

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “El control interno en el proceso logístico del  
transporte de FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del  
cantón Ambato”**

**Autora: Tannia Lucia Garcés Carrasco**

**Tutor: Ing. MBA. Edwin Alberto Lara Flores**

**AMBATO – ECUADOR**

**Julio 2015**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Ing. MBA. Edwin Alberto Lara Flores

### **CERTIFICA**

Que el presente trabajo ha sido previamente revisado. Por lo tanto autorizó la presentación de este Proyecto de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Para constancia y validez, firmo el documento.

Ambato, 17 de Abril del 2015

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'E. Lara Flores', is written over a horizontal line.

Ing. MBA. Edwin Alberto Lara Flores

C.I. 020072155-3

**TUTOR TESIS**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Tannia Lucia Garcés Carrasco manifiesto que las ideas, opiniones, comentarios, análisis, entre otros aspectos que se han mencionado en el presente Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas, son de absoluta responsabilidad y autoría a excepción de las citas bibliográficas.



---

Tannia Lucia Garcés Carrasco

C.I. 180344390-0

**AUTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que de este proyecto o parte de ella sea un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación según las normas de la institución.

Cedo los Derechos en línea patrimonial de mi proyecto con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de ésta tesis, dentro de la regulación de la Universidad, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica y se respete mis derechos de autor.



---

Tannia Lucia Garcés Carrasco

CI. 180344390-0

**AUTORA**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Proyecto de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



---

Ing. Mg. Nora Isabel Santiago Chávez  
C.I. 060135174-5



---

Ing. MBA. Edwin Javier Santamaría Freire  
C.I. 180293142-6

Ambato, 30 de junio del 2015

### **DEDICATORIA**

*Dedicado con mucho cariño a mí esposo, quien ha sido mi amigo y compañero incondicional, por apoyarme en todo momento, por el amor y cuidado que me brinda día a día.*

*Gracias esposo por estar junto a mí en todo momento de esta etapa de mi vida.*

**Tannia**

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por la protección y cuidado para culminar con éxito mis objetivos y fortaleza para seguir adelante.*

*A mis hijos Pablito y Mateito, quien han sido el motivo de seguir adelante, ya que sin el apoyo y el entusiasmo que me brindaron, no podría haber culminado y llegar a la meta, a mi familia por estar en todo momento apoyándome.*

*Agradezco a mis Profesores por la confianza, los consejos que me dieron para ser una persona de bien e impartir sus conocimientos y amistad sincera.*

**Tannia**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.1.1. Contexto marco.....	2
1.2.1.2. Contexto meso .....	3
1.2.1.3. Contexto micro .....	4
1.2.2. Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis.....	6
1.2.4. Formulación del Problema .....	7
1.2.5. Preguntas directrices .....	7
1.2.6. Delimitación del problema.....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	8
1.4. OBJETIVOS .....	9
1.4.1. Objetivo General .....	9



1.4.2. Objetivos Específicos.....	9
-----------------------------------	---

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	16
2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	17
2.5. CATEGORÍAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	20
2.5.1. Administración.....	20
2.5.2. Proceso administrativo.....	20
2.5.3. Control.....	21
2.5.4. Control Interno.....	23
2.5.4.1 Ambiente de Control.....	26
2.5.4.2 Evaluación de Riesgos.....	27
2.5.4.3 Actividades de Control.....	28
2.5.4.4 Información y Comunicación.....	29
2.5.4.5 Supervisión y Monitoreo.....	30
2.6. CATEGORÍAS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	31
2.6.1. Organización.....	31
2.6.2. Macro Procesos.....	32
2.6.3. Procesos.....	32
2.6.4. Logística de Transporte.....	33
2.6.4.1 Planeación.....	33
2.6.4.2 Gestión.....	34
2.6.4.3 Ejecución.....	35
2.7. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	35
2.8. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES.....	35

## **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA**

3.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
3.2.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2.1.	Investigación de Campo.....	37
3.2.2.	Investigación Bibliográfica –Documental.....	37
3.3.	NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.3.1.	Investigación Descriptiva.....	37
3.3.2.	Investigación Correlacional .....	38
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	39
3.5.1.	Variable Independiente: Control Interno .....	40
3.5.2.	Variable Dependiente: Logística de Transporte.....	41
3.6.	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	42
3.7.	PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	43

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN .....	44
4.1.1.	Análisis e interpretación de datos .....	45
4.1.2.	Interpretación de la entrevista .....	56
4.2.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	58
4.2.2.	Niveles de Significancia.....	58
4.2.3.	Grados de libertad .....	59
4.2.4.	Conclusión.....	62

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1.	Conclusiones .....	63
5.2.	Recomendaciones.....	64

## **CAPÍTULO VI**

## **PROPUESTA**

6.1.	DATOS INFORMATIVOS .....	65
6.2.	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	66
6.3.	JUSTIFICACIÓN .....	68
6.4.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	68
6.4.1.	Objetivo General .....	68
6.4.2.	Objetivos Específicos .....	68
6.5.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	69
6.6.	FUNDAMENTACIÓN .....	70
6.6.1.	Sistema de Control Interno .....	70
6.6.2.	Método COSO del Control Interno .....	71
6.7.	METODOLOGÍA. MODELO - OPERATIVO .....	76
6.7.1.	Instrumento de evaluación del control interno para FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del cantón Ambato, aplicando el modelo COSO .....	77
6.7.1.1.	Ambiente de Control .....	77
6.7.1.2.	Evaluación de Riesgo .....	80
6.7.1.3.	Actividad de Control .....	82
6.7.1.4.	Información y Comunicación. ....	84
6.7.1.5.	Supervisión y Monitoreo. ....	86
6.7.1.6.	Evaluación y Análisis .....	88
6.7.1.7.	Presupuesto .....	93
6.8.	ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA .....	94
6.9.	EVALUACIÓN .....	96
	BIBLIOGRAFÍA .....	97
	ANEXOS .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1: Población de la empresa .....	38
Tabla # 2. Operacionalización de la Variable Independiente .....	40
Tabla # 3. Operacionalización de la Variable Dependiente .....	41
Tabla # 4. Recolección de Información .....	42
Tabla # 5. Estructura de Control .....	45
Tabla # 6. Mejoramiento Continuo .....	46
Tabla # 7. Disposición de Trabajo .....	47
Tabla # 8. Metas .....	48
Tabla # 9. Administración.....	49
Tabla # 10. Eficiencia y Eficacia .....	50
Tabla # 11. Comunicación Organizacional.....	51
Tabla # 12. Gastos.....	52
Tabla # 13. Servicio Adecuado .....	53
Tabla # 14. Manipulación Vehicular.....	54
Tabla # 15. Almacenamiento Vehicular.....	55
Tabla # 16. Frecuencias Observadas .....	60
Tabla # 17. Frecuencias Esperadas .....	60
Tabla # 18. Calculo Chi cuadrado.....	61
Tabla # 19. Tabla de distribución del Chi - cuadrado .....	62
Tabla # 20. Ambiente de Control.....	79
Tabla # 21. Evaluación de Riesgos .....	81
Tabla # 22. Ambiente de Control.....	83
Tabla # 23. Información y Comunicación.....	85
Tabla # 24. Supervisión y Monitoreo.....	87
Tabla # 25. Presupuesto .....	93
Tabla # 26. Cronograma.....	95
Tabla # 27. Monitoreo.....	96

