



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA**

**TEMA: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS
PROCESOS DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LA
IMPORTADORA ALVARADO VÁSQUEZ CÍA. LTDA”.**

AUTOR: ALDAZ MAYORGA MERCY ARACELY

TUTOR: DR. FAUSTO MAURICIO TAMAYO VASQUEZ

AMBATO – ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, DR. FAUSTO MAURICIO TAMAYO VASQUEZ, con C.I.# 180248195-0 en calidad de Tutor de trabajo de graduación sobre el tema **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LA IMPORTADORA ALVARADO VÁSQUEZ CÍA. LTDA”**. Desarrollado por Mercy Aracely Aldaz Mayorga estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho trabajo de graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad presencial de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presente del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 04 de noviembre 2014

EL TUTOR



Dr. Fausto Mauricio Tamayo Vásquez

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Mercy Aracely Aldaz Mayorga, con C.I. # 180446268-5, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación con el tema: “El control interno y su incidencia en los procesos de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Graduación.

Ambato, 04 de noviembre 2014

AUTORA




Mercy Aracely Aldaz Mayorga

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “El control interno y su incidencia en los procesos de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.”, elaborado por Mercy Aracely Aldaz Mayorga, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, 04 de noviembre 2014

Para constancia firma



.....

PROFESOR CALIFICADOR
DR. LENYN VÁSCONEZ



.....

PROFESOR CALIFICADOR
ING. ROBERTO VALENCIA



.....

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado le dedico a Dios por guiar mi vida por cuidarme y protegerme siempre, a mi Mamá por ser el ángel que desde el cielo me ha dado fuerza para levantarme cuando me sentía derrotada, a mi Papá por todo el amor que me imparte día a día e instruirme en mi vida diaria, a mi familia por todo el apoyo incondicional.

Mercy Aracely Aldaz Mayorga

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, a los maestros que día a día impartieron sus conocimientos, mi agradecimiento especial al Dr. Mauricio Tamayo quien me instruyo y guío en el trabajo de grado, a mi enamorado, amigos, compañeros por las experiencia vividas y por la oportunidad de compartir con ellos. A la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda. Por darme la oportunidad de desarrollar el presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

CONTENIDO	PÁG.
Portada	i
Aprobación por el Tutor	ii
Autoría de la Tesis	iii
Aprobación del Tribunal	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice general	vii
Índice de gráficos	xi
Índice de tablas	xii
Resumen Ejecutivo	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CONTENIDO	PÁG.
Introducción	1
1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.2.1 Contextualización	2
1.2.2 Análisis Crítico	5

1.2.3	Prognosis	8
1.2.4	Preguntas directrices	8
1.2.5	Formulación del problema	8
1.2.6	Delimitación del Problema	9
1.3	Justificación	9
1.4	Objetivos	10
1.4.1	Objetivos general	10
1.4.2	Objetivos Específicos	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CONTENIDO		PÁG.
2.1	Antecedentes investigativos	12
2.2	Fundamentación filosófica	14
2.3	Fundamentación legal	16
2.4	Categorías fundamentales	25
2.5	Hipótesis	49
2.6	Señalamiento de variables	49

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

CONTENIDO	PÁG
3.1 Enfoque	50
3.2 Modalidad básica de investigación	50
3.3 Nivel o tipo de investigación	52
3.4 Población y Muestra	54
3.5 Operacionalización de las variables	55
3.6 Recolección de información	59
3.7 Procesamiento y análisis	61

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CONTENIDO	PÁG
4.1 Análisis e interpretación de resultados	65
4.2 Verificación de hipótesis	76

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONTENIDO	PÁG.
5.1 Conclusiones	80
5.2 Recomendaciones	81

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

CONTENIDO	PÁG
6.1 Datos informativos	82
6.2 Antecedentes de la propuesta	83
6.3 Justificación	84
6.4 Objetivos	86
6.5 Análisis de factibilidad	86
6.6 Fundamentación	87
6.7 Plan de trabajo	91
6.8 Planificación específica	143
6.9 Matriz de evaluación	143

MATERIAL DE REFERENCIA

Bibliografía	144
Anexos	154
Registro Único de Contribuyentes	155
Encuestas	156
T- Student	158

INDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁG.
1.2.2.1. Gráfico 01: Árbol de problemas	6
2.4.1.1 Gráfico 02: Procesos de Auditoría de gestión	39
3.7.1. Gráfico 03: Representaciones gráficas	62
4.1 Gráfico 04: Los procesos ayuda en el desempeño	66
4.1 Gráfico 05: Los proceso disminuirá la desorganización	67
4.1 Gráfico 06: Cumplimiento a las metas y objetivos planteados	68
4.1 Gráfico 07: Auditoría de Gestión	69
4.1 Gráfico 08: Control interno desempeño eficiente y eficaz	70
4.1 Gráfico 09: Documentación confiable y segura	71
4.1 Gráfico 10: Cumple con una planificación	72
4.1 Gráfico 11: Recursos necesarios entrega de productos	73
4.1 Gráfico 12: Inconvenientes en el departamento	74
4.1 Gráfico 13: Insatisfacción en el momento de entrega	75

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁG.
3.4.1. Tabla 01: Nómina Importadora Alvarado Cía. Ltda.	54
3.5.1. Tabla 02: Operacionalización Variable Independiente	57
3.5.2. Tabla 03: Operacionalización Variable dependiente	58
3.6 Tabla 04: Procedimiento de recolección de información	61
3.7.1 Tabla 05: Tabulación de resultados	62
3.7.2 Tabla 06: Relación de objetivos	63
4.1 Tabla 07: Los procesos ayuda en el desempeño	66
4.1 Tabla 08: Los proceso disminuirá la desorganización	67
4.1 Tabla 09: Cumplimiento a las metas y objetivos planteados	68
4.1 Tabla 10: Auditoría de Gestión	69
4.1 Tabla 11: Control interno desempeño eficiente y eficaz	70
4.1 Tabla 12: Documentación confiable y segura	71
4.1 Tabla 13: Cumple con una planificación	72
4.1 Tabla 14: Recursos necesarios entrega de productos	73
4.1 Tabla 15: Inconvenientes en el departamento	74
4.1 Tabla 16: Insatisfacción en el momento de entrega	75
4.2 Tabla 17: Frecuencia Observada	77

RESUMEN EJECUTIVO

Para la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., su problema objeto de investigación radica en disponer de una desorganización del departamento de logística y distribución, teniendo como resultados a los clientes insatisfecho, por lo que se entrega tarde la mercadería, en ocasiones con averíos, confusión de pedidos, o a su vez la pérdida, por lo que se determina que dicho departamento no cuenta con un control interno y procesos adecuado para prevenir los inconvenientes que se ocasionan actualmente tanto internos como externos, dichos inconvenientes retrasa el crecimiento de la empresa.

Para la solución del problema radica en el análisis del control interno a través de la aplicación de encuestas al personal involucrado, observando cada uno de las actividades ejecutadas dentro del departamento para así realizar el desarrollo de una auditoría de gestión a los procesos del departamento de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía., Ltda. verificando y haciendo un análisis y reestructuración de cada proceso identificando las entradas, recursos, salida de cada uno de ellos, permitiendo que el personal conozca las funciones a desempeñar, las actividades a cumplir, orientando la solución propuesta el disminuyendo los costos y recursos de la empresa.

Palabras Claves: control, procesos, departamento, logística, distribución, control interno, auditoría, gestión, importadora, auditoría de gestión

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se va a desarrollar seis capítulos, realizando cada uno de ellos para así mejorar el control interno y los procesos de logística y distribución de la importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Capítulo I - Problema de investigación: es el planteamiento del problema que existe en la empresa que se va a desarrollar la investigación, con sus objetivos tanto general como específico, las preguntas directrices, unidad de observación, prognosis, formulación del problema.

Capítulo II – Marco Teórico: comprende los antecedentes investigativos referente a otras investigaciones similares, la fundamentación filosófica legal, interrelaciones de superordinación y subordinación de las variables, la hipótesis.

Capítulo III – Metodología: en este capítulo se estudia los métodos y técnicas de investigación, la recolección de toda la información necesaria la población y muestra que va a ser objeto de estudio, la operacionalización de las variables, tanto dependiente como independiente.

Capítulo IV – Análisis e interpretación de resultados: en este capítulo es la aplicación de la metodología de investigación, el análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a la población y la comprobación de la hipótesis.

Capítulo V – Conclusión y recomendación: en este capítulo se realiza las conclusiones y recomendaciones de las encuestas del capítulo anterior.

Capítulo VI – Propuesta: es el desarrollo de la solución del problema planteado en el capítulo uno y que se ha venido estudiando en los siguientes capítulos, ejecutando cada uno de los objetivos planteados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

El Control Interno y su incidencia en los Procesos de Logística y Distribución de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1 Contexto macro

El sector importador enfrenta un proceso de cambio en el cual las empresas deben mantenerse a la vanguardia de las tendencias a nivel del mundo, sobre todo en lo referente al ámbito internacional, buscando cada día fortalecer la Gestión Administrativa, a través de la toma de decisiones por parte de la alta Gerencia.

Ecuador es un país que se ha caracterizado por el constante crecimiento del sector financiero, día a día se ha ido evolucionando, especialmente en el sector automotriz, pero pocas de éstas son las que han logrado niveles de crecimiento adecuados que les permitan una posición de competitividad en el mercado financiero.

(CNE, 2013) En el Ecuador a escala nacional de acuerdo a la información del año 2010, 29.068 establecimientos económicos dedicados automotriz, de los cuales el 70% corresponde a establecimientos que realizan mantenimiento y reparación de vehículos automotrices, mientras el 30% restante se dedican a la venta de partes, piezas, accesorios de vehículo automotores; ventas al por mayor de combustible, venta de vehículos.

Siendo hoy en día un tema de preocupación y de mucho interés por parte de los administradores, accionistas, proveedores, empleados al sentir la presión del desarrollo, crecimiento empresarial, ya que existe mucha competencia a nivel nacional, por lo cual se deben buscar estrategias para mantener un buen servicio.

Al no tener un control interno las empresas hoy en día se ven afectadas en el Ecuador en gran escala, debido a que están ocasionando todos los inconvenientes como desorganización en los diferentes departamentos, gastos innecesarios, pérdida de mercadería, retraso en la distribución, desorden jerárquico es por ellos que afecta a toda la organización ya que no existe un trabajo en equipo no todos luchan por un mismo objetivo y camino a seguir.

También el inconveniente que se encuentra sucintado hoy en día son los inadecuados procesos en las empresas, ya que lo realizan empíricamente sin seguir una secuencia lógica, es por ello que ocasiona que exista duplicación de actividades y sin tener un resultado óptimo, por tal razón se pretenden estudiar y estandarizar dicha situación, realizando un estudio minucioso para tener un resultados eficientes y eficaces.

1.2.1.1. Contexto meso

La provincia de Tungurahua en los últimos años ha crecido rápidamente

Para (**Luna, 2003**)

El sector automotriz ha incrementado un total de 6,79% en sus ventas en relación a nivel nacional, los repuestos más vendidos son para los siguientes carros: automóviles, camionetas, todo terreno, vans, Camiones y buses, las marcas que se encuentran ubicadas en el TOP 10 son Chevrolet, Hyundai, Toyota, Ford, kía, Hino, Nissan, Renault, Mitsubishi, Volkswagen. Dichas marcas son importadas por las 6 Compañías Tungurahueses como son Rectima, Corporación Alvarado, Importadora Alvarado, Autoparts, la casa del amortiguador, Mavesa (**pág. 7**).

Según la investigación realizada a dichas empresas un alto porcentaje atraen consigo el problema de la desorganización del departamento de logística y distribución, lo que hoy en día está afectando a muchas de ellas en la comercialización, ya que en gran escala los clientes se sienten insatisfechos, por

tal razón se ha visto la necesidad de estudiar dicha problemática que tanto servirá para la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., como empresas similares.

1.2.1.2. Contexto micro

La Compañía Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., tiene una trayectoria de 55 años en el mercado, se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, en la panamericana norte Km. 7½, se establece en el mercado de Autopartes y Repuestos para vehículos de todas Marcas a nivel nacional, las cuales son atendidas por Corporación Automotriz Alvarado, ubicados en la 24 Provincias del Ecuador, con mayor participación en la zonas Litoral, Sierra norte, y Austral; teniendo baja representatividad en zonas Orientales del País, beneficia al desarrollo y progreso de las personas con el incremento de fuentes de empleo a las microempresas de la localidad que ha impulsado la economía local e incluso fuera de ellas.

La Compañía cuenta con 171 empleados conformados por personal operativo, administrativo tanto de la matriz como de locales comerciales, los mismos que se encuentran ubicados en Ambato, Quito Norte, Quito Sur y Guayaquil.

Los socios fundadores de esta compañía y todos quienes conforman la misma, buscan crecer y desarrollarse; su misión principal para el buen cumplimiento de la empresa,

Según la (Alvarado, 2010)

Satisfacemos la demanda global de partes y piezas para el sector automotriz, ofreciendo calidad a nuestro mercado, precios competitivos, atención diferenciada agregando valor a nuestros clientes mediante un excelente servicio y atención diferenciada antes, durante y posterior a la venta en todos nuestros canales de distribución locales, regionales y nacionales en Ecuador.

El problema principal que tiene la compañía es el departamento de logística y distribución, no existe un control interno adecuado, debido a que no cuentan con sus funciones designadas e incorrectos procesos, lo que ha impedido y afectado a

la entidad al crecimiento rápido y cumplir con las sus metas propuestas ya que ha traído consigo disminución de ventas, pérdida de venta, gastos innecesarios tanto monetarios como pérdida de tiempo, afectando a la empresa su crecimiento y desarrollo de los objetivos y metas propuestas.

El departamento de logística y distribución en la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., para su distribución de mercadería cuenta con transportes tanto propios, tercerizado o a su vez utilizan otros medios de distribución como es: servientrega, transportes interprovinciales, etc. Con el motivo de brindar un excelente servicio a los clientes entregando la mercadería, es por eso que se realizara mejoras en los procesos de distribución, para tener un control interno que ayude a eliminar todas las falencias en el momento de carga de mercadería al camión, ya que hoy en día existe confusión, pérdida de mercadería, ocasionando esto retraso en la entrega y afectando así a muchos departamento de la empresa.

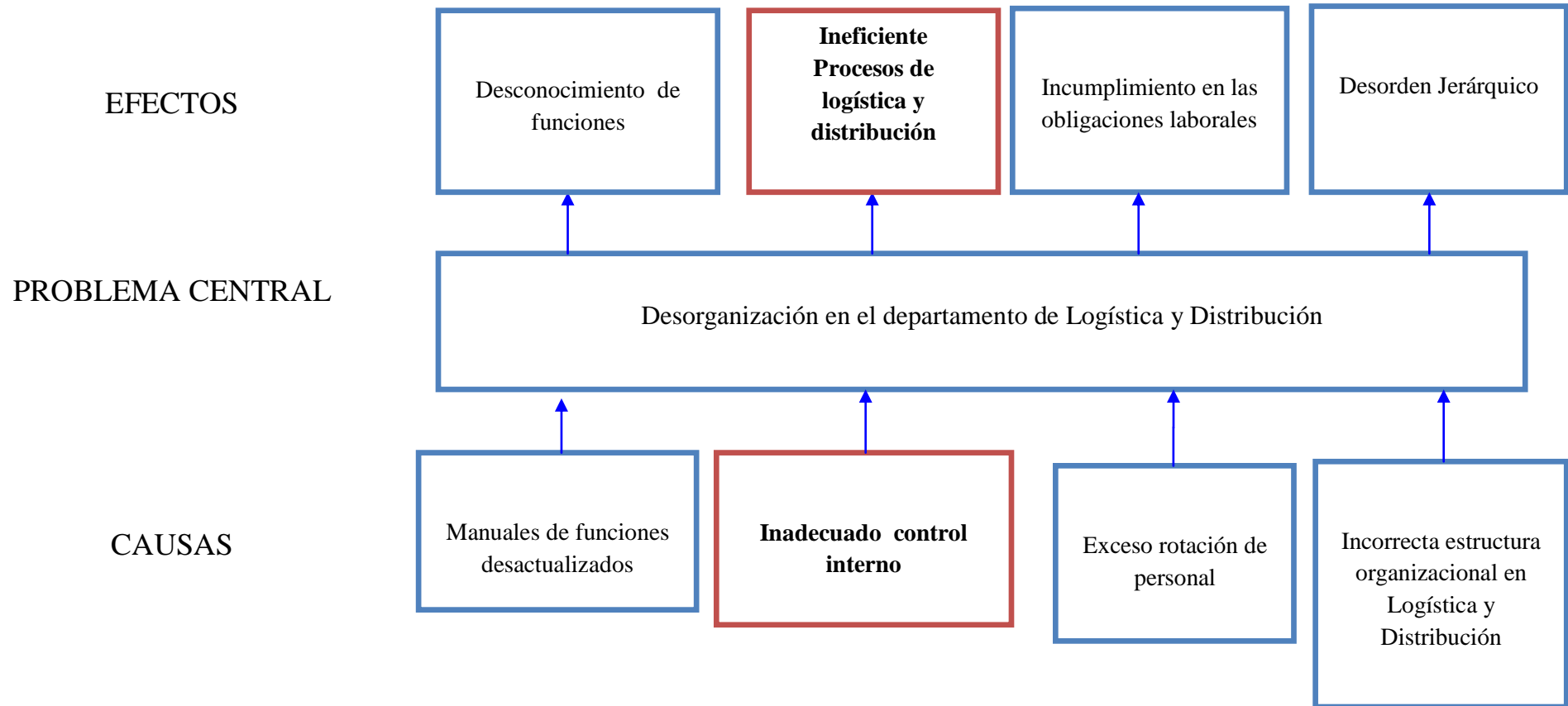
Por tal razón el control interno en la empresa es importante y fundamental para que los procesos funciones eficiente y eficaz, ayudando así a cumplir con la planificación propuesta, ya que se cuenta con el personal y recursos.

La problemática existente afecta en gran magnitud a la empresa, ya que al no tener un control genera pérdida de mercadería, inadecuada distribución, confusión en la carga a los camiones, la mercadería sufra averíos, el personal se encuentre desorganizado, y ello afecte a toda la empresa e interrumpe en el desempeño de otras áreas. Por tal razón que el control interno es la parte esencial de una organización, ayuda en el surgimiento y crecimiento de la misma.

1.2.2. Análisis crítico

La presente investigación permitirá la relación entre la variable independiente que es los inadecuado control interno y la variable dependiente es los incorrectos procesos del departamento de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

1.2.2.1. Árbol de problemas



Fuente: Aracely Aldaz
Gráfico 01. Árbol de problemas

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.2.2. Relación causa-efecto

De acuerdo al árbol de problemas realizado para la presente investigación de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., como problema principal es la desorganización en el departamento de logística y distribución lo que atrae consigo muchas causas y efectos.

La Compañía al tener manuales de funciones desactualizados el personal tiene desconocimiento de sus funciones asignadas a realizar, es por eso que no desempeñan de la mejor manera su cargo, existe duplicación de actividades y no cumplen con excelencia las metas y objetivos planteados.

En la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., existe un inadecuado control interno debido a que realizan empíricamente sin tener documentos ni registros, esto ocasiona malestares e inconvenientes en los procesos de logística y distribución, a no tener, ni cumplir un orden lógico, es por ellos que existe una desorganización en dicho departamento, teniendo cuellos de botella que no permite un flujo rápido de mercadería para la entrega adecuada a los clientes.

En la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., existe exceso rotación de personal y atrae consigo la toma de decisiones erróneas por lo que el personal es nuevo y desconoce del funcionamiento y necesidades de las mismas, ya que por resolver inconvenientes presentados en ese instante y eso atrae que no se cumpla con las tareas encomendadas, que no se encuentran bien enfocados por tal razón los involucrados no realizan un desempeño eficiente en el trabajo.

En el departamento de logística y distribución hay una incorrecta estructura organizacional, existe desorden jerárquico, tanto en los choferes, el Inspector de carga y demás miembros de dicho departamento, por lo que no saben cuál es la persona designada para Liderar el área y atrae consigo muchos inconvenientes que hoy en día se ven reflejado por los problemas suscitados que se palpa día a día.

1.2.3. Prognosis

Al solucionar el problema la compañía disminuiría en costos y tiempo por ende tendría más utilidad, el crecimiento de la empresa se aceleraría, se expandirían a nivel nacional e internacional, crearía más fuentes de empleo, elevarían el salario al personal, los empleados se sentiría más satisfecho y su desempeño sería cada vez mejor, la compañía tendría más acogida en el mercado, aumentaría la cartera de clientes satisfechos y felices con la atención.

Si no se soluciona seguiría aumentando los problemas, la credibilidad de la compañía bajaría cada vez más, perdería clientes, la utilidad disminuiría radicalmente, existiría despido del personal, las deudas crecerían ocasionando la recesión de la empresa.

1.2.4. Preguntas directrices

- ¿A qué afecta el inadecuado control interno de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.?
- ¿Existe un adecuado control interno, en el departamento de logística y distribución?
- ¿Con la propuesta de una auditoría de gestión a los procesos de logística y distribución se da solución al problema?

1.2.5. Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia del control interno, en los procesos del departamento de logística y distribución, la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Contabilidad y Auditoría
- **Área:** Auditoría de Gestión
- **Aspecto:** Control Interno
- **Temporal:**
Tiempo del problema: se estudiara durante el primer semestre 2013
Tiempo de investigación: de noviembre 2013 hasta noviembre 2014.
- **Espacial:** Importadora Alvarado Vásquez, ubicado en la Panamericana Norte Km 7 ½, diagonal al Parque de los Recuerdos segunda etapa ver **anexo 1** Registro Único de Contribuyentes.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La investigadora desarrollara dicho trabajo con mucho interés, solucionara la problemática existente, cuenta con disponibilidad de recursos, tantos materiales, tecnológicos, acceso a fuentes de información. Además cabe recalcar que se utilizara una metodología importante que servirá de ayuda para posteriormente la solución de problemas similares.

Al estudiar el control interno y los procesos de logística y distribución eliminaremos los inconvenientes que se encuentra enfrentando la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., con la finalidad de estimular y fomentar el sector automotriz para mejorar la calidad de vida a nivel nacional.

Esta investigación es factible y viable, ya cuenta con el tiempo necesario para su desarrollo, la colaboración de todos quienes se encuentran involucrados, los controles internos a implementar, análisis de los procesos, definiendo rutas de

entrega, horarios, estableciendo políticas bien definidas para todo el personal, evitaremos los tiempos muertos, incomprensión entre la personas, así obtendremos una adecuada distribución de los productos, ya que los resultado de la investigación eliminara todos los inconvenientes que se encuentra suscitando.

Existe mucho interés por parte de la empresa para que esta investigación se desarrolle en especial el departamento de logística y distribución, existe toda la colaboración y apertura de los mismo, para poder estudiar y analizar minuciosamente a través de la observación y entrevista con cada uno de ellos, así verificando las debilidades y fortalezas que tiene el área para poder realizar una mejora.

Al solucionar el problema existente todos los socios, personal operativo, administrativo, puntos de venta, clientes, serán beneficiados debido a que existirá una distribución oportuna, la eliminación de la perdida de mercadería, la discordia y malestares que se encuentra ocasionando actualmente.

Los principales beneficiarios de la problemática existente es el departamento de logística y distribución, departamento de devoluciones, departamento de ventas, departamento de bodega los líderes de bodega, departamento de procesos, departamento de atención al cliente, dichos departamentos son los afecta en gran magnitud el desempeño de sus funciones, ya que no les permite realizar sus labores de la mejor manera en menor tiempo posible.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

- Determinar el Control Interno y su incidencia en los procesos de Logística y Distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., para tener una mejor organización dentro del departamento.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar el control interno en la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., con la finalidad de tener un conocimiento global del departamento.
- Analizar los procesos de logística y distribución con una observación a los procesos la verificación del funcionamiento del departamento de logística y distribución en la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., para tener un mejor control de cada actividad a seguir.
- Proponer una Auditoría de Gestión de los procesos de logística y distribución con un proyecto de intervención que mejore los tiempos y costos el departamento de logística y distribución en la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Todo proyecto implica análisis, investigación y organización que ayude al desarrollo sobre el tema, dichos estudios mencionamos a continuación con algunas conclusiones más relevantes:

Según tesis de **COELLO, Nataly (2011, pág. 54)**, El control interno y su efecto en el proceso de comercialización de la distribuidora MARCECI en el segundo semestre del año 2010 (p. 114). reposa en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría establece las siguientes conclusiones:

En la distribuidora MARCECI no existe un adecuado control interno lo que afecta en forma negativa a las ventas, dando lugar a que las utilidades no sean las esperadas por el gerente propietario.

En la encuesta realizada a los empleados de la distribuidora manifiesta el 90% de ellos que los procesos de venta no son los adecuados por tal motivo no se adquiere realmente el inventario que se necesita, esto ocasiona a que exista un sobre stock de mercadería.

Se ha tomado como referencia el siguiente trabajo de investigación, porque tiene una relación con el tema de estudio que se está realizando, por ende nos ayudado de la mejor manera a tener un conocimiento más amplio en el presente proyecto a desarrollar.

Según tesis de **WILMA, Achachi (2011, pág. 94)**, Control interno en el proceso de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Induandes S.A. (p.131). que reposa en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, establece las siguientes conclusiones:

La inexistencia de un adecuado control interno en los procesos productivos no contribuye a que los procesos se corrijan en el desempeño de la mano de obra para que asegure la consecución de objetivos

El personal Operativo no conoce todas las políticas de control interno que se debe manejar en la compañía, así como también desconocen la manera de aplicación de las mismas en la empresa, lo que hace perjudicial a la hora de cumplir sus funciones correctamente

Se tomó como referencia el presente proyecto de estudio, ya que nos va ayudar a resolver el problema de estudio, debido a que cuentan con una solución óptima y oportuna para la empresa en el desempeño de cada día, es por ello que la empresa Induandes va creciendo radicalmente.

Según tesis de **CECILIA, Sailema (2011, pág. 80)**, El control interno en el departamento de producción y su incidencia en los niveles de productividad de la empresa Dextex en el segundo semestre del año 2010 (pp 125)., reposa en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, establece las siguientes conclusiones:

Al diagnosticar las relaciones entre el control interno del departamento de producción y los niveles de productividad de manera detallada y específica, se verificó que la situación actual se encuentra en un nivel mediano y que merece urgente atención y tratamiento especializado, para romper paradigmas conformistas y proponer un mejoramiento de las mismas y así poder tomar decisiones correctivas e inmediatas.

No se usa de una manera adecuada proceso que ayuden al mejoramiento continuo en la empresa.

Se concluye que existe muchas empresas con problema similares a la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., dichas empresas con estudios e investigaciones

realizadas han encontrado solución por tal razón se tomó como referencia para obtener óptimos resultados en el control interno desarrollando el estudio de los componentes, además realizando un análisis de cada uno de los procesos, las técnicas y procedimientos aplicadas, enfocándose claramente en las metas, objetivos a seguir las oportunidades y debilidades, tal razón servirá de apoyo para la presente investigación.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación tiene una fundamentación filosófica crítica-propositiva según **Meza (2009)**, “sostiene que, la única causa del conocimiento humano es la experiencia, bajo tal supuesto el espíritu humano, por naturaleza, está desprovisto de todo compromiso, por lo tanto no existe ningún conocimiento innato”.

Según (**Guerra P. , 2012**) dice que:

La epistemología es la disciplina que estudia cómo se construye el conocimiento y cómo sabemos lo que creemos saber. El uso del análisis epistemológico dirigida a la atención crítica sobre el conocimiento da un nuevo impulso a los investigadores. La epistemología se centra en el grado de certeza y la probabilidad de un determinado campo del conocimiento, buscando la validación y la justificación de la afirmación de lo que decimos.

Según (**Pooper, 1994**) dice que: “La epistemología es la ciencia que estudia cómo se adquiere el conocimiento y plantea una serie de problemas, es decir que gira en torno al conocimiento”

Desde el punto de vista epistemológico, se fundamenta en corrientes teóricas tomadas de fuentes secundarias, el investigador ha tenido acceso tanto de la biblioteca pública como privadas.

Según (**Steve, 1998**) dice que:

Una ontología ha de entenderse como un entendimiento común y compartido de un dominio, que puede comunicarse entre científicos y sistemas computacionales. Ésta última característica, el hecho de que puedan compartirse y reutilizarse en aplicaciones diferentes, explica en parte el gran interés suscitado en los últimos años en la creación e integración de ontologías.

Según (**Bertalanffy, 2009**) afirma: “La ontología es la disciplina filosófica más importante. Etimológicamente la ontología se puede definir como el logos o conocimiento del ente. Y de forma técnica se la suele definir como la ciencia del ente en tanto que ente”.

Desde el punto de vista ontológico, el propósito es analizar el problema y proponer una posible solución que les permita cubrir las necesidades y estar enmarcados en el contexto evolutivo que se desenvuelve la Importadora Alvarado Vásquez. Cía. Ltda.

Para (**Galiana, 2009**) afirma: La axiología, en definitiva, en la realidad, es una búsqueda y un permanente Que hacer humano, cuyo impulso nace del propio deseo de felicidad y de la necesidad vital de convivir en paz y justicia entre todos nosotros.

También (**Walter, 2009**) afirma: “La axiología es la ciencia que estudia como pensamos. En lo esencial, estudia como las personas determinan el valor de las cosas y lo aplican dentro de su sociedad”.

Desde el punto de vista axiológico la investigadora la investigadora practicara los valores de responsabilidad, honradez, cumplida, puntual, comunicativa, paciente, amable, los valores de la empresa son: Enfoque de servicio, trabajo en Equipo, responsabilidad.

Para (**Rossel, 2005**) afirma: es asegurar que los proyectos de investigación alcancen altos niveles de coherencia interna e integridad. En este sentido, en los diseños representan una combinatoria de componentes tácticos y estratégicos.

