parcial o total de la problemática en cuestión.

“Una investigación no está limitada a la aplicación de una norma de tipo estadístico sino que trata de encontrar todos los factores del siniestro con el objeto de prevenir hechos similares, delimitar responsabilidades, evaluar la naturaleza y magnitud del hecho, e informar a las autoridades y al público”⁴.

La labor del investigador o investigadores culminará cuando se den resultados y estos se muestren a través de un informe dirigido a los interesados y/o a la comunidad en general.

5.2.3.2. PASOS PARA UNA INVESTIGACIÓN

Los pasos a seguir en un proceso de investigación posterior a la ocurrencia de un siniestro son:

- Recolectar información
- Análisis de los datos
- Conclusiones
- Recomendaciones

Luego de realizada la investigación tanto de índole social como económica y teniendo en cuenta la definición que se obtiene para la evaluación de los siniestros esto nos lleva a la situación que es objeto de este estudio.

⁴Trabajo para postgrado, Teoría de la Investigación de Accidentes y la Seguridad de sistemas, Ing. Jorge Mangosio. [citado en nov. 1 de 2011]. [disponible en internet].< http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados_especi_hig_PA>

Históricamente COTRASER CTA., ha presentado una ocurrencia baja de siniestros no accidentales causados por negligencia u omisión de procesos, por los asociados trabajadores que tienen la función de prestar el servicio de vigilancia en los diferentes sitios donde es contratada la cooperativa.

Sin embargo, en los dos últimos periodos contables (2010-2011) se ha observado un incremento en la ocurrencia de siniestros por los cuales la cooperativa, se ha visto en la necesidad de indemnizar a propietarios o usuarios de los servicios, debido a la ocurrencia de sucesos no justificados como accidentales y que ha afectado el patrimonio físico de los clientes y por ende las utilidades de la empresa, ya que ha tenido que destinar recursos de sus fondos sociales para el cubrimiento de estos hechos y evitar riesgos que afecten la reputación de la empresa, pérdida de confianza y por ende se afecten las posibilidades de negocios.

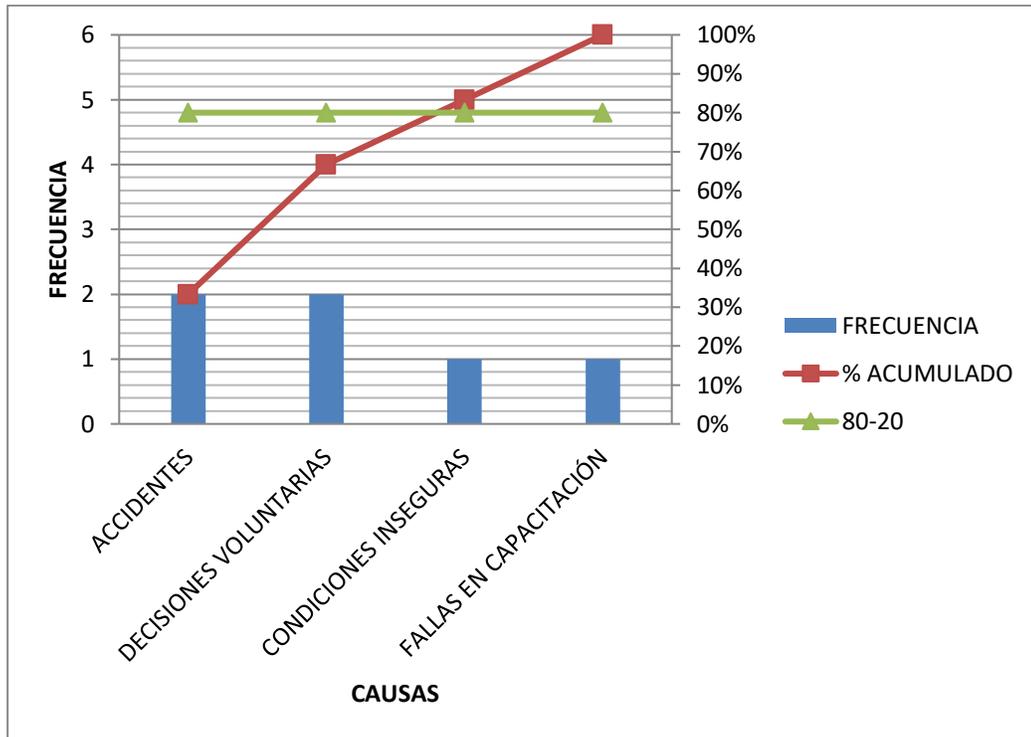
En el periodo anterior finalizado (2011), se observa un incremento donde se pasa de 2 o 3 sucesos al mes en el (2010) a entre 5 y 6 cada mes llegando a 62 en todo el año, estas cifras son preocupantes para la empresa por lo que a nivel financiero significan. A continuación se observan promedios de ocurrencia en números e indicadores porcentuales para los siniestros de (2011) que la cooperativa tuvo que asumir y costear de sus fondos, lo que da base a los datos anteriormente descritos, estos han sido tomados de datos históricos de la cooperativa.

Promedio de ocurrencia de siniestros 2011

Tabla 1 PROMEDIO SINIESTROS MES/2011

62 siniestros
12 meses
$62/12=5,16$ promedio mes 2011
Costo total siniestros 2011
\$34,269,602

5.2.3.3. GRAFICO N°1 PARETO COTRASER CTA.



ANÁLISIS DE PARETO

Según los análisis se puede concluir que la causa más importante de la ocurrencia de dichos siniestros se ve representada en las causas que están en el 20% las cuales corresponden a condiciones inseguras y fallas en la capacitación, si estas pudieran ser corregidas se corregiría el restante 80%.

De ellas, las fallas en capacitación son controlables directamente por la compañía debido a que si bien la capacitación está constituida por un curso de vigilancia, que es ofrecido por academias externas a la empresa pero que certifican al personal de vigilancia, capacitándolos en temas de seguridad para la prestación de dichos servicios y la capacitación impartida por el departamento operativo de la cooperativa.

De igual manera dentro de la capacitación que la cooperativa está obligada a prestar se debe validar que el personal este calificado tanto física como psicológicamente para ejercer funciones como prestador de seguridad, para ello se cuenta con un capacitador sicólogo encargado del área de recursos humanos y directores operativos quienes realizan el análisis de riesgo y son los encargados de ilustrar al personal de vigilantes a cerca del peligro que se corre en el lugar donde se presta el servicio y es allí donde se deben implementar estrategias que minimicen fallas por deficiencias, en la escogencia del personal y su capacidad para prestar los servicios.

Sobre las condiciones de seguridad, la cooperativa puede controlar y generar estrategias en cuanto a la seguridad física (como identificación adecuada del personal, armas en regla e implementos, seguros para los guardas y los usuarios) y en el cumplimiento de las normas de seguridad industrial; pero hay condiciones externas que no pueden ser controladas por la empresa como las condiciones de seguridad de las zonas de prestación de los servicios o de las ciudades como tal ya que ellas dependen de factores totalmente externos y no controlables directamente por la cooperativa. Si estos fueran controlables sería ideal el negocio de las empresas dedicadas a la seguridad no solo en la región sino en el país.

Como se mencionó anteriormente si se logran corregir las variables que se encuentran en el 20,3%, se esperaría que las otras dos variables que son accidentes y decisiones voluntarias disminuyan de forma considerable y a unos niveles donde no generen mayores inconvenientes para la cooperativa.

Tabla 2 PROMEDIO EN PORCENTAJES 2011

Índice de Siniestro= $\text{No de siniestro} \times 100 / \text{No total de usuarios}$.