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1. Árbol de Problemas.....	5
Gráfico # 2. Categorización Fundamental .....	17
Gráfico # 3. Categorización Variable Independiente.....	18
Gráfico # 4. Categorización Variable Dependiente .....	19
Gráfico # 5. Estructura de Control .....	45
Gráfico # 6. Mejoramiento Continuo .....	46
Gráfico # 7. Disposición de Trabajo .....	47
Gráfico # 8. Metas.....	48
Gráfico # 9. Administración.....	49
Gráfico # 10. Eficiencia y Eficacia .....	50
Gráfico # 11. Comunicación Organizacional.....	51
Gráfico # 12. Gastos.....	52
Gráfico # 13. Servicio Adecuado .....	53
Gráfico # 14. Manipulación Vehicular.....	54
Gráfico # 15. Almacenamiento Vehicular .....	55
Gráfico # 16. Verificación de la Hipótesis.....	62

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La empresa “FREVITRANSPORT CIA. LTDA.”, inicia su actividad en el año 2013, ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato Av. Pichincha Alta y Los Incas, se dedica a prestar los servicios de transporte para materiales de construcción, contando con diferentes tipos de transportes como tráiler, volquetas, camionetas etc.

La investigación desarrollada permite llegar a concluir que la empresa no dispone de un control interno de logística de transporte, este es la causa principal de la organización en la actualidad, al no realizar las actividades de manera correcta y el desaprovechamiento de los recursos tanto material como humano, provocando el malestar del personal que labora en la misma y de igual manera de los propietarios.

La información con datos obtenidos de la investigación son de gran utilidad para establecer una visión más amplia de la situación del control interno del proceso logístico del servicio que presentan la empresa, en la que se puede identificar un deficiente control inadecuado en las funciones y actividades que desarrollan, no poseen una administración adecuada, además de no contar con una estructura de control que permita llegar a los objetivos y metas trazados por la empresa con eficiencia y eficacia.

La propuesta planteada fue de presentar un instrumento de evaluación del control interno, aplicando el método COSO para poder identificar los inconveniente que se presentan en la empresa, partiendo de evaluaciones de cada componente del modelo, que se deberá realizarlos de manera responsable ya que con estos resultados se podrá realizar la valoración correspondiente e identificar los errores y resolverlos inmediatamente, mejorando así los procesos y llevar un mejor control interno.

**PALABRAS CLAVES:** Control Interno, Proceso Logístico, Transporte, FREVITRANSPORT CIA. LTDA., Método COSO.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The company "FREVITRANSPORT CIA. LTDA. ", Started its activity in 2013, located in the province of Tungurahua, Ambato Canton Av. Pichincha Alta and the Incas, is dedicated to provide transport services for building materials, with different types of transport and trailer , dump trucks, vans etc.

The research developed allows reaching the conclusion that the company has no internal control of transport logistics, this is the main cause of the organization today, to not perform activities correctly and the waste of material and resources human, causing discomfort personnel working in the same and likewise of the owners.

The information obtained from research data are useful to establish a broader view of the state of internal control of the logistics process of presenting the company services, which can be identified poor inadequate control on the functions and activities They develop, do not have adequate management, in addition to not having a control structure that allows it to reach the objectives and goals outlined by the company efficiently and effectively.

The proposal made was to present an instrument of evaluation of internal control, COSO applying the method to identify the problem that is presented in the company, based on evaluations of each component of the model, which must be performed responsibly and with these results will make the corresponding assessment and identify errors and resolve them immediately, improving processes and keep better internal control.

**KEYWORDS:** Internal Control, Process Logistics, Transportation, FREVITRANSPORT CIA. LTDA., COSO method.

## INTRODUCCIÓN

Se encuentra los 6 capítulos resumidos de la siguiente forma:

**En el Primer Capítulo**, se detalla el tema de la investigación, el planteamiento del problema, la contextualización del cual se describe el nivel macro, meso y micro además detallando el análisis crítico, determinando las causas y efectos que son los principales factores que intervienen en el problema de la empresa, siguiendo con la prognosis la cual visualiza lo que sucederá si no se da solución al problema, plantearemos objetivos y finalmente con la justificación del proyecto de investigación.

**En el Segundo Capítulo**, se detalla la fundamentación teórica científica, plasmando el desarrollo de conceptos de varios autores dirigidos específicamente al problema, fundamentación legal, las variables dependiente e independiente, y se detalla la hipótesis de la investigación.

**En el Tercer Capítulo**, se refiere a la metodología, las herramientas que facilitan el trabajo de investigación, además de los métodos que se utilizaron para la recopilación de información, las personas que se encuentran involucradas, la población y la Operacionalización de variables.

**El Cuarto Capítulo**, hace referencia al análisis e interpretación de los resultados obtenidos, además de la verificación de la hipótesis por medio del estadígrafo seleccionado en este caso el chi cuadrado.

**El quinto Capítulo**, de acuerdo con la información obtenida se procede a realizar las conclusiones y recomendaciones.

**El sexto Capítulo**, aquí se detalla la propuesta plateada a la solución del problema, aplicando la herramienta de evaluación para un adecuado control interno del proceso logístico, con la finalidad de llegar a lo establecido y finalmente la bibliografía correspondiente y anexos.



## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

El control interno en el proceso logístico del transporte de FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del cantón Ambato.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. Contextualización**

###### **1.2.1.1. Contexto marco**

A nivel mundial los avances tecnológicos apresuran los procesos productivos de las organizaciones, causando problemas administrativos y organizacionales por lo que necesariamente deben reestructurar el control interno para poder subsistir.

Muchos factores provocan temor a las empresas de diferentes países desarrollados como es el fraude, los movimientos económicos producidos por la globalización, las diferentes culturas, conlleva a tener problemas entre empresas a nivel mundial.

Estos factores están adelantados al control interna que posee diferentes empresas, siendo el sistema deficiente y provocando en muchos de los casos el cierre de las empresas.

En el año 2013 se realizó encuestas a 901 altos directivos de industrias y funciones realizadas por “Economist Intelligence Unit” a nivel mundial, que demuestra que el 70% de organizaciones han sufrido de fraude, pronunciando que el 32% fue realizada por un alto directivo, el 42% fue un empleado y 23% un agente o intermediario resaltando que esto se ha llegado a descubrir por cambios administrativos o por casualidad identificando que el mayor problema que tienen muchas empresas es el inadecuado control interno que manejan las mismas, para poder identificar los errores que se van suscitando.