Dicho de otro modo (**Mendez, 2003**) afirma: El método de investigación permite organizar el procedimiento lógico general por seguir en el conocimiento y llegar, a la observación, descripción y explicación de la realidad. El objeto de investigación determina el tipo de método que se ha de emplear

Desde el punto de vista metodológico se ha señalado la población los integrantes del departamento de logística y distribución, atención al cliente, el área de procesos, devoluciones, ventas, bodega, a quien se le aplicó una encuesta, que permitió calcular la hipótesis y determinar el problema de objetivo a investigar.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Todo proyecto de investigación para su desarrollo se amparan en leyes o normas legales, así la presente propuesta se sustenta en la fundamentación de acuerdo al control interno.

Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400.

Según las **Normas Internacionales de Auditoría NIA 6 (2002)** afirma: 1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

2. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

8. El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

- a) “el ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad.
- b) El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno.
- c) Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:
 - La función del consejo de directores y sus comités.
 - Filosofía y estilo operativo de la administración.
 - Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
 - Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de deberes.

b) “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad

- Los procedimientos específicos de control incluyen:
- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - cambios a programas de computadora
 - acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos.
- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

9. En la auditoría de estados financieros, el auditor está interesado sólo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las aseveraciones de los estados financieros. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad y de control interno, junto con las evaluaciones del riesgo inherente y de control y otras consideraciones, harán posible para el auditor:

- a) identificar los tipos de potenciales representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir en los estados financieros;
- b) considerar factores que afectan el riesgo de representaciones erróneas substanciales; y
- c) diseñar procedimientos de auditoría apropiados

➤ **Sistemas de contabilidad y de control interno**

13. Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el momento correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.
- El acceso a activos y registros es permitido solo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

➤ **Limitaciones inherentes de los controles internos**

14. Los sistemas de contabilidad y de control interno no pueden dar a la administración evidencia conclusiva de que se ha alcanzado los objetivos a causa de limitaciones inherentes. Dichas limitaciones incluyen:

- El usual requerimiento de la administración de que el costo de un control interno no exceda los beneficios que se espera se deriven.
- La mayoría de los controles internos tienden a ser dirigidos a transacciones que no son de rutina.
- El potencial para error humano debido a descuido, distracción errores de juicio y la falta de comprensión de las instrucciones.
- La posibilidad de burlar los controles internos a través de la colusión de un miembro de la administración o de un empleado con partes externas o dentro de la entidad.
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración sobrepasando un control interno.
- La posibilidad de que los procedimientos puedan volverse inadecuados debido a cambios en condiciones, y que el cumplimiento con los procedimientos pueda deteriorarse.

I. Comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno

15. Al obtener un conocimiento de los sistemas de contabilidad y de control interno para planear la auditoría, el auditor obtiene un conocimiento del diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, y de su operación. Por ejemplo, un auditor puede efectuar una prueba de “rastreo”, o sea, seguirle la pista a unas cuantas transacciones por todo el sistema de contabilidad. Cuando las transacciones seleccionadas son típicas de las transacciones que pasan a través del sistema, este procedimiento puede ser tratado como parte de las pruebas de control. La naturaleza y alcance de las pruebas de rastreo desarrolladas por el auditor son tales que ellas solas no proporcionarían suficiente evidencia apropiada de auditoría para soportar una evaluación de riesgo de control que sea menos que alto.

16. La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos desempeñados por el auditor para obtener un comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno variará, entre otras cosas, según:

- El tamaño y complejidad de la entidad y de su sistema de computación.
- Consideraciones sobre importancia relativa.
- El tipo de controles internos implicados.
- La naturaleza de la documentación de la entidad de los controles internos específicos.
- Evaluación del auditor del riesgo inherente.

17. Ordinariamente, la comprensión del auditor de los sistemas de contabilidad y de control interno, que es importante para la auditoría se obtiene a través de experiencia previa con la entidad y se suplementa con:

- a) investigaciones con la administración, personal de supervisión y otro personal apropiado en diversos niveles organizacionales dentro de la entidad, junto con referencia a la documentación, como manuales de procedimientos, descripciones de puestos y diagramas de flujos;
- b) inspección de documentos y registros producidos por los sistemas de contabilidad y de control interno; y
- c) Observación de las actividades y operaciones de la entidad, incluyendo observación de la organización de operaciones por computadora, personal de la administración, y la naturaleza del proceso de transacciones.

Riesgo de control

Evaluación preliminar del riesgo de control

21. La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

22. Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.

23. El auditor ordinariamente evalúa el riesgo de control a un alto nivel para algunas o todas las aseveraciones cuando:

- a) los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no son efectivos; o
- b) Evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no sería eficiente.

25. El auditor debería documentar en los papeles de trabajo de la auditoría:

- a) la comprensión obtenida del sistema de contabilidad y de control interno de la entidad

26. Pueden usarse diferentes técnicas para documentar información relativa a los sistemas de contabilidad y de control interno. La selección de

una técnica particular es cuestión de juicio por parte del auditor. Son técnicas comunes, usadas solas o en combinación, las descripciones narrativas, los cuestionarios, las listas de verificación, y los diagramas de flujo. La forma y extensión de esta documentación es influenciada por el tamaño y complejidad de la entidad y la naturaleza de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad. Generalmente, mientras más complejos los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad y más extensos los procedimientos del auditor, más extensa necesitará ser la documentación del auditor.

Pruebas de control

27. Las pruebas de control se desarrollan para obtener evidencia de auditoría sobre la efectividad de:

- a) el diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, es decir, si están diseñados adecuadamente para evitar o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa; y

28. Algunos de los procedimientos para obtener la comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno pueden no haber sido específicamente planeados como pruebas de control pero pueden proporcionar evidencia de auditoría sobre la efectividad del diseño y operación de los controles internos relevantes a ciertas aseveraciones y, consecuentemente, servir como pruebas de control. Por ejemplo, al obtener la comprensión sobre los sistemas de contabilidad y de control interno referentes a efectivo, el auditor puede haber obtenido evidencia de auditoría sobre la efectividad del proceso de conciliación de bancos a través de investigaciones y observación.

29. Cuando el auditor concluye que los procedimientos desempeñados para obtener la comprensión de los sistemas de contabilidad y de control

interno también proporcionan evidencia de auditoría sobre la adecuación de diseño y efectividad de operación de las políticas y procedimientos relevantes a una particular aseveración de los estados financieros, el auditor puede usar esa evidencia de auditoría, provisto que sea suficiente, para soportar una evaluación de riesgo de control a un nivel menos que alto.

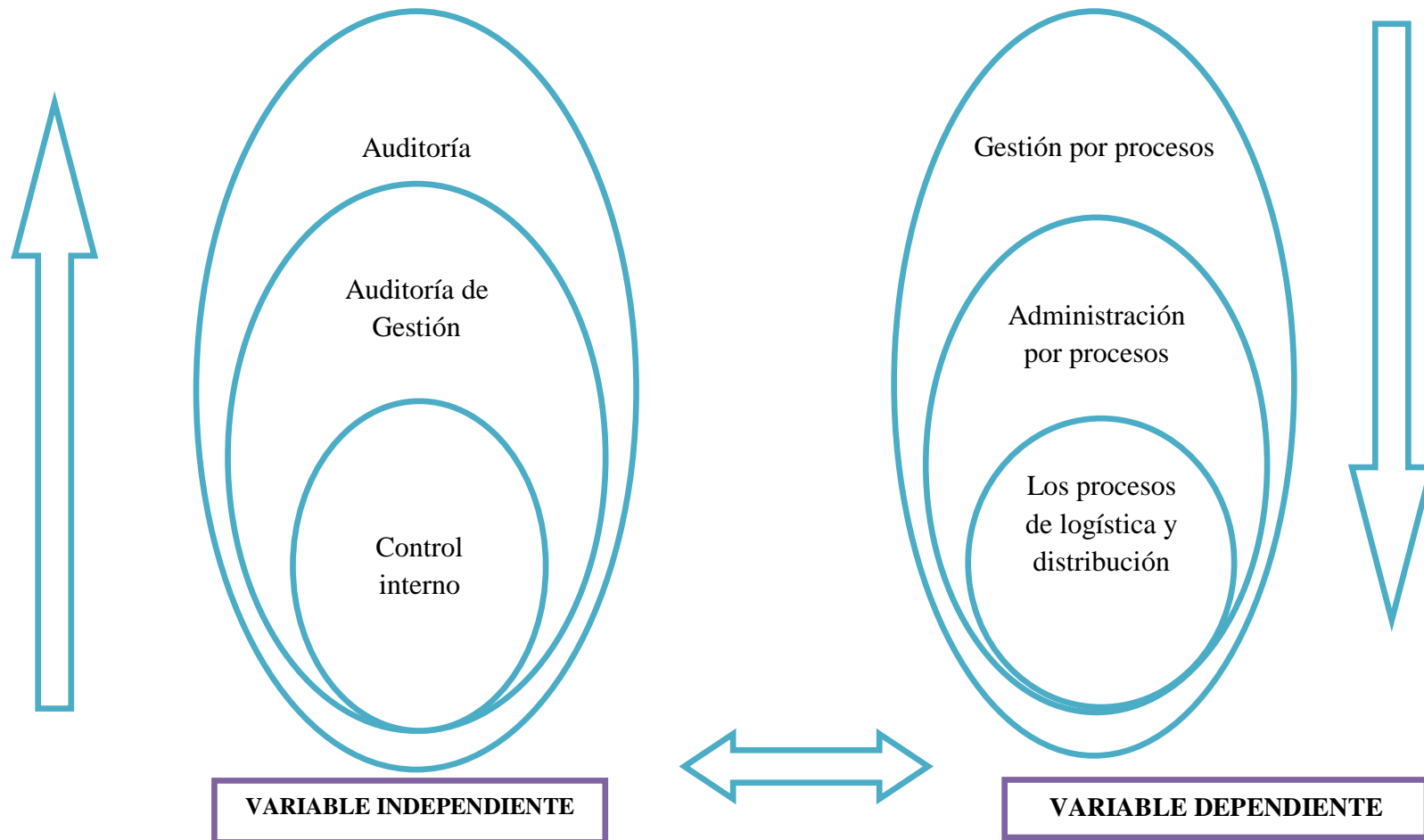
También **La ley orgánica de la Contraloría General del Estado, reformas y reglamento (2002)** afirma: Art. 9.- Concepto y elementos del disposiciones necesarias para la control interno.

El control interno aplicación del sistema y la determina constituye un proceso aplicado por la nación de responsabilidades. Máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporción, En el marco de las normas, políticas, la seguridad razonable de que se protege regulaciones, reglamentos, disposiciones gen los recursos públicos y se alcancen y más instrumentos indicados, cada los objetivos institucionales. Constituye del Estado, cuando considere los elementos del control interno: el entorno, dictará las normas, las políticas y de control, la organización, manuales específicos para el control del personal, el cumplimiento de los de las operaciones a su cargo. La Contra- objetivos institucionales, los riesgos General del Estado verificará el logro de tales objetivos y pertinencia y la correcta aplicación de las medidas adoptadas para afrontarlos, el mismas. Sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas.

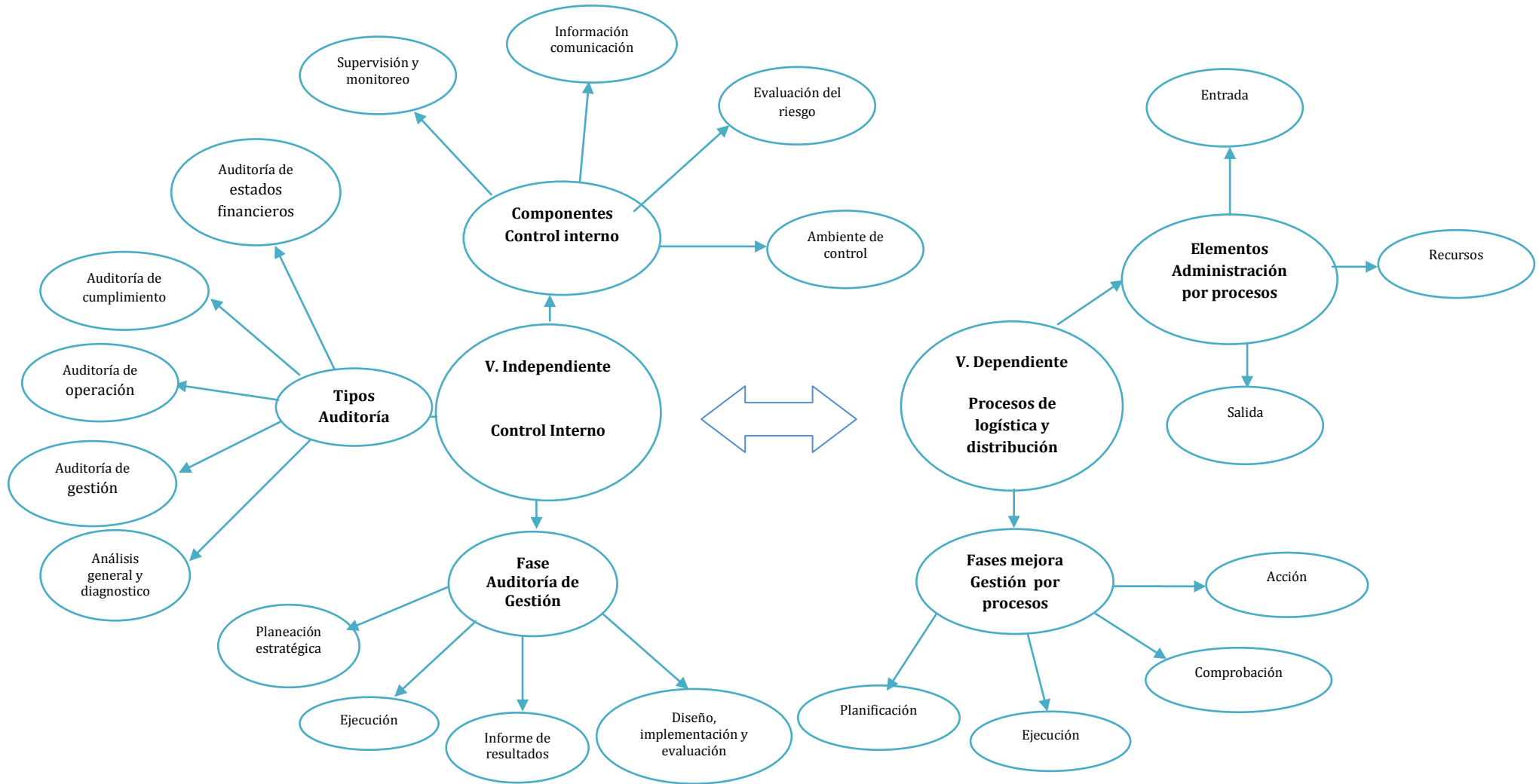
2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Gráficos de inclusión interrelacionados

- Superordinación conceptual



• **Subordinación conceptual**



2.4.1 Visión dialítica de conceptualización que sustenta las variables del problema

2.4.1.1 Marco conceptual de la variable independiente: Control interno

Auditoría

Según **Vilches (2003, pág. 4)** afirma: “es un proceso sistemático, esto quiere decir que en toda auditoría debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de la información que necesita para emitir su opinión final”.

Dicho en otro modo **Walter et al. (2007, pág. 22)** afirma: “consiste en evaluar evidencia de una manera objetiva respecto las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados”.

Para, **Holmes & Overmyer (1984, (pág. 11)** afirma: “Es una disciplina intelectual; se basa en la lógica, porque la lógica tiene como fin el establecimiento de hechos y la evaluación de las conclusiones resultantes, juzgando si son o no válidas”

Según **Osorio (1977, pág. 23)** afirma: “Es el examen crítico que realiza un licenciado de Contaduría o un Contador público independiente, de los libros y registros de una entidad, basado en técnica específicas con la finalidad de opinar sobre la razonabilidad de la información financiera”

Se concluye la auditoría como un examen minucioso que ayuda a la evaluación de las diferentes áreas de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., con una secuencia lógica y pasos a seguir recopilando toda la información necesaria para analizar y encontrar las falencias que afecta a la empresa.

Auditoría de Gestión

De esta manera (**Schlosser, 1987**) afirma:

Que es un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas. (**pág. 30**)

En otras palabras (**Vilches, 2003**) afirma:

Cubren una amplia gama de metas y objetivos, como resultados de lo cual es necesario normalizar, en lo posible, la estructura de los mismos. Además es el resultado de las tareas que se emitirá al finalizar la misma un informe, que detalle los resultados obtenidos en las tareas de auditoría planificadas. (**pág. 104**)

Se puede decir además que la Auditoría de Gestión analiza y ayuda a cumplir a la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., sus planes y objetivos, a establecer recomendaciones con la finalidad de precisar oportunidades de mejora.

Objetivos:

- ✓ Establecer el grado en que el ente y sus servidores han cumplido
- ✓ Adecuadamente los deberes y atribuciones que les han asignado.
- ✓ Determinar si los objetivos y metas propuestas en la entidad han sido logrados.
- ✓ Comparar la adecuada utilización de los recursos de la entidad.
- ✓ Determinar si es adecuada la organización de la entidad.
- ✓ Emitir una opinión sobre la gestión realizada por una entidad.

Control interno

Debe señalarse **Salgado (2011, pág. 6)** afirma: “El plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información contable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa”

(Bacallao Horta, 2009) afirma:

El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Según **(Osorio, 1977)** afirma:

El control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio puede depender de estos elementos para una información más segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita. **(pág. 145)**

El control interno es un conjunto de procesos relacionados con la auditoría que ayuda a la entidad a cumplir con las metas y objetivos planteados a tener información confiable y segura.

Control

Según **Farol (2009)** afirma: “El control consiste en verificar, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”.

Para **College (2010)** afirma:

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

El control es verificar que se cumpla con las actividades planificadas de una manera ordenada, para así poder evaluar de mejor manera el rendimiento de cada área.

Componentes del control interno

- Ambiente de control
- Evaluación al riesgo
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

Ambiente de control

También **Maldonado (2006, pág. 54)** afirma: “Se refiere al medio ambiente en que se desenvuelve la entidad, con su filosofía empresarial, los atributos del personal especialmente su integridad, valores éticos y profesionalismo con los cuales trabajan”

De esta manera (**Control**) afirma:

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Además se concluye que es el conocer la empresa, la organización como se encuentra constituida, la estructura organizativa, los valores éticos del personal que opera y la entidad.

La evaluación de riesgo

También **Maldonado (2006, pág. 54)** afirma: “La entidad debe conocer los riesgos que le amenazan o afectan y afrontarlos con una estrategia que permita mitigar su impacto”

Mantilla (1997, pág. 18) afirma: “La entidad debe ser consistente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados”

La evaluación de riesgo consiste saber los objetivos planteados por cada área que labora la empresa, indagar y señalar los riesgos, realizar estrategias y enfrentarlos.

La Información y comunicación

Por esto **Mantilla (2005, pág. 71)** afirma: “Se debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportuna que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades”

De esta manera **Maldonado (2006, pág. 54)** afirma: “Toda entidad requiere un sistema de información gerencial para la toma de decisiones y una fluida comunicación entre sus departamentos y persona”

Según mi conclusión es la información de cada área que cuenta la empresa, la comunicación entre cada persona, para que ayude de la mejor manera a desempeñarse en sus cargos en la empresa.

Supervisión y monitoreo

Dicho de otro modo **Mantilla (1997, pág. 18)** afirma: “debe monitorearse el proceso total y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen”

Debe señalarse **Maldonado (2006, pág. 54)** afirma: “el proceso de control interno debe ser permanentemente supervisado con el fin de tomar medidas correctivas de manera oportuna con el fin de reaccionar rápidamente”

Todas las áreas de una empresa debe estar siempre en constante revisión y una vez encontrando falencias debe realizar cambios es decir correcciones del proceso actual, que ajuste a las medidas necesarias que ayude a mejorar eficiente y eficazmente.

Tipos de auditoría

- Auditoría de estados financieros
- Auditoría de cumplimiento
- Auditoría operación
- Auditoría de Gestión

Auditoría de estados financieros

Según **Kell et al. (2007, pág. 23)** afirma: “es un examen de estos con el fin se expresar una opinión respecto a si los estados representan de conformidad con criterios establecidos”

Para **Whittington & Pany (2000)** afirma:

Cubre ordinariamente el balance general y los estados relacionados de resultados, ganancias retenidas y flujos de efectivo, las metas es determinar si la meta es determinar si estos estados han sido preparados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados. **(pág. 9)**

La auditoría de estados financieros es un análisis detenidamente de cada una las cuentas que contiene el estado de resultados, estado de situación, flujo de efectivo, evolución de patrimonio, analizando y verificando si existe o no novedades en cada uno de ellos.

Auditoría de cumplimiento

Es por ello **Kell (2007, pág. 24)** afirma: “es una auditoría de cumplimiento se realiza para determinar si el auditado está cumpliendo con las condiciones, reglas o reglamentos especificado. El criterio establecido dentro de una auditoría de cumplimiento podrá provenir de una gran variedad de fuentes”

Sin duda **Whittington & Pany (2000, pág. 9)** afirma: “depende de existencia de información verificable y de criterios o normas reconocido, como las leyes y regulaciones establecidas o las políticas y procedimientos de una organización”

Comprende verificar en una entidad si las normas, política, procedimientos, leyes, reglamentos que tenga la empresa, se está cumpliendo eficiente y eficazmente en la organización.

Auditoría operación

Según (**Kell, 2007**) afirma:

Involucra una revisión sistemática de las actividades de una organización o con un determinado segmento, con relación a objetivos específicos, se espera que el auditor realice una observación objetiva y un análisis completo de las operaciones en cuestión. Aun cuando el alcance de la auditoría podrá abarcar a toda la organización, es bastante común limitar la auditoría a segmentos tales como divisiones, departamentos y dependencias gubernamentales. (**Pág. 25**)

Para **Whittington & Pany (2000, pág. 9)** afirma: “Es el estudio de una unidad específica, área o programa de una organización, con el fin de medir su desempeño”

Se puede decir además la auditoría de operación realiza un examen minucioso a un determinado departamento o área de la empresa para verificar los objetivos y metas que se va a cumplir, con la finalidad de realizar una revisión ordenada de las actividades y su desempeño.

La auditoría de gestión comprende de cinco fases las cuales se encuentran relacionadas entre sí, como es:

Fases de la Auditoría de Gestión

- I.** Análisis general y diagnóstico o conocimiento preliminar
- I.** Planificación estratégica
- II.** Ejecución
- III.** Información o comunicación de resultados
- IV.** Diseño, implementación y evaluación o seguimiento

Análisis general y diagnóstico

Según **Maldonado (2011, pág. 21)** afirma: “comprende la evaluación preliminar, plan de trabajo, ejecución y diagnóstico”

De este modo (**Díaz, 2008**) afirma: “un estudio previo a la ejecución de la Auditoría, se debe realizar en la entidad. Un recorrido por las áreas que conforman la entidad a fin de observar el funcionamiento en su conjunto”.

También es un recorrido visitando las instalaciones de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., observando cada área, las funciones que realizan, es una evaluación breve de la entidad y eso ayuda para las siguientes fases que comprende la auditoría.

El análisis general es importante ya que es un estudio global y previo antes de iniciar la planificación estratégica.

La Planificación estratégica

Es por ello **Maldonado (2011, pág. 42)** afirma: “Determinación de objetivos, elaboración del programa, determinación de recursos y seguimiento del programa”

En otras palabras (**Vilches, 2003**) afirma:

Comienza con la decisión de realizar la auditoría, abarca todas las actividades, desde la selección del equipo auditor hasta la recolección de la información. Si bien las actividades relacionadas con la planificación tienen mayor incidencia al inicio del examen, ellas continúan durante la ejecución y aún en la formulación del informe, por cuanto mientras el documento final no sea aprobado y distribuido, su contenido puede estar sujeto a ajustes y reconsideraciones, producto de nuevas decisiones que obligarán a afinar la planificación aún en la fase del informe. (**pág. 98**)

Además se concluye que la planificación estratégica es el desarrollo del programa de trabajo, elaborando cada una de las actividades a desarrollar, para tener el mejor resultado después de un análisis.

Ejecución

Según **Maldonado (2011, pág. 42)** afirma: “Obtención de evidencias, técnicas y recursos y finalmente coordinación y supervisión”

Para **Egg (2014, pág. 147)** afirma: “Proceso en el cual se ejecuta lo establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se pretende alcanzar los objetivos propuestos”

De este modo **Herrerías (2009, pág. 7)** afirma: “Desarrollo de los procedimientos de revisión definidos en la planeación, a través de la aplicación de las pruebas adecuadas para los procesos u operaciones que se deben evaluar”

En otras palabras es la recopilación de evidencias a través de la planificación realizada anteriormente para la aplicación y ejecución de pruebas de los procesos analizar.

- **Programas de trabajo**

Es por ellos (**Flower, 2006**) afirma:

El programa de trabajo es una previa declaración de lo que se piensa hacer en alguna materia u ocasión, es la lista de procedimiento de auditoría a ser aplicados, los programas de auditoría consiste en una serie de procedimientos de verificación a ser aplicados, con el fin de obtener suficiente elementos de juicio adecuados, para que el auditor pueda emitir una opinión informada respecto a la razonabilidad (**pág. 279**).

En otras Palabras **Arthur (1973, pág. 57)** afirma: “es un procedimiento de examen planeado con flexibilidad, existen dos tipos generales como sigue”

1. Un esquema detallado planeado y determinado por adelantado para la práctica de una auditoría.
2. Un formulario o forma progresiva indicando sucintamente el alcance, carácter, objetivos y limitaciones de la auditoría”.

Los programas de trabajo es el detalle de cada una de las actividades a realizar dentro de la Auditoría con la finalidad de obtener toda la información necesaria para su desarrollo.

- **Papeles de trabajo**

De este modo **Flower (2006, pág. 280)** “dice que los papeles de trabajo constituyen los registros mantenidos por el auditor independiente por el seguido, de las comprobaciones parciales que realizo, de la información obtenida y de la conclusión a las que arribo en relación con su exámenes”.

- **Objetivos**

- ✓ “Servir como base para la preparación del informe de auditor”

- ✓ “Constituir elementos de prueba de la realización del trabajo y de las decisiones tomadas en consecuencia, en el caso particular del auditor externo”.

Los papeles de trabajo son documentos elaborados por el auditor, realizando un examen minucioso para así poder emitir el informe de Auditoría

- **Hoja de hallazgo**

También (**General**) afirma:

La Hoja Resumen de Hallazgos constituye un apoyo en la determinación de los atributos de un hallazgo, así como para valorar su importancia y establecer conclusiones y recomendaciones de los asuntos determinados en el estudio de auditoría efectuado. También se introduce la posibilidad de valorar las estrategias para dar a conocer dichos hallazgos a la Administración.

Para (**Jama, 2010**) “Define con mayor precisión la naturaleza del hallazgo que se refiere al efecto de detectar algo importante; sin embargo, este término tiene muchos significados y transmite uno diferente a distintas personas”.

La Hoja de Hallazgo nos ayuda darle más importancia a las anomalías encontradas emitiendo conclusiones y recomendaciones para resolver el inconveniente encontrado.

Informe de resultados

Es por ello **Maldonado (2011, pág. 42)** afirma: “contempla observaciones y oportunidades de mejora, estructura, contenido y presentación; discusión con el cliente y definición de compromisos e informe ejecutivo”

L&M Auditores, afirma:

El informe o dictamen de auditoría de cuentas anuales es un documento, emitido por los auditores de cuentas, sujeto en cuanto al contenido, requisitos y formalidades a la normativa reguladora de la actividad de auditoría. En él se reflejará la opinión profesional del auditor sobre los estados financieros, constituyendo el medio por el cual el auditor legal de cuentas se comunica con los posibles usuarios del mismo

(accionistas, acreedores, empleados y público en general) que lo considera como una garantía o un certificado para la toma de decisiones (**pág. 14**)

El informe de auditoría es emitido por el auditor que realiza la auditoría, una vez finalizado la revisión total de los documentos para exponer las recomendaciones, conclusiones y hallazgos encontrados durante todas las fases de la auditoría.

- **Carta a Gerencia**

También (**Granja, 2000**) afirma:

Es un documento que emite el auditor en el transcurso del examen y tienen como finalidad dar a conocer los resultados obtenidos que ratifique o rectifique el criterio de los auditores y puedan poner en práctica de intermedio las recomendaciones propuestas para superar las deficiencias detectadas (**pág. 166**).