Índ. de Sin= $62 \times 100\% / 305 \text{ usuarios}$.

Índice de Siniestro = 20.3%.

Fuente: Archivos contables de Cotraser CTA.

Para evaluar la incidencia financiera de estos pagos se debe usar como herramientas de medición la información histórica consignada en los estados financiero (balance general y estado de resultados) de los años 2010 y 2011, donde se puede ver la disminución en los activos lo que afecta el indicador de liquidez y puede convertirse en un inconveniente para la empresa, además de un aumento en las reservas para el cubrimiento de eventos de siniestros.

5.3 ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros de la cooperativa permitirán mostrar como el pago de siniestros puede incidir de forma negativa en las finanzas de la cooperativa disminuyendo las utilidades y aumentando las reservas para poder cumplir con los clientes sin afectar la imagen de la cooperativa, a continuación se muestran una serie de cuadros y graficas donde se observ con claridad la situación financiera de la cooperativa y se tratará de explicar cómo afecta esta situación problemática a las destinaciones sociales mencionadas anteriormente en este trabajo (todos los datos para los gráficos y cuadros son tomados de los informes financieros de 2010 y 2011 de Cootraser C.T.A).

5.3.1. BALANCE GENERAL COTRASER C.T.A (Cuadro N°5)

COTRASER CTA BALANCE GENERAL (Valores en miles de pesos)
--

	2010	2011
ACTIVO		
Disponible	352.856.497	234.300.282
Inversiones	20.000.000	36.086.946
Deudores (cartera)	1.242.716.365	1.595.167.139
Inventarios	0	0
Diferidos	42.343.046	203.839.698
Otros activos corrientes	0	0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1.657.915.908	2.069.394.065
Propiedad planta y equipo	1.105.985.678	1.233.211.039
Intangibles	0	0
Inversiones permanentes	0	0
Valorizaciones	35.704.916	35.704.916
Otros activos no corrientes	0	0
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1.141.690.594	1.268.915.955
TOTAL ACTIVOS	2.799.606.502	3.338.310.020

PASIVOS		
Obligaciones financieras corto plazo	192.939.655	310.031.198
Proveedores	146.588.103	128.349.961
Cuentas y gastos por pagar	354.208.473	438.215.678
Impuestos, gravámenes y tasas	50.650.913	57.720.801
Obligaciones laborales	219.570.937	351.441.879

Otros pasivos corto plazo (Fondos Sociales)	70.933.743	59.606.670
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1.034.891.824	1.345.366.187
Obligaciones financieras largo plazo	298.451.229	204.227.522
Bonos y papeles comerciales por pagar		
Obligaciones laborales largo plazo		
Pasivos estimados y provisiones		
Otros pasivos largo plazo (prestamos socios)		
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	298.451.229	204.227.522
TOTAL PASIVO	1.333.343.053	1.549.593.709
PATRIMONIO		
Capital social	1.240.343.004	1.568.798.364
Superávit de capital		
Reservas	98.573.577	81.467.940
Revalorización del patrimonio	85.853.228	85.853.228
Resultados del ejercicio	5.788.724	16.891.863
Resultado de ejercicios anteriores		
Superávit por valorización	35.704.916	35.704.916
Otras cuentas de patrimonio		
TOTAL PATRIMONIO	1.466.263.449	1.788.716.311
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2.799.606.502	3.338.310.020

5.3.2. ANALISIS DEL BALANCE GENERAL

El balance general de Cotraser C.T.A. muestra en sus principales cuentas:

5.3.2.1. Activos

La mayor concentración de activos de la empresa está representada en sus activos corrientes distribuido para el 2010 en 59% y 2011 en 62% con respecto a los activos no corrientes en 2010 41% y 2011 38%; ello indica que la empresa está destinando lo que ingresa para cubrir los gastos a corto plazo, es decir, los gastos inmediatos. Quitándole la posibilidad a la empresa de destinar recursos para inversiones a largo plazo u otros que le puedan generar ingresos adicionales.

Año 2010.	Año 2011.						
<table border="1"><thead><tr><th>ACTIVO CORRIENTE</th></tr></thead><tbody><tr><td>\$ 1.657.915.908</td></tr><tr><td>59%</td></tr></tbody></table>	ACTIVO CORRIENTE	\$ 1.657.915.908	59%	<table border="1"><thead><tr><th>ACTIVO CORRIENTE</th></tr></thead><tbody><tr><td>\$ 2.069.394.065</td></tr><tr><td>62%</td></tr></tbody></table>	ACTIVO CORRIENTE	\$ 2.069.394.065	62%
ACTIVO CORRIENTE							
\$ 1.657.915.908							
59%							
ACTIVO CORRIENTE							
\$ 2.069.394.065							
62%							
<table border="1"><thead><tr><th>ACTIVO NO CORRIENTE</th></tr></thead><tbody><tr><td>\$ 1.141.690.594</td></tr><tr><td>41%</td></tr></tbody></table>	ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 1.141.690.594	41%	<table border="1"><thead><tr><th>ACTIVO NO CORRIENTE</th></tr></thead><tbody><tr><td>\$ 1.268.915.955</td></tr><tr><td>38%</td></tr></tbody></table>	ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 1.268.915.955	38%
ACTIVO NO CORRIENTE							
\$ 1.141.690.594							
41%							
ACTIVO NO CORRIENTE							
\$ 1.268.915.955							
38%							

5.3.2.2. Pasivos

Los pasivos de Cotraser C.T.A. están representados en su mayoría en los pasivos de corrientes, es decir los pasivos que deben ser cubiertos de forma inmediata, ello deja a la cooperativa con un margen pequeño de liquidez para operar cada mes y eventualmente puede llevarlos a tener serios problemas en su liquidez, como se observa a continuación los pasivos corrientes de cada año están ubicados en el 37% y 40% (para cada año respectivo), ello significa que de la composición de la ecuación contable que dice que $ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO$, en el 50% que componen pasivos y patrimonio, los pasivos equivalen a 48% para 2010 y de ellos 37% son pasivos corrientes o de corto plazo y en 2011 equivalen al 46% donde

el 40% son pasivos corrientes; es por ello que se observa un alto nivel de pasivo a corto plazo y podría estar en riesgo la liquidez de Cotraser C.T.A. .

Año 2010

PASIVO CORRIENTE
\$ 1.034.891.824
37%

PASIVO NO CORRIENTE
\$ 298.451.229
11%

Año 2011

PASIVO CORRIENTE
\$ 1.345.366.187
40%

PASIVO NO CORRIENTE
\$ 204.227.522
6%

5.3.2.3. Patrimonio

En su cuenta de patrimonio la empresa muestra que el patrimonio de la cooperativa se ha mantenido por encima del 50% para los dos periodos.