Todas las organizaciones para producir se ven obligadas a realizar importaciones las cuales nunca sales como se quisiera, debido a proceso logístico inadecuado que no cumple a cabalidad con lo requerido, encontrándose dentro de este proceso la información incorrecta, mercadería enviadas incorrectamente a otros lugares, incumplimiento de transportistas, almacenamiento inadecuado, mercadería robada, causando malestar de las empresas y retrasando el trabajo.

#### **1.2.1.2. Contexto meso**

En el Ecuador las pequeñas y medianas empresas (Pymes), son consideradas como un gran apoyo a la economía ecuatoriana en todas las regiones, y al mismo tiempo a la generación de fuentes de trabajo.

Por el mismo hecho de ser pequeñas, es fácil adaptarse al mercado, además se puede notar que los responsables del crecimiento de los Pymes son las grandes industrias u organizaciones.

Pero muchos de estos emprendimiento han fracasado por el mismo hecho de no poseer un adecuado control interno, sea en la pequeña, mediana o gran empresa así como un eficiente sistema que permita controlar todos los procesos de manera correcta.

Las organizaciones a nivel nacional buscan la lealtad de sus clientes a largo plazo y considerando que el proceso logístico es una de las herramientas claves para poder tener satisfecho al cliente, es necesario contar con un sistema adecuado por factores de tiempo, personal calificado que logré minimizar los problemas que provocan pérdidas millonarias.

### **1.2.1.3. Contexto micro**

En la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato se puede notar el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, que contribuyen en su mayoría a la economía de la provincia, siendo una de estas FREVITRANSPORT CIA. LTDA. ubicado en la ciudad de Ambato, Ecuador, se dedica a dar servicio de transporte para material de construcción.

**FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** En la actualidad la empresas cuenta con 14 vehículos y de igual manera para que la empresa se fortalezca cada día más con su servicio de transporte, incrementa el número de choferes que en total son 14 en la actualidad.

La empresa fue conformada el 30 de enero del 2013, no cuenta con un control que permite realizar de manera eficiente las actividades, el mal aprovechamiento de los recursos de la empresa, estos son inconvenientes que no permiten tener un adecuado control del proceso de logística de transporte, perjudicado la rentabilidad de la empresa.

### Árbol de Problemas

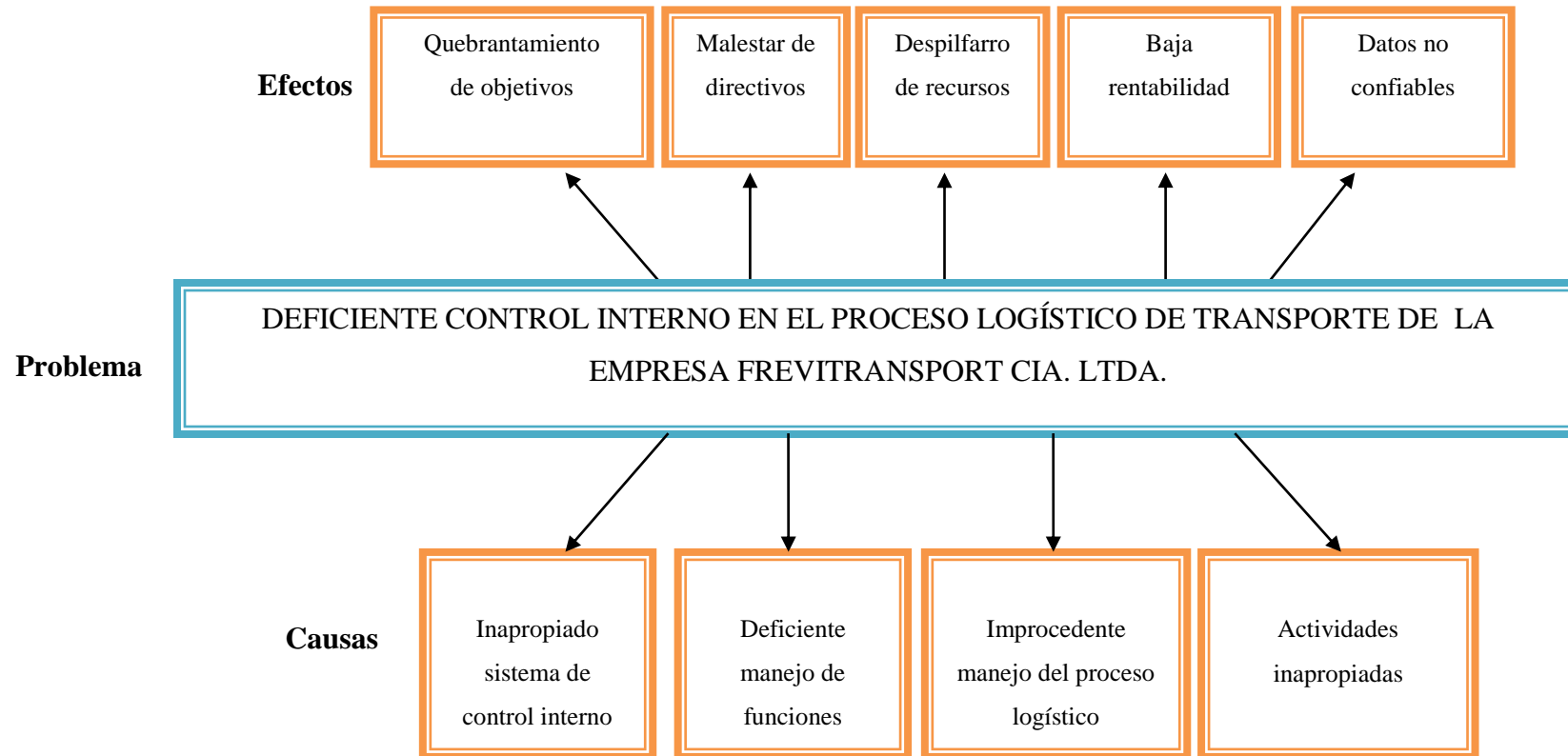


Gráfico # 1. Árbol de Problemas

Elaborado por: Tannia Lucia Garcés Carrasco

### **1.2.2. Análisis Crítico**

Para poder obtener un mejor resultado en el análisis de lo antes planteado se utilizará, “El Árbol de Problemas” que dará a conocer las causas y efectos que provoca un mal funcionamiento del control interno del proceso de la empresa.

El inapropiado sistema de control interno incide en el quebrantamiento de objetivos organizacionales, además de afectar gravemente a la rentabilidad, ya que se manejan datos que no son reales, causando inconformidad e inseguridad de la empresa.