Sin Duda **Arthur (1973, pág.7)** afirma: “es el documento en que el contador público profesional expone el alcance y naturaleza de su examen y en que expresa su opinión como experto independiente”

Emitir los resultados obtenidos durante el examen de la Auditoría con todas las conclusiones y recomendaciones para que la Gerencia tenga un enfoque global de la situación de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

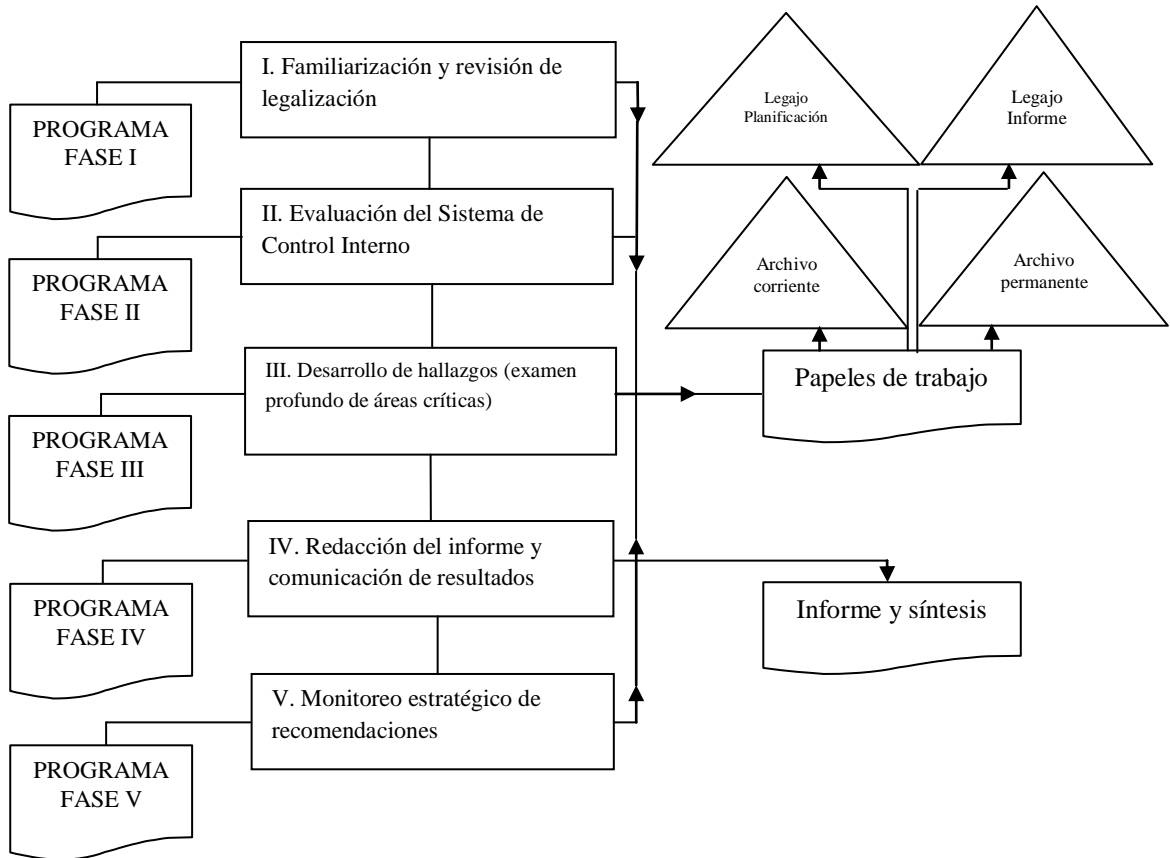
Diseño, implementación y evaluación o seguimiento

Para **Maldonado (2011, pág. 42)** afirma: “Estrategias que deben definir el auditor y la administración para lograr la implantación efectiva de las recomendaciones, a través de un líder y un equipo propuesto para este fin”

Herrerías (2010, pág. 10) afirma: “Incluye el diseño, implementación y evaluación de las recomendaciones resultantes de la auditoría, como etapa que debe llevar a cabo de la entidad, con o sin auxilio de asesores externos”

Una vez que el auditor entregue el informe de auditoría se realizara el diseño, implementación y evaluación, con las recomendaciones emitidas, y dichas recomendaciones se ejecutara para mejorar desempeño de la empresa.

Proceso de Auditoría de Gestión



FUENTE: Milton K. Maldonado E. (2006: Pág. 29)

GRÁFICO 02. Proceso de la Auditoría de Gestión

2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente: Proceso de Logística y Distribución

Gestión por Procesos

También (**Bergholz, 2011**) afirma:

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las

diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

Los principios que orientan la gestión de procesos se sustentan en los siguientes conceptos:

- La misión de una organización es crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin.
- Los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes.
- El valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
- La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.
- La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos.

(Fernández, 2008) afirma:

Gestión y proceso son dos términos que hay que comprender para que el sistema de gestión de la calidad sea una herramienta eficaz. El término proceso lleva implícita la orientación del esfuerzo de todos los integrantes de una empresa al cliente y el término gestión da por supuesta la búsqueda de objetivos de mejora. (pág. 45)

Se concluye la gestión por procesos como acciones a seguir en la organización que genera valor a través de un análisis, estudio, enfocándonos en las metas y objetivos para un cambio en la empresa.

La administración por procesos

Precisemos **Serrano (2005, pág. 20)** afirma: “Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno”

Mantilla (1997, pág. 151) afirma: “La serie de acciones realizadas por la administración para operar una entidad. Un sistema que está integrada con el proceso”

La Investigadora concluye la administración de procesos como un conjunto de actividades relacionadas que ayuda a la entidad a tener un enfoque más amplio.

Proceso de Logística y distribución

De este modo **Costa (1968, pág. 20)** afirma: “Es canales de distribución es hacer llegar los productos a donde se los requiere, mediante su transporte y acumulación en sus depósitos, desde donde serán enviados al consumidor final”

Por otra parte (Crone) afirma: “La logística es el arte de planear y coordinar todas las actividades y procesos necesarios para que un producto o servicio se genere y llegue al punto donde y cuando el cliente final lo requiere, optimizando el costo”.

La investigadora define al proceso de Logística y distribución como un conjunto de actividades que sigue una secuencia lógica, para poder obtener una planificación que ayude a la correcta distribución y entrega de los productos en el momento y lugar adecuado a la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

Procesos

Para (**Bergholz, MedWave, 2011**) “Un proceso es una secuencia de actividades que uno o varios sistemas desarrollan para hacer llegar una determinada salida (output) a un usuario, a partir de la utilización de determinados recursos (entradas/input)”.

Dicho también **Charles Lamb (2002, pág. 383)** afirma: “El proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo”

El proceso son actividades a seguir en forma sistemática con entradas (inicio) del proceso, recursos los pasos a seguir o realizar y salidas el (final)

Logística

Douglas M. Lambert (1998, pág. 19) “Planifica, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de productos, así como la información asociada desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objeto de satisfacer las necesidades de los clientes”.

Según **M.I. (Gómez Acosta, 2007)** afirma:

La acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente

La logística ayuda a organizar, ordenar un flujo de la mercadería desde su salida hasta la llegada a los clientes, con la finalidad que el cliente se sienta satisfecho por la entrega en el tiempo establecido.

Distribución

También (**Mézquita, 2002**) “Es el diseño de los arreglos necesarios para transferir la propiedad de un producto y transportarlo de donde se elabora a donde finalmente se consume”.

Dicho de otra manera (**Thompson, 2007**) afirma:

En términos generales, la **distribución** o plaza es una herramienta de la mercadotecnia (las otras son el producto, el precio y la promoción) que los mercadólogos utilizan para lograr que los productos estén a disposición de los clientes en las cantidades, lugares y momentos precisos.

Se concluye que la distribución es la entrega de mercadería a los clientes cumpliendo una ruta o secuencia lógica desde la salida hasta la llegada a los clientes de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

Elementos de la administración por procesos

- Entrada
- Procesos y recursos
- Salidas

Un input (entrada principal)

Fernández (2008, pág. 46) afirma: “Es el producto con unas características objetivas que responde al estándar o criterio de aceptación definido. La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso”

Para **Serrano (2005, pág. 20)** “La entrada recursos del ambiente externo, incluyendo productos o salidas de otros subsistemas”

El input también conocido como la entrada, es inicio de una actividad para empezar a realizar el proceso sistemáticamente y ordenada siguiendo una secuencia lógica.

Procesos y recursos

Según **Serrano (2005, pág. 20)** afirma: “Las actividades de trabajo que transforman las entradas, agregando valor a ellas y haciendo de las entradas, las salidas del subsistema”

(Fernández, 2008) afirma:

Aquellos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutar el proceso siempre bien a la primera. Algunos de estos factores del proceso son entradas laterales, es decir, inputs necesarios para la ejecución del proceso, pero cuya existencia no lo desencadena. Son productos que provienen de otros procesos con los que interactúa. **(pág. 46)**

Según la investigadora los recursos son indispensables para realizar el proceso, son requisitos necesarios para procesar las actividades y concatenar cada una de ellas de la mejor manera.

Un output (salida)

Según **Serrano (2005, pág. 20)** “los productos y servicios generados por el subsistema, usados por otro sistema en el ambiente externo”

Fernández (2008) afirma:

Es el producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno). El output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para el proceso del cliente. **(pág. 20)**

Centrarse en los procesos tiene las siguientes ventajas:

- Orienta la empresa hacia el cliente y hacia sus objetivos.
- Permite optimizar y racionalizar el uso de los recursos con criterios de eficacia global versus eficacia local o funcional.

- Aporta una visión más amplia y global de la organización y de sus relaciones internas.
- Contribuye a reducir los costos operativos y de gestión.
- Es de gran ayuda para la toma de decisiones eficaces.
- Contribuye a reducir los tiempos de desarrollo, lanzamiento y fabricación de productos o suministro de servicios.
- Permite la autoevaluación del resultado del proceso por parte de cada persona.
- Contribuye a desarrollar ventajas competitivas propias y duraderas.
- Posibilita mejoras de fuerte impacto.
- Proporciona la estructura para que la cooperación exceda las barreras funcionales

La salida es la actividad final es decir el producto final del proceso que se va entregar o salir a los clientes o consumidores.

- **Diagrama De Flujo**

Para (Martínez, 2005), afirma: “El Diagrama de Flujo ó Flujograma, consiste en expresar gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica”.

(Merling, 2014) afirma:

Se utilizan símbolos con significados bien definidos que representan los pasos de un algoritmo, y representan el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de término las flechas tienen que ser verticales u horizontales, los diagramas de flujo es la representación grafica de los algoritmos, que se llevan a cabo para realizar un determinado propósito.

El diagrama de flujo es expresarse gráficamente un conjunto de actividades a seguir para cumplir eficientemente las responsabilidades asignadas en cada departamento de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

- **Importancia**

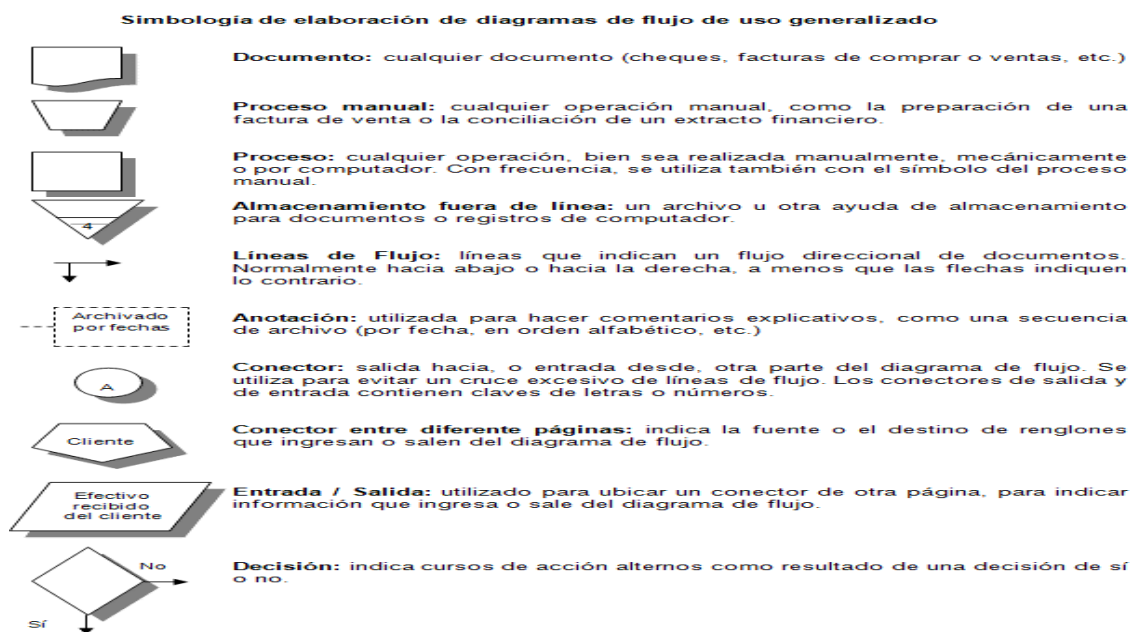
De esta manera (Martínez Matías, 2005), afirma: “reside en que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este, el flujograma de conocimiento o diagrama de flujo, como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento”.

- **Ventajas del Flujograma**

Según Granja Francisco; (2000, pág. 57) afirma:

- ✓ Permite realizar el relevamiento de información siguiendo una secuencia lógica
- ✓ Facilita visualizar en conjunto el proceso de una transacción
- ✓ Permite detectar deficiencias y tareas duplicadas fácilmente
- ✓ Puede ser utilizado en auditorías recurrentes; por lo general los procedimientos no cambian

Simbología de elaboración de diagramas de Flujo



Fases de la mejora de la gestión por procesos

- Planificación
- Ejecución
- Comprobación
- Acción

Planificación

(Ministerio de Fomento, 2005) afirma:

Evaluar el proceso identificando las ayudas y barreras existentes en el entorno y los puntos fuertes y áreas de oportunidad del proceso en sí, el resultado de la evaluación nos permitirá detectar las áreas de mejora a contemplar, asignar un responsable de proceso que lidere la mejora continua de la eficacia y la eficiencia, identificar las acciones adecuadas para garantizar la mejora del rendimiento y convertirlas en planes detallados de mejora. **(pág. 16)**

De esta manera **(Velasco, 2008)** afirma:

Esta etapa es analítica e intensiva en experiencia, creatividad, uso de información e innovación. Consiste en planificar y programar la ejecución así como los recursos y controles necesarios y concluye con la elaboración de un plan con las acciones a tomar y la determinación de los recursos disponibles, tanto personales como materiales y financieros.

La planificación consiste en realizar un plan detallado para proponer una mejora y los recursos indispensables que se va a utilizar en la ejecución, el personal encargado para llevar a cabo dicho plan.

Ejecución

Para **(Velasco, 2008)** afirma: “Se refiere a asegurar la implantación de las acciones planificadas. Saber quién tiene que hacer qué. La eficacia de esta fase depende de la calidad con la que se ha hecho la planificación”.

Ministerio de Fomento (2005, pág. 16) “Llevar a cabo los planes de mejora, detallando el diseño propuesto para la solución de cada problema”

Una vez realizado la planificación con excelencia se procede a la ejecución, es decir asignar las funciones para llevar a cabo con lo planificado con excelencia.

Comprobación

Ministerio de Fomento (2005, pág. 16) “Probar y aportar pruebas que confirmen que el diseño y sus hipótesis son correctos. Comparar el diseño con el resultado de las pruebas, buscando las causas del éxito o fracaso de la solución adoptada”

También (**Velasco, 2008**) afirma:

Se ha de verificar, con la periodicidad definida, si las acciones ejecutadas han aportado los resultados esperados. Es necesario comunicar los resultados y analizar las desviaciones. Con frecuencia, los resultados de la medición son la crítica necesaria para desencadenar la mejora.

Para la comprobación es indispensable realizar pruebas para verificar si los procesos se encuentran de la mejor manera con los resultados finales que esperan obtener, o a su vez hacer un diseño para la mejora.

Acción

De este modo (**Velasco, 2008**) afirma:

La etapa final (actuar) puede ser interpretada como revisar, optimizar, industrializar, explotar o transversalizar las acciones de mejora. Se puede asociar a materializar o transmitir el aprendizaje a otras áreas o productos de la empresa. En este punto cabe recordar que la normalización es una forma contrastada de difundir el aprendizaje.

(**Ministerio de Fomento, 2005**) afirma:

Si las pruebas confirman la hipótesis corresponde normalizar la solución y establecer las condiciones que permitan mantenerla. En caso contrario, corresponde iniciar un nuevo ciclo, volviendo a la fase de planificación (fijando nuevos objetivos, mejorando la formación del personal, modificando la asignación de recursos, etc.). (**pág. 16**)

La acción corresponde en revisar cada una de las actividades y optimizar en alguna de ellas para mejorar en tiempo y costos, en el caso que no sea factible se deberá realizar una nueva planificación para ejecutar desde el inicio.

2.5. HIPOTESIS

El control interno incide en los proceso de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2013.

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- **Variable independiente:** El control interno
- **Variable dependiente:** Los proceso de distribución y logística
- **Unidad de observación:** Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Personal operativo y administrativo.
- **Términos de relación:** incide.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

El proyecto a desarrollar se enfocara cuali- cuantitativo, basándose en busca de los hechos, sucesos sociales, además la compañía se preparara para los diversos cambios que existe en el entorno asumiendo una realidad evolutiva.

Cuantitativa

Según **Gómez (2006; pág. 121)** “La recolección de datos es equivalente a medir, de acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas”.

Cualitativo

Según **Pérez & Blasco (2007)** afirma:

La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas aplicadas. utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. **(pág. 25)**

La investigación cuali- cuantitativo ayuda para recoger la información necesaria tanto en datos, objeto, como también cualidades que se observa en la investigación o mediante la aplicación de instrumentos.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Según **Naranjo y otros (2004)** afirma:

“la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad toma contacto en forma

directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetos de proyecto” (pág.103)

También (**Tamayo, 1981**) afirma: “Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

Se desarrollara esta investigación porque nos va a ayudar a realizar un estudio sistemático de los hechos de acuerdo a los objetivos del proyecto que se efectuara el presente estudio de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., de acuerdo a los acontecimientos que se presenten teniendo un contacto directo con la realidad.

2.2. Investigación bibliográfica-documental

Naranjo y otros (2004, pág. 103) afirma: “tiene el propósito de detectar, ampliar profundizar diferentes enfoques teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), libros revista, periódicos y otras publicaciones, (fuentes secundarias)”.

Para (**Baena, 1985**) “la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información”

La investigación será muy importante en la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., debido a que nos ayudara a buscar fuentes primarias y secundarias, ya que es muy indispensable para nuestro desarrollo del proyecto indagar en libros, revistas, realizar una investigación oportuna que ayude a la meta de los objetivos planteados y al aumento de la rentabilidad y cerciorarnos de las condiciones reales en que se han conseguido los datos.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

Según **Hernández y otros (2010)** afirma:

Se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables. (pág. 115)

Para (**Gross, 2010**) afirma: “Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento”.

Esta investigación nos ayudara para tener un grado de familiaridad muy alto, ya que este problema no ha sido estudiado anteriormente donde que obtendremos una investigación completa, y nos permitirá tener una relación entre las variables, el problema se ha estudiado detenidamente, encontrando el más relevante y que se encuentra afectando directamente a los clientes y a la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

3.3.2. Investigación descriptiva

Según **Hernández (2010, pág.117)** afirma: “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”.

Para **Maribel Ronginert (2009, 175)** “la Investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea.”

La investigación descriptiva es muy importante porque nos ayuda a describir paso a paso todos sus componentes principales, estudiar la realidad; medir los problemas futuros que nos pueden arrastrar a la recesión de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., a tomar decisiones oportunas y correctas por los socios, sin el temor de que la documentación pertinente se encuentre errónea.

3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)

(Hernández, 2010) afirma:

Pretende responder a preguntar de investigación como estas: ¿conforme transcurre una psicoterapia orientada hacia el paciente, aumenta su autonomía?, ¿a mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación intrínseca respecto a las tareas laborales? ¿Existe diferencia entre el rendimiento que otorga las acciones de empresas de alta tecnología computacional y el rendimiento de las acciones de otros giros de menor grado? **(pág. 121)**

Dicho de otro modo **(Rodrigo, 2010)** afirma:

El análisis estadístico de la asociación (relación, covarianza, correlación) entre variables representa una parte básica del análisis de datos en cuanto que muchas de las preguntas e hipótesis que se plantean en los estudios que se llevan a cabo en la práctica implican analizar la existencia de relación entre variables.

El estudio correlacionales es muy importante debido a que nos ayuda a una a una a medir el grado de relación, el comportamiento, la utilidad de las variables, así desarrollando con más eficacia y eficiencia el estudio.

Además nos permite centran y medir con precisión las variables individualmente y realizan la investigación, a través del árbol de problemas enfocamos con más claridad cada una de las variables, analizando e interpretando una a una cuál de ellas es la más relevante y que afecta con más fuerza a la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según **Naranjo y otros (2004, pág.107)** afirma: “la población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características, puede ser finito e infinito tanto personas u objetos a ser estudiado”

Para (**Tamayo, 2007**) afirma: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

La población o universo es la totalidad de objeto de estudio de la investigación, la población puede ser finita o infinita, de acuerdo a las características y tema de estudio.

Se trabajara la presente investigación con los departamentos involucrados que intervienen en el proceso de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

TABLA 01. Nómina oficial de los departamentos de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Número de clientes	DETALLE
12	Departamento de logística
3	Departamento de Devoluciones
5	Departamento de ventas
6	Departamento de bodega (Líderes, Jefe de bodega)
2	Departamento de procesos
1	Departamento Atención al cliente
29	Total personal de la empresa intervienen en el proceso

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Aracely Aldaz (2013)

3.4.2. Muestra

Según **Maribel Ronginert (2009, pág. 175)** “Esto no es más que el procedimiento empleado para obtener una o más muestras de una población; el muestreo es una técnica que sirve para obtener una o más muestras de población.”

Según **Cesar Bernal (2006, pág. 165)**, “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio.”

Se concluye que la muestra es una parte de la población total del trabajo de investigación, tomada para ser objeto de estudio de acuerdo a las variables dependiente e independiente.

Para el presente estudio no será necesario realizar el cálculo de la muestra porque nuestra población es finita, además contamos con la disponibilidad de recursos (tiempo, económicos o humanos) y no se ve obligado a la utilización del muestreo.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según **(Saldaño, 2009)** “es un paso importante en el desarrollo de la investigación. Cuando se identifican las variables, el próximo paso es su operacionalización, es decir hacerla tangible, hacerla operativa, medible o por lo menos registrable en la realidad”.

Para **(López, 1997)** afirma:

La operacionalización de la variable es con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. Dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo.

La operacionalización es el proceso de llevar una variable desde un nivel abstracto a un plano más concreto, operativo, su función básica es precisar al máximo el significado que se le otorga a una variable en un determinado estudio, también debemos entender el proceso como una forma de explicar cómo se miden las variables que se han seleccionado”.

Es de vital importancia la operacionalización de las variables ya que podemos estudiar detalladamente cada una de ellas, analizar e investigar enfocarnos a cada uno de los de los socios, para así dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Se presenta a continuación el estudio y análisis de cada una de las variables tanto dependiente como independiente:

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: El control interno				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
El control interno es un conjunto de procesos relacionados con la auditoría que ayuda a la entidad a cumplir con las metas y objetivos planteados a tener información confiable y segura.	Auditoría	Total de Auditorías realizada	¿Han elaborados auditoría de gestión?	T= Encuesta I= Cuestionario (Anexo 2) A= departamento que intervienen en el proceso
	Metas y objetivos	Total de porcentaje de cumplimiento	¿Se da cumplimiento a las metas y objetivos planteados del departamento de logística y distribución?	
	Información confiable y segura	Total de documentación en orden	¿El departamento de logística y distribución cuenta documentación es confiable y segura que ayude al desempeño en la Empresa? ¿Qué el control interno que posee el departamento de logística y distribución ayuda a un desempeño eficiente y eficaz?	

TABLA 02. Operacionalización de la variable independiente

ELABORADOR POR: Aracely Aldaz (2013)

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: procesos de logística y distribución				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Es el proceso de logística y distribución es un conjunto de actividades que sigue una secuencia lógica, para poder obtener una planificación que ayude a la correcta distribución y entrega de los productos en el momento y lugar adecuado.	Procesos	Cumplimiento de los procesos	<p>¿Los procesos ayuda en el desempeño del departamento de logística y distribución?</p> <p>¿Los procesos disminuirá la desorganización del departamento de logística y distribución?</p>	<p>T= Encuesta I= Cuestionario (Anexo 2) A= departamento que intervienen en el proceso</p>
	Planificación	Planificación cumplida	¿El departamento de logística y distribución cumple con una planificación adecuada?	
	Distribución	Total de tiempo y dinero	¿El departamento de logística y distribución cuenta con los recursos necesarios para una adecuada entrega de los productos?	
	Entrega de productos	Total de productos entregados y empacados	<p>¿Existe inconvenientes en el departamento de logística y distribución?</p> <p>¿Existe insatisfacción en el momento de entrega de la mercadería al cliente?</p>	

TABLA 03. Operacionalización de la variable dependiente

ELABORADOR POR: Aracely Aldaz (2013)

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Naranjo y otros (2002, pág. 174-178 y 183-185)** “la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos (ver Pág. 10) e hipótesis de investigación (ver Pág. 49), de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cuantitativo (ver Pág. 50), considerando los siguientes elementos:

- ***Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.***
En el presente trabajo se ha elegido como sujetos de estudio personal operativo y administrativo que conforman la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., haciendo referencia a la población de estudio (ver Pág. 54).
- ***Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.*** En la investigación a realizarse en el presente trabajo se ha elegido la técnica a emplear para la variable independiente y dependiente la encuesta, y facilitara para obtener la información necesaria, para una mejor recolección de información; ya que nos ayudara a tener datos concretos y exactos (ver Pág. 57,58).

Encuesta

Según **Galo y otros (2004)** afirma:

La encuesta es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito, se necesita el apoyo de un cuestionario. Este instrumento es una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra de estudio. (pág. 132)

También (**Trespalcios, 1991**) “Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”.

El cuestionario es un instrumento de investigación utilizado al personal con preguntas referentes al tema de investigación para obtener información confiable y segura.

- ***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.*** En la investigación a realizarse en el presente trabajo se ha elegido como instrumento para la variable independiente y dependiente el cuestionario, que nos facilitara para obtener la información necesaria para el desarrollo del proyecto. (ver Pág.156,157) (**ver Anexo 2**)

Cuestionario

Según (**Guerra, 2008**) afirma:

Es una técnica recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos, con el objetivo de que un segundo investigador pueda repetirlo siguiendo los mismos pasos, es decir, tiene un carácter sistemático.

Para (**Palacios, 2004**) afirma: “Los estudios de encuesta son muy utilizados en el ámbito educativo por su aparente facilidad para la obtención de datos y son útiles para la descripción y la predicción de un fenómeno”

El cuestionario es una técnica que nos ayuda a obtener información confiable a través preguntas plantadas con un objetivo, direccionadas al objeto de estudio.

- ***Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).*** Las personas que ayudaran en el presente estudios como personal de apoyo serán el Ing.

Fabián Morejón Jefe de Logística, el Sr. Washinton Basantes Asistente de Logística, el personal operativo y administrativo de la empresa, los mismos que tienen el buen deseo de colaborar en el desarrollo eficaz y eficiente del presente estudio.

- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.** Se realizará las encuestas, entrevistas necesarias en la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., en el primer semestre del año 2014.

TABLA 04. Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? Se realizará una investigación cuantitativa
	¿Dónde? En la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda. El tiempo del problema a investigar es del 01 diciembre al 30 de noviembre de 2014.
	¿Cuándo? La segunda, tercera semana de febrero de 2014.

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Aracely Aldaz (2013)

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.**

TABLA 05. Tabulación de resultados

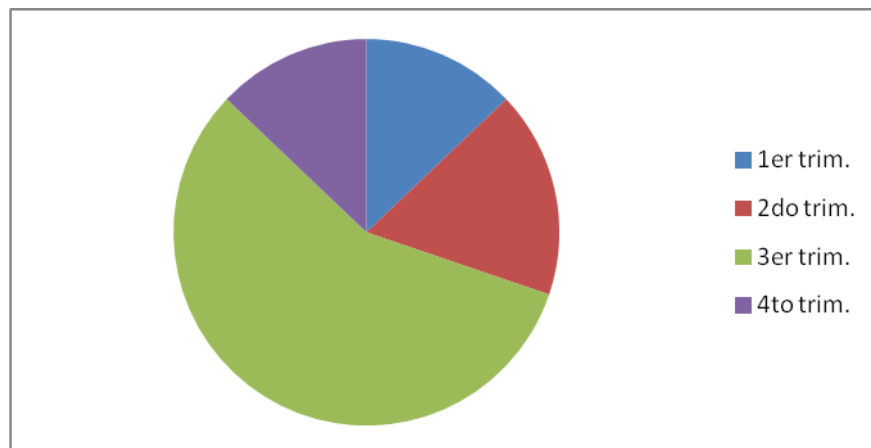
OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Siempre		
Casi siempre		
Nunca		
Total		

Fuente: Investigación de campo, entrevistas

Elaborador por: Nombre Apellido (año)

- **Representaciones gráficas.** Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

GRÁFICO 03. Representaciones gráficas



Fuente: Investigación de campo, encuestas

Elaborador por: la Autora (año)

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).

- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.-** El método estadístico para comprobar las hipótesis es t – student por ser una prueba que permite medir aspectos cualitativos y cuantitativos de las respuestas que se van a obtuvieren del instrumento investigativo y medir la relación que existe entre las dos variables de las hipótesis en estudio.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.** Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

TABLA 06. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el control interno en la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., con la finalidad de tener un conocimiento global del departamento. • Analizar los procesos de logística y distribución con una observación a los procesos la verificación del funcionamiento del departamento de logística y distribución en la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., para tener un mejor control de 		

<p>cada actividad a seguir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer una Auditoría de Gestión de los procesos de logística y distribución con un proyecto de intervención que mejorar los tiempos y costos el departamento de logística y distribución en la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda. 		
--	--	--

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de estudio se desarrolló al personal operativo como administrativo de las diferentes áreas involucradas como ventas, servicio al cliente, devoluciones, procesos, logística y distribución, bodega, teniendo un total de 29 personas encuestadas de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

El personal involucrado tiene toda la apertura para colaborar en el desarrollo de la presente encuesta a realizar para medir el funcionamiento del departamento de logística y distribución, y el desarrollo de cada uno de los procesos, ya que día a día existen inconvenientes en dicha área.

Con las encuestas aplicadas se observa las falencias que se encuentra en el departamento de logística y distribución, y nos ayuda para un análisis de resultados y su gráfico para una mejor comprensión, para poder buscar soluciones óptimas aplicando controles más aptos que nos den una mayor organización.