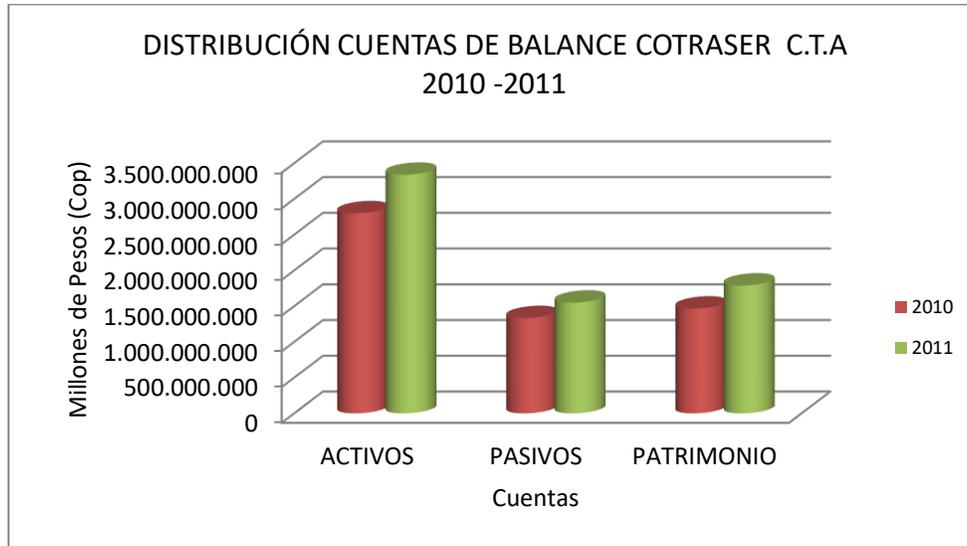
Año 2010

PATRIMONIO
\$ 1.466.263.449
52%

Año 2011

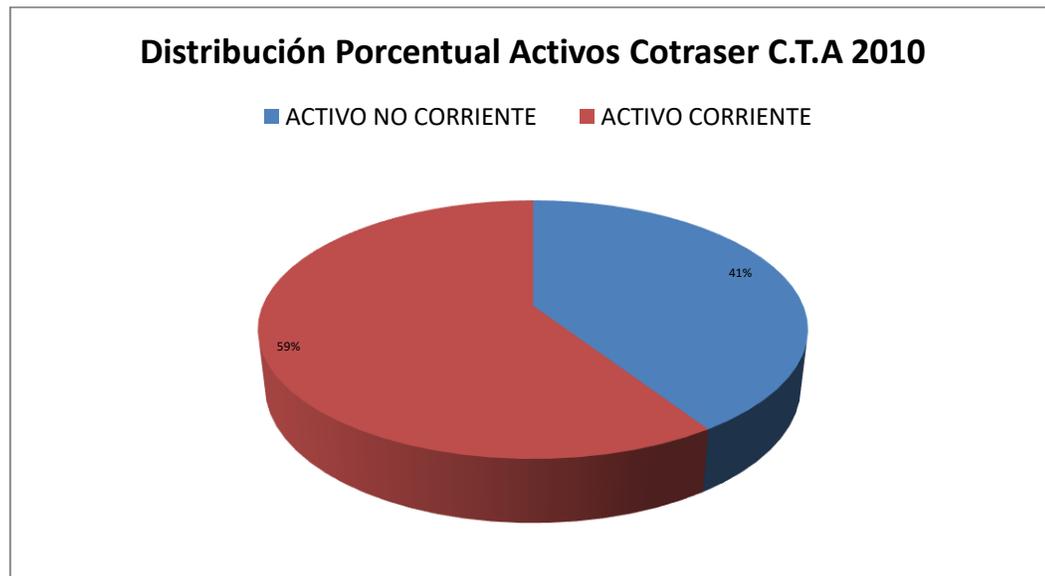
PATRIMONIO
\$ 1.788.716.311
54%

Grafico N°2 Distribución Cuentas de Balance Cotraser C.T.A



Resumen grafico cuentas de balance Cotraser C.T.A 2010-2011

Grafico N°3 Distribución de Activos Cotraser C.T.A 2010



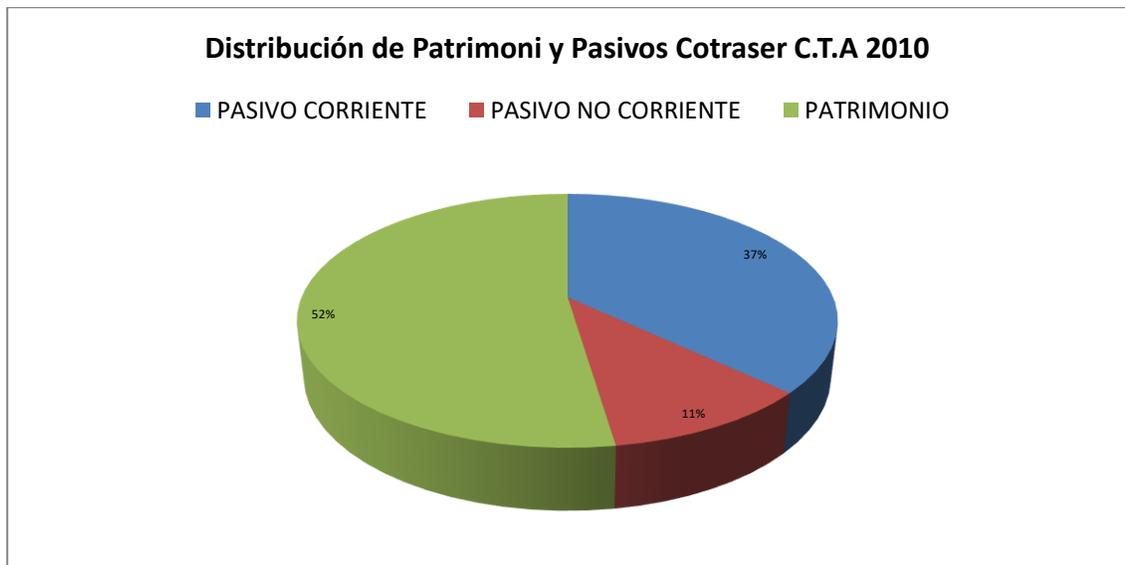
Distribución de activos corrientes y no corrientes 2010

Grafico N°4 Distribución de Activos Cotraser C.T.A 2011



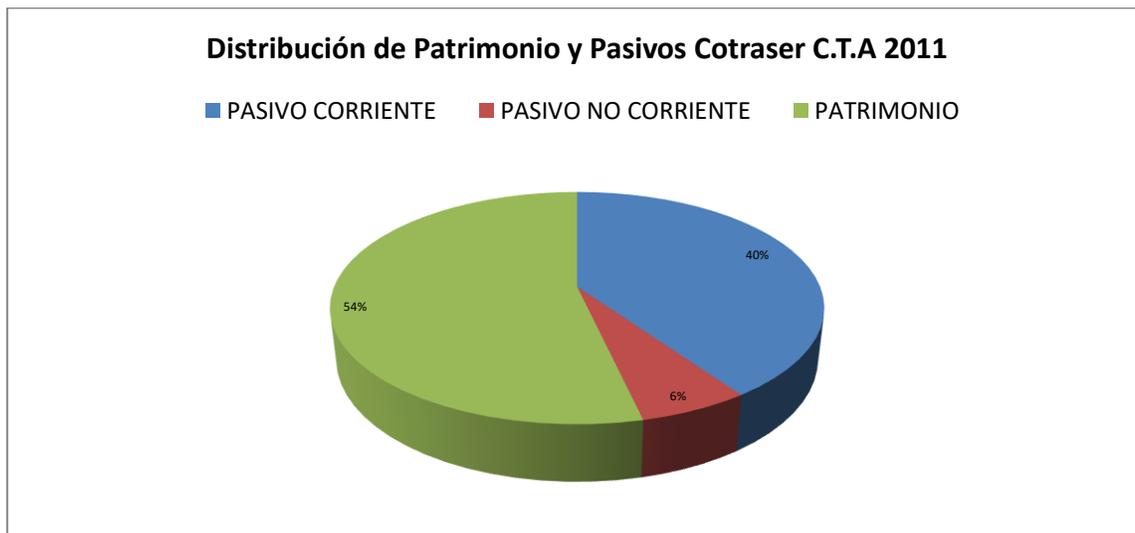
Distribución de activos corrientes y no corrientes 2011