El deficiente e inadecuado manejo de funciones que no asumen responsablemente los colaboradores de la empresa, provoca malestar a los directivos, de la organización del proceso logístico de transporte.

El impropio manejo de procesos logísticos para realizar el trabajo, causando muchas de las veces un mal uso de los recursos, por esta razón no se puede tener los datos exactos que corroboren con la efectividad de los ingresos percibidos por FREVITRANSPORT CIA. LTDA.

Las actividades realizadas inapropiadamente provocan obtener datos no confiables perjudicando notoriamente la rentabilidad.

### **1.2.3. Prognosis**

Si la organización FREVITRANSPORT CIA. LTDA. no maneja adecuadamente el control interno del proceso logístico de transporte, provocará un grave perjuicio en la rentabilidad de la organización, incidiendo directamente en la utilidad y provocando malestar de la alta dirección, por las actividades realizadas de forma incorrecta y distribución inadecuada de recursos del proceso logístico de transporte, perjudicando a los colaboradores ya que tomarán decisiones que determinen el cierre de la empresa.

Un sistema con los parámetros requeridos del control interno, permitirá la rentabilidad positiva de la empresa, fortaleciendo día a día el capital y generando utilidad que satisfaga a toda la organización, con procesos controlados adecuadamente y un personal más a gusto con las actividades realizadas por ellos, teniendo en correcto orden la información y la disponibilidad de recursos necesarios.

#### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿Cómo es el control interno en el proceso logístico del transporte de FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del cantón Ambato.?

#### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Cómo es la situación actual del control interno del proceso logístico de transporte de la empresa FREVITRANSPORT CIA. LTDA.?
- ¿Cómo se podría dar apoyo al control interno del proceso logístico del servicio que presta la empresa FREVITRANSPORT CIA. LTDA.?
- ¿Será necesario diseñar una herramienta de control interno para el desarrollo óptimo del proceso logístico de transporte de la empresa FREVITRANSPORT CIA. LTDA.?

#### **1.2.6. Delimitación del problema**

##### **Limitación del problema**

Campo: Administración

Área: Control

Aspecto: Procesos

**Limitación especial:** Esta investigación se realizará en la empresa FREVITRANSPORT CIA. LTDA. ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Av. Los Incas y Pichincha esquina.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El proyecto de investigación permitirá dar un giro positivo al grave problema suscitado en la organización, dando mucha importancia al inadecuado control interno del proceso logístico de transporte, proporcionando la satisfacción de las necesidades del cliente, con un tiempo adecuado de requerimiento del servicio.

Además de fortalecer los objetivos, políticas y metas que son factores muy importantes que determinan la estabilidad económica de la empresa.

De tal manera se podrán controlar los recursos de la empresa de manera adecuada, mejorando el servicio que presta y definiendo las actividades que se debe realizar eficientemente, permitiendo una rentabilidad óptima.

El adecuado control interno mejorará el proceso que debe llevar la organización, generando grandes ventajas positivas, fortaleciendo la estructura organizacional y administración de la empresa.

Toda empresa que quiere ser competitiva en este mundo globalizado necesita de un control riguroso que permita identificar los errores cometidos, fortaleciendo el desarrollo administrativo mediante la planificación, organización, dirección y control, enfrentado de una manera eficiente y eficaz los retos que conlleva los cambios que se presentan día a día.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar un adecuado control interno en el proceso logístico del transporte de FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del cantón Ambato.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Investigar la situación actual del control interno del proceso logístico de transporte de la empresa FREVITRANSPORT CIA. LTDA.
- Definir como se podría dar apoyo al control interno del proceso logístico del servicio que presta la empresa FREVITRANSPORT CIA. LTDA.
- Determinar si es necesario diseñar una herramienta de control interno para el desarrollo óptimo del proceso logístico de transporte de la empresa FREVITRANSPORT CIA. LTDA.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

De acuerdo a información obtenida tanto de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas como documentación adquirida de internet, este trabajo se efectuará con el apoyo de los siguientes antecedentes:

##### **Control Interno**

Según (MARTÍNEZ, 2013, págs. 26,33,107) en su proyecto de investigación titulado “Manual de procedimientos para valorar los procesos de control interno del departamento de contabilidad y su incidencia en la eficiencia económica del GAD municipal del cantón Taisha, acorde a la nueva normativa y las normas de control interno que rige para el año 2013” manifiesta que:

Las actividades de control interno se dan en cada organización, en todos los niveles y en sus funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimiento de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

Para ser efectivas, las actividades del control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a largo plazo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad.

La implementación de cualquier actividad o procedimiento del control debe considerar el análisis costo beneficio, para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos.

### **Objetivos**

- Definir las funciones de sus servidoras y servidores y procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción de errores o acciones irregulares.
- Reducir el riesgo de error, el desperdicio o las actividades incorrectas y a fin de evitar tales problemas, no se asignará un solo servidor o equipo para que controle o tenga a su cargo todas las etapas claves de un proceso u operación.
- Los niveles de dirección y jefatura, contemplarán la convivencia de rotar sistemáticamente las labores entre quienes realizan tareas o funciones a fines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita efectuar tal medida. La rotación en el desempeño de tareas claves para seguridad y control, es un mecanismo eficaz para evitar actos reñidos con el código de ética de la entidad u organismo público o privado.

## **Conclusión**

- No existe la cultura del control interno en las diferentes entidades, empresas u organizaciones.
- La mayor parte de las transacciones se realizan de manera mecánica, no se analiza la documentación previa a la realización de un asiento contable.
- Las diferentes organizaciones no realizan un estudio o diagnóstico adecuado de la situación actual.

## **Sistema logístico**

Según (Arreaga, 2013, págs. 150,160,224) una capacitación clave para la implementación del sistema de control logístico enfocado a los riesgos operacionales, es la de reportar incidentes debido a que es una actividad preventiva que permite identificar y reportar los actos y condiciones inseguras antes que estos se materialicen en acciones para tomar las debidas acciones correctivas, las cuales van a permitir el desarrollo de la mejora en la organización.

## **Objetivos**

- Desarrollar procedimientos e instrucciones de trabajo para actividades y operaciones con riesgos identificados, de modo que se realicen bajo condiciones específicas que se deben establecer y mantener, asegurando la efectiva aplicación de medidas de control y prevención.
- Dichos procedimientos se deben revisar regularmente para verificar su efectividad, y se implementarán los cambios que se consideran necesarios.

## **Conclusión**

- El mejoramiento continuo dentro de la organización debe ser uno de los pilares fundamentales para el éxito de las empresas.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Toda investigación se basa en normas y leyes establecidas que regulan el desarrollo económico ecuatoriano detalladas a continuación:

- Constitución de la República del Ecuador
- Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

### **Constitución de la República del Ecuador**

#### **Sección Segunda**

##### **Ambiente Sano**

**Art. 14.-** Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

**Art. 15.-** El estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

## **Sección Octava**

### **Trabajo y seguridad social**

**Art. 33.-** El trabajo es uno de los derechos y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 34.-** el derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

### **Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial**

Mediante Ingreso 0000188 – AC – UAT – ANT – 2013 de fecha 30 de enero del 2013, la Compañía FREVITRANSPORT CÍA. LTDA., ha solicitado la Concesión del Permiso de Operación.