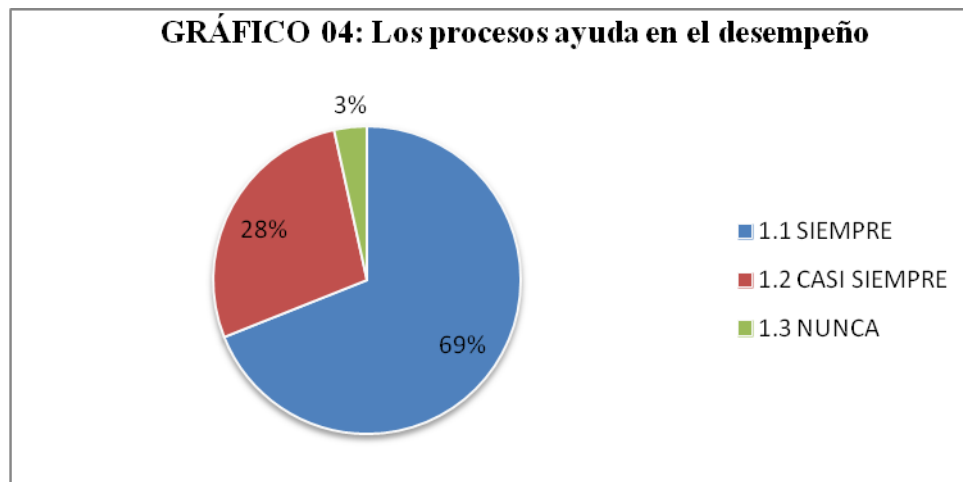
También se podrá reestructurar los procesos en las cuales se encuentre la falencia, es por ellos que necesitamos la información confiable y segura, en la cual el personal involucrado nos brinda con la apertura para obtener así el análisis y resultados.

1. ¿Los procesos ayuda en el desempeño del departamento de logística y distribución?

TABLA 07: Los procesos ayuda en el desempeño

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
1.1 SIEMPRE	20	69%
1.2 CASI SIEMPRE	8	28%
1.3 NUNCA	1	3%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 20 que representa el 69%, dice que siempre mejorara la distribución al momento se sigan los procesos, 8 encuestados que representa el 28% indica que casi siempre va ayudar en el desempeño del personal, 1 que significa 3% señala que nunca los procesos los procesos ayuda en el desempeño del departamento de logística y distribución.

Interpretación

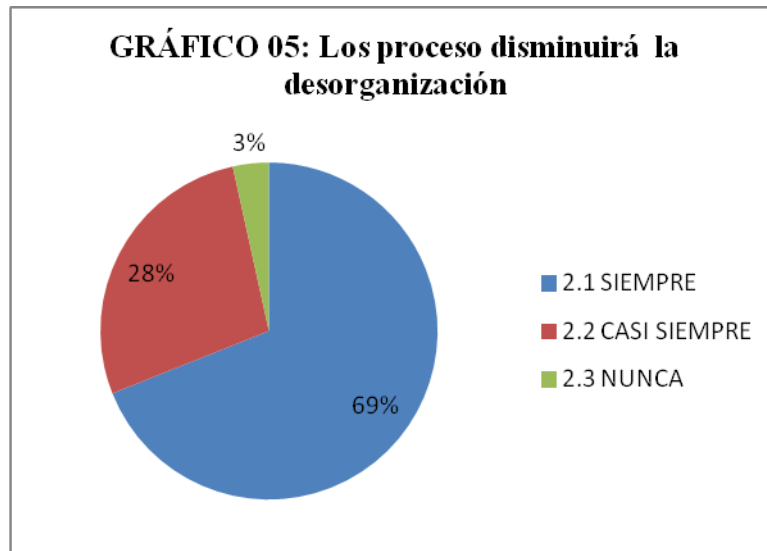
Se considera que los involucrados, están consientes que al momento de mejorar el control interno y los procesos de logística y distribución alcanza a los niveles de satisfacción.

2. ¿Los procesos disminuirá la desorganización del departamento de logística y distribución?

TABLA 08: Los proceso disminuirá la desorganización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
2.1 SIEMPRE	20	69%
2.2 CASI SIEMPRE	8	28%
2.3 NUNCA	1	3%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 20 que representa el 69%, dice que siempre disminuirá la desorganización cuando se apliquen los procesos, 8 encuestados que representa el 28% dice que casi siempre ayuda los procesos a disminuir la desorganización, 1 que significa 3% indica que nunca los procesos disminuirá la desorganización.

Interpretación

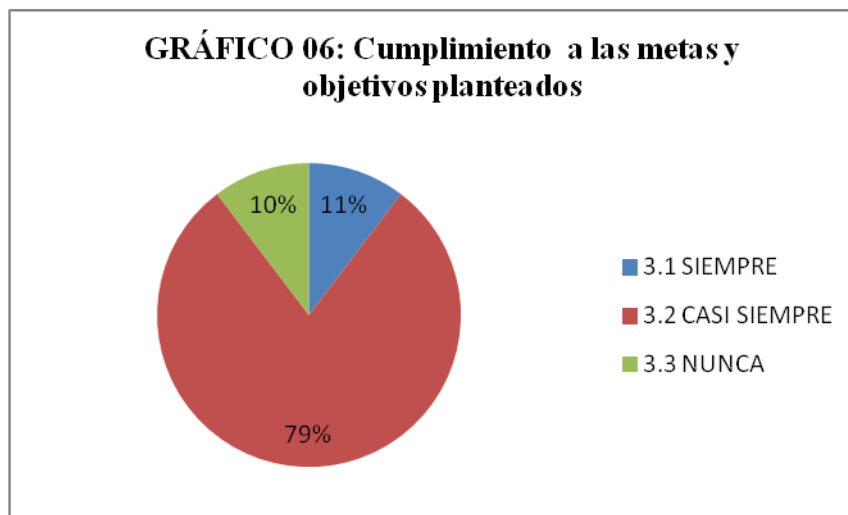
Cuando una empresa dispone de procesos bien definidos, con control de tiempo y costo, la organización opera con eficiencia y efectuando llegar a cumplir los objetivos propuestos.

3. ¿Se da cumplimiento a las metas y objetivos planteados del departamento de logística y distribución?

TABLA 09: Cumplimiento a las metas y objetivos planteados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
3.1 SIEMPRE	3	10%
3.2 CASI SIEMPRE	23	79%
3.3 NUNCA	3	10%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 3 que representa el 11%, dice que siempre cumple al momento que se enfoque en las metas y objetivos planteados, 23 encuestados que representa el 79% dice que casi siempre cumplen las metas y objetivos planteados, 3 que significa 11% indica que nunca cumple el departamento de logística y distribución las metas y objetivos.

Interpretación

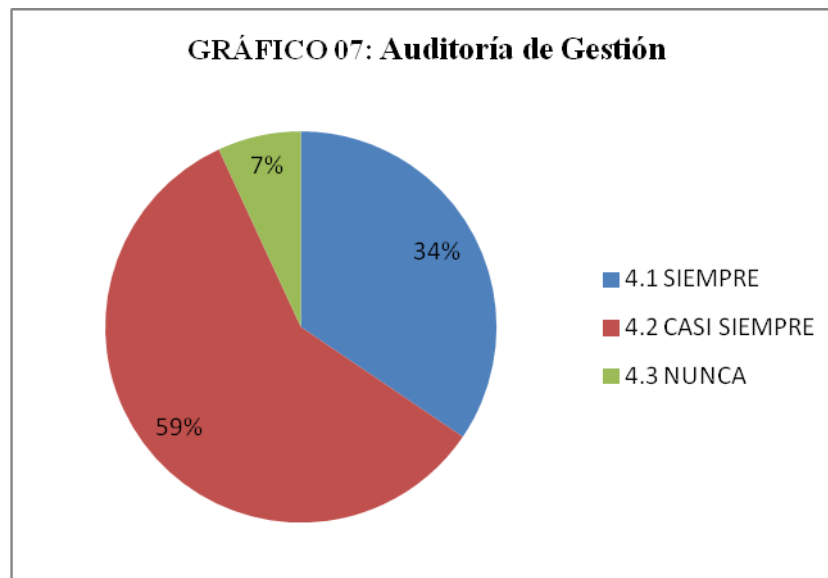
El departamento de logística y distribución cumpliendo con metas, objetivos planteados tendrá un mayor desempeño en las actividades y la empresa tendrá un mayor crecimiento a nivel nacional.

4. ¿Han elaborado Auditoría de Gestión?

TABLA 10: Auditoría de Gestión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
4.1 SIEMPRE	10	34%
4.2 CASI SIEMPRE	17	59%
4.3 NUNCA	2	7%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 10 que representa el 34%, dice que siempre realizan Auditoría de Gestión, 17 encuestados que representa el 59% dice que casi siempre, 2 significa 7% indica que nunca realizan Auditoría de Gestión.

Interpretación

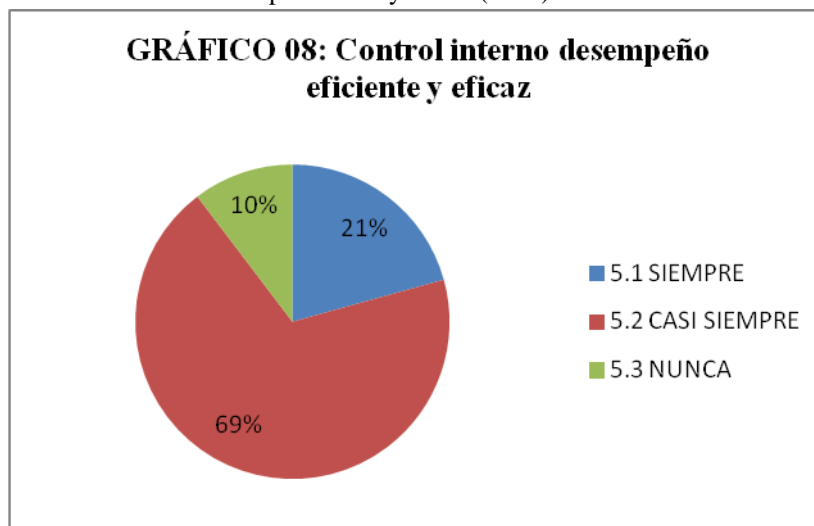
Realizando frecuentemente la Auditoría de Gestión obtendremos se ayudara a tomar decisiones al personal que se encuentra laborando ahí, y se eliminaran todas las falencias existentes.

5. ¿El control interno que posee el departamento de logística y distribución ayuda a un desempeño eficiente y eficaz?.

TABLA 11: Control interno desempeño eficiente y eficaz

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
5.1 SIEMPRE	6	21%
5.2 CASI SIEMPRE	20	69%
5.3 NUNCA	3	10%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 6 que representa el 21%, dice que siempre ayuda el control interno al desempeño eficiente y eficaz del departamento de logística y distribución, 20 encuestados que representa el 69% dice que casi siempre ayuda el control interno en el desempeño del departamento, 3 que es el 10% indica que nunca ayuda el control interno en el desempeño eficiente y eficaz

Interpretación

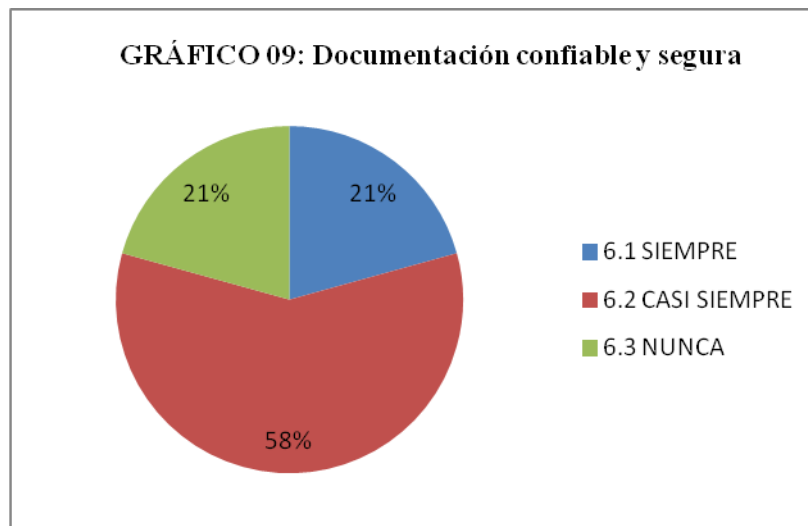
Teniendo un control interno eficiente y eficaz el departamento de logística y distribución eliminara todos los inconvenientes que se encuentra suscitando, el nivel de desempeño aumentara y ayudara a la empresa en su buen funcionamiento.

6. ¿El departamento de logística y distribución cuenta con documentación confiable y segura que ayude al desempeño en la Empresa?

TABLA 12: Documentación Confiable y segura

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
6.1 SIEMPRE	6	21%
6.2 CASI SIEMPRE	17	59%
6.3 NUNCA	6	21%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 6 que representa el 21%, dice que siempre el departamento de cuenta con documentos confiables y seguros, 17 encuestados que representa el 59% dice que casi siempre tiene documentos confiables y seguros, 6 significa 21% indica que nunca tiene documentos confiables y seguros.

Interpretación

Obteniendo documentación confiable y segura mejorara el control interno por ende ayudara a tomar decisiones al personal que se encuentra laborando ahí, y se eliminaran todas las falencias existentes con los documentos.

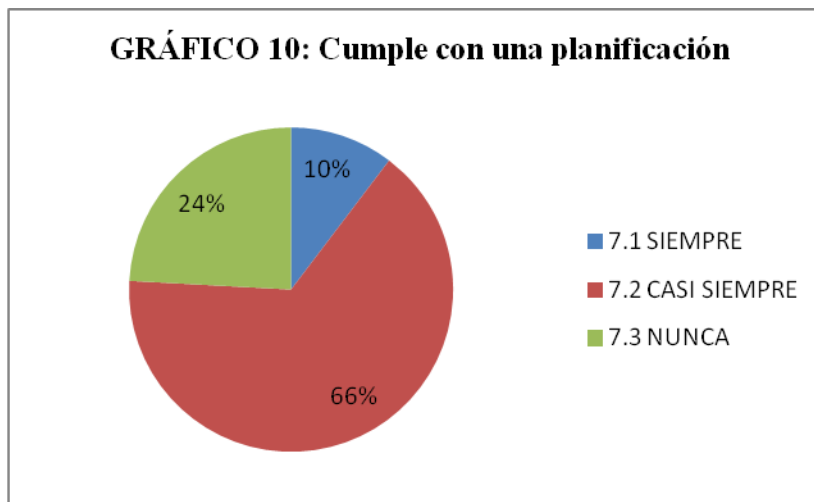
7. ¿El departamento de logística y distribución cumple con una planificación adecuada?

TABLA 13: Cumple con una planificación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
7.1 SIEMPRE	3	10%
7.2 CASI SIEMPRE	19	66%
7.3 NUNCA	7	24%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 3 que representa el 10%, dice que siempre cumple con una planificación adecuada el departamento de logística y distribución, 19 encuestados que representa el 66% dice que casi siempre cumple con una planificación adecuada, 7 que es el 24% indica que nunca cumple el departamento con una planificación adecuada.

Interpretación

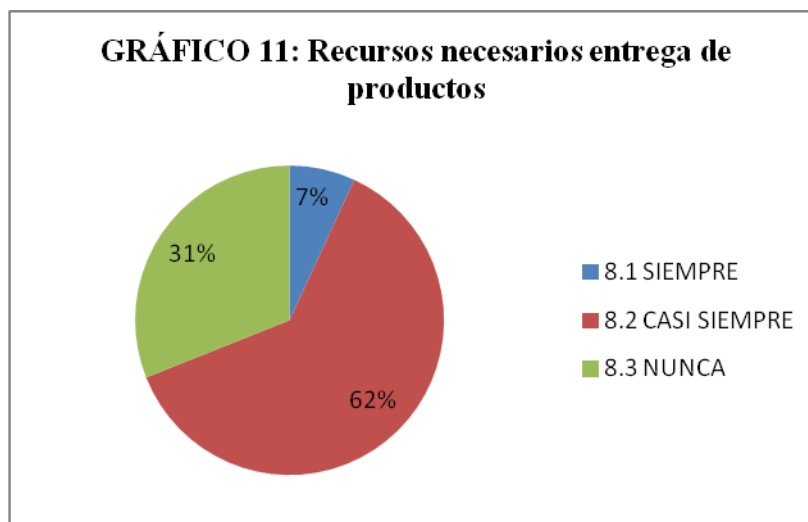
Es indispensable siempre tener una planificación en el departamento para que las personas que laboran dentro del área cumplan sus labores de la mejor manera y no lo realicen empíricamente duplicando funciones que no aporta en el crecimiento de la empresa.

8. ¿El departamento de logística y distribución cuenta con los recursos necesarios para una adecuada entrega de los productos?

TABLA 14: Recursos necesarios entrega de productos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
8.1 SIEMPRE	2	7%
8.2 CASI SIEMPRE	18	62%
8.3 NUNCA	9	31%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 2 que representa el 7%, dice que siempre tiene todos los recursos necesarios en el departamento para una adecuada entrega de mercadería, 18 encuestados que representa el 62% dice que casi siempre tienen los recursos necesarios, 7 que es el 24% señala que nunca tiene los recursos necesarios para la entrega de la mercadería.

Interpretación

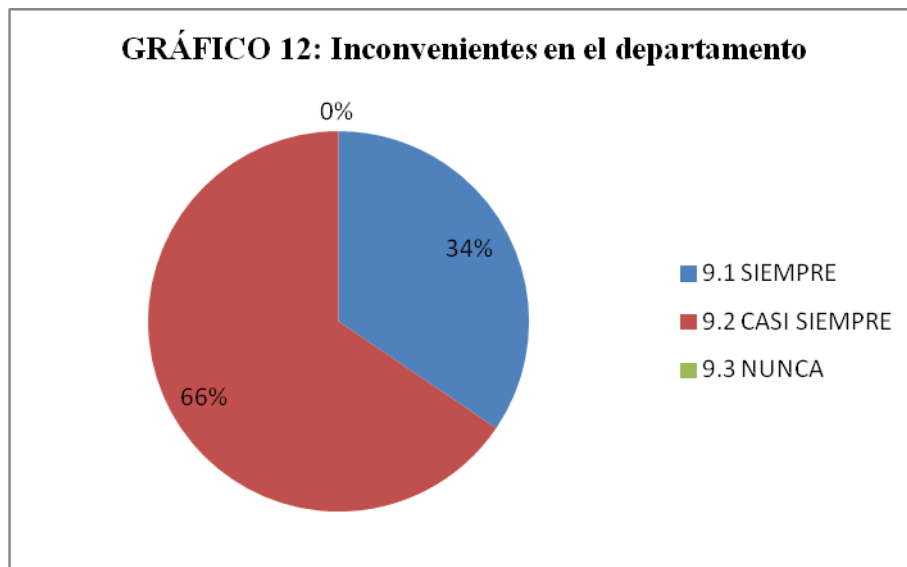
Al tener todos los recursos necesarios en el departamento de logística y distribución el desempeño y la entrega de mercadería sería en menor tiempo y los clientes estaría más conforme y satisfecho.

9. ¿Existe inconvenientes en el departamento de logística y distribución?

TABLA 15: Inconvenientes en el departamento

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
9.1 SIEMPRE	10	34%
9.2 CASI SIEMPRE	19	66%
9.3 NUNCA	0	0%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.
Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 10 que representa el 34%, dice que siempre tiene inconvenientes el departamento de logística y distribución, 19 encuestados que representa el 66% dice que casi siempre se encuentra con inconvenientes, y el 0% dice que nunca tiene inconvenientes.

Interpretación

Es indispensable tener un buen control interno y aplicar los procesos bien definidos para eliminar todos los inconvenientes del área, y tenga un buen desempeño.

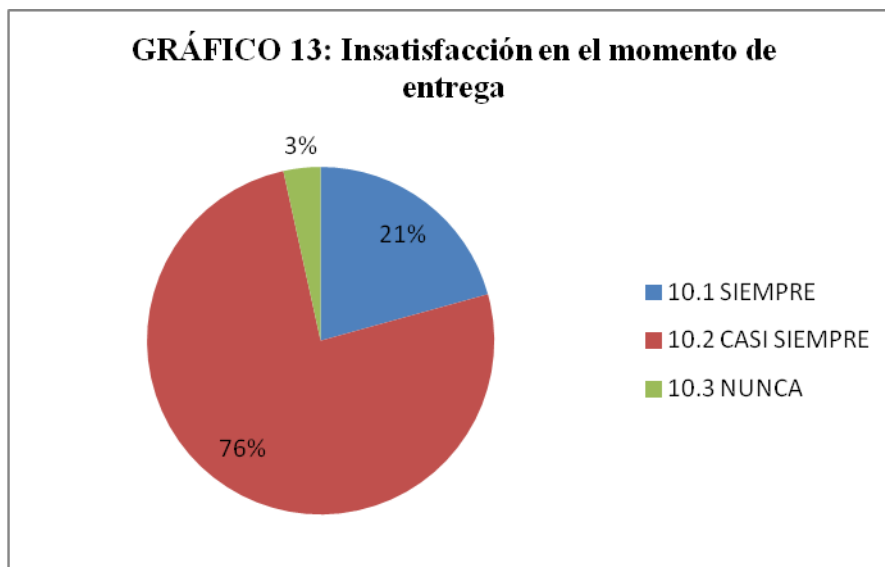
10. ¿Existe insatisfacción en el momento de entrega de la mercadería al cliente?

TABLA 16: Insatisfacción en el momento de entrega

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PROCENTAJE
10.1 SIEMPRE	6	21%
10.2 CASI SIEMPRE	22	76%
10.3 NUNCA	1	3%
TOTAL	29	100%

Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)



Fuente: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

Análisis

Del total de encuestados, 6 que representa el 21%, dice que siempre hay insatisfacción en el momento de entregar la mercadería a los clientes, 22 encuestados que representa el 76% dice que casi siempre los clientes están insatisfechos, 1 es el 3% dice que nunca hay insatisfacción.

Interpretación

Aplicando los procesos y cada una de las actividades a seguir podemos eliminar todas las insatisfacciones que tienen los clientes en el momento de entregar la mercadería.

4.2 Verificación de Hipótesis

Para probar las hipótesis se utilizó el análisis del estadístico t – student que permite comparar las variables de tipo cualitativo.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es t – student por ser una prueba que permite medir aspectos cualitativos y cuantitativos de las respuestas que se van a obtener del instrumento investigativo y medir la relación que existe entre las dos variables de las hipótesis en estudio.

Respecto a los resultados que arrojan la pregunta 1,5,6,10, se procede a realizar la prueba de hipótesis para lo cual se aplicó los siguientes pasos:

- **Método estadístico**

El método a utilizar en la presente investigación de los procesos de logística y distribución de la importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., es la t student, ya que la población que se va estudiar es pequeña.

4.2.1 Planteamiento de las hipótesis nula y alterna

En la presente investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

H₀: El control interno no incide en los procesos de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

H_a: El control interno si incide en los procesos de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

4.2.2 Frecuencias observadas

Las preguntas seleccionadas son las que tiene más relación con las variables a ser estudiadas.

1. ¿Los procesos ayuda en el desempeño del departamento de logística y distribución?

5. ¿El control interno que posee el departamento de logística y distribución ayuda a un desempeño eficiente y eficaz?.

6. ¿El departamento de logística y distribución cuenta con documentación confiable y segura que ayude al desempeño en la Empresa?

10. ¿Existe insatisfacción en el momento de entrega de la mercadería al cliente?

4.2.3 Cálculo de las frecuencias observadas

TABLA 17: Frecuencia Observada

ALTERNATIVA	PREGUNTAS				TOTAL
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 10	
Siempre	20	6	6	6	38
Casi siempre	8	20	17	22	67
Nunca	1	3	6	1	11
TOTAL	29	29	29	29	116

Elaborador por: Aracely Aldaz (2014)

- **Simbología**

n= número de datos

\bar{x} =Media aritmética

μ = mediana

Nc= Nivel de confianza

S= Desviación estándar

gl= grados de libertad

- **Datos**

$$\bar{x} = \frac{116}{12} = 9,66$$

μ =14.5

n= 12

Nc= 90%

$$S = 9,29$$

$$x = 1 - Nc = 10\%$$

$$- X = 0.05$$

$$+ X = 0.05$$

Tabla t student ver Anexo 3

- **Grados de libertad**

$$gl = n - 1$$

$$gl = 12 - 1 = 11$$

Desviación estándar

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

$$\sum (X_i - \bar{x})^2 = (20 - 14.5)^2 + (8 - 14.5)^2 + (1 - 14.5)^2 + (6 - 14.5)^2 + (20 - 14.5)^2 +$$

$$(3 - 14.5)^2 + (6 - 14.5)^2 + (17 - 14.5)^2 + (6 - 14.5)^2 + (6 - 14.5)^2 + (22 - 14.5)^2 +$$

$$(1 - 14.5)^2 = 951$$

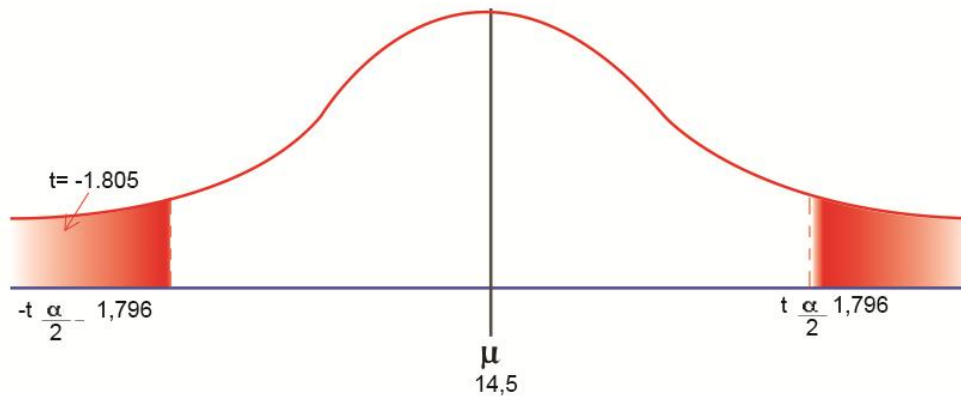
$$S = \sqrt{\frac{951}{11}} = 9,29$$

- **T Student**

$$t = \frac{\mu - \bar{x}}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{9,66 - 14,5}{\frac{9,29}{\sqrt{12}}} = -1,805$$

- **Representación Gráfica**



4.2.7 Decisión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o planteada, ya que $t = -1,805 < -1,796$; quedando comprobado de esta manera que el Control Interno SI incide en los procesos de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

4.2.8 Conclusión

El control interno **SI** inciden en la los procesos de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

La mayor parte de los encuestados indica que los procesos son modelo de diseño de distribución, pagos transporte tercerizados, mantenimiento vehículos, carga de los camiones, ayudan al desempeño del departamento de logística y distribución, y la entrega de la mercadería a los clientes.

Los controles internos son ineficientes, por lo que no cumplen eficientemente y eficazmente con sus funciones y atrae consigo muchos conflictos como duplicación de funciones, confusión en el desempeño, pérdida de documentos, por lo que no existe el personal encargado a cumplir una actividad designada.

Se ha podido identificar que en el momento de la distribución de la mercadería no siguen con una secuencia lógica los en la entrega debido a que las rutas de distribución no se encuentran bien definidas, por lo que existe pérdida de tiempo, recursos, ya que no existe horarios y rutas designadas de entrada y salida de los camiones con la mercadería a diferentes ciudades del país.

Existes un alto índice de insatisfacción por parte de los clientes debido a que no se entrega la mercadería en el tiempo oportuno o a su vez la mercadería sufre averíos, ya que no existe controles adecuados para cargar la mercadería en el camión y su distribución.

No existe un seguimiento, control y evaluación de los procesos de logística y distribución en la Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., lo que provoca una desorganización en la empresa, confusión de las actividades, las funciones a desempeñar e incluso existe alta rotación del personal, debido a que no se ha hecho Auditoría de Gestión

5.2. RECOMENDACIONES

Aplicar, mejorar, y evaluar los procesos en el departamento de logística para tener un trabajo ordenado y una distribución adecuada, para que los clientes se sientan satisfechos con la entrega de la mercadería con menor tiempo y recursos y el desempeño de departamento de logística y distribución sea mejor.

Implementar controles internos de acuerdo a las necesidades que se encuentra afectando al departamento de logística y distribución, para que labore de manera eficiente y eficaz y pueda cumplir de oportunamente todas las metas, objetivos y así ayudar a la empresa a crecer a nivel nacional.

Definir rutas de distribución aplicando los procesos para que la mercadería sea entregada a nivel nacional de una manera profesional abasteciendo así con mayor rapidez a los clientes y puntos de venta los productos solicitados.

Optimizar el tiempo de entrega de la mercadería a través de procesos son modelo de diseño de distribución, pagos transporte tercerizados, mantenimiento vehículos, carga de los camiones, para que ayude a la empresa ha eliminar gastos innecesarios, tiempos muertos e incremente la utilidad de la misma, para tener a los clientes satisfechos y potencializar teniendo una mejor expansión.

Proponer una Auditoría de Gestión a los procesos de logística y distribución en la empresa Importadora Alvarado Vásquez Cía. Ltda., para detectar todas las falencias que hoy en día se encuentran afectando al departamento de logística y distribución, a través de la restructurando de cada uno de los procesos con el análisis de las actividades a desempeñar midiendo de los recursos y tiempos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Auditoría de Gestión a los procesos de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Institución Ejecutora: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Beneficiarios: Departamento de logística y distribución

Ubicación: Ambato Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Avenida: Panamericana Norte Km 7 ½, diagonal al Parque de los Recuerdos segunda etapa.