Grafico N°5 Distribución de Patrimonio y Pasivos Cotraser C.T.A 2010



Distribución de patrimonio y pasivos (corriente y no corrientes) 2010

Grafico N°6 Distribución de Patrimonio y Pasivos Cotraser C.T.A 2011



Distribución de patrimonio y pasivos (corriente y no corrientes) 2011

5.3.3. ESTADO DE RESULTADOS (Cuadro N°6)

COTRASER CTA		
ESTADO DE RESULTADOS		
(Valores en miles de pesos)		
	2010	2011
Ventas (Ingresos operativos)	14.233.828.335	17.120.109.602
Costo de ventas	12.540.013.280	14.958.304.447
UTILIDAD BRUTA	1.693.815.055	2.161.805.155

Gastos de administración	1.378.366.066	1.796.754.893
Gastos de ventas		
UTILIDAD OPERATIVA (U.A.I.I)	315.448.989	365.050.262
Ingresos financieros	6.803.476	6.030.216
Otros ingresos no operativos	55.879.158	67.393.843
Gastos financieros	203.706.893	209.463.756
Otros egresos no operativos	168.636.006	212.118.702
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS (U.A.I)	5.788.724	16.891.863
Provisión impuesto de renta		
UTILIDAD NETA	5.788.724	16.891.863

Datos tomados de libros contables de Cotraser C.T.A

COTRASER CTA
ANÁLISIS AL ESTADO DE RESULTADOS

2010	2011
TOTAL INGRESOS	TOTAL INGRESOS
\$ 14.296.510.969	\$ 17.193.533.661
TOTAL EGRESOS	TOTAL EGRESOS
\$ 14.290.722.245	\$ 17.176.641.798

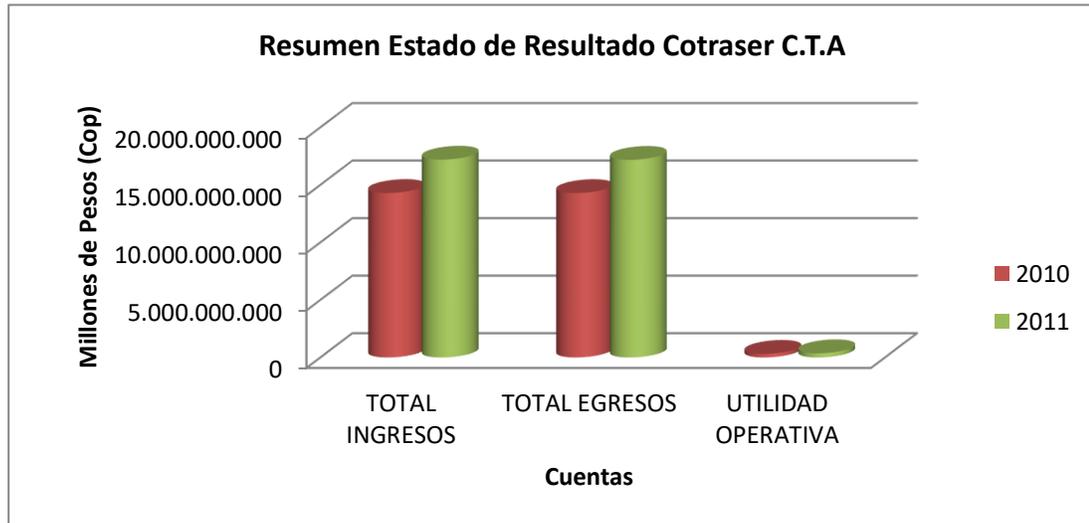
UTILIDAD OPERATIVA	UTILIDAD OPERATIVA
\$ 315.448.989	\$ 365.050.262
2,22%	2,13%
UTILIDAD NETA	UTILIDAD NETA
\$ 5.788.724	\$ 16.891.863
0,04%	0,10%

5.3.3.1. ANÁLISIS DE ESTADO DE RESULTADOS

El estado de resultados de la cooperativa muestra que los ingresos son casi iguales a los egresos, lo que explica que los porcentajes de utilidad sean tan bajos y aunque la cooperativa puede operar no le es posible repartir utilidades o hacer otro tipo de inversiones debido a que su utilidad anual no alcanza los márgenes para ello, esto incluye los presupuestos destinados para los rubros sociales que si bien están especificados por ley no pueden ser cubiertos de las utilidades y se debe afectar otras cuentas para suplirlos, como de los ingresos corrientes de cada mes porque hay que suplirlos de forma inmediata para no incumplir con las normas legales.

Cuando se presenta un caso de siniestro ello entra a afectar directamente los ingresos inmediatos o corrientes de la empresa, debido a que estos deben ser pagados a los clientes reclamante lo antes posible en busca de no afectar el buen nombre de la empresa y seguir contando con la confianza de los usuarios; es ahí donde se observa un impacto directo a las finanzas de la empresa por el pago de estos.

Grafico N°7 Resumen Estados de Resultados Cotraser C.T.A 2010-2011



Datos tomados de historico financiero y contable de Cotraser C.T.A 2010-2011

5.3.4. INDICADORES FINANCIEROS

5.3.4.1. INDICADORES DE LIQUIDEZ (Cuadro N°7)

LIQUIDEZ	2010	2011	META	SECTOR
KT	1.657.915.908	2.069.394.065		
KTNO	1.096.128.262	1.466.817.178		
Razón corriente	1,60	1,54		
Prueba acida	1,60	1,54		
Días cartera	16	30	2,00	2,00
Días inventario	0	0	1,00	1,00
Días proveedores	2	3	45	60
			20	30
			30	50

Datos tomados de históricos financieros y contables de Cotraser C.T.A. 2010-2011

CALCULOS DE LOS INDICADORES DE LIQUIDEZ (Cuadro N°8)

COTRASER CTA				
INDICADORES DE LIQUIDEZ (Valores en Miles de Pesos)				
nancieros	Formula	Interpretación	2010	2011
KT - Capital de trabajo	Activo corriente	Recursos de corto plazo para cubrir deudas de corto plazo y la operación.	1.657.915.908	2.069.394.065
KTN - Capital de trabajo neto	Activo corriente - pasivo corriente	Determina cuánto pesa el capital de trabajo neto sobre el total de activo corriente	623.024.084	724.027.878
KTO - Capital de trabajo operativo	Deudores + inventarios	Recursos operativos de corto plazo comprometidos en la operación por cartera pendiente y saldo inventarios	1.242.716.365	1.595.167.139
KTNO Capital de trabajo neto operativo	KTO - Proveedores	Valor de los recursos operativos de corto plazo que no son financiados por los proveedores (recursos propios).	1.096.128.262	1.466.817.178
Razón corriente - Razón circulante - Razón de solvencia - Razón de disponibilidad	Activo corriente / pasivo corriente	Capacidad de la empresa para atender las deudas a corto plazo con sus recursos corrientes. Por cada peso de deuda cuanto tiene la empresa de respaldo.	1,60	1,54
Prueba ácida o coeficiente liquidez	(Activo corriente - inventarios) / pasivo corriente	Capacidad para atender deudas de corto plazo sin tener que recurrir a la venta de inventarios.	1,60	1,54

Datos tomados de estados financieros y contables de Cotraser C.T.A 2010-2011

ANALISIS DE LIQUIDEZ

La empresa cuenta con los recursos para operar a corto plazo de forma ajustada, esto se evidencia en que su capital de trabajo esta muy parejo con su capital de trabajo neto operativo, la empresa alcanza a cumplir con sus compromisos a corto plazo.