Que, la Compañía que operará bajo la modalidad de Transporte de Carga Pesada cuya denominación es Compañía FREVITRANSPORT CÍA. LTDA., domiciliada en el cantón Ambato, provincia del Tungurahua, obtuvo su personería jurídica mediante Resolución Nro. SC.DIC.A.12.598 de fecha 13 de diciembre del 2012, emitido por la Superintendencia de Compañías de Ambato.

Que, cumpliendo los requisitos legales se le otorgó la Constitución Jurídica de la Compañía FREVITRANSPORT CÍA. LTDA., mediante la Resolución Nro. 018 – CJ – 018 – 2012 ANT de febrero 05 de febrero de noviembre 2012, por lo que ha solicitado su Permiso de Operación.

Que, el Departamento Técnico de Organismo, mediante Informe No. 006 – DT – UAT – 018 – 2013 – ANT de fecha 23 de febrero de 2013, e Informe 017 – DT – UAT – 018 – 2013 – ANT de fecha 03 de septiembre de 2013, emite favorable para la concesión del permiso de operación a la Operadora antes referida.

Que, el Director de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito del Ecuador (CTE), las siguientes facultades:

“Delegar a los Responsables de las Unidades Administrativas Provinciales de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE), las siguientes facultades:

- a) “Otorgar, de conformidad con el artículo 74 de la LOTTTSV el Permiso de Operación para toda compañía o cooperativa de servicio de transporte de carga pesada, dentro del ámbito intraprovincial, interprovincial, intrarregional e intracantonal, en aquellas jurisdicciones donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados no ejerzan las competencias de transporte terrestre, tránsito y domicilio registrado por la compañía o cooperativa constituida.”

En uso de las atribuciones que le otorgan el Art. 29, numeral 29 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

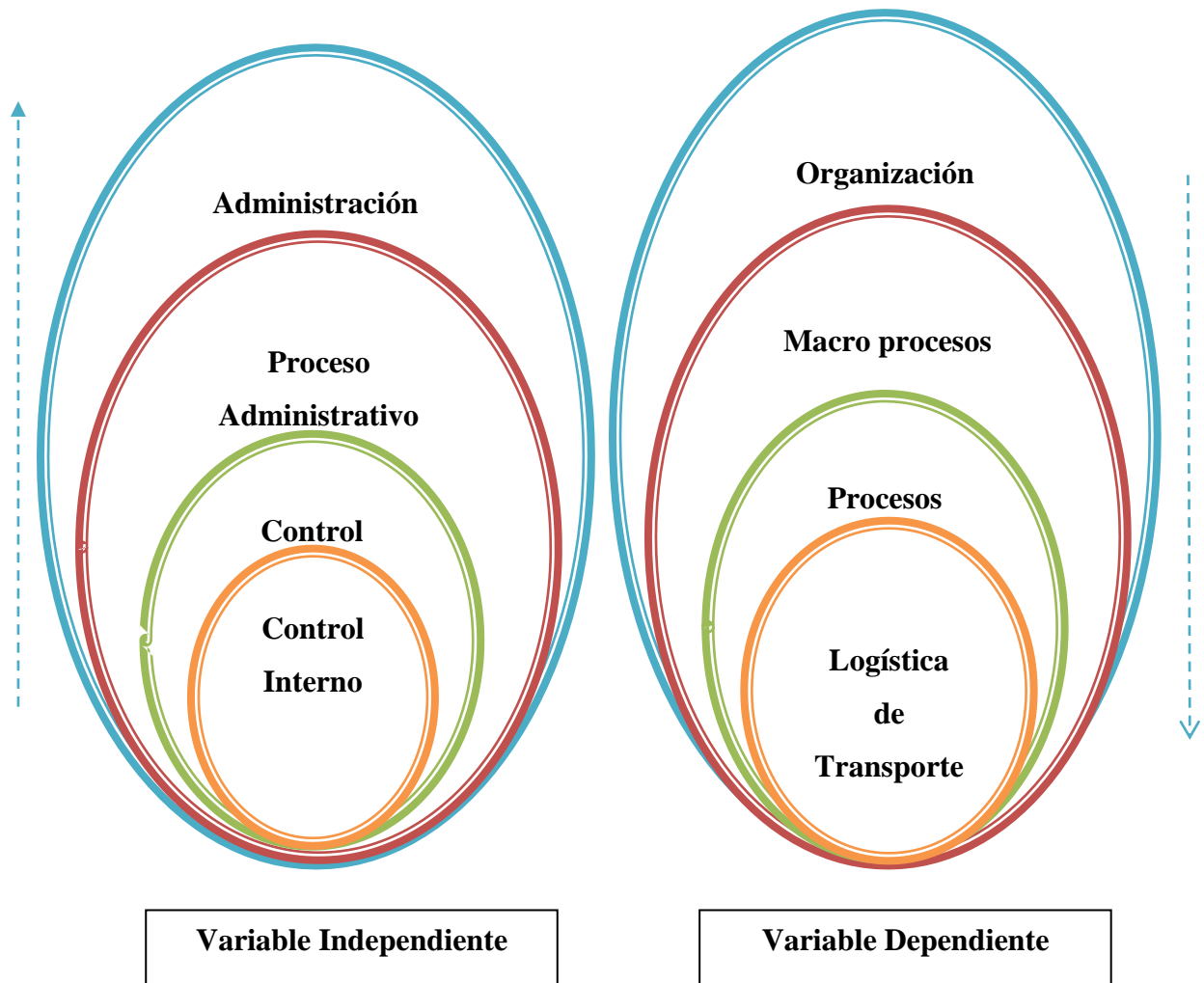
### **2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

El proyecto de investigación se basa en el paradigma Crítico-Propositivo, proponiendo una crítica al problema del control interno que afecta al proceso logístico de transporte con el propósito de analizar y dar soluciones efectivas.

Se establece también el enfoque epistemológico basado en el poder del conocimiento, para un mejor control interno fundamentado en la competitividad generando resultados positivos.

La fundamentación ontológica determina el estudio de la óptica de la estructura de la empresa e investigación de la conducta humana, fundamentales para el direccionamiento del servicio entregado.