Tiempo estimado para la Ejecución:

Inicio: abril 2014

Final: abril 2015

Equipo técnico responsable:

- **Gerente de Logística:** Ing. Hugo Alvarado
- **Jefe de logística:** Ing. Fabián Morejón
- **Investigador:** Aracely Aldaz
- **Tutor:** Dr. Mauricio Tamayo

Costo: El costo estimado de la propuesta es de \$ 3.356,00

PLAN DE ACCIÓN				
CLIENTE: Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.		ELABORADO POR: Aracely Aldaz		
FECHA DE AUDITORÍA: Abril 2013		APROBADO POR: Mauricio Tamayo		
OBJETIVO	ESTRATEGIA / ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCIÓN	COSTO	EVIDENCIA
<u>OBJETIVO 1</u> Diagnosticar el sistema actual de la Empresa	Programa de auditoría y los papeles de trabajo	45 días	\$ 750,00	Hojas de trabajo con todo el desarrollo de la planificación preliminar
<u>OBJETIVO 2</u> Realizar la Auditoría de Gestión	Programa de auditoría y los papeles de trabajo	120 días	\$ 1800,00	Hojas de trabajo con todo el desarrollo de la planificación específica
<u>OBJETIVO 3</u> Presentar la Carta a Gerencia o informe de la Auditoría de Gestión	Recopilar la información analizada	10 días	\$ 454,00	Emitiendo la opinión de acuerdo al estudio realizado en la auditoría
<u>OBJETIVO 4</u> Socializar el Informe de Auditoría de Gestión	Emitir el informe con todas las anomalías encontradas	5 días	\$ 352,00	Presentar el Informe a Gerencia que conozca la situación actual de la empresa
TOTAL		180 días	\$ 3.356,00	

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Mediante el análisis y las respuestas obtenidas en el proyecto de investigación, se determina los controles internos que se encuentran aplicando en el departamento de logística y distribución, no generan ningún beneficio porque se sigue perdiendo la mercadería, hay desorden en las funciones a cumplir, por eso existe los problemas que se encuentran suscitado hoy en día, además los procesos y cada una de sus actividades no se encuentran bien definido, es por ello que no existe un buen funcionamiento en la empresa, para lo cual se va mejorar cada uno de los procesos como el modelo de distribución, pagos transporte tercerizado,

mantenimientos vehículos, y cargas de camiones, con dichos procesos se va optimizar tiempo y recursos para que la distribución sea más eficiente y eficaz , eliminando los averíos que sufre la mercadería.

Es por ello que se va a realizar un estudio minucioso y se ha planteado realizar una auditoría de gestión a los procesos para tener un control permanente, detallado de cada actividad y su documentación para eliminar la problemática existente en la cual afecta día a día a la Empresa.

Investigaciones similares como la tesis de **LOPEZ, Gabriela (2011)** “auditoría de gestión aplicada a los procesos Comercial y de logística de la empresa Enlace digital Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito, por el período julio – diciembre del 2010, que reposa en la biblioteca de departamento de ciencias económicas Administrativas y de comercio en la escuela politécnica del ejército” (pág. 300), ha tenido gran resultado y acogida, debido a que a las empresas ayudaron en su desempeño y desarrollo del mismo eliminando los cuellos de botella que en muchas ocasiones existía por inadecuados procesos, es por eso que las empresas no tenían el crecimiento que deseaban, ya que el esfuerzo que realizaba el personal no se encontraba reflejado, por eso es indispensable realizar una auditoría de gestión para analizar y eliminar las falencias que se encuentran en las mismas.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Por todas las circunstancias que se ha mencionado anteriormente se ha considerado necesario e importante realizar una auditoría de gestión a los procesos del departamento de logística y distribución, ya que obtendrán un gran beneficio para que la mercadería sea entregada en menos tiempo a más bajos costos y sin sufrir averíos, eliminando esfuerzos del personal y cumpliendo con las metas y objetivos planteados dentro del departamento.

La propuesta a ejecutar es factible debido a que se cuenta con toda la información necesaria para realizar un análisis detallado y minucioso del tema, contando con la apertura del personal involucrado al 100%, de igual manera la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., cuenta con todos los recursos económicos para el apoyo de la investigación debido a que es de vital importancia el mejoramiento del departamento de logística y distribución. La Compañía tiene una organización legalmente constituida definiendo los cargos que cada uno debe desempeñar de la mejor manera.

La presente propuesta es de gran utilidad su desarrollo y aplicación, ya que ayudara al departamento de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.,. Con la finalidad de brindar un excelente servicio a los clientes a través de la de procesos y actividades a seguir utilizando una secuencia lógica y adecuada para su desempeño.

La importadora cuenta con una estructura fuerte y sólida que ayuda a que el presente trabajo de grado se ejecute de una manera eficiente y eficaz resolviendo todos los inconvenientes que se encuentra suscitando.

La propuesta se realiza de la mejor manera debido a que se cuenta con toda la información necesaria e indispensable, además se tiene la colaboración de todo el personal involucrado para un mejor análisis y poder eliminar las falencias del departamento de logística y distribución.

El desarrollo de la propuesta será de gran beneficio para los empleados internos, externos, socios, accionistas, los jefes departamentales, y demás personal que conforma la empresa, ya que ayudara en un gran crecimiento y desarrollo de la misma.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar una auditoría de gestión a los procesos de logística y distribución con la finalidad de mejorar la entrega de mercadería

6.4.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Diagnosticar el Sistema actual de la Empresa
- Realizar la Auditoría de Gestión
- Presentar la Carta a Gerencia o Informe de Auditoría
- Socializar el Informe de Auditoría

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Organizacional

La propuesta ayudara a toda la organización en el desempeño, crecimiento, desarrollo de sus operaciones y actividades del departamento de logística y distribución.

6.5.2 Económico-financiero

Es viable ya que ha utilidad que tendrá la empresa al eliminar todas las falencias que tiene el departamento y los niveles de satisfacción a nivel interno y externo se reflejara de la mejor manera por el eficiencia y eficacia que obtendrá.

6.5.3 Legal

No existe ningún impedimento desde el punto de vista legal, para realizar la investigación cuenta con normas, reglamento legalmente.

6.5.4 Contable

La propuesta es factible realizar, ya que cuenta con todo el régimen contable, basado en la contabilidad generalmente aceptada, realizando de la mejor manera el manejo del flujo de dinero.

6.5.5 Administrativo

La investigación tiene una administración oportuna, ya se cumple con las fases administrativas como la organización, planificación, control, dirección, que es indispensable que para llevar a cabo el proyecto.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

Auditoría de Gestión

Se puede decir además que la Auditoría de Gestión analiza y ayuda a cumplir a la empresa sus planes y objetivos, a establecer recomendaciones con la finalidad de precisar oportunidades de mejora.

- **Fases de la Auditoría**

Análisis general y diagnóstico

También es un recorrido visitando las instalaciones de la empresa, observando cada área, las funciones que realizan, es una evaluación breve de la entidad y eso ayuda para las siguientes fases que comprende la auditoría.

La Planificación estratégica

Además se concluye que la planificación estratégica es el desarrollo del programa de trabajo, elaborando cada una de las actividades a desarrollar, para tener el mejor resultado después de un análisis.

Ejecución

En otras palabras es la recopilación de evidencias a través de la planificación realizada anteriormente para la aplicación y ejecución de pruebas de los procesos analizar

- **Programas de trabajo**

Los programas de trabajo es el detalle de cada una de las actividades a realizar dentro de la Auditoría con la finalidad de obtener toda la información necesaria para su desarrollo.

- **Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo son documentos elaborados por el auditor, realizando un examen minucioso para así poder emitir el informe de Auditoría

- **Hoja de hallazgo**

La Hoja de Hallazgo nos ayuda darle más importancia a las anomalías encontradas emitiendo conclusiones y recomendaciones para resolver el inconveniente encontrado.

Informe de resultados

El informe de auditoría es emitido por el auditor que realiza la auditoría, una vez finalizado la revisión total de los documentos para exponer las recomendaciones, conclusiones y hallazgos encontrados durante todas las fases de la auditoría.

- **Carta a gerencia**

Emitir los resultados obtenidos durante el examen de la Auditoría con todas las conclusiones y recomendaciones para que la Gerencia tenga un enfoque global de la situación de la Empresa.

Diseño, implementación y evaluación o seguimiento

Una vez que el auditor entregue el informe de auditoría se realizara el diseño, implementación y evaluación, con las recomendaciones emitidas, y dichas recomendaciones se ejecutara para mejorar desempeño de la empresa.

Proceso de Logística y distribución

La investigadora define al proceso de Logística y distribución como un conjunto de actividades que sigue una secuencia lógica, para poder obtener una planificación que ayude a la correcta distribución y entrega de los productos en el momento y lugar adecuado.

Un input (entrada principal)

El input también conocido como la entrada, es inicio de una actividad para empezar a realizar el proceso sistemáticamente y ordenada siguiendo una secuencia lógica.

Procesos y recursos

Según la investigadora los recursos son indispensables para realizar el proceso, son requisitos necesarios para procesar las actividades y concatenar cada una de ellas de la mejor manera.

Un output (salida)

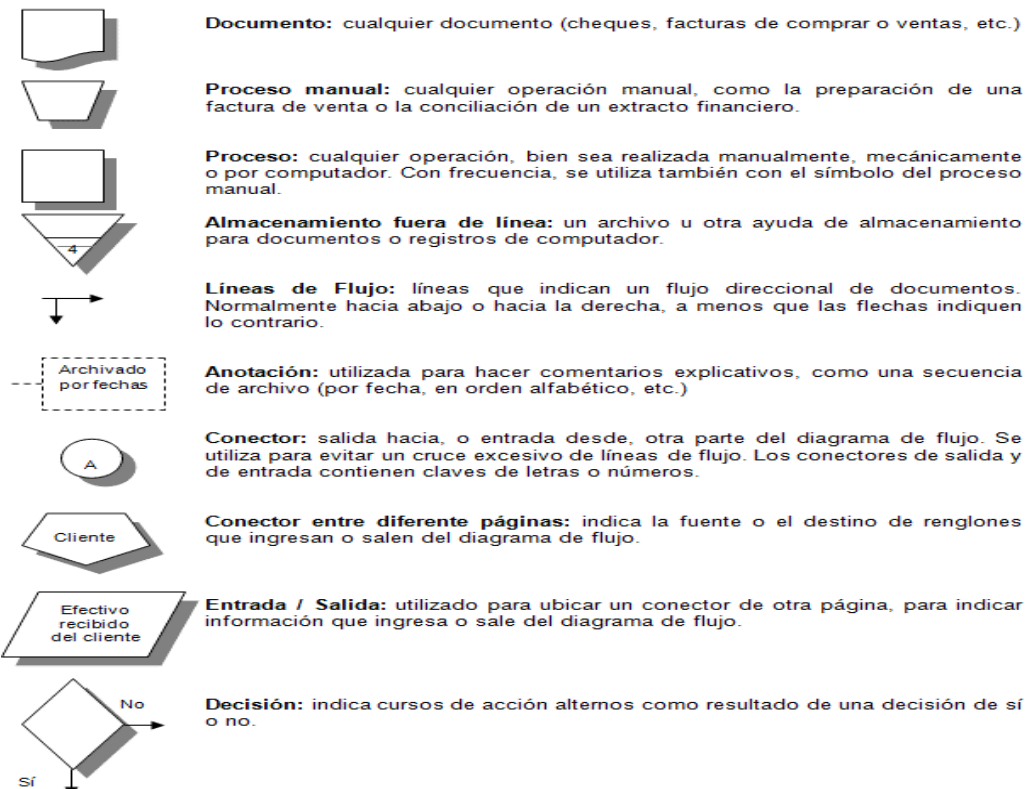
La salida es la actividad final es decir el producto final del proceso que se va entregar o salir a los clientes o consumidores.

Diagrama De Flujo

El diagrama de flujo es expresarse gráficamente un conjunto de actividades a seguir para cumplir eficientemente las responsabilidades asignadas en cada departamento de la empresa.

Simbología de elaboración de diagramas de flujo de uso generalizado

Simbología de elaboración de diagramas de flujo de uso generalizado



AUDITORÍA DE GESTIÓN

6.7 MODELO OPERATIVO

La Auditoría de Gestión se va a desarrollar en el presente capítulo, para determinar la eficacia, eficiencia y desempeño del área de logística y distribución de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., con la finalidad de identificar las falencias existentes aplicando técnicas y procedimientos así emitir el informe de con sus debidas conclusiones y recomendaciones.

TABLA 18: MODELO OPERATIVO

Número	FASES	RESPONSABLE	TIEMPO
1	<p><u>Diagnóstico del sistema actual de la Empresa</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una visita previa a la empresa • Obtener los organigramas de la empresa • Obtener los organigramas del área de logística y distribución • Obtener el FODA del área de logística y distribución • Entrevistar al Jefe del área a examinar. • Elaborar el reporte de planificación preliminar de la auditoría de gestión 	Aracely Aldaz	45 días
2	<p><u>Realización la Auditoría de Gestión</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan de auditoría mediante la elaboración de programas de auditoría y papeles de trabajo • Elaboración de la planificación específica mediante los programas de auditoría y papeles de trabajo 	Aracely Aldaz	120 días
3	<p><u>Presentación de la Carta a Gerencia e informe de la Auditoría de Gestión</u></p>	Aracely Aldaz	10 días
4	<p><u>Socialización del Informe de Auditoría de Gestión</u></p>	Aracely Aldaz	5 días
TOTAL			180 días


**AUDITORÍA DE GESTIÓN
A LOS PROCESOS
DE LOGÍSTICA
Y DISTRIBUCIÓN
DE LA IMPORTADORA
ALVARADO VÁSQUEZ
CÍA. LTDA.**

FASE

1

Diagnóstico de la Situación actual de la Empresa

PROGRAMA DE AUDITORÍA

 IMPORTADORA ALUARADO <small>AUTOPARTS</small> www.iav.com.ec					PA 1/1
AUDITORÍA DE GESTIÓN Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015 PROGRAMA DE AUDITORÍA					
OBJETIVOS: Realizar un estudio y conocer toda la empresa con la finalidad de tener un conocimiento global para el desarrollo de la auditoría.					
N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	
1	Realizar una visita previa de la empresa	VP 1/1	A.A	16/04/ 2014	
3	Obtener los organigramas de la empresa	OEE 1/1	A.A	17/04/ 2014	
4	Obtener los organigramas del área de logística y distribución	OEL 1/1	A.A	18/04/ 2014	
5	Obtener el FODA del área de logística y distribución	MD 2/2	A.A	21/04/ 2014	
6	Entrevistar al Jefe del área a examinar.	E 1/1	A.A	22/04/ 2014	
7	Elaborar el reporte de planificación preliminar de la auditoría de gestión	RPL ½	A.A	23/04/ 2014	
Elaborado por: A.A Revisado por: M.T		Fecha: 15 de abril 2014 Fecha: 15 de abril 2014			



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

VP
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

VISITA PREVIA

Nombre del empresa: IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ CÍA. LTDA

Dirección: Panamericana Norte Km 7 ½ diagonal al parque de los recuerdos segunda Etapa.

Teléfono 032 2997600

RUC

1890090423001

BASE LEGAL DE LA COMPAÑÍA

Según el Art. 139 de la Ley de Compañías del Ecuador la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., fue creada en abril de 1958, y se encuentra amparado bajo la Superintendencia de Compañías. según las Disposiciones Fundamentales del código de trabajo

ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA COMPAÑÍA

- * Venta al por mayor y menor de vehículos
- * Venta al por mayor y menor de accesorios para vehículos
- * Alquiler de locales comerciales

MERCADO QUE CUBRE

La Importadora Alvarado Cía. Ltda., cubre todo el sector automotriz a nivel nacional

NUMERO DE EMPLEADOS

Personal Administrativo 141

Personal Operativo 30

HORARIO DE TRABAJO

8h30 a 5h30

Todo el personal tiene una hora de almuerzo

GERENTE GENERAL

Lic. Anita Alvarado

Elaborado por: A.A

Fecha: 16 abril 2014

Revisado por: M.T

Fecha: 16 abril 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

AUDITORÍA DE GESTIÓN

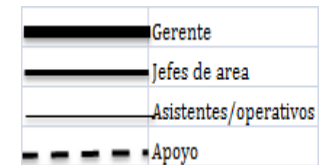
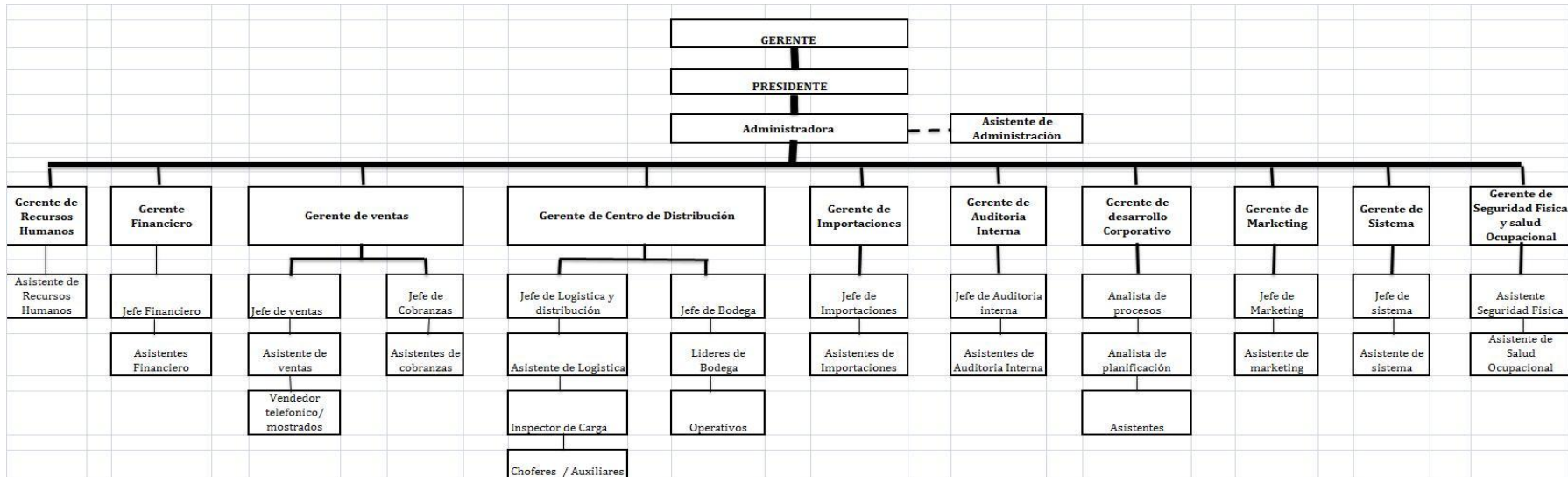
Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

ORGANIGRAMA DEL PROCESO

APCC

1/1

IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ CÍA. LTDA.





IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

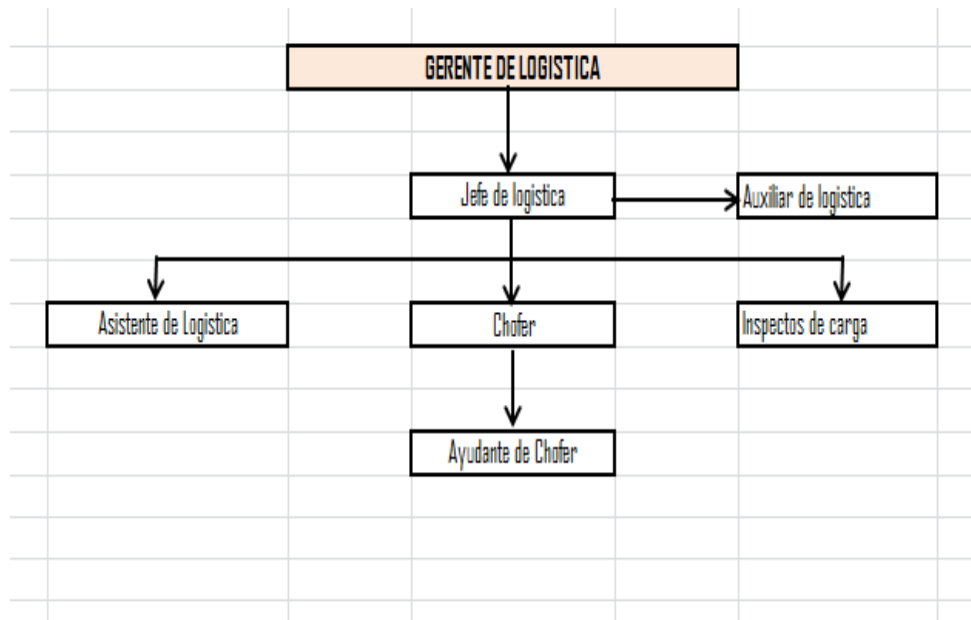
AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL LOGÍSTICA

OEL
1/1

DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN



Elaborado por: A.A

Fecha: 18 abril 2014

Revisado por: M.T

Fecha: 18 abril 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO FODA

MD
1/2

DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN

FORTALEZAS	OPORTUNIDAD
Compromiso del personal con la empresa	Competencia con empresas de transporte
Adaptabilidad del personal nuevo al grupo de trabajo	en costos, horarios y rutas
El personal más antiguo de logística tienen conocimientos de las exigencias de los clientes	Analizar estrategias con las empresas asociadas
Experiencia en logística del jefe a cargo del Departamento	Negociaciones en costos y tiempo de entrega de mercadería
Conocimiento de procedimiento de calidad en el servicio de Jefe a cargo del departamento	Convenio a otras empresas de transporte
Conocimiento en direcciones, nombre de los almacenes nombre de los clientes del personal más antiguo	
Disponibilidad de flota de camiones nuevos	
Procesos y procedimientos garantizados de mantenimiento preventivo de los camiones	
Mercadear a otra ciudad	

Elaborado por: A.A	Fecha: 21 abril 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 21 abril 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO FODA

MD
2/2

DEBILIDADES

AMENAZAS

Dependencia del personal de bodega en los despacho de mercadería
Dependencia de los procesos de facturación
Escasa guía de seguridad y salud medica en el cómo realizar el trabajo sin correr riesgos en el estado de salud personal
Ineficiente estrategia para tratar con los clientes problema
No entregar a tiempo los pedidos URGENTES
No conocer el estado de la mercadería transportada
Ausencia de un manual de control interno en el departamento
Poca comunicación entre los departamento que compone la empresa
El personal nuevo no identifica con facilidad las direcciones de los clientes
Vacíos en la medición de desempeño a nivel interno (procesos) y externo (Satisfacción del cliente final)
Escaso sistema de información que permita medir las etapas del proceso logístico
No estar formado parte en el sistema GP en el proceso de logística, venta, cobranzas y financiero.

Competencia de las cooperativas de transporte
Depender del grado de responsabilidad de otras cooperativas de transporte
Nuevas sucursales de competencia
Rutas y horarios de la competencia
Depender del grado de honradez del cliente final
Estar expuestos a la delincuencia
Estar expuesto a las leyes de obras públicas a nivel nacional
Estar expuestos a los reglamentos municipales, medio ambiente y de circulación vehicular de cada ciudad

Elaborado por: A.A

Revisado por: M.T

Fecha: 21 abril 2014

Fecha: 21 abril 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

MA
1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

MATRIZ DE ANÁLISIS

PONDERACIÓN FORTALEZAS

	Compromiso del personal con la empresa	Adaptabilidad del personal nuevo al grupo de trabajo	El personal más antiguo de logística tienen conocimientos de las exigencias de los clientes	Experiencia en logística del jefe a cargo del Departamento	Conocimiento de calidad en el servicio de Jefe a cargo del departamento	Conocimiento en direcciones, nombre de los almacenes nombre de los clientes del personal más antiguo	Disponibilidad de flota de camiones nuevos	Procesos y procedimientos garantizados de mantenimiento preventivo de los camiones	Mercadear a otra ciudad	TOTAL
Compromiso del personal con la empresa	1	3	2	3	3	2	2	2	2	18
Adaptabilidad del personal nuevo al grupo de trabajo	2	1	1	2	2	3	1	0	0	12
El personal más antiguo de logística tienen conocimientos de las exigencias de los clientes	3	1	2	3	2	2	2	1	1	16
Experiencia en logística del jefe a cargo del Departamento	3	3	3	3	2	3	1	0	0	18
Conocimiento de procedimiento de calidad en el servicio de Jefe a cargo del departamento	3	1	2	2	3	3	0	0	0	14
Conocimiento en direcciones, nombre de los almacenes nombre de los clientes del personal más antiguo	2	2	2	2	3	2	2	1	1	16
Disponibilidad de flota de camiones nuevos	3	1	3	1	2	2	2	0	0	14
Procesos y procedimientos garantizados de mantenimiento preventivo de los camiones	2	0	2	1	3	2	3	0	0	13
Mercadear a otra ciudad	2	2	3	0	3	1	3	2	4	16
	20	11	19	11	22	17	21	12	4	137

PONDERACIÓN DEBILIDADES

	Dependencia del personal de bodega en los despacho de mercadería	Dependencia de los procesos de facturación	Escasa guía de seguridad y salud medica en el cómo realizar el trabajo sin correr riesgos en el estado de salud personal	Ineficiente estrategia para tratar con los clientes problema	No entregar a tiempo los pedidos URGENTES	No conocer el estado de la mercadería transportada	Ausencia de un manual de control interno en el departamento	Poca comunicación entre los departamento que compone la empresa	El personal nuevo no identifica con facilidad las direcciones de los clientes	Vacíos en la medición de desempeño a nivel interno (procesos) y externo (Satisfacción del cliente final)	Escaso sistema de información que permita medir las etapas del proceso logístico	No estar formado parte en el sistema GP en el proceso de logística, venta, cobranzas y financiero	TOTAL
Dependencia del personal de bodega en los despacho de mercadería		1	1	2	3	1	2	0	2	1	2	1	16
Dependencia de los procesos de facturación	1		1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	16
Escasa guía de seguridad y salud medica en el cómo realizar el trabajo sin correr riesgos en el estado de salud personal	2	0		2	3	2	1	2	2	2	1	2	19
Ineficiente estrategia para tratar con los clientes problema	0	2	3		0	1	2	0	0	1	2	1	12
No entregar a tiempo los pedidos URGENTES	2	0	2	0		0	1	3	2	2	2	0	14
No conocer el estado de la mercadería transportada	1	0	3	1	1		1	0	0	1	2	1	11
Ausencia de un manual de control interno en el departamento	3	2	2	1	2	1		0	2	3	1	2	19
Poca comunicación entre los departamento que compone la empresa	0	1	2	1	3	2	2		3	2	2	1	19
El personal nuevo no identifica con facilidad las direcciones de los clientes	2	2	2	1	2	1	1	3		1	3	1	19
Vacíos en la medición de desempeño a nivel interno (procesos) y externo (Satisfacción del cliente final)	1	0	1	0	1	2	2	0	2		2	0	11
Escaso sistema de información que permita medir las etapas del proceso logístico	0	2	2	0	2	0	0	2	3	2		2	15
No estar formado parte en el sistema GP en el proceso de logística, venta, cobranzas y financiero	0	0	2	1	3	0	1	0	0	3	2		12
	12	10	21	12	22	11	14	11	17	20	21	12	183

MATRIZ DE AMANEZAS									
	Competencia de las cooperativas de transporte	Depender del grado de responsabilidad de otras cooperativas de transporte	Nuevas sucursales de competencia	Rutas y horarios de la competencia	Depender del grado de honradez del cliente final	Estar expuestos a la delincuencia	Estar expuesto a las leyes de obras públicas a nivel nacional	Estar expuestos a los reglamentos municipales, medio ambiente y de circulación vehicular de cada ciudad	
Competencia de las cooperativas de transporte		1	2	1	1	3	2	1	11
Depender del grado de responsabilidad de otras cooperativas de transporte	3		2	3	2	2	1	3	16
Nuevas sucursales de competencia	2	3		2	2	3	2	3	17
Rutas y horarios de la competencia	3	2	3		2	2	1	2	15
Depender del grado de honradez del cliente final	2	2	1	2		3	2	2	14
Estar expuestos a la delincuencia	3	2	2	2	0		2	1	12
Estar expuesto a las leyes de obras públicas a nivel nacional	2	1	1	1	1	2		2	10
Estar expuestos a los reglamentos municipales, medio ambiente y de circulación vehicular de cada ciudad	3	2	3	2	1	3	2		16
	18	12	12	12	8	15	10	13	100

MATRIZ DE ANÁLISIS

	OPORTUNIDADES				AMENAZAS			
FORTALEZAS	Competencia con empresas de transporte en costos, horarios y rutas	Analizar estrategias con las empresas asociadas	Negociaciones en costos y tiempo de entrega de mercadería	Convenio a otras empresas de transporte	Competencia de las cooperativas de transporte	Depender del grado de responsabilidad de otras cooperativas de transporte	Nuevas sucursales de competencia	Estar expuestos a los reglamentos municipales, medio ambiente y de circulación vehicular de cada ciudad
Compromiso del personal con la empresa	Verificación de la empresa que nos brinde el servicio a bajo costo y con mayor seguridad	Comunicación con otras empresas para realizar estrategias de distribución	Fomentar con el personal el cumplimiento en la entrega de la mercadería	Asegurarse que las empresas cubran el valor de la mercadería en el caso de pérdida	Ejecutar un Chek list para las cooperativas de transporte	Realizar el contrato emitiendo cláusulas de responsabilidad	Expandirse a nivel nacional dando un excelente servicio	Cumplimiento con todas las ordenanzas vehiculares para no tener inconvenientes futuros
El personal más antiguo de logística tienen conocimientos de las exigencias de los clientes	Comunicación con el personal nuevo de lo que requiere los clientes	Impartir con las empresas asociadas las exigencias	Realizar estimación de tiempo para la entrega de la mercadería	Satisfacción de los clientes a nivel nacional	Solicitar proformas para verificar la empresa brinda mejor servicio	Impartir las exigencias de los clientes para que no tengan inconvenientes la empresas	Indagar las exigencia de los clientes para no perder clientes con la competencia	Impartir los conocimientos para no tener inconvenientes futuros
Conocimiento de procedimiento de calidad en el servicio de Jefe a cargo del departamento	Fomentación de procedimiento de calidad con la empresa	Seguir todas las empresas un mismo procedimientos de calidad	Contratación a las empresas de transporte a mas bajo costo y tiempo	Impartir con las empresas de convenio los procedimientos de la empresa a seguir	El jefe de logística debe estar en constante capacitación	Cursos de procedimiento de calidad	Impartir con el personal los procedimientos de calidad	El Jefe de logística debe programar las fechas de permisos vehicular
Disponibilidad de flota de camiones nuevos	Realización con excelencia las rutas para la distribución de la mercadería	Realizar un cronograma para la distribución de camiones en las empresas	Mejorar el tiempo de entrega de mercadería	Tener transportes con disponibilidad en el momento de entregar la mercadería	Cumplir con las rutas de transporte	Realizar un buen mantenimiento en los transportes para no depender de otros	Servicio de calidad para que siga creciendo la empresa	Sacar todos los permisos necesarios para la circulación

DEBILIDADES								
Escasa guía de seguridad y salud medica en el cómo realizar el trabajo sin correr riesgos en el estado de salud personal	Capacitación constante para eliminar riesgos de salud	Impartir capacitaciones con todo el personal de las empresas asociadas	Realizar informativos para prevenir los riesgos	Capacitaciones constantes de seguridad industrial	Realizar manuales de seguridad	Emitir capacitaciones para prevenir accidentes	Recursos humanos debe preocuparse por la situación del personal	Comunicación con el personal de las normas, reglamento y riesgos preventivos y correctivos
No entregar a tiempo los pedidos URGENTES	Reestructuración de actividades para bajar costo y tiempo	Establecer estrategias de entrega de pedidos con las empresas asociadas	Estimar tiempos de entrega de mercadería	Los pedidos urgentes deben empacados al camión primordialmente	Incrementar mas pedidos a entregar	Tener tiempo de entregar para que la mercadería no sea devuelta	Recorridos fijos por los clientes potenciales para entregar los perdidos	Sacar todos los permisos para que la mercadería sea entregada a tiempo
Vacíos en la medición de desempeño a nivel interno (procesos) y externo (Satisfacción del cliente final)	Implementación de nuevos controles internos, para satisfacer las necesidades	Implementación de los procesos a nivel de todas las empresas asociadas	Analizar mediante encuestas la satisfacción del clientes	Capacitar al personal de cada uno de los procesos que tiene el departamento	Motivar a todo el personal a cumplirse siempre con los procesos	Preocuparse por los clientes que tengan un buen servicio	Hacer una chek list a los clientes para verificar la satisfacción	Realizar un cronograma de cumplimiento para medir el desempeño
Escaso sistema de información que permita medir las etapas del proceso logístico	Comunicación constante para transmitir toda la información necesaria para una excelente ejecución de procesos	Implementación de una plataforma para que el personal tenga acceso los procesos	Realizar un estudio de los procesos para la transmisión	Análisis del proceso de las empresas de transporte	Realizar un procedimiento actividades para mayor entendimiento	Delimitar las funciones mediante procesos al personal	Medir y reestructurar los procesos identificando las falencias	Implementación de indicadores de gestión



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

E
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

ENTREVISTA AL JEFE DE LOGÍSTICA

Nombre del entrevistado: Fabián Morejón	Fecha: Jueves, 13 de marzo 2014
Cargo: JEFE DE LOGISTICA	Hora: 10H00 a.m
Entrevistador: Aracely Aldaz	Lugar: Instalaciones de le empresa
<p>¿Qué tiempo trabaja en la empresa?</p> <p>El tiempo que labora en la empresa es dos años y seis meses; 6 meses como asistente a Financiero, 1 año con 5 meses de Asistente de Logística y 7 meses como Jefe de Logística</p> <p>¿Qué opinión tiene acerca del ambiente de trabajo en la empresa?</p> <p>Es un poco complicado debido a que no existe colaboración entre los miembros del departamento de la empresa</p> <p>¿Cuáles son las mayores dificultades que presenta el departamento?</p> <p>Al momento la carga de la mercadería al camión</p> <p>¿Qué número de personas tiene a su cargo</p> <p>Son 12 personas en total con los choferes, los asistentes de chofer los mecánicos, los inspectores de carga</p> <p>¿Considera que es necesario realizar una auditoría de gestión de esta área?</p> <p>Sí porque existe varias falencias que nos ayudaría a resolverlas</p>	
Elaborado por: A.A	Fecha: 22 abril 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 22 abril 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

REPORTE DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

RPL

1/2

Lic.