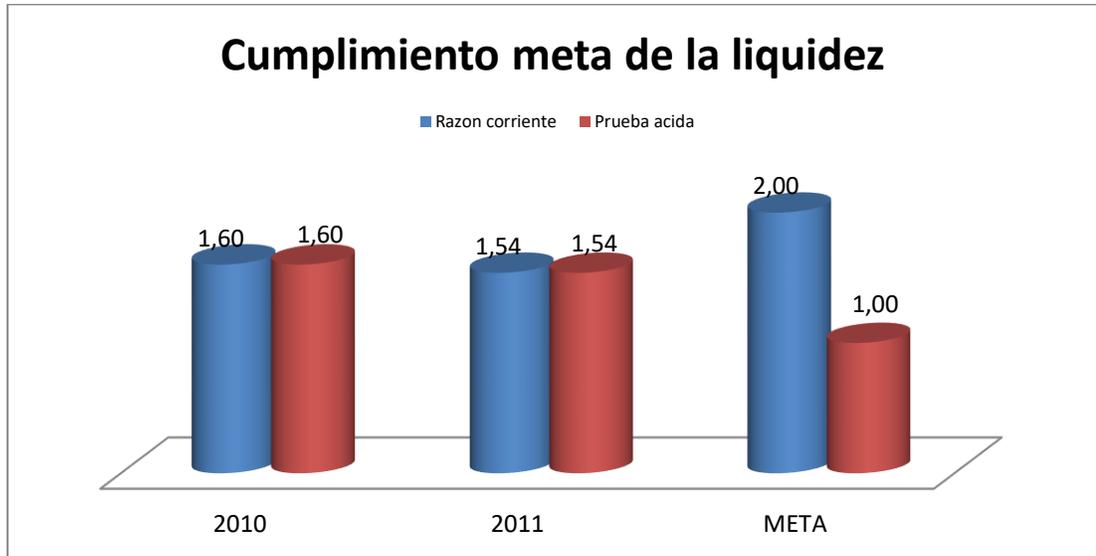
La razón corriente muestra que por cada peso de deuda de la cooperativa tiene un \$1,60 en 2010 y \$1,54 en 2011 para cubrirlo; pero los activos corrientes de la empresa estan muy comprometidos mes a mes no solo con los pasivos corrientes, sino, además con el cubrimiento de los programas sociales que por ley deben financiarse y las utilidades no lo permiten, adicional el pago de los siniestros cuando surgen, por ello se puede decir que si no se toman medidas para mejorar la cartera de la empresa y los ingresos, se pueden presentar problemas para cubrir los compromisos de corto plazo, y en un futuro cercano se estarían presentando problemas de liquidez.

La prueba acida indica que la empresa debe adquirir nuevos clientes para la prestación de servicio que le generen mas ingresos, ya que en la actualidad la capacidad para atender deudas a corto plazo no esta ampliamente cubierta con los ingresos por servicio.

Cuando se presentan pagos imprevistos de siniestros, estos deben ser cubiertos de forma casi inmediata (en un plazo de 1 o 2 meses), y ello significa disponer de los dineros corrientes de la compañía, porque aunque existen las reservas estas estan invertidas a medianos plazos en proyectos de la empresa o en las pocas inversiones que los ingresos permite, así la situación los siniestros se convierten en una amenaza para la liquidez de la empresa que tiene ingresos muy ajustados para su operación.

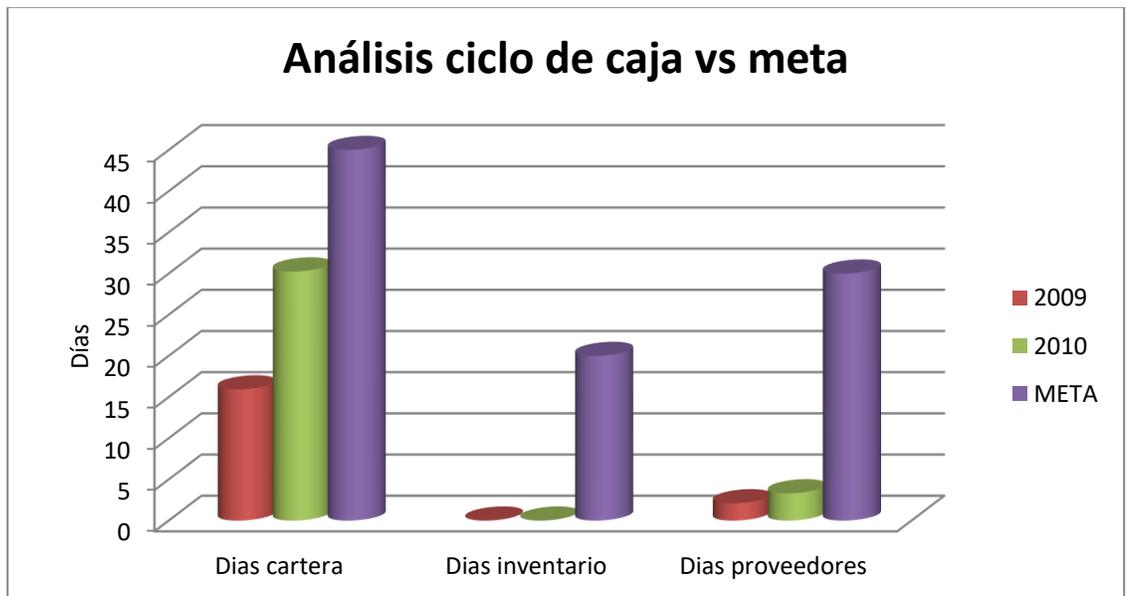
Graficamente se muestra como se encuentran los indicadores de liquidez de la cooperativa con respecto a las metas establecidas.

Grafico N°8 Cumplimiento Meta de la Liquidez



Fuente: datos financieros y contables Cotraser C.T.A 2010-2011

Grafico N°9 Análisis Ciclo de Caja vs Meta



Fuente: datos tomados de información historica financiera y contable de Cotraser C.T.A 2010-2011

5.3.4.2. INDICADORES DE RENTABILIDAD (Cuadro N°9)

RENTABILIDAD	2010	2011	META	SECTOR
Rent. Patrim.	0,79%	1,04%	35,00%	30,00%
Rent. Activos	28,19%	14,68%	30,00%	25,00%
Marg. Oper.	2,22%	2,13%	20,00%	20,00%
Margen neto	0,04%	0,10%	15,00%	12,00%
Margen Ebitda	2,99%	2,85%	25,00%	25,00%
Palanca crecimiento	0,39	0,33		

Datos tomados de históricos financieros y contables de Cotraser C.T.A. 2010-2011

CALCULO DE LOS INDICADORES DE RENTABILIDAD (Cuadro N°10)

COTRASER CTA				
INDICADORES DE RENTABILIDAD (Valores en miles de Pesos)				
INDICADOR	FORMULA	INTERPRETACIÓN	2010	2011
Margen Bruto - Rentabilidad bruta	Utilidad bruta / ventas	Determina la capacidad de ventas para generar utilidad bruta, es decir para cubrir los costos de ventas.	11,90%	12,63%
Margen Operativo - Rentabilidad operativa	UAII / ventas	Cuanto genera de utilidad operativa sobre las ventas al cubrir costos y gastos en desarrollo de su objeto social	2,22%	2,13%
Margen neto - Rentabilidad neta - Productividad marginal	Utilidad neta / ventas	Por cada peso en ventas cuanto se obtiene de utilidad neta incluyendo operación y no operacional.	0,04%	0,10%