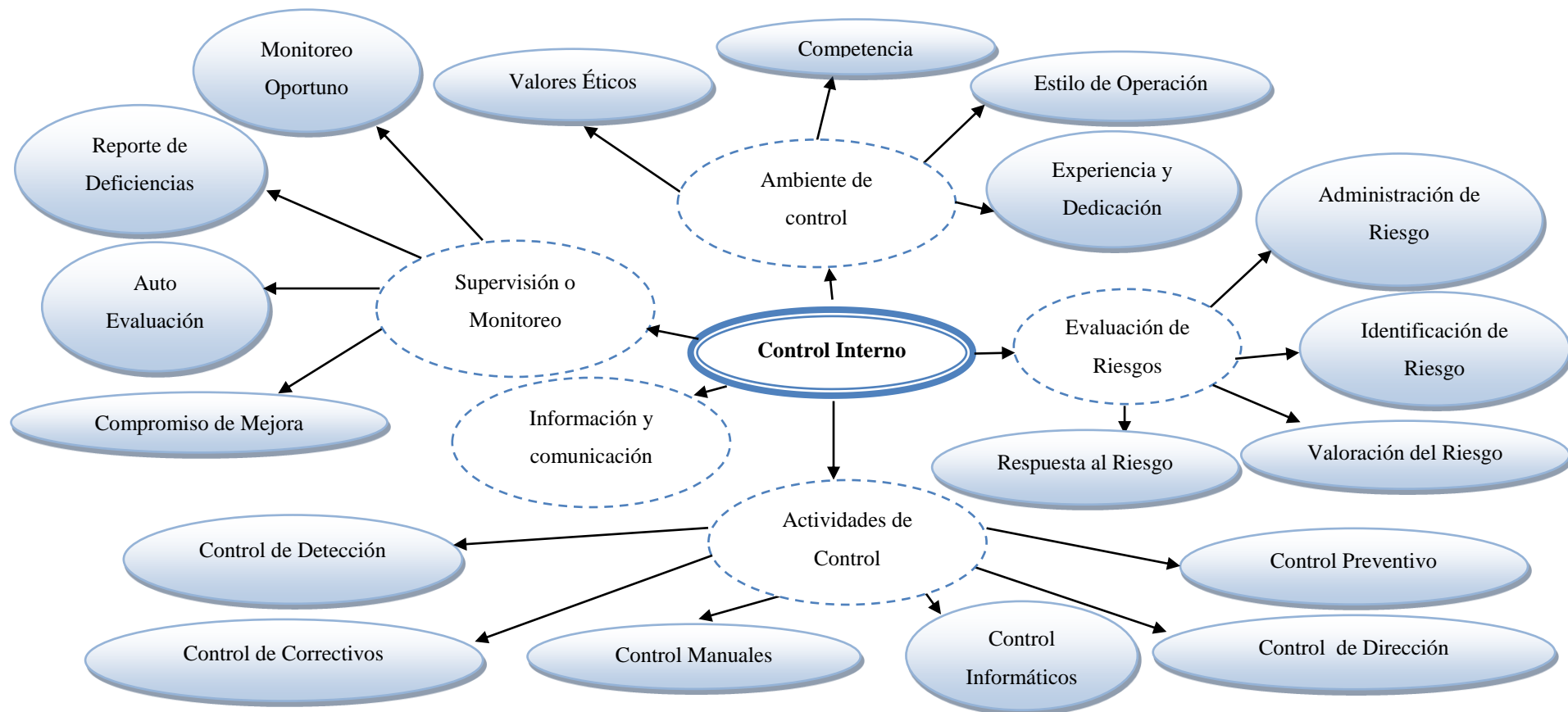
## 2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES



**Gráfico # 2. Categorización Fundamental**  
**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco



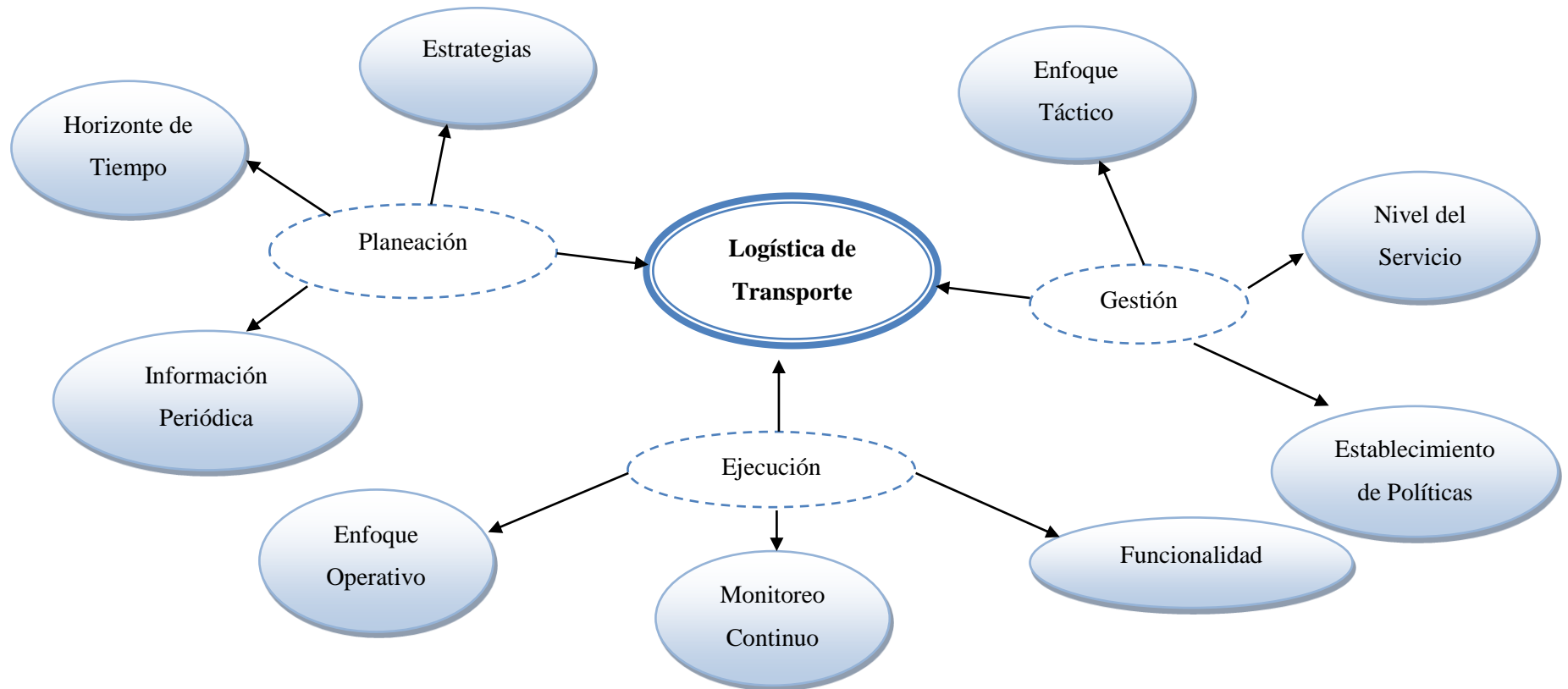
➤ **Categorización de la Variable Independiente – Control Interno**



**Gráfico # 3.** Categorización Variable Independiente

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco

➤ **Categorización de la Variable Dependiente – Logística de Transporte**



**Gráfico # 4.** Categorización Variable Dependiente

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco

## **2.5. CATEGORÍAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **2.5.1. Administración**

Según (Sánchez E. F., 2010, pág. 54) conjunto de actividades que llevan a cabo, se conoce como administración o gerencia. Así pues, un gerente se dedica a administrar una organización.