Anita Alvarado

Gerente General

Presente.-

De la visita previa realizada a la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., se ha analizado previamente el departamento de logística y distribución para el estudio, investigación y desarrollo eficiente y eficaz en las operaciones a desempeñar.

Estructura Orgánica y Funciones

La estructura organiza del departamento de logística y distribución no se encuentra bien definido debido a que existen cambios constantes en el personal y no existe una definición de cargos con las debidas funciones a desempeñar.

Reglamentos

La importadora Alvarado Vásconez posee un Reglamento Interno de Trabajo debidamente legalizado pero no cumplen con lo que se encuentra estipulado dicho reglamento

Sistemas de Información

El sistema de información que posee el departamento es el GPS y el HUNTER que ayuda a verificar la mercadería que se encuentra a distribuir.

Recomendaciones

- Definir funciones para el personal para un mejor desempeño de sus labores



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

REPORTE DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

RPL

2/2

- Tener políticas bien definidas y que cumpla el personal
- Mantener estabilidad laboral
- Tener procesos bien definidos con cada una de sus actividades

Atentamente,

Aracely Aldaz

Elaborado por: A.A

Revisado por: M.T

Fecha: 21 abril 2014

Fecha: 21 abril 2014

FASE

2

Desarrollo de la Auditoría de Gestión



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

PLA
2/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

PLAN DE AUDITORÍA

1. VISIÓN

Ser el mayor distribuidor de Línea y servicios Automotrices del Ecuador, con presencia en la Zona Andina, reconocidos por la calidad de su gestión y su equipo humano.

2. VALORES INSTITUCIONALES

Enfoque de servicio: por nuestra iniciativa, vamos más allá de lo esperado para solucionar problemas y brindar el mejor servicio
Honestidad: realizamos siempre una gestión transparente, respetando nuestras políticas y todas las leyes

Trabajo en Equipo: avanzamos de la mano para alcanzar objetivos comunes, con respecto a los demás y poniéndonos en sus zapatos.

Responsabilidad: llevamos siempre a cabo nuestras tareas con cuidado y atención, reflexionando en las consecuencias que podrían tener

3.- ALCANCE DEL EXAMEN

La auditoría de gestión de la Importadora ALVARADO VÁSCONEZ CÍA LTDA, se llevara a cabo en el periodo comprendido entre el abril 2014 septiembre 2014. Estimando alrededor de 720 horas.

4. LEYES

Reglamento Interno
Código de trabajo
Ley Compañías

5. ORGANISMOS DE CONTROL

Superintendencia de compañías
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Servicio de rentas internas
Unidad de Análisis Financiero

Elaborado por: **A.A**

Fecha: **25 abril 2014**

Revisado por: **M.T**

Fecha: **25 abril 2014**



AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

PLAN DE AUDITORÍA

6. RECURSOS

Recursos Humanos

La Auditoría de Gestión al departamento de logística y distribución y distribución va a realizar

NOMBRE	CARGO	INICIALES
Mercy Aracely Aldaz Mayorga	Auditora Junior	A.A

Recursos Materiales

Los recursos que se utilizara al realizar la auditoría de gestión es la siguiente

MATERIALES	VALOR
Útiles de oficina	\$ 50
Uso de Computadores	\$ 30
Impresiones	\$ 20
Costo Presupuesto	\$ 550
Imprevistos	\$ 56
TOTAL	\$ 706

Recursos Financieros

Transporte	\$ 550
Honorarios	\$ 2.100
TOTAL	\$ 2.650

COSTO DE LA AUDITORÍA	\$ 3.356
------------------------------	-----------------

Atentamente;

Aracely Aldaz

Elaborado por: A.A

Revisado por: M.T

Fecha: 26 abril 2014

Fecha: 26 abril 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

AA
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA

PARA: Aracely Aldaz de la Importadora Alvarado Cía. Ltda.

DE: Lic. Anita Alvarado

FECHA: 29 de Abril 2014

Por el presente autorizo a usted desarrollar la Auditoría de Gestión de los procesos de logística y distribución de la empresa Importadora Alvarado del primer semestre 2013, sujetándose a las normas, procedimientos y otras disposiciones legales de la profesión, para lo cual se elaborará los correspondientes papeles de trabajo con índices, marcas y referencias, así como el respectivo Informe de Auditoría.

Atentamente

Lic. Anita Alvarado

GERENTE GENERAL

Elaborado por: A.A	Fecha: 29 abril 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 29 abril 2014

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

	HM 1/1
<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015 HOJA DE MARCAS</p>	

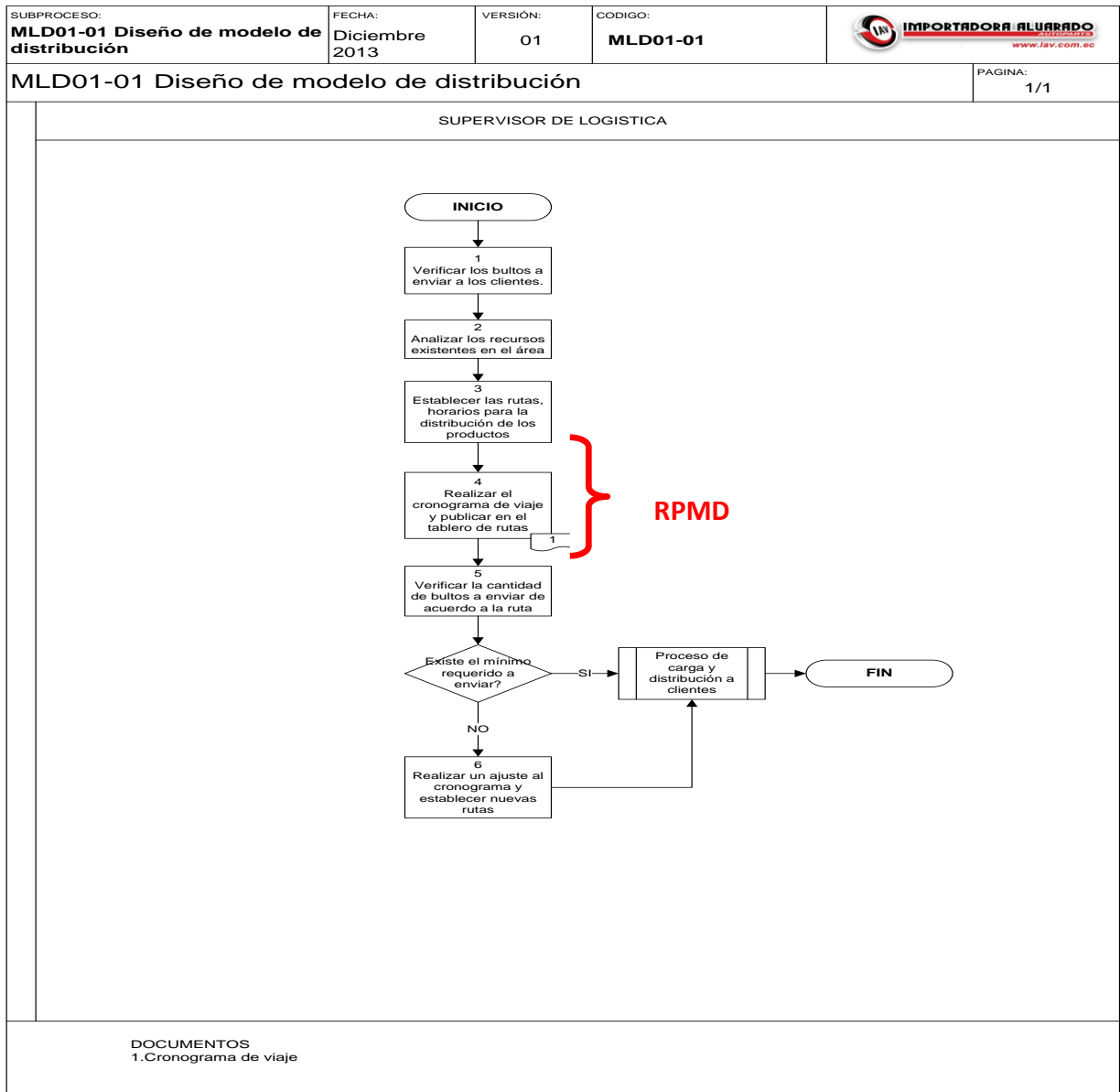
MARCAS	SIGNIFICATIVIDAD
}	Reestructuración de las actividades
➔	Se aumenta actividad
➔	Cambio de la designación de funciones
⊕	Actividad eliminada

Elaborado por: A.A	Fecha: 30 abril 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 30 abril 2014



AUDITORÍA DE GESTIÓN
Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015
ANÁLISIS DEL PROCESO

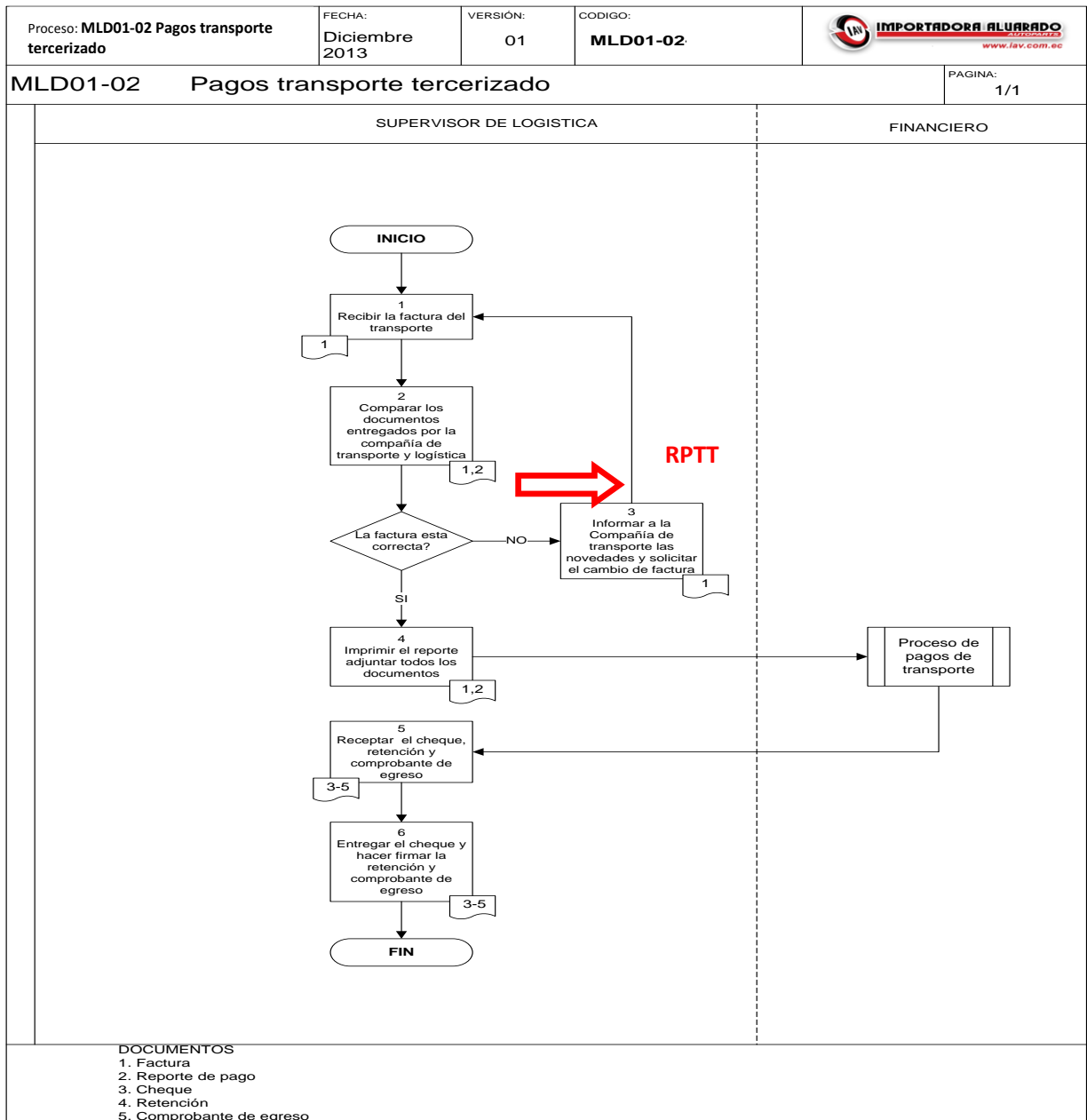
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DISEÑO DE MODELO DE DISTRIBUCIÓN MLD01 -01



Elaborado por: A.A	Fecha: 05 mayo 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 05 mayo 2014

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015
ANÁLISIS DEL PROCESO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO PAGOS TRANSPORTE TERCERIZADO MLD01 -02



Elaborado por: A.A	Fecha: 06 mayo 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 06 mayo 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

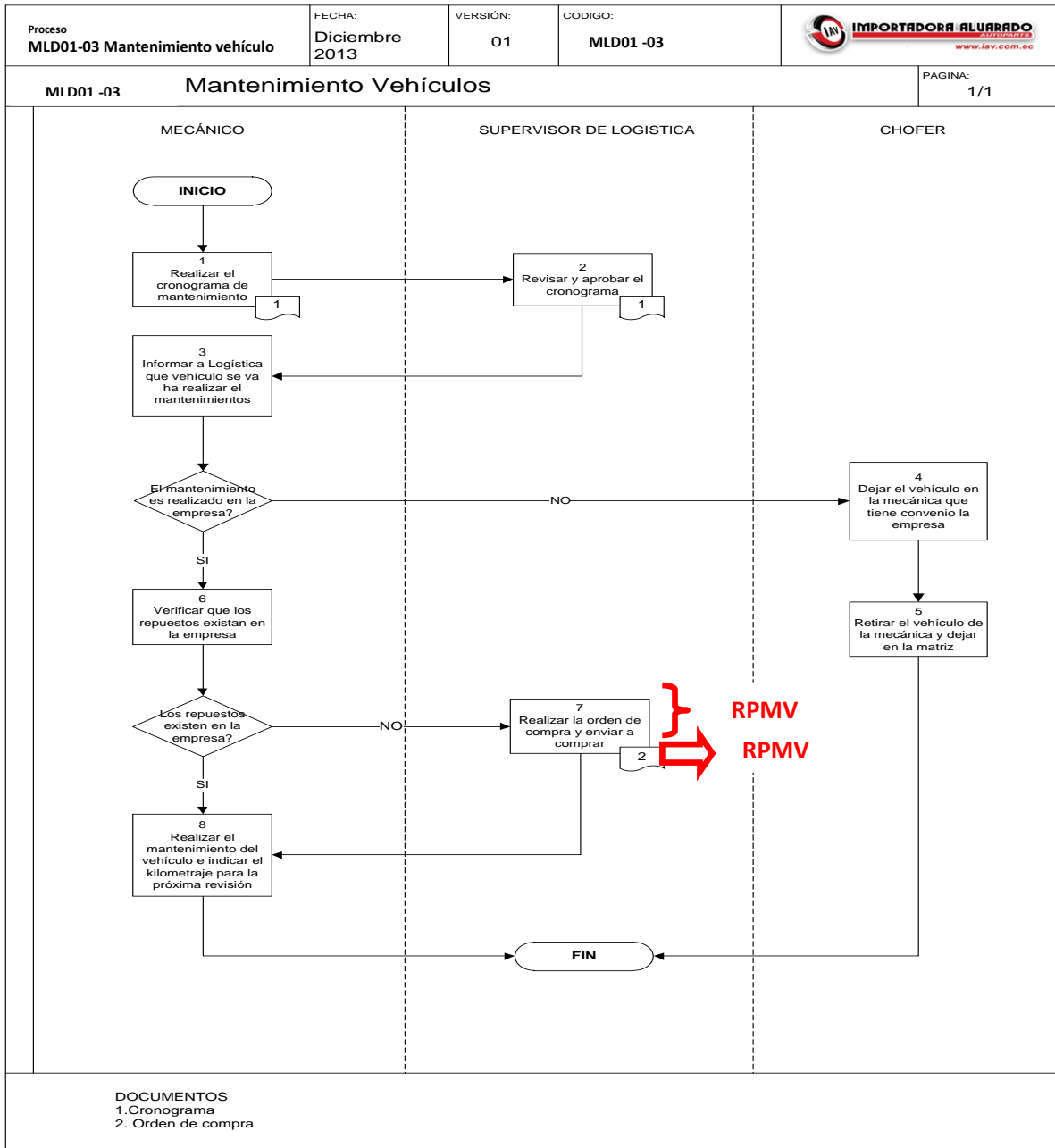
APMV
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

ANÁLISIS DEL PROCESO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO MANTENIMIENTO VEHICULOS MLD01 -03



← RPMV

} RPMV
→ RPMV

Elaborado por: A.A	Fecha: 07 mayo 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 07 mayo 2014

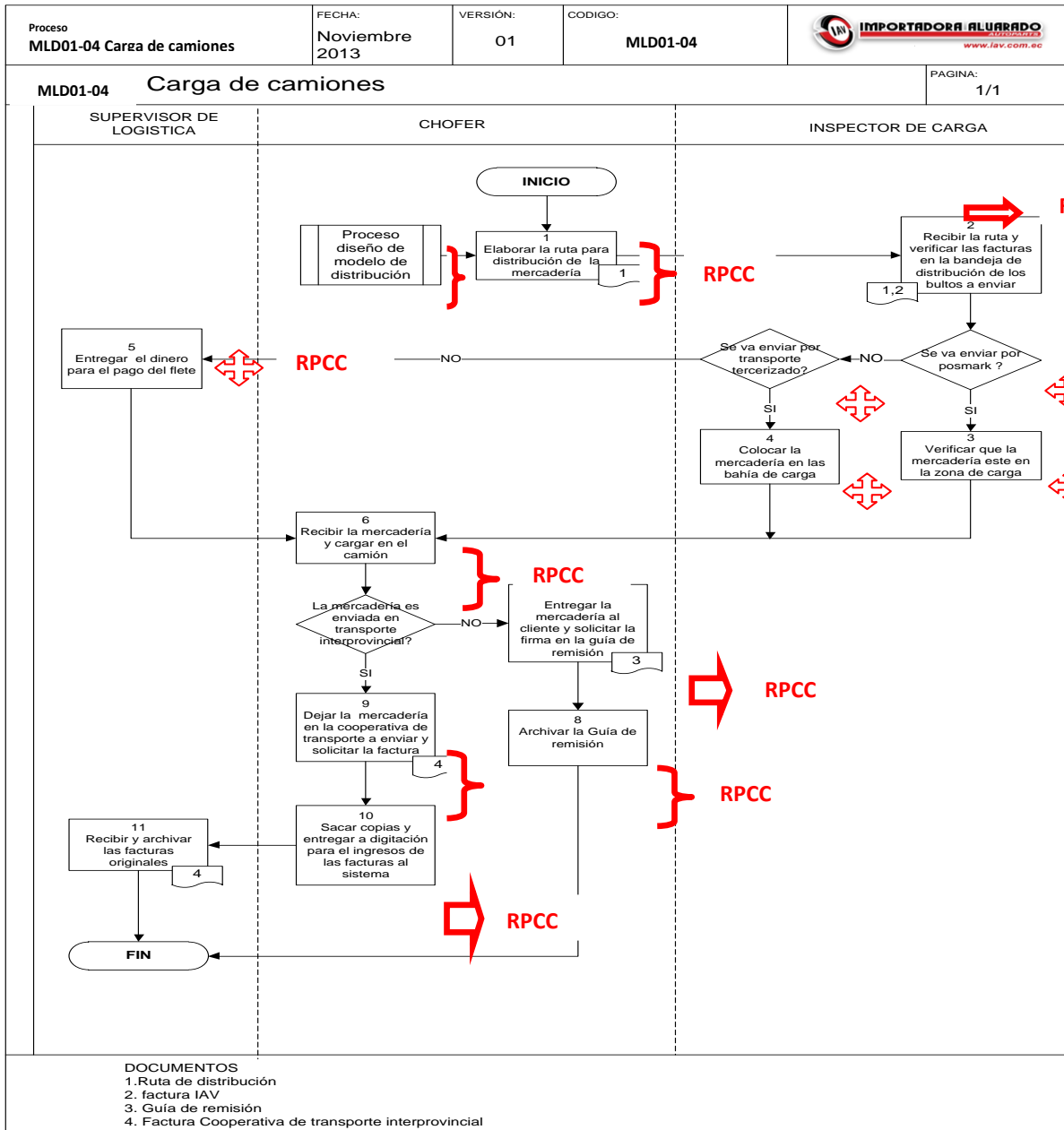


AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

ANÁLISIS DEL PROCESO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO CARGA DE CAMIONES MLD01 -04



Elaborado por: A.A	Fecha: 08 mayo 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 08 mayo 2014



IMPORTADORA ALUARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

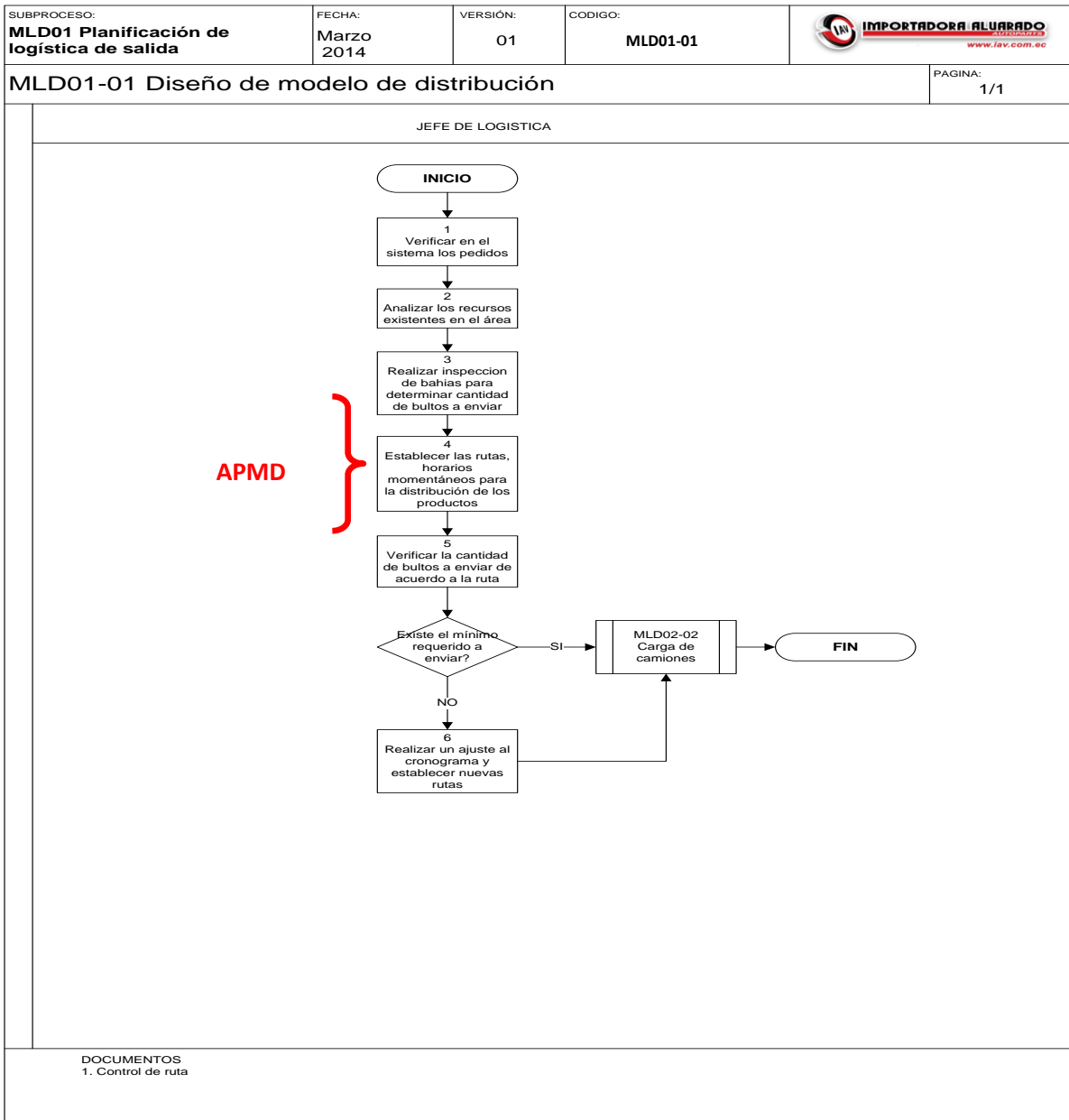
RPDM
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