Potencial de utilidad	Utilidad neta / activos totales	Rendimiento del total de activos durante el período por la generación de utilidad neta	0,21%	0,51%
% ROA - Return on assets Retorno sobre activos	Ebitda / activo total	Determina la caja operativa obtenida en el período con el uso de la inversión total en activos	15,22%	14,63%
% ROI - Return on investment Retorno sobre inversión	UAI / activos operativos promedio	Determina el rendimiento obtenido por la empresa en su operación con el uso de los activos operativos	28,19%	14,68%
% ROE - Return on Equity Rentabilidad sobre patrimonio	UAI / patrimonio promedio	Determina el rendimiento obtenido antes de impuestos sobre la inversión realizada por los propietarios	0,79%	1,04%

Datos tomados de estados financieros y contables de Cotraser C.T.A 2010-2011

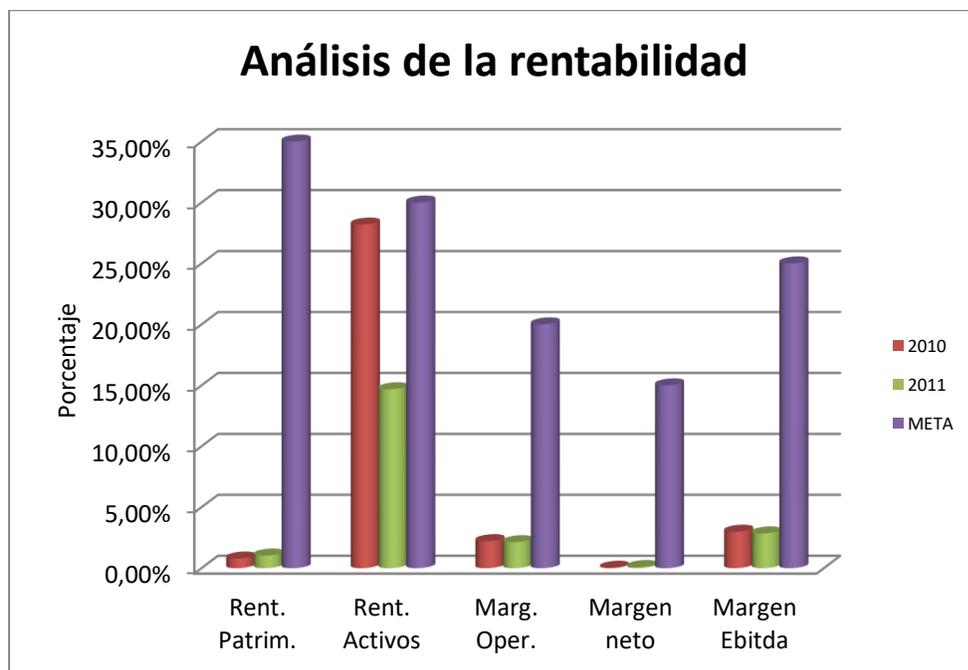
ANÁLISIS DE RENTABILIDAD

La cooperativa muestra sus indicadores de rentabilidad por debajo de las metas propuestas e incluso por debajo de las metas del sector, sus márgenes para operar y de utilidad no son lo suficientemente altos, los activos han rentado pero estos se usan para cubrir pasivos, no se está generando un margen adecuado de riqueza aunque el ebitda está en números positivos está muy por debajo de lo esperado. Se deben corregir los costos de operar, incluir más puestos de servicio para mejorar los ingresos realizar inversiones y aumentar las utilidades, se puede decir que en este momento la cooperativa es poco rentable.

Al igual que en la liquidez, los indicadores de rentabilidad muestran que los márgenes son bajos para lo esperado y con respecto a las metas del sector, ello indica que la cooperativa si bien opera, no tiene como sostener mas situaciones adicionales como los siniestros porque no tienen recursos

amplios para cubrirlos sin tener que afectar otros rubros para cubrirlos. Es allí donde los siniestros de forma inesperada se convierten en un factor de riesgo para la rentabilidad de la empresa que para cubrirlos debe disminuir dineros disponibles para su operación, disminuyendo su riqueza y afectando la rentabilidad de la cooperativa. En la siguiente grafica se observan los indicadores de rentabilidad de la cooperativa para los años 2010 y 2011 (que son los años objeto de este estudio), con respecto a la meta de cumplimiento propuesta por la cooperativa para cada uno de ellos; así se puede observar de forma grafica como se encuentra en materia de rentabilidad la misma.

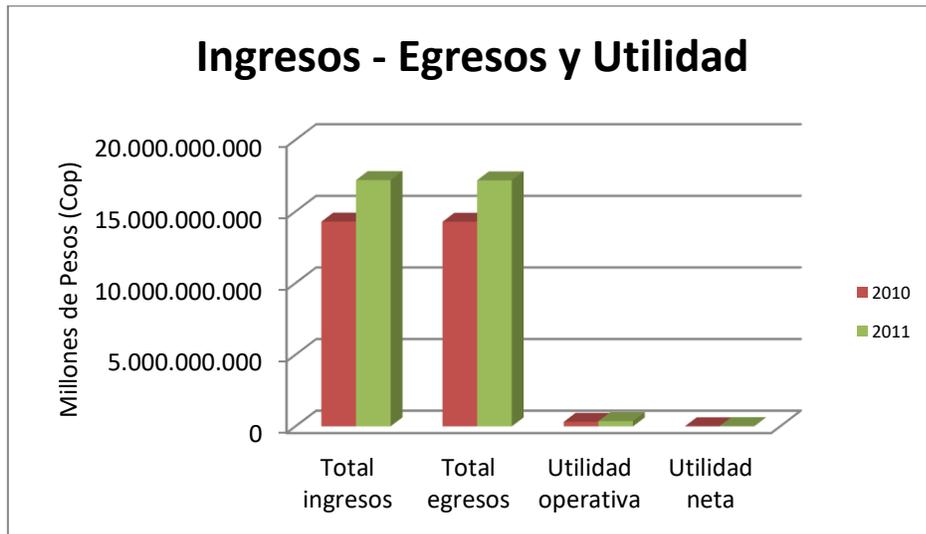
Grafico N°10 Análisis de la Rentabilidad



De igual forma los indicadores de rentabilidad muestran que la riqueza esperada y la real son muy distantes, encontrándose la real muy por debajo de la esperada, lo que permite concluir que la cooperativa no tiene excedentes que permitan ser repartidos entre los asociados u otro tipo de inversiones como las inversiones sociales con las que según la ley 79 del 88 todas las empresas cooperativas deben cumplir.

En la grafica a continuación se observa como en la formula de ingresos, egresos y utilidad esta última es inexistente, lo que apoya la irrepartibilidad de excedentes entre los asociados que se menciona anteriormente, además de otras causas que la cooperativa debe financiar.

Grafico N°11 Ingresos – Egresos y Utilidad



Datos tomados de información financiera y contable Cotraser C.T.A 2010-2011

La falta de utilidades en cada periodo lleva a que el impacto financiero ocasionado por el pago de siniestros disminuya aún más estas utilidades y por ende afecte los programas de índole social que la cooperativa por ley está obligada a realizar. Para entender cuáles son estas obligaciones se trae a colación la ley 79/88 que determina que los excedentes de las cooperativas se deben distribuir de la siguiente forma: del 100% de las utilidades, se toma el 50% así: 20% para reservas de protección de aportes, 20% para promover la educación cooperativa y 10% para el fondo de solidaridad; el otro 50% lo destina la asamblea general lo destina para la revalorización de aportes, servicios comunes y seguridad social.

Cuando se presentan situaciones recurrentes de siniestros que deben ser pagados directamente por la cooperativa porque como se mencionó al

principio de este estudio no son cubiertas por las pólizas de responsabilidad, pero que la empresa debe responder por ellas para no poner en riesgo su imagen o la confianza de sus clientes, estas situaciones ponen en detrimento la cantidad financiera de estos excedentes y ello disminuye la posibilidad de realizar inversiones importantes en los fondos sociales que la cooperativa desea dar a sus asociados para mejorar la calidad de vida para ellos mismos y sus familias, afectando de forma directa y contundente los presupuestos destinados para tales fines.