La evolución del pensamiento administrativo nos permite conocer los diferentes enfoques que los gerentes han utilizado en el desempeño de su función a lo largo de la historia, algunos de ellos contradictorios. No obstante, su conocimiento y comprensión nos ayuda a evitar errores del pasado.

Según (George, 2006, pág. 5) la Administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y otros para conseguir las metas de la organización.

Según (Bedoya, 2007, pág. 70) se define la administración como el conjunto de operaciones (Técnicas de producción, comercial, contable, financiera, de seguridad, y administrativa) que se deben realizar en cualquier proyecto y organización humana.

### **2.5.2. Proceso administrativo**

Según (Morong, 2014, pág. 540) es una sucesión de actos administrativos, itinerario y encadenada, objetivando todos a un resultado final y conclusivo. El procedimiento administrativo tramita dentro de la propia Administración Pública y conlleva la decisión sobre el interés del administrador, sin siquiera haber ningún tipo de intervención por parte de este.

Según (Philip Kotler, 2009, pág. 67) consiste en desarrollar y mantener un equilibrio adecuado entre los objetivos, las habilidades y los recursos de la empresa, y sus oportunidades de mercado.

Según (Medina, 2006, pág. 54) es el manejo adecuado de los recursos que una sociedad u organización tiene a su disposición o dedica para alcanzar sus propósitos colectivos con eficiencia y eficacia, y que se suma a los otros elementos, que son la organización, la dirección y el control.

### **2.5.3. Control**

Según (Rodriguez, 2008, pág. 135) es la acción administrativa técnica de evaluar los resultados de una empresa o institución conforme a lo planteado y a los elementos de medición (indicadores o estándares), para determinar el estado de desempeño y la acción correctiva correspondiente.

Según (Gorostegui, 2012, págs. 36,37) es un medio de previsión y corrección de problemas, pero, en algunos casos, puede ser causa de dificultades. Sus principales inconvenientes son los siguientes.

1. El control tiene un costo en el que han de incluirse, no sólo los importes destinados a departamentos dedicados a esta actividad (el de control de calidad, por ejemplo), sino también el valor de las numerosas horas que los directivos le dedican.
2. El peligro de que resulte represivo. Algunos directivos presionan tanto a los empleados, tratando de controlar su comportamiento, que el control llega a ser represivo, frustrante, y generados de ansiedad y tensión.
3. La posibilidad de que se confunda el objetivo. Puede llegar a suceder que las políticas, los procedimientos y las reglas parezcan más importantes que los

objetivos. Esas líneas de orientación son necesarias, pero sólo para ayudar a las personas a conseguir los objetivos de la organización.

4. En ocasiones, puede llegarse al falseamiento de la información. Para que los datos les resulten más favorables, empleados y directivos pueden manipular los datos, con lo cual el resultado final del control pueden ser que se elaboren informes falsos y que no se tenga confianza en la información.

Según (Sánchez P. , 2012, págs. 46,47) se trata de velar para que todo sea como se había previsto; de comprobar que los datos reales se relacionen con lo proyectado; de mantener las actividades dentro del curso establecido y corregir aquellas que se desvíen de los planes trazados.

Los planes proporcionan los estandares o normas, y fijan los controles que se llevarán a cabo para garantizar su cumplimiento.

Los planes proporcionan los estándares o normas, y fijan los controles que se llevarán a cabo para garantizar su cumplimiento.

Las acciones de control deben responder a preguntas como:

- ¿Dónde estamos?
- ¿Dónde deberíamos estar?
- ¿Es necesario introducir correcciones? ¿Cuáles?

Del mismo modo que existen varios niveles de planificación, también el control tiene grados, porque toda persona encargada de la ejecución de un plan es la principal responsable de controlar que este se cumpla.

## **Etapas del proceso básico de control**

- a) **Fijación de estándares o modelos:** son los puntos de referencia que se establecen para realizar mediciones que informen sobre el grado de cumplimiento, las desviaciones que se producen, o los puntos críticos a los que hay que prestar atención especial.
  
- b) **Medición:** las desviaciones suelen detectarse con facilidad, pero no siempre es posible medirlas en términos cuantitativos. Por ejemplo, podemos saber el número de pedidos devueltos por clientes, o los ingresos de una semana, pero ¿Cómo dar forma numérica al descontento del personal?. En estos casos, la medición se limita a la constatación de que se cumpla (o no) lo planificado para ese etapa.
  
- c) **Corrección:** es el verdadero objetivo del control, poner en marcha acciones para corregir cuanto antes las posibles desviaciones de los estándares observadas en la medición. Las medidas correctoras pueden ser múltiples en función del caso: reformulación de planes, modificación de objetivos, reasignación de tareas, etc.

Según (Balkin, 2005, pág. 6) función de la dirección que mide el resultado a través de una comparación con los objetivos, implantando los cambios necesarios y supervisando el progreso.

### **2.5.4. Control Interno**

Según (Bueno, 2007, pág. 54) se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.

### **Tipos de Control Interno**

El control interno, en su sentido más amplio, incluye controles que pueden ser caracterizados como contables o administrativos.

- a) **Controles contables:** comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.
  
- b) **Controles administrativos:** se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables.

Según (PEÑA, 2008, pág. 98) se entiende por control interno el plan organizativo y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren y garanticen:



a) La protección de los activos:

- Físicas:
    - Los activos de la empresa están debidamente protegidos porque existen medidas de seguridad.
    - Existen restricciones a su acceso.
    - Existe un procedimiento que garantiza su correcta utilización.
  
  - Económicas:
    - Existe una adecuada cobertura de seguros.
  
  - Jurídica:
    - Los activos se encuentran inscritos en los correspondientes registros públicos (Registro de la Propiedad Intelectual, de Tráfico, etc.)
  
  - Contable:
    - Los movimientos de las cuentas que registran estos elementos deben estar expresamente autorizados.
    - Sólo tienen acceso a los registros las personas autorizadas
- b) La fidelidad e integridad de los registros contables.
- c) El logro de la eficiencia operativa y el económico de los recursos.
- d) El cumplimiento de las instrucciones emanadas de la dirección.

Según (Malagón-Londoño, 2008, pág. 632) es el sistema que permite la retroalimentación necesaria para que el personal directivo y operativo de la



organización evalúe si se está cumpliendo los objetivos y se analice el costo – beneficio de la gestión.