REESTRUCTURA DEL PROCESO

REESTRUCTURA DEL FLUJOGRAMA DEL PROCESO DISEÑO DE MODELO DE DISTRIBUCIÓN MLD01 -01



Elaborado por: **A.A**

Fecha: **09 mayo 2014**

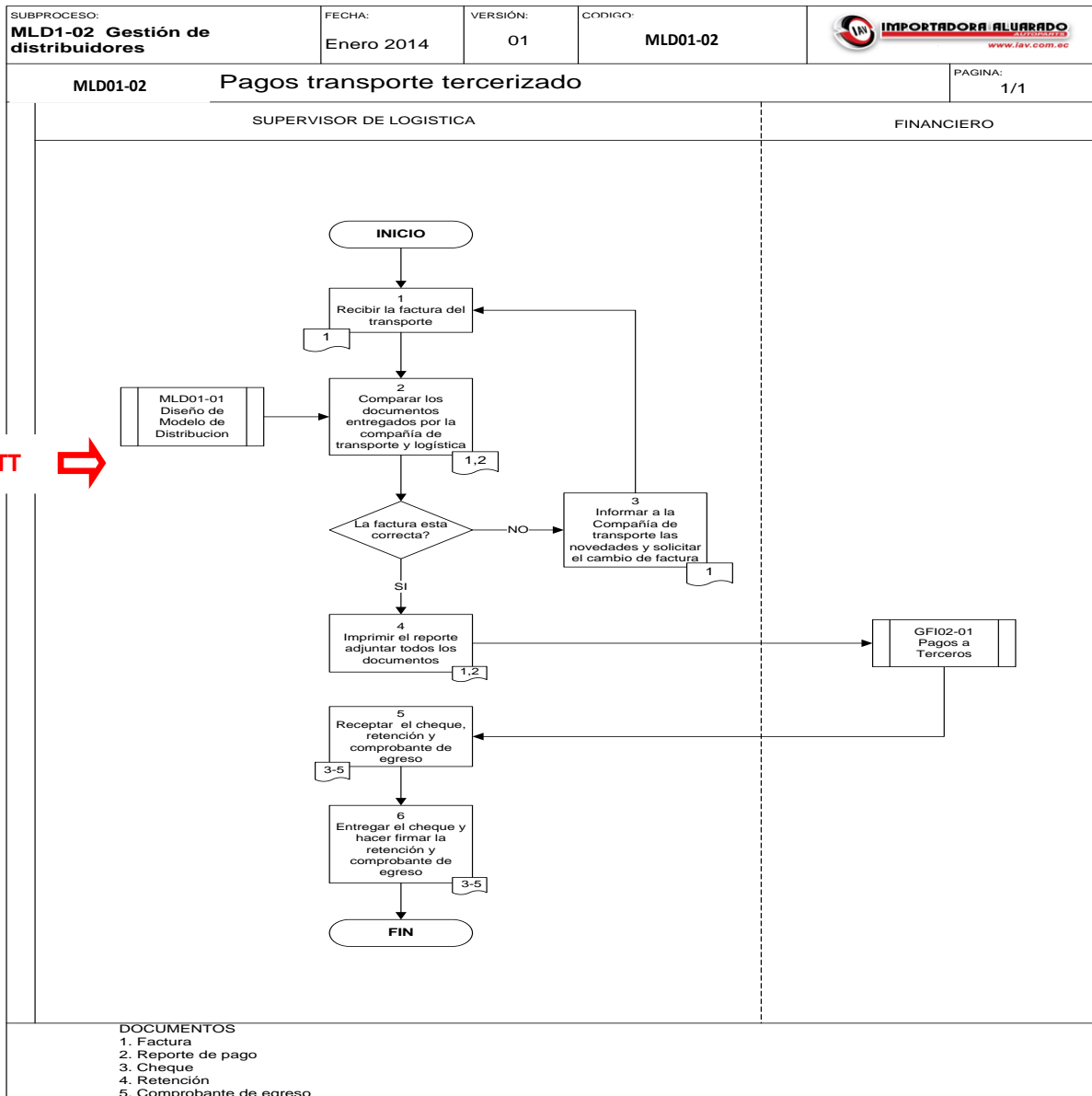
Revisado por: **M.T**

Fecha: **09 mayo 2014**



AUDITORÍA DE GESTIÓN
Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015
REESTRUCTURA DEL PROCESO

REESTRUCTURA DEL FLUJOGRAMA DEL PROCESO PAGOS TRANSPORTES TERCERIZADO MLD01-02



Elaborado por: A.A

Revisado por: M.T

Fecha: 12 mayo 2014

Fecha: 12 mayo 2014



IMPORTADORA ALUARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

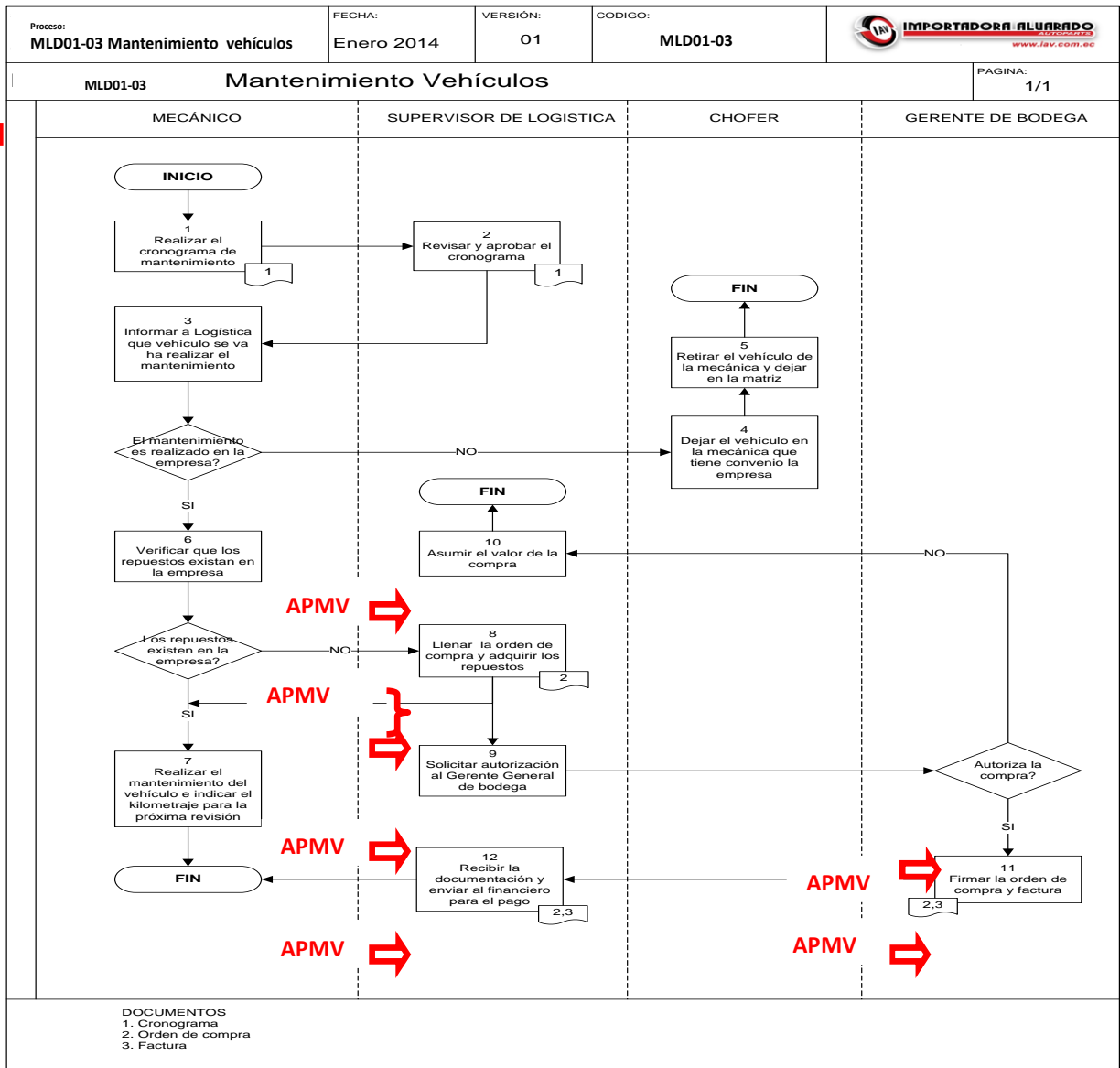
RPMV
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

REESTRUCTURA DEL PROCESO

**REESTRUCTURA DEL FLUJOGRAMA DEL PROCESO MANTENIMIENTO VEHICULO
MLD01-03**



Elaborado por: **A.A**

Revisado por: **M.T**

Fecha: **13 mayo 2014**

Fecha: **13 mayo 2014**

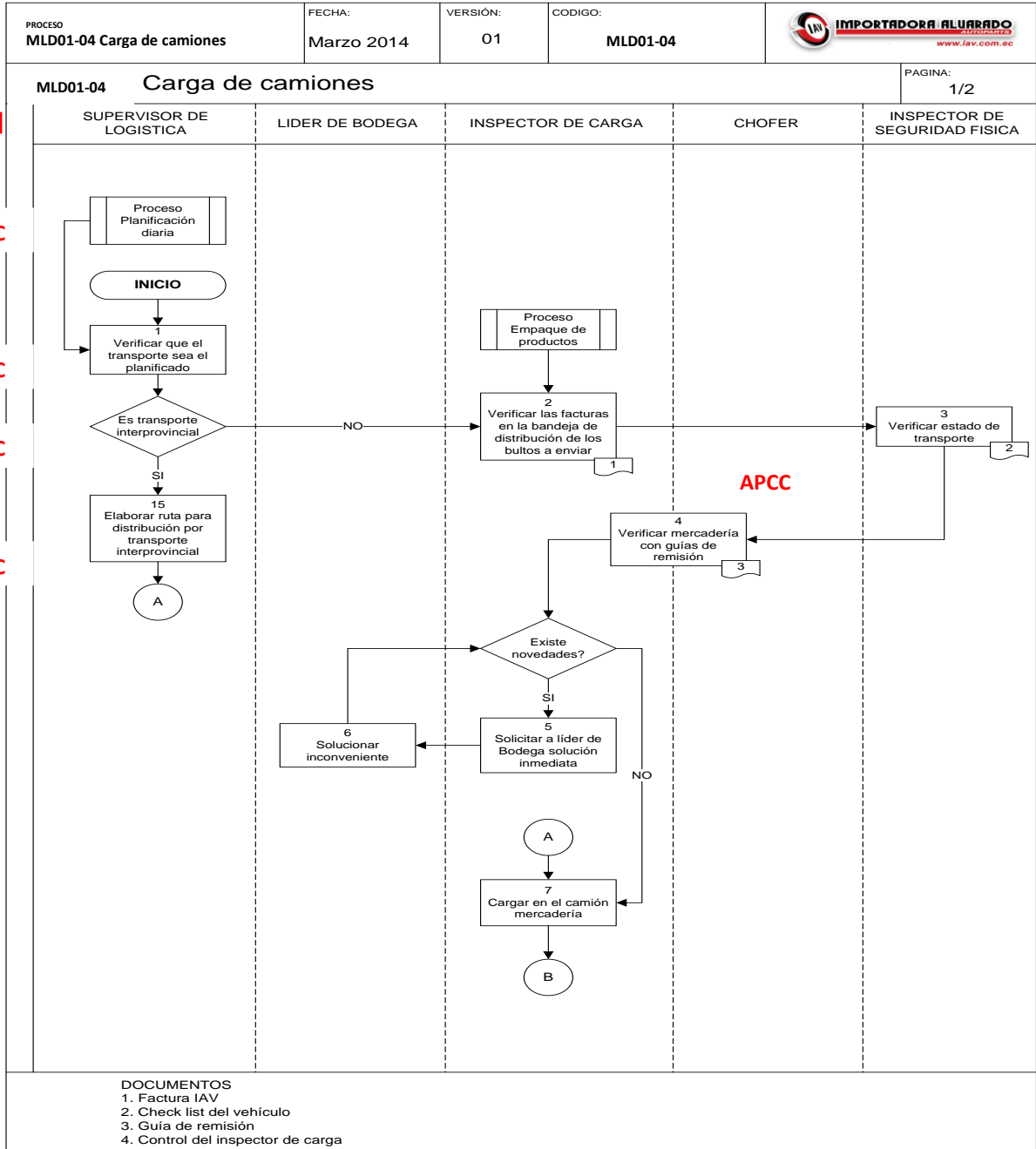


AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

REESTRUCTURA DEL PROCESO

REESTRUCTURA DEL FLUJOGRAMA DEL PROCESO CARGA DE CAMIONES
MLD01-04



APCC ←

APCC

APCC

APCC

APCC

APCC



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

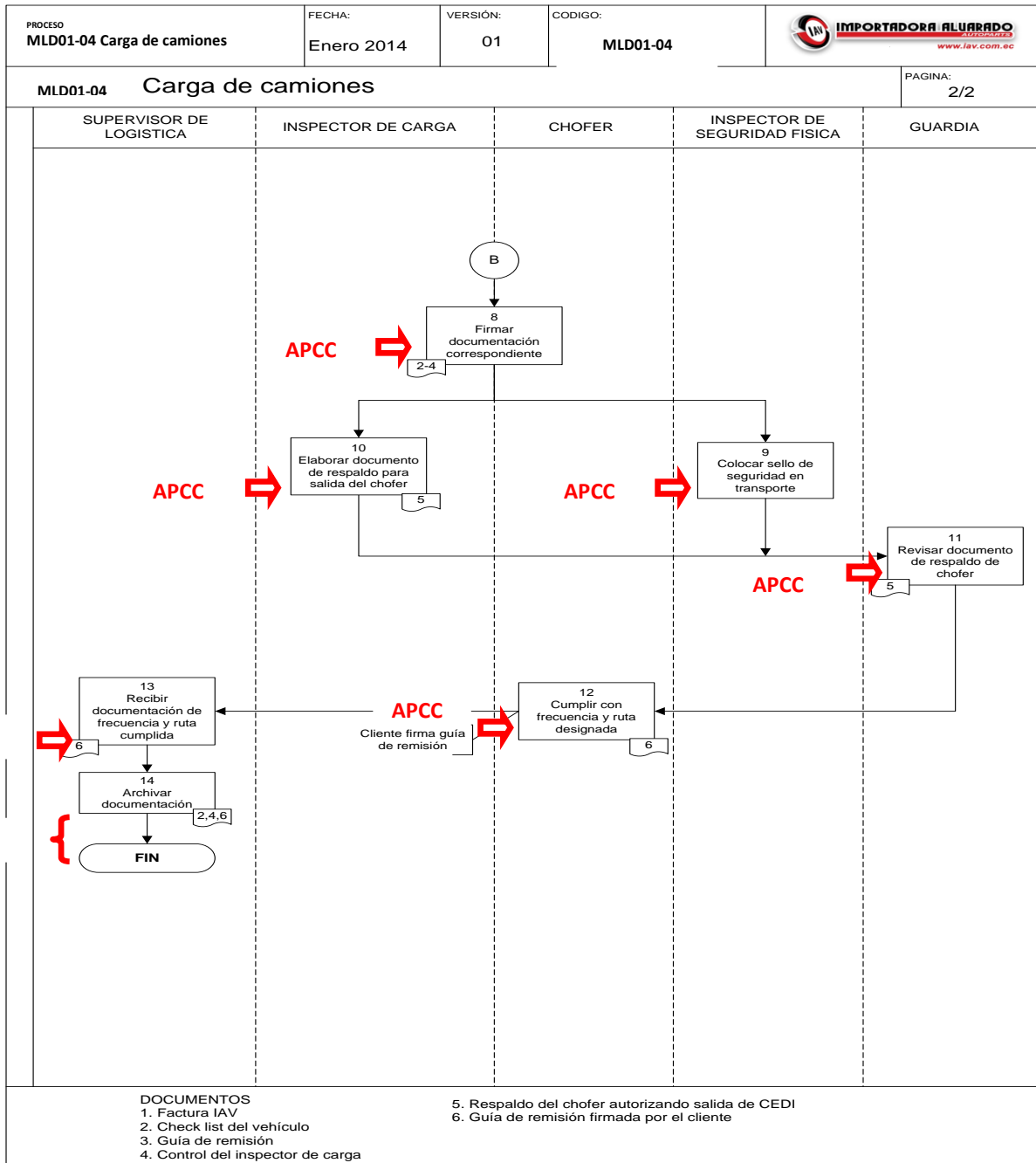
www.iav.com.ec

RPCC
2/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

REESTRUCTURA DEL PROCESO



Elaborado por: A.A

Fecha: 14 mayo 2014

Revisado por: M.T

Fecha: 14 mayo 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

TCANMD
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

TIEMPO Y COSTO PROCESO ANTERIOR

PROCESO DE DISEÑO DE MODELO DE DISTRIBUCIÓN MLD01-01

Nº	Cargo/Puesto	Actividad	TIEMPO	COSTO
INICIO				
1	Supervisor de Logística	Verificar los bultos a enviar a los clientes	60 minutos	3,33 dólares
2	Supervisor de Logística	Analizar los recursos existentes en el área	40 minutos	2,06 dólares
3	Supervisor de Logística	Establecer las rutas, horarios para la distribución de los productos.	80 minutos	70 dólares
4	Supervisor de Logística	Realizar el cronograma de viaje y publicar en el tablero de rutas	60 minutos	30 dólares
5	Supervisor de Logística	Verificar la cantidad de bultos a enviar de acuerdo a la ruta <i>SI existe el mínimo requerido a enviar continuar con el proceso de carga y distribución a los clientes</i> <i>Caso contrario continuar con la actividad 6</i> FIN	120 minutos	6,66 dólares
6	Supervisor de Logística	Realizar un ajuste al cronograma y establecer nuevas rutas <i>Continuar con el proceso de carga y distribución a los clientes</i>	30 minutos	10 dólares
FIN				
HORA TOTAL Y COSTOS TOTAL			5H40	\$ 122,05

Elaborado por: **A.A**

Revisado por: **M.T**

Fecha: **15 mayo 2014**

Fecha: **15 mayo 2014**



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

TCACMD

1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

TIEMPO Y COSTO DE PROCESO ACTUAL

PROCESO DE DISEÑO DE MODELO DE DISTRIBUCIÓN MLD01-01

Nº	Cargo/Puesto	Actividad	Tiempo	Costo
INICIO				
1	Jefe de Logística	Verificar en el sistema los pedidos	60 minutos	\$3,33
2	Jefe de Logística	Analizar los recursos existentes en el área	40 minutos	\$2,06
3	Jefe de Logística	Realizar inspección de bahías para determinar cantidad de bultos a enviar.	40 minutos	\$30,00
4	Jefe de Logística	Establecer las rutas, horarios momentáneos para la distribución de los productos.	20 minutos	\$10,00
5	Jefe de Logística	Verificar la cantidad de bultos a enviar de acuerdo a la ruta <i>SI existe el mínimo requerido a enviar continuar con el proceso de [Carga de camiones MLD02-02]</i> <i>Caso contrario continuar con la actividad 6</i>	1H20 minutos	\$6,66
FIN				
6	Jefe de Logística	Realizar un ajuste al cronograma y establecer nuevas rutas <i>[Carga de camiones MLD02-02]</i>	30 minutos	\$10,00
FIN				
TOTAL HORA Y COSTOS			3H40	\$ 62,05

Elaborado por: **A.A**

Fecha: **16 mayo 2014**

Revisado por: **M.T**

Fecha: **16 mayo 2014**



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

TCANTT
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

TIEMPO Y COSTO DEL PROCESO ANTERIOR

PROCESO PAGOS TRANSPORTES TERCERIZADO MLD01-02

Nº	Cargo/Puesto	Actividad	Tiempo	Costo
INICIO				
1	Supervisor de Logística	Recibir la factura del transporte	10 minutos	\$0.55
2	Supervisor de Logística	Comparar los documentos entregados por la compañía de transporte y logística <i>SI la factura esta correcta continuar con la actividad 4</i> <i>Caso contrario continuara con la actividad 3</i>	30 minutos	\$1.66
3	Supervisor de Logística	Informar a la compañía de transporte las novedades y solicitar el cambio de factura	10 minutos	\$1.10
4	Supervisor de Logística	Imprimir el reporte adjuntar todos los documentos <i>Continuar con el proceso de pagos transporte</i>	10 minutos	\$1.55
5	Supervisor de Logística	Receptar el cheque, retención y comprobante de egreso	10 minutos	\$0.55
6	Supervisor de Logística	Entregar el cheque y hacer firmar la retención y comprobante de egreso FIN	10 minutos	\$0.55
FIN				
TOTAL HORA Y COSTOS			1H20	\$5.96

Elaborado por: **A.A**

Fecha: **16 mayo 2014**

Revisado por: **M.T**

Fecha: **16 mayo 2014**

**IMPORTADORA ALVARADO**
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

TCACTT
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

COSTO Y TIEMPO DE PROCESO ACTUAL

PROCESO PAGOS TRANSPORTES TERCERIZADO MLD01-02

Nº	Cargo/Puesto	Actividad	Tiempo	Costo
INICIO				
1	Supervisor de Logística	Recibir la factura del transporte	10 minutos	\$0.55
2	Supervisor de Logística	<p style="text-align: center;"><i>[Proceso Diseño de Modelo de Distribución MLD01-01]</i></p> <p>Comparar los documentos entregados por la compañía de transporte y logística</p> <p style="text-align: center;"><i>SI la factura esta correcta continuar con la actividad 4</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Caso contrario continuara con la actividad 3</i></p> <p>Documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de pago • Factura 	30 minutos	\$1.66
3	Supervisor de Logística	<p>Informar a la compañía de transporte las novedades y solicitar el cambio de factura</p> <p style="text-align: center;"><i>Continuar con la actividad 1</i></p>	10 minutos	\$1.10
4	Supervisor de Logística	<p>Imprimir el reporte de pagos adjuntar todos los documentos</p> <p style="text-align: center;"><i>[Proceso Pagos a terceros GFI02-01]</i></p> <p>Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de pago • Factura 	10 minutos	\$1.55
5	Supervisor de Logística	Receptar el cheque, comprobante retención y comprobante de egreso	10 minutos	\$0.55
6	Supervisor de Logística	Entregar el cheque y hacer firmar el comprobante de retención y comprobante de egreso	10 minutos	\$0.55
FIN				
TOTAL HORA Y COSTOS			1H20	\$5.96

Elaborado por: A.A

Fecha: 20 mayo 2014

Revisado por: M.T

Fecha: 20 mayo 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

TCANMV
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

TIEMPO Y COSTO PROCESO ANTERIOR

MANTENIMIENTO VEHICULOS MLD01-03

Nº	Cargo/Puesto	Actividad	Tiempo	Costo
INICIO				
1	Mecánico	Realizar el cronograma de mantenimiento	60 minutos	\$3.50
2	Supervisor de Logística	Revisar y aprobar el cronograma	20 minutos	\$1.05
3	Mecánico	Informar a logística que vehículos se va a realizar el mantenimiento <i>SI el mantenimiento es realizado en la empresa continuar con la actividad 6</i> <i>Caso contrario continuar con la actividad 4</i>	10 minutos	\$0.55
4	Chofer	Dejar el vehículo en la mecánica que tiene convenio la empresa	60 minutos	\$5.00
5	Chofer	Retirar el vehículo de la mecánica y dejar en la matriz FIN	60 minutos	\$5.00
6	Mecánico	Verificar que los repuestos existan en la empresa <i>SI los repuestos existen en la empresa continuar con la actividad 8</i> <i>Caso contrario con la actividad 7</i>	30 minutos	\$1.04
7	Supervisor de Logística	Realizar la orden de compra y enviar a comprar	60 minutos	\$1000.00
8	Mecánico	Realizar el mantenimiento del vehículo e indicar el kilometraje para la próxima revisión	4 horas	\$16.66
FIN				
TOTAL HORA Y COSTOS			9H00	\$1032.80

Elaborado por: **A.A**

Fecha: **21 de mayo 2014**

Revisado por: **M.T**

Fecha: **21 de mayo 2014**



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

TCANMV
1/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

TIEMPO Y COSTO PROCESO ANTERIOR

MANTENIMIENTO VEHICULOS MLD01-03

Nº	Cargo/Puesto	Actividad	Tiempo	Costo
INICIO				
1	Mecánico	Realizar el cronograma de mantenimiento	40 minutos	\$1.56
2	Supervisor de Logística	Revisar y aprobar el cronograma	20 minutos	\$1.05
3	Mecánico	Informar a logística que vehículos se va a realizar el mantenimiento <i>SI el mantenimiento es realizado en la empresa continuar con la actividad 6</i> <i>Caso contrario continuar con la actividad 4</i>	10 minutos	\$0.55
4	Chofer	Dejar el vehículo en la mecánica que tiene convenio la empresa	40 minutos	\$3.56
5	Chofer	Retirar el vehículo de la mecánica y dejar en la matriz FIN	40 minutos	\$3.56
6	Mecánico	Verificar que los repuestos existan en la empresa <i>SI los repuestos existen en la empresa continuar con la actividad 8</i> <i>Caso contrario con la actividad 7</i>	20 minutos	\$1.04
7	Mecánico	Realizar el mantenimiento del vehículo e indicar el kilometraje para la próxima revisión	2 horas	\$8.33
8	Supervisor de Logística	Llenar la orden de compra y adquirir los repuestos <i>Mientras se ejecuta la actividad de la 9 a la 12 paralelamente se puede realizar la actividad 7.</i>	30 minutos	\$600.00



AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

TIEMPO Y COSTO PROCESO ANTERIOR

9	Supervisor de Logística	Solicitar autorización al Gerente General de Bodega <i>SI autoriza la compra continuar con la actividad 11</i> <i>Caso contrario continuar con la actividad 10</i>	30 minutos	\$1.66
10	Gerente General de bodega	El Supervisor de Logística asume el valor de la compra FIN	10 minutos	(-600)
11	Gerente General de bodega	Firmar la orden de compra y factura	10 minutos	\$1.00
12	Supervisor de Logística	Recibir la documentación y enviar al financiero para el pago FIN	20 minutos	\$2.00
FIN				
TOTAL HORA Y COSTOS			6H30	\$624.31

Elaborado por: A.A

Fecha: 22 de mayo 2014

Revisado por: M.T

Fecha: 22 de mayo 2014

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015
TIEMPO Y COSTO DE PROCESO ANTERIOR

CARGA CAMIONES MDL01-04

N°	Cargo/Puesto	Actividad	Tiempo	Costo
INICIO				
<i>[Proceso diseño de modelo de distribución]</i>				
1	Chofer	Elaborar la ruta para distribución de la mercadería	60 minutos	\$3,00
2	Inspector de carga	Recibir la ruta y verificar las facturas en la bandeja de distribución de los bultos a enviar <i>SI se va enviar por posmark continuar con la actividad 3</i> <i>Y</i> <i>NO se va enviar por pormark</i> <i>Y</i> <i>SI se va enviar por transporte tercerizado continuar con la actividad 4</i> <i>NO se va enviar por posmark</i> <i>Y</i> <i>NO se va enviar por transporte tercerizado continuar con la actividad 5</i>	40 minutos	\$1,46
3	Inspector de carga	Verificar que la mercadería este en el zona de carga	1 hora 20	\$2,54
4	Inspector de carga	Colocar la mercadería en las bahías de carga	3 horas	\$12,00
5	Supervisor de logística	Entregar el dinero para el pago del flete	10 minutos	\$0,75
6	Chofer	Recibir la mercadería y cargar al camión <i>SI la mercadería es enviada por transporte interprovincial continuar con la actividad 9</i> <i>Caso contrario continuar con la actividad 7</i>	3 horas	\$12,00

Elaborado por: **A.A**

Fecha: **22 de mayo 2014**

Revisado por: **M.T**

Fecha: **22 de mayo 2014**



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

TCANCC
2/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

TIEMPO Y COSTO DE PROCESO ANTERIOR

7	Chofer	Entregar la mercadería al cliente y solicitar la firma en la guía de remisión	9 horas	\$86,75
8	Chofer	Archivar la guía de remisión	30 minutos	\$1,04
9	Chofer	Dejar la mercadería en la cooperativa de transporte a enviar y solicitar la factura.	2 horas	\$8,16
10	Chofer	Sacar copias y entregar a digitación para el ingreso de las facturas al sistema.	30 minutos	\$3,04
11	Supervisor de logística	Recibir y archivar las facturas originales	30 minutos	\$1,66
FIN				
TOTAL HORA Y COSTOS			21H40	\$132,40

Elaborado por: A.A

Fecha: 23 de mayo 2014

Revisado por: M.T

Fecha: 23 de mayo 2014



AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

TIEMPO Y COSTO DE PROCESO ANTERIOR

CARGA CAMIONES MDL01-04

Nº	Cargo/Puesto	Actividad	Tiempo	Costo
INICIO				
<i>[Proceso diseño de modelo de distribución]</i>				
1	Supervisor de logística	Verificar que el transporte sea aquel que está planificado <i>SI es transporte interprovincial continuar con la actividad 14</i> <i>Caso contrario continuar con la actividad 2</i>	15 minutos	\$0,83
<i>[Proceso Empaque de Productos]</i>				
2	Inspector de carga	Verificar las facturas en la bandeja de distribución de los bultos a enviar	20 minutos	\$0,60
3	Inspector de seguridad física	Verificar estado de transporte	30 minutos	\$1,25
4	Chofer / Inspector de carga	Verificar mercadería con guías de remisión. <i>SI existe novedades continuar con la actividad 5</i> <i>Caso contrario continuar con la actividad 7</i>	1 hora 30	\$6,24
5	Inspector de carga	Solicitar a líder de bodega la solución inmediata	10 minutos	\$0,52
6	Líder de Bodega	Solucionar inconveniente con mercadería	30 minutos	\$2,00
7	Chofer	Cargar en el camión mercadería	1 hora 30	\$5,00
8	Chofer / Inspector de carga	Firmar documentación correspondiente	10 minutos	
9	Inspector de carga	Colocar sello de seguridad en el transporte	10 minutos	\$0,42
10	Inspector de carga	Elaborar documento de respaldo para chofer	15 minutos	\$0,52
11	Guardia	Revisar documento de respaldo de chofer. Nota: El guardia de turno deberá revisar el documento autorizando la salida del vehículo con mercadería.	15 minutos	\$0,41
12	Chofer	Cumplir con la frecuencia y ruta designada Nota: Una vez que entregue la mercadería deberá solicitar al cliente que firme la guía de remisión como constancia de entrega de mercadería	6 horas	\$30,00
13	Supervisor de logística	Recibir documentación de frecuencia y ruta cumplida Nota: El supervisor de logística será el encargado de receptor y verificar la documentación que entregue el chofer	15 minutos	\$0,83
14	Supervisor de logística	Archivar documentación de frecuencia y ruta cumplida	15 minutos	\$0,83
15	Supervisor de logística	Elaborar ruta para distribución por medio de transporte interprovincial.	1 hora	\$3,33
FIN				
TOTAL HORA Y COSTOS			12H55	\$51,95

Elaborado por: A.A

Fecha: 26 de mayo 2014

Revisado por: M.T

Fecha: 26 de mayo 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

HH
1/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

HOJA DE HALLAZGO

P/T	PROCESO	Nº ACTIVIDAD	CONDICION	OBSERVACIONES	EFECTO	RECOMENDACION
RPDM 1/1	DISEÑO DE MODELO DE DISTRIBUCIÓN	3	Realizar inspección de bahías para determinar cantidad de los bultos	No tener la bahía de carga separadas por zonas para las diferentes ciudades.	Existe confusión de la mercadería que se distribuye a las diferentes provincias en el momento de cargar el camión	Realizar una zonificación por ciudades.
		4	Establecer las rutas, horarios momentáneos para la distribución de los productos	No tener horarios fijos designados para la carga y su distribución	Retraso en la entrega de mercadería a los clientes y acumulación de mercadería en las bahías	Realizar un cronograma de distribución con rutas y horarios fijos.
RPTT 1/1	PAGOS TRANSPORTE TERCERIZADO	2	Comparar los documentos entregados por la compañías de transporte y logística	Recibir las facturas del transporte tercerizado y no realizar el trámite de pago.	Las compañías de transporte tercerizado no entregan la mercadería a los clientes hasta que se cumpla con el pago	Realizar el trámite para el pago a los transportes tercerizados en el momento que ya receiptan la factura

Elaborado por: A.A

Revisado por: M.T

Fecha: 27 mayo 2014

Fecha: 27 mayo 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

HH
2/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

HOJA DE HALLAZGO

P/T	PROCESO	N° ACTIVIDA	CONDICION	OBSERVACIONES	EFECTO	RECOMENDACION
RPMV 1/1	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	3	Informar a logística que vehículo se va a realizar el mantenimiento	No realizan el mantenimiento según las fechas que se encuentran establecidos, y ocurre falla mecánica en el transcurso de entrega de mercadería.	Ocasiona accidentes de tránsito por falta de mantenimiento vehicular	cronograma de mantenimiento vehicular, según las fechas que se encuentran establecido para evitar problemas futuros
RPCC	CARGA DE CAMIONES	1	Verificar que el transporte sea el planificado	No tienen una planificación para tener el transporte en las horas que se necesita para cargar el camión.	No existe horarios de salida de la empresa ni retorno	con rutas, horarios, y ciudades para una buena distribución de mercadería.
		15	Elaborar la ruta para distribución por transporte interprovincial	El chofer elabora la ruta según su disponibilidad.	Gasto de recursos por no cumplir con una ruta fija	El Jefe de logística debe ser el responsable de realizar las rutas para los choferes de acuerdo a las necesidades de la empresa.
		7	Cargar en el camión mercadería	No cargar toda la mercadería que se encuentra lista para enviar. Mala manipulación y postura de la mercadería ya que sufre averíos	No entregar la mercadería al cliente en el tiempo establecido El cliente no acepta mercadería con averíos y ocasiona pérdida para la empresa	Revisar con toda la mercadería conjuntamente con la documentación para enviar. carga y postura de mercadería en el camión para evitar que sufra averíos.