Hoy en día la cooperativa destina \$3.000.000 mensuales, proveniente de sus ingresos operativos, con el fin de que los asociados no perciban un detrimento en sus beneficios sociales estos, se distribuyen (datos proporcionados por el departamento financiero de Cotraser C.T.A.):

INVERSIÓN SOCIAL COTRASER C.T.A (Cuadro N°11)

INVERSION SOCIAL COTRASER C.T.A.		
CONCEPTO	VALOR DESTINADO	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN	\$1.000.000	AUXILIOS EDUCATIVOS
SALUD	\$1.500.000	CAMPAÑAS DE SALUD, AUXILIOS DE INCAPACIDAD
RECREACIÓN	\$500.000	DIAS DE SOL

Datos obtenidos de Actas Consejo de Administración Cotraser C.T.A

El impacto financiero por pago de siniestros afecta aún más los resultados financieros de la cooperativa que en los últimos dos años ha sido muy bajo como se observó anteriormente en los estados financieros (balance general, estado de resultados, indicadores de liquidez y rentabilidad); ello se refleja en una disminución en su liquidez y por ende en la rentabilidad de la cooperativa, lo que desmejora el servicio social para los asociados y sus familias, aunque la cooperativa realiza un esfuerzo porque los asociados trabajadores no perciban este impacto financiero que afecta a Cotraser C.T.A., indudablemente este se refleja en la situación financiera de la cooperativa.

5.3.4.3. RESUMEN DE IMPACTO FINANCIERO

Según el control de los indicadores para Cotraser C.T.A en los años 2010 y 2011 se puede observar cómo se encuentran estos en comparación consigo y con las metas, pero sobre todo se puede observar de forma global y con el resultado concreto cual es la afectación que han recibido los mismos con los resultados financieros de la empresa, con respecto a los siniestros que tienen un porcentaje para 2011 del 20.3% sobre los ingresos del mismo año (según Tabla N°2, Promedio Porcentual Pago de Siniestros 2011), es claro que cuando se analizan los indicadores y se observa alto endeudamiento, liquidez adecuada (recordemos que la liquidez está a corto plazo) pero que no permite contar con dineros para inversiones o supresión de pasivo a largo plazo y en la rentabilidad no se cumple con ninguno de los ítems, se denota que el impacto financiero que tiene el pago de los siniestros inesperados, con un porcentaje alto sobre los ingresos; desmejora notablemente las finanzas de la empresa que debe recurrir a préstamos financieros con tasas de interés considerables (aproximadamente del 27% E.A.) poniendo en riesgo su estabilidad, aunque han sabido sortear las diferentes situaciones se deben tomar medidas que mejoren el endeudamiento, aumenten la liquidez y la rentabilidad, además de permitirles crear un fondo de reserva para los siniestros y que estos dejen de impactar de forma directa las finanzas de la empresa.

Tablero Control de Indicadores (Cuadro N°12)

COTRASER CTA				
TABLERO DE CONTROL DE INDICADORES				
Indicador	2010	2011	META	Resultado
LIQUIDEZ Y ACTIVIDAD				
Razón corriente	1,60	1,54	2,00	EN EL RANGO
Prueba ácida o coeficiente liquidez	1,60	1,54	1,00	EXCESOS DE LIQUIDEZ

Días de rotación deudores	16	30	45	ANALIZAR RECUPERACIÓN MUY RÁPIDA
Días de rotación inventario	0	0	20	ROTACIÓN MUY RÁPIDA
Días de rotación proveedores	2	3	30	PAGO MENOR A LA META
ENDEUDAMIENTO				
Endeudamiento total	47,63%	46,42%	50,00%	EN EL RANGO
Endeudamiento a corto plazo	77,62%	86,82%	40,00%	ALTO NIVEL DE ENDEUDAMIENTO
RENTABILIDAD				
Margen Bruto	11,90%	12,63%	35,00%	BAJO MARGEN BRUTO
Margen Operativo	2,22%	2,13%	20,00%	BAJO MARGEN OPERATIVO
Margen neto	0,04%	0,10%	12,00%	BAJO MARGEN NETO
Rentabilidad activo operativo	28,19%	14,68%	25,00%	BAJO RENDIMIENTO DEL ACTIVO
Rentabilidad del patrimonio	0,79%	1,04%	30,00%	BAJO RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO
Margen Ebitda	2,99%	2,85%	25,00%	BAJO MARGEN EBITDA

Datos Tomados de Histórico financiero y contable Cotraser C.T.A

5.4. DEFINICIÓN DE TERMINOS.

- **SINIESTRO:** Es el suceso desencadenado por la llegada de un acontecimiento incierto o futuro llamado riesgo y que origina la obligación por parte del asegurador o responsable de pagar la indemnización prometida. Según el contexto de esta investigación el siniestro es el evento que sucede de forma no accidental, es decir, por negligencia y/o impericia del personal (guardas) de Cotraser ubicado en los puestos de servicio.

- **ESTADOS FINANCIEROS:** Estos son los datos contables históricos, a través de los cuales la empresa legaliza sus ingresos y egresos y muestra su situación financiera. Balance general, Estados de Resultado e indicadores financieros.

5.5. VARIABLES E INDICADORES.

Las variables pertinentes a este estudio se visualizan en el siguiente cuadro:

VARIABLES E INDICADORES (Cuadro N°13)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICIÓN
CAUSAS DE SINIESTROS EN PUESTOS DE COTRASER C.T.A	SOCIALES	GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL GUARDA	APROBACIÓN CURSO PARA VIGILANCIA Y CAPACITACIÓN
	ECONOMICAS	VALOR DEL PAGO POR OCURRENCIA DEL SINIESTRO	EN MILES O MILLONES DE PESOS POR PAGOS.
SOBRE COSTOS POR PAGOS DE SINIESTRALIDAD	ECONOMICAS	VALORES EN ESTADOS FINANCIEROS POR SOBRECOSTOS	EN MILES O MILLONES DE PESOS POR PAGOS.
PLANES DE ESTRATEGIAS TENDIENTES A MINIMIZAR EL EVENTO	SOCIALES	ESTRATEGIAS A PONER EN MARCHA	GRADO DE MINIMIZACIÓN DE OCURRENCIA DE SINIESTROS.

5.6. ESTRATEGÍAS

Las estrategias propuestas consisten en un plan de campañas en cada ítem operativo donde se determina que este puede ser cauda de la continua ocurrencia de siniestros que luego deben ser pagados a los usuarios por la empresa entrando en detrimento las finanzas de la misma; en esta campañas se pretende involucrar a toda la comunidad de la cooperativa

para mejorar en conjunto y a fondo, delegando responsabilidades no solo en el área administrativa sino que cada quien se sienta responsable de mejorar y hacer crecer la empresa.

A continuación se presentan los planes sugeridos para cada campaña:

PLANES DE ESTRATEGIAS OPERATIVAS (CUADRO N°14)

ESTRATEGIAS OPERATIVAS			
CAUSAS	ESTRATEGIAS	MEDICIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
ACCIDENTES	Campaña de cumplimiento de seguridad industrial	# DE FUNCIONARIOS/ # SINIESTROS	DISMINUCIÓN DE LOS SINIESTROS CAUSADOS POR ACCIDENTES DERIVADOS DEL DESCONOCIMIENTO O FALTA DE CONTROL.
DECISIONES VOLUNTARIAS	Campaña de acompañamiento psicológico al estrés y control personal	# DE PARTICIPANTES / # SINIESTROS	DISMINUCIÓN DE OCURRENCIA DE SINIESTROS DEBIDO A LAS DECISIONES DERIVADAS DE CONDICIONES MENTALES.
CONDICIONES INSEGURAS	Campaña seguridad ante todo	# DE CONVENIOS / # DE SINIESTROS	DISMINUCIÓN DE LA OCURRENCIA DE SINIESTROS POR INSEGURIDAD INDUSTRIAL O DE LOS SECTORES.
FALLAS EN CAPACITACIÓN	Campaña de mejoramiento en instrucción	# DE CAPACITADOS/ # DE SINIESTROS	DISMINUIR LOS CASOS DE OCURRENCIA DE SINIESTRO DEBIDO A LA FALTA DE CAPACITACIÓN O DEFICIENCIAS EN LA MISMA.

Fuente Propia: Santiago O. – Ricardo T.

EXPLICACIÓN CAMPAÑAS Y RESULTADOS (CUADRO N°15)

ESTRATEGÍA	EXPLICACIÓN CAMPAÑA	EXPLICACIÓN RESULTADOS
Campaña de cumplimiento de seguridad industrial	Campaña consistente en verificar con ayuda de los supervisores que en los puestos se dé estricto cumplimiento a las normas de seguridad industrial. El supervisor esta en obligación de diligenciar un formato diseñado por la empresa, este formato otorga puntajes a los puestos y los asociados, cada mes se premiaran a los mejores puntajes, los incentivos van desde reconocimiento a través de la intranet hasta medio turno libre.	Se pretende disminuir la ocurrencia de siniestros derivados del incumplimiento de las normas de seguridad industrial, sin entrar en detrimento de las finanzas de la compañía e incentivando a los asociados a cumplir siempre con las reglas, además como valor agregado ayuda a sostener el sistema de calidad de la cooperativa.
Campaña de acompañamiento psicológico al estrés y control personal	Esta campaña consiste en brindar de forma permanente acompañamiento psicológico para el manejo del estrés y el autocontrol, esto permitirá que a través de charlas continuas (al menos una vez cada dos meses) se le den a los asociados herramientas para manejar situaciones estresantes de su cotidianidad laboral o personal y como superarlas de forma auto controlada sin dañar a otros o a sí mismo.	Se pretende a través de estas charlas continuas, monitorear la salud psicológica de los asociados prestadores de los servicios y ayudarlos a auto controlarse en sus reacciones a la hora de vivir situaciones estresantes. Ellos lleva a la disminución de ocurrencia de siniestros a causa de decisiones voluntarias motivadas por condiciones psicológicas momentáneas o permanentes y que puedan ser monitoreadas o corregidas durante los procesos en la campaña.
Campaña seguridad ante todo	Esta campaña busca a través de convenios con los entes de seguridad de la ciudad como la policía del área metropolitana tener comunicación directa con los apoyos policiales de los cuadrantes que permitan en situaciones inseguras o de riesgo contar con el respaldo y acompañamiento de la fuerza pública. Llave con la campaña de seguridad industrial.	Se busca mejorar las relaciones entre las empresas de seguridad privada y los entes de seguridad del estado encargados del orden público como la policía. Ello mejora las condiciones inseguras en las zonas y brinda apoyo extra a los guardas de seguridad ante situaciones de riesgo. Se puede concatenar con la campaña de seguridad industrial. Mejora la percepción de acompañamiento de la cooperativa a sus hombres.
Campaña de mejoramiento en instrucción	Campaña que busca revisar y mejorar el plan de capacitación de la cooperativa incluyendo la revisión del curso de vigilancia solicitado a los nuevo elementos, así como incluir el monitoreo para la renovación del mismo a los asociados, realizando convenios con academias donde se pueda realizar a menor costos.	Se pretende mejorar el plan existente de capacitación inicial a los guardas y extender la capacitación con funciones como la verificación del curso y su renovación por lo menos cada 18 meses, esto permitirá a la compañía cumplir con sus requerimientos de capacitación y mejorar la ocurrencia de siniestros causados por fallas en la capacitación de los asociados.

Fuente Propia: Santiago O.- Ricardo T.

6. METODOLOGÍA

6.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se enmarca dentro de un nivel de investigación evaluativa; debido a que este es un tema de poco conocimiento y sin ningún otro estudio académico o empresarial dentro del mercado local de las empresas que prestan servicios de vigilancia privada en la ciudad de Medellín. Hace alusión a la evaluación que el impacto de la problemática genera en la economía de las empresas prestadoras de servicios de vigilancia y seguridad privada.

En atención a la estrategia o diseño investigativo a adoptar en este estudio, se puede inferir que este está enmarcado dentro de la investigación documental debido al hecho de que la información tomada para la presentación del problema, su desarrollo y posteriores conclusiones se encuentra toda concentrada en datos históricos y recientes de la empresa misma donde ocurre la situación problemática, así como documentos públicos de decretos y normas expedidos por los entes reguladores como la Superintendencia de vigilancia Privada, el Ministerio de Defensa, entre otros. En este caso y a pesar que las variables no pueden ser controladas y/o manipuladas por el(os) investigadores (como en el caso del diseño de investigación de campo), el tipo de diseño más adecuado a utilizar en este estudio es el de carácter Documental.

6.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

6.3 Población

La población objeto de este estudio son las empresas de vigilancia privada que operan en el área de la ciudad de Medellín y que presentan una problemática común con el pago de indemnizaciones por ocurrencia de siniestros no accidentales que involucra a funcionarios al servicio de las mismas y que no son cubiertos por las pólizas exigidas por los entes de control en temas de responsabilidad civil.

Además se tiene como población a los funcionarios de la Cooperativa Cotraser C.T.A. del área contables y operativa encargados de dar trámite y hacer los pagos por siniestros a los afectados, que laboran en la ciudad de Medellín únicamente, debido a que la población en las otras sucursales no es de alta significancia para este estudio.

6.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Las operaciones a las que serán sometidos los datos obtenidos de la empresa COTRASER C.T.A son: clasificación y registro de datos contables donde se observan pagos por siniestros asumidos por la empresa.

Las técnicas lógicas usadas para los datos objeto de este estudio son de carácter analítico y síntesis donde se plasma la información y se extrae de ella lo necesario para determinar el impacto que genera la situación problemática objeto de este estudio en la empresa COTRASER C.T.A. y su situación financiera.

Se pretende presentar las causas que generan un crecimiento en la ocurrencia de los siniestros, un plan de estrategias tendientes a minimizar estos eventos,

7. BIBLIOGRAFIA

- Anzola Carmen, Ortiz Cardona Leonardo; Legislación de empresas cooperativas y asociativas; Universidad Santo Tomas, 1 edición. 1995.
- Bernal Cesar Augusto, Metodología de la Investigación, 2 edición, Person Educación. 2006
- Ortiz Anaya Héctor, Análisis Financiero Aplicado, 12 edición, Universidad Externado de Colombia. 2004.
- Cotraser, Anaquel de Seguridad 2005.
- Cotraser, Estatutos y Regímenes 2010.
- Informe General, Asamblea General Ordinaria de Asociados por Delegados 2011, Cotraser CTA.
- Legislación de Empresas Cooperativas y Asociativas, Edición USTA 2005.

CIBERGRAFIA

- www.icontec.org.co
- <http://apuntesingenierialelegal.blogspot.com/2008/10/el-siniestro-concepto-y-definicion.html>
- http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados_especi_hig_PA
- http://www.theirm.org/publications/documents/rm_standard_spanish_15_11_04.pdf