#### **2.5.4.1 Ambiente de Control**

Según (Posada, 2014, pág. 23) es un elemento diámico y cambiante, ya que se instaura e interactúa constantemente con elementos como son los planes de la dirección, las metas, principios y valores institucionales; por tanto, se constituye, también, en un elemento transformador, ya que debe procurar influir en todos los colaboradores integrándose armoniosamente con sus propias aspiraciones de tal suerte que se logren dinámicas sostenibles y de efectos duraderos a través de la coherencia e, incluso, la unidad de criterios.

Según (Luna O. F., 2008, pág. 405) constituye el entorno que estimula y motiva las tareas de las personas con respecto al control de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales. El ambiente de control es la base para el sistema de control interno en su conjunto. Tiene una influencia general en la manera en la que se establecen las estrategias y objetivos, así como en el modo en que las actividades de control son diseñadas.

Según (Luna O. F., 2011, pág. 317) en el ámbito gubernamental, está constituido por el tema de la organización y tiene influencia en la conciencia de las personas. Este concepto, guarda similitud con el COSO en cuanto a la definición de sus principales factores, con excepción de aquellos que se refieren al rol de la junta de directores y del comité de auditoría, los cuales, son propios del sector privado. En el caso del factor relativo a la asignación de responsabilidades, las normas de control gubernamental no lo precisan con claridad, probablemente, debido a que para la acción en el gobierno la asignación en el gobierno la asignación de responsabilidades es un asunto que está implícito en las normas legales que regulan la organización y funciones de las entidades públicas. Los factores que conforman el ambiente de control en el ámbito público son:

- Integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y el resto del personal, incluyendo la actitud de apoyo hacia el control interno.
- Competencia.
- Tono de los superiores.
- Estructura organizacional.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

#### **2.5.4.2 Evaluación de Riesgos**

Según (Romero, 2011, pág. XIII) la evaluación de riesgos constituye una etapa fundamental que va a permitir establecer líneas de actuación válidas y eficaces, tomar decisiones, fijar criterios, etc., en múltiples ámbitos de lo social, entendiendo esto último en su aceptación más amplia; en el deporte, en el plano militar, en el económico – financiero, etc; resulta esencial partir de una buena evaluación de riesgo; en caso contrario, el fracaso está prácticamente asegurado.

Según (Velázquez, 2011, pág. 15) la evaluación de riesgos permite conocer razonablemente los principales factores que puedan poner en peligro los objetivos planteados por la Universidad en relación con las fuentes de financiación. La identificación y análisis de tales factores puede realizarse para cada uno de los objetivos del sistema de control interno, si bien esta estrategia no resulta operativa si consideramos el solapamiento existente entre los mismos, pudiendo ser de interés apreciar los riesgos de cumplimiento a través de los riesgos operacionales y de información, siguiendo las siguientes categorías:

- **Riesgo Financiero:** engloba las consecuencias adversas que puedan producirse por una alteración cuantitativa o cualitativa en los ingresos presupuestarios, recogiendo las disminuciones efectivas de recursos financieros mantenidos en ejercicios presupuestarios previos, así como el desaprovechamiento de iniciativas que faciliten el incremento o diversificación de las fuentes de financiación.

- **Riesgo de Crédito:** describe aquellas amenazas que se puedan producir por insolvencia provicional o definitiva de un crédito, así como aquellas consecuencias adversas resultantes de un retraso en su efectiva recaudación.
- **Riesgo de fiabilidad de la información:** recoge aquellas incidencias que puedan producir una pérdida de fiabilidad en la información utilizada para cubrir necesidades de gestión y en la información dirigida a satisfacer la rendición de cuentas, prestando atención a los requerimientos legales que puedan incidir sobre el régimen económico – financiero.

#### **2.5.4.3 Actividades de Control**

Según (Eslava, 2013, pág. 10) el primer nivel más básico es el que se relaciona con la gestión del control de actividades OPERATIVAS de la empresa, es decir, de su día a día. Conformaría el nivel básico de control interno sobre procesos, fundamentalmente administrativo, protección y seguridad de activos.

Según (Lara, Toma el control de tu negocio, 2013, pág. 6) la actividad de control te ayuda a generar procedimientos de control en tus procesos. Lo interesante es que estén allí aún cuando nadie los note.

Una actividad de control es una o más tareas encaminadas a reducir los riesgos de cada operación, para aisladas o en conjunto, logren el objetivo de control de la forma mas eficiente posible. Se clasifica de la siguiente manera:

##### **1. Actividades estructurales**

- segregación de funciones
- diseño y uso adecuado de documentos y registros

## 2. Actividades orientadas a procesos

- autorización apropiada de las transacciones y eventos
- verificaciones independientes

## 3. Actividades orientadas a salvaguardar

- adecuada protección de activos, datos y registros
- controles físicos y de acceso

## 4. Actividades orientadas a la gestión y la inversión

- cambio en controles administrativos
- desarrollos de proyectos y adquisiciones

### **2.5.4.4 Información y Comunicación**

Según (Lara R. A., 2012, pág. 18) la información y comunicación cataliza el resto de los componentes. Éste componente tiene que ver con el modelo en que la información relevante es identificada, capturada y comunicada a través de la organización. Tiene como finalidad permitir a todos los individuos llevar a cabo sus responsabilidades internamente, así como proporcionar información a externos, como proveedores, clientes, inversionistas, autoridades o agencias reguladoras o cualquier otra parte interesada en la entidad.

Los principales fundamentos de este componente son:

- necesidades de información
- control de información
- comunicaciones de la administración
- flujo de la administración

- comunicación de la alta dirección, y
- comunicación con terceros.

#### **2.5.4.5 Supervisión y Monitoreo**

Según (Fonseca, 2011, pág. 49) la supervisión y el monitoreo es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo.

Es una función clave de la junta de directores supervisar la preparación de información y el uso de activos de la entidad, por ejemplo, para protegerse de las transacciones que son realizadas con partes vinculadas.

Estas funciones de control, generalmente, se encuentran a cargo de Auditoría Interna, quien debería tener acceso directo a la junta de directores para comunicar los resultados de su trabajo, y no como se acostumbra en algunas organizaciones que el Auditor Interno reporta a la gerencia.

Las actividades de supervisión deberían, también, alertar la denuncia de las conductas no éticas o ilegales en el negocio, para que los empleados no sientan temor a ser objeto de represalias por sus superiores, aunque es inevitable que ello ocurra. Finalmente las compañías con negocios en ultramar deberían poner en marcha o fortalecer los programas y procedimientos para promover el cumplimiento de leyes, regulaciones y normas internas que prohíban en forma expresa la práctica del soborno a funcionarios locales y extranjeros, a cambio de la obtención de una ventaja competitiva.

Según (Tores, 2013, pág. 174) el monitoreo y el control se refiere a una etapa