Elaborado por: A.A

Fecha: 28 mayo 2014

Revisado por: M.T

Fecha: 28 mayo 2014

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015
MATRIZ DE RIESGO

COD. PROCES	PROCESO	No. RIESG	RIESGO	TIPO DE RIESGO	PROBABIL. OCURRENCIA	IMPACTO EN NEGOCIO	MAG	NIVEL DE CONFIANZA	No. CONTROL	CONTROL	TIPO CONTR.	RESPONSABLE	REGISTRO CONTROL	METODO DE AUDITORÍA	PERIODICIDAD DE AUDITORÍA	AREA QUE AUDIT
MLD01-01	DISEÑO DE MODELO DE DISTRIBUCIÓN	001	Gasto elevado al pagar transporte tercerizado	Financiero	Media	Medio	4	Media	001	Verificación del reporte de pago	Manual	Supervisor de logística	Reporte de pago	Realizar aleatoriamente una verificación del reporte de pagos y realizar una comparación con meses anteriores	Aleatoria	Auditoría Interna
		002	Información del sistema no confiable para el pago a transporte	Financiero	Baja	Medio	2	Media Baja	002	verificar las guías de remisión de los bultos enviados por transporte tercerizado	Manual	Supervisor de logística	Guía de remisión transporte tercerizado	Realizar una comparación de la guía de remisión con el reporte del sistema	Aleatoria	Auditoría Interna
MLD01-02	PAGOS TRANSPORTE	003	Retraso en la entrega de la mercadería por mala planificación	Financiero	Alta	Medio	6	Media Alta	003	Revisar el cronograma de mantenimiento vehicular	Manual	Supervisor de logística	Packing List y Factura	Revisión Aleatoria del mantenimiento vehicular y el cronograma	Aleatoria	Auditoría Interna

Elaborado por: A.A

Revisado por: M.T

Fecha: 03 junio 2014

Fecha: 03 junio 2014

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015
MATRIZ DE RIESGO

COD. PROCESO	PROCESO	No. RIESGO	RIESGO	TIPO DE RIESGO	PROBABIL. OCURRENCIA	IMPACTO EN NEGOCIO	MAG	NIVEL DE CONFIANZA	No. CONTROL	CONTROL	TIPO CONTR.	RESPONSABLE	REGISTRO CONTROL	METODO DE AUDITORIA	PERIODICIDAD DE AUDITORIA	AREA QUE AUDIT
MLD01-03	Mantenimiento vehiculos	001	Tener accidentes de transito	Seguridad Física	Baja	Medio	2	Media Baja	001	Revisar la fecha de la ultima revision	Manual	Jefe de Logistica	Registro mantenimiento vehiculos	Revisar aleatoriamente el registro de mantenimiento y el cronograma	Aleatoria	Auditoria Interna
MLD01-04	Carga de camiones	002	No tener la documentación correcta y necesaria para respaldar la mercaderia	Financiero	Media	Medio	4	Media	002	Revisar la guía de remisión , factura, hoja de despacho, packing List este correctamente llenado	Manual	Jefe de ventas, Jefe de Bodega, Jefe de logistica	Guía de remisión factura, packing list, hoja de despacho	Realizar Aleatoria una revisión de todos los documentos	Aleatoria	Auditoria Interna
		003	Daño de mercaderia	Financiero	Alta	Alto	9	Alta	003	Verificar y tomar fotos del estado de mercaderia al traer a la empresa	Manual	Jefe de Logistica	Fotos	Revisión aleatoria de la las fotos	Aleatoria	Auditoria Interna
		004	Retraso en la entrega de la mercaderia	Financiero	Media	Alto	6	Media Alta	004	Verificar la ruta y tiempos de entrega de acuerdo el cronograma	Manual	Jefe de Logistica	Rutas, cronograma de entrega	Revisión mensual de los documentos y cumplimiento de entrega	Mensual	Auditoria Interna
		005	Perdida de mercaderia	Financiero	Media	Medio	4	Media	005	Realizar una verificación de la guía de remisión y los bultos al cargar al camión	Manual	Jefe de Logistica	Guía de remisión, mercaderia	Revisión Aleatoria de la guía de remisión y la mercaderia	Aleatoria	Auditoria Interna

Elaborado por: A.A

Revisado por: M.T

Fecha: 03 junio 2014

Fecha: 03 junio 2014

FASE

3

Presentación de la Carta Gerencia e el Informe Auditoría de Gestión



AUDITORÍA DE GESTIÓN
Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015
CARTA A GERENCIA

CG
1/1

Ambato, 12 de junio de 2014

Lcda.

Anita Alvarado

GERENTE GENERAL

IMPORTADORA ALVARADO VÁSQUEZ CÍA. LDA.

Presente.

De nuestra consideración

Se realizó la Auditoría de Gestión de acuerdo a las respectivas leyes, normas y reglamentos que abalanzan nuestra profesión, con el fin de obtener una opinión acerca de la gestión realizada en el departamento de logística y distribución, se lleva a cabo pruebas técnicas y de campo, revisión de documentos, análisis de los mismos con el fin de obtener evidencia que sustente nuestra opinión.

Los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones constantes en la presente evaluación.

Hacemos propicia la oportunidad para reiterarle nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Aracely Aldaz

Elaborado por: A.A	Fecha: 0 junio 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 12 junio 2014



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

D
1/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

Ambato, 12 de junio de 2014

Lcda.

Anita Alvarado

GERENTE GENERAL

IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ CÍA. LDA.

Presente.

La auditoría realizada al departamento de logística y distribución de la compañía **IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ CÍA. LTDA.** Comprende todos los procesos que tiene el departamento como diseño de modelo de distribución, pagos transporte, mantenimiento vehículos, carga de camiones del primer semestre 2013

Responsabilidad del auditor

La responsabilidad es expresar sobre los procesos con base en nuestra auditoría, condujimos nuestra auditoría de acuerdo normas internacionales de auditoría dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para tener seguridad razonable está libres de presentación errónea.

Comentario

Una auditoría implica analizar y estudiar cada uno de sus actividades e identificar las falencias, creo que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para sustentar la auditoría de la Importadora Alvarado Vásconez Ci. Ltda.



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

D
2/2

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

Conclusión

Analizado el departamento de logística y distribución se ha detectado falencias en cada uno de las actividades, y por ende a los procesos ya que existe pérdida de tiempo y recursos, por tal razón se ha podido determinar que no existe un buen funcionamiento del departamento y no les permita tener información confiable y segura.

Recomendación

Se considera que se debe realizar una mejora continua a los procesos y reestructurar los procesos debido que se ha podido disminuir los tiempos muertos, aprovechar el tiempo de la mejor manera de igualmente bajar los costos, tener las funciones delimitadas a cada una de los empleados, eso ayuda a tener una mejor organización, por lo que se ha establecido a través de la auditoría una mejora en todo el departamento y en la Empresa.

Atentamente,

Aracely Aldaz

Elaborado por: A.A	Fecha: 12 junio 2014
Revisado por: M.T	Fecha: 12 junio 2014

FASE

Socialización
del Informe
Auditoría de
Gestión



IMPORTADORA ALVARADO
AUTOPARTS

www.iav.com.ec

SI
1/1

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Periodo: del 01 abril 2014 al 30 abril 2015

DE : Aracely Aldaz

PARA : Lic. Anita Alvarado – **GERENTE GENERAL**

Junta Directiva de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

ASUNTO : En el texto

FECHA : Viernes, 27 de junio 2014

HORA INICIO: 10 a.m.

HORA FINALIZACIÓN: 12 p.m.

Por medio de la presente informo que se ha concluido la Auditoría de Gestión realizada desde el mes de abril a junio 2014, detectando algunas falencias en los procesos analizados en las cuales se emite en el Informe de Auditoría, así mismo se ha planteado soluciones de acuerdo al criterio del auditor para que estime la Gerencia y la Junta Directiva conveniente aplicar.

Atentamente,

Aracely Aldaz

6.8 ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

Para la consecución de las observaciones realizadas se necesitara la colaboración del departamento de logística y distribución, la Gerente General, que es el personal más idóneo para realizar dichas observaciones si lo amerita la administración.

6.9 MATRIZ DE EVALUACIÓN

ASPECTOS PARA EL PLAN DE EVALUACION	ELEMENTOS Y/O RECURSOS EN EL PROCESO DE EVALUACION
¿Quién solicita evaluar?	Gerente y socios de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda. Departamento de logística y distribución.
¿Para qué evaluar?	Para obtener un mejor control en los procesos de logística y distribución, reduciendo costos y tiempo.
¿Qué evaluar?	Los procesos del departamento de logística y distribución: Modelo de diseño de distribución, mantenimiento de vehículos, Carga de camiones, pagos transporte tercerizado
¿Quién evalúa?	<ul style="list-style-type: none">• El Gerente• El departamento de Logística y distribución
¿Cuándo evaluar?	En el tiempo propuesto que se encuentra en la matriz de riesgo
¿Con que evaluar?	Con herramientas propuestas en la matriz de riesgo

BIBLIOGRAFÍA

- ACHACHI , Wilma Lorena. (2011). Control interno en el proceso de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Induandes S.A., en el primer semestre del año 2010 (pp. 231). Universidad Técnica de Ambato, Ambato
- CARDOZA, Hernán. (2011), Contabilidad de entidades de economía solidaria cuarta edición Bogotá (pp. 413). México
- COELLO, Basantes Nataly Nancy. (2011) El control interno y su efecto en el proceso de comercialización de la distribuidora MARCECI en el segundo semestre del año 2010 (pp. 114). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- COSTA, Enrique. (1968). marketing (pp. 562), buenos aires
- COOK, John W. & Gary M. Winkle. (1987). Auditoría, (pp113), 3ra Edición, McGRAW-HILL, Buenos Aires-Argentina.
- DONALD H. Taylor & WILLIAN. (1987), auditoría (pp. 973), México.
- GRANJA (2000), Guía para la cátedra de auditoría, (pp. 169), México.
- MANTILLA, Samuel Alberto (2005), Control Interno, (pp. 331). cuarta edición, México.
- FERNANDEZ Velasco, J. A. (2008). Gestión por procesos. Barcelona.
- HERRERIAS Aristi, E. (2009). Auditoría Ambiental.
- NARANJO L. Galo, & otros. (2002). Tutoría de la investigación. Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Primera Edición.

Asociación de Facultades Ecuatorianas de Filosofía y Ciencias de la Educación. AFEFCE. Quito – Ecuador.

- SAMPIERI, Roberto y otros (2004) Metodología de la Investigación (pp.705). (3° edición) Editorial MC. Graw – Hill. México.
- SAILEMA, Masaquiza, Cecilia Maribel. (2011). El control interno en el departamento de producción y su incidencia en los niveles de productividad de la empresa Dextex en el segundo semestre del año 2010 (pp 131). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- SERRANO, Juan Pablo (2005), Administración por procesos. (pp. 33). Argentina.
- VILCHES, Troncoso Ricardo. (2011). Apuntes del estudiante de auditoría, México.
- WHITTINGTON Ray & Kurt Pany, (2000), auditoría un enfoque integral, México.
- ZIEGLER Richard & Kell Walter (2007), Auditoría moderna, México.

LINCOGRAFÍA

- ALVARADO, I. (07 de NOVIEMBRE de 2010). IMPORTADORA ALVARADO VÁSCONEZ. Recuperado el 13 de OCTUBRE de 2014, de <http://www.iav.com.ec/mision.html>
- ARTUR & WAYNE (1984). Principios básicos de auditoría, México, primera publicación pp.495

- BLASCO y Pérez (2007), enfoque cualitativo, disponible (en línea): http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html (17/06/2013). Enfoque.
- BACALLAO Horta, M. (mayo de 2009). Contribuciones a la Economía. Recuperado el 15 de octubre de 2014, de <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- BAENA, Diego. (2010). análisis financiero enfoque y proyecciones (370pp)., Operacionalización de las variables disponible (en línea):<tp://www.tecdigital.itcr.ac.cr/revistamatematica/opervariable4n22003/meza/T1> (22/11/2013). Marco conceptual de la variable independiente.
- BERGHOLZ, S. P. (mayo de 2011). Medware. Recuperado el 15 de octubre de 2014, de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- BERGHOLZ, S. P. (Mayo de 2011). MedWave. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de www.revistaleadership.com/articulos-colaboradores/effective-management/gestion-por-procesos/
- BERTALANFFY, S. (5 de Septiembre de 2009). Filosofía. Recuperado el 13 de octubre de 2014, de http://www.filosofia.mx/index.php/forolibre/archivos/ontologia_y_epistemologia_de_los_sistemas
- CAMACHO. (Octubre de 2009). Definiciones y elementos. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://blog.pucp.edu.pe/item/19744/que-es-un-proceso-definicion-y-elementos>

- CAMISÓN, Cesar disponible (en línea): <http://www.emagister.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/concepto-proceso> (19/06/2013). Marco conceptual de la variable independiente.
- CHARLES Lamb, J. H. (2002). Marketing.
- CEVALLOS, Vicente (2000) investigación cualitativo, disponible (en línea): <http://www.monografias.com/trabajos14/reforma-docente/reforma-docente.shtml#CONCEPT> (02/07/2013). Fundamentación filosófica.
- COLLEGE, D. (28 de Enero de 2010). GestioPolis. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/control-administrativo.htm>
- CONTROL, N. G. (s.f.). Normas Generales de Control Interno. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.sigen.gov.ar/documentacion/ngci04.asp>
- CRONE, S. (s.f.). Distribution & Logistics. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.distribucion-y-logistica.com/logistica/definiciones/logistica-definicion.html>
- DÍAZ, S. G. (16 de Agosto de 2008). Auditoría de Gestión. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://agsonmer.blogspot.com/>
- DISTRIBUTION y Logistics. (s.f.). Recuperado el 15 de octubre de 2014, de <http://www.distribucion-y-logistica.com/logistica/definiciones/logistica-definicion.html>
- DOUGLAS M. Lambert, M. C. (1998). The International Journal of Logistics Management. México.

- EGG, A. (2014). <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22038/Capitulo5.pdf>. Ambato.
- ECURED (2013), disponible (en línea) http://www.ecured.cu/index.php/Auditor%C3%ADa_de_Gesti%C3%B3n Marco conceptual de la variable independiente.
- FAROL, H. (12 de Julio de 2009). Urbanres. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://urbanres.blogspot.com/2009/07/control-definicion-y-caracteristicas.html>
- FERNANDEZ Velasco, J. A. (2008). Gestión por procesos. Barcelona.
- GARRIDO, Díaz Sonmer (2008), disponible (en línea) <http://agsonmer.blogspot.com/>. Marco conceptual de la variable independiente.
- GALIANA, J. M. (21 de Julio de 2009). Filosofía del derecho. Recuperado el 16 de Octubre de 2014, de <file:///C:/Users/Lucy/Downloads/132-656-1-PB.pdf>
- GENERAL, C. (s.f.). Herramientas de ética. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCQQFjAB&url=http%3A%2F%2Fdocumentos.cgr.go.cr%2Fdocumentos%2Fcontrol_interno%2Fsecretaria%2F2009%2FAuditor%C3%ADa_de%20la%20etica%2Fherramientas%2Fae_08_guia_resumen

- GÓMEZ. (2006). Eumed. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html
- GROSS, M. (16 de Septiembre de 2010). Pensamiento imaginativo. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- GUERRA, P. (dos de Mayo de 2012). Epistemología e investigación. Recuperado el 13 de Octubre de 2014, de <http://epistemologia20.blogspot.com/2012/05/pedro-guerra-epistemologiacomo-un-solo.html>
- HERRERIAS Aristi, E. (2009). Auditoría Ambiental.
- JAMA. (Noviembre de 2010). Buenas tareas. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Hallazgos-y-Papeles-De-Trabajo/1050426.html>
- LÓPEZ, S. I. (1997). Operacionalización de las variables. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%205_4.pdf
- M.I. Gómez Acosta, J. A. (2007). La Logística Moderna en la Empresa. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://logisticarentable.blogspot.com/2012/07/top-15-definiciones-autores.html>
- MALDONADO E, M. K. (2011). Auditoría de gestión (Cuarta ed.). Quito: Abya_Yala.

- MENDEZ. (2003). Aspectos metodológicos de la investigación. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/204011/204011_CONTENTIDO_EXE/leccin_1_aspectos_metodolgicos_de_la_investigacin_tipo_de_estudio_mtodo_de_investigacin_tcnicas_y_procedimientos_para_la_recoleccin_de_informacin_tratamiento_de_la_informacin.html
- MERLING, C. C. (2014). Flujograma. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://flujograma.wikispaces.com/Definicion+y+caracteristicas+de+Digrama+de+Flujo>
- MÉZQUITA, E. E. (Febrero de 2002). Distribución. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/distbn.htm>
- POOPER, K. (17 de septiembre de 1994). slideshare.net. Recuperado el 13 de Octubre de 2014, de <http://es.slideshare.net/oscarpech/aportes-de-popper-kuhn-feyerabend-y-habermas-a-la-epistemologa>
- RODRIGO, G. M. (2010). Estadística descriptiva. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de http://ocw.uv.es/ciencias-de-la-salud/pruebas-1/1-3/t_08-1.pdf
- ROSSEL, S. (13 de Mayo de 2005). Metodología. Recuperado el 16 de Octubre de 2014, de <http://deepistemologiaymetodologia.blogspot.com/2005/05/el-diseo-de-investigacin.html>
- SALDAÑO, O. H. (02 de Marzo de 2009). mailmail. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/variables-operacionalizacion>

- SALGADO German (2011), control interno, (51pp). disponible (en línea): <http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECON%3%93MICAS/CARRERA%20DE%20ECONOM%3%8DA/09/Control%20interno/CONTROLINTERNO.pdf>. Marco conceptual de la variable independiente.
- SOLÓRZANO, P. M. (2007 de Enero de 26). Gerencia.com. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- STEVE. (1998). Rediris. Recuperado el 13 de Septiembre de 2014, de <http://elies.rediris.es/elies18/531.html>
- LEONARD, William P. (2008), auditoría de gestión, disponible (en línea): <http://agsonmer.blogspot.com/> (19/06)2013). Marco conceptual de la variable independiente.
- MARTÍNEZ, Matías Ferreira (2005), Diagramas causa – efecto, Pareto y flujogramas disponible (en línea): <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/diagraca.htm>
- NAVARRO, Lucía (2010), disponible (en línea): <http://planificacion-logistica.blogspot.com/>. Marco conceptual de la variable independiente.
- NEGRIN, Ernesto (2005), disponible (en línea): <http://www.monografias.com/trabajos10/hotel/hotel.shtml> Marco conceptual de la variable independiente.
- PÉREZ, Solórzano Pedro Manuel (2007) disponible (en línea): http://www.coso.org/documents/IC_COSO_COMMENTS/PREVIOUS/86

-07c92ffb-6afe-466d-863b-6a0634c1dac4_CI-basado-en-principios-Enero-2012.pdf 1. Marco conceptual de la variable independiente.

- ROMERO, Javier Auditoría y control interno (2012). disponible (en línea): <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/control-interno-5-componentes-segun-coso-committee-of-sponsoring-organizations-of-the-treadway-commission.htm>. Marco conceptual de la variable independiente.
- SALDAÑO Osmar Horacio (2010), Operacionalización de las variables disponible (en línea): <http://www.tecdigital.itcr.ac.cr/revistamatematica/opervariable4n22003/maza/pag1.html> (22/11/2013)
- TAMAYO., T. y. (27 de Junio de 2011). Tesis de investigación. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- THOMPSON, I. (Abril de 2007). Promonegocios. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-distribucion.html>
- TRESPALACIOS, V. y. (1991). Estudio de encuestas. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presenciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf
- VALENCIA Gereda Mariel Yahaira (2008). disponible (en línea): <http://www.monografias.com/trabajos76/logistica/logistica2.shtml#ixzz2m8fbb7JA>. Marco conceptual de la variable independiente.

- VELASCO, J. A. (2008). Gestión por procesos. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de <http://www.revistaleadership.com/articulos-colaboradores/effective-management/gestion-por-procesos/>
- OSORIO, Israel (1977) Auditoría, México industria editorial pp. 265
- WALTER. (Octubre de 2009). Recuperado el 16 de Octubre de 2014, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Axiologia/38862.html>
- YUBERO Hermosa, María del Pila (2005) <http://www.expansion.com/diccionario-economico/informe-de-auditoria.html>. fundamentación

ANEXOS

ANEXO 1

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890090423001
RAZON SOCIAL: IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 02/04/1985
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: UNAMUNCHO Ciudadela: SECTOR SAMANGA Barrio: EL CISNE Calle: VIA A SAMANGA BAJO Número: S/N Referencia: A CINCO CUADRAS DEL CONTROL NORTE Carretero: PANAMERICANA NORTE Kilómetro: 7 1/2 Teléfono Trabajo: 032897800

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 01/05/2004
NOMBRE COMERCIAL: IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA. **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 ALQUILER DE LOCALES COMERCIALES
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE VEHICULOS
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS PARA VEHICULOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: UNAMUNCHO Ciudadela: SECTOR SAMANGA Barrio: EL CISNE Calle: PRINCIPAL Número: S/N Referencia: A CINCO CUADRAS DEL CONTROL NORTE Carretero: PANAMERICANA NORTE Kilómetro: SIETE Y MEDIO Email: iav@grupovalvaredo.com Apartado Postal: 18010504 Teléfono Trabajo: 032855090

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 16/03/2006
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: EL BATAN Ciudadela: SECTOR SAN CARLOS Calle: CALLE DE AGOSTO Número: 4732 Interscción: IGNACIO SAN MARIA Referencia: A DOS CUADRAS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA Empresa Contribuyente. iav@grupovalvaredo.com

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son ciertos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Ar. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AMSP010110 **Lugar de emisión:** AMBATO/SOLIVAR 1580 **Fecha y hora:** 31/10/2013 08:38:10

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA 1

Cuestionario dirigido al personal operativo y administrativo de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda.

Objetivo: Obtener información del personal operativo y administrativo de la Importadora Alvarado Vásconez Cía. Ltda., respecto a su opinión sobre el control interno y los procesos de logística y distribución.

Motivación.- Su aporte será esencial para el desarrollo de la presente investigación, ayudara con un aporte muy significativo al responder el siguiente cuestionario.

Instrucciones: - Responda a las siguientes preguntas seleccionando sólo una opción y conteste con la sinceridad.

CUESTIONARIO

1. ¿Los procesos ayuda en el desempeño del departamento de logística y distribución?

1.1	SIEMPRE	
1.2	CASI SIEMPRE	
1.3	NUNCA	

2. ¿Los procesos disminuirá la desorganización del departamento de logística y distribución?

2.1	SIEMPRE	
2.2	CASI SIEMPRE	
2.3	NUNCA	

3. ¿Se da cumplimiento a las metas y objetivos planteados del departamento de logística y distribución?

3.1	SIEMPRE	
3.2	CASI SIEMPRE	
3.3	NUNCA	

4. ¿Se ha realizado Auditorías de Gestión?

4.1	SIEMPRE	
4.2	CASI SIEMPRE	
4.3	NUNCA	

5. ¿El control interno que posee el departamento de logística y distribución ayuda a un desempeño eficiente y eficaz?

5.1	SIEMPRE	
5.2	CASI SIEMPRE	
5.3	NUNCA	

6. ¿El departamento de logística y distribución cuenta con documentación confiable y segura que ayude al desempeño en la Empresa?

6.1	SIEMPRE	
6.2	CASI SIEMPRE	
6.3	NUNCA	

7. ¿El departamento de logística y distribución cumple con una planificación adecuada?

7.1	SIEMPRE	
7.2	CASI SIEMPRE	
7.3	NUNCA	

8. ¿El departamento de logística y distribución cuenta con los recursos necesarios para una adecuada entrega de los productos?

8.1	SIEMPRE	
8.2	CASI SIEMPRE	
8.3	NUNCA	

9. ¿Existe inconvenientes en el departamento de logística y distribución?

9.1	SIEMPRE	
9.2	CASI SIEMPRE	
9.3	NUNCA	

10. ¿Existe insatisfacción en el momento de entrega de la mercadería al cliente?

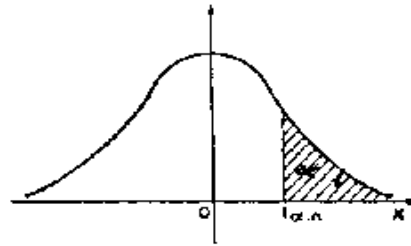
10.1	SIEMPRE	
10.2	CASI SIEMPRE	
10.3	NUNCA	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por: Aracely Aldaz

Fecha:

ANEXO 3



$\alpha/2$ gl	0,40	0,30	0,20	0,10	0,050	0,025	0,010	0,005	0,001	0,0005
1	0,325	0,727	1,376	3,078	6,314	12,71	31,82	63,66	318,3	636,6
2	0,289	0,617	1,061	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,33	31,60
3	0,277	0,584	0,978	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,22	12,94
4	0,271	0,569	0,941	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	0,267	0,559	0,920	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,859
6	0,265	0,553	0,906	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	0,263	0,549	0,896	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,405
8	0,262	0,546	0,889	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	0,261	0,543	0,883	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	0,260	0,542	0,879	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11	0,260	0,540	0,876	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12	0,259	0,539	0,873	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	0,259	0,538	0,870	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14	0,258	0,537	0,868	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	0,258	0,536	0,866	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	0,258	0,535	0,863	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	0,257	0,534	0,863	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	0,257	0,534	0,862	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,611	3,922
19	0,257	0,533	0,861	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	0,257	0,533	0,860	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	0,257	0,532	0,859	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	0,256	0,532	0,858	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	0,256	0,532	0,858	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,767
24	0,256	0,531	0,857	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	0,256	0,531	0,856	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	0,256	0,531	0,856	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	0,256	0,531	0,855	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	0,256	0,530	0,855	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	0,256	0,530	0,854	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	0,256	0,530	0,854	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
40	0,255	0,529	0,851	1,303	1,648	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
50	0,255	0,528	0,849	1,298	1,676	2,009	2,403	2,678	3,262	3,495
60	0,254	0,527	0,848	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	3,460
80	0,254	0,527	0,846	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	3,415
100	0,254	0,526	0,845	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,174	3,389
200	0,254	0,525	0,843	1,286	1,653	1,972	2,345	2,601	3,131	3,339
500	0,253	0,525	0,842	1,283	1,648	1,965	2,334	2,586	3,106	3,310
∞	0,253	0,524	0,842	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,090	3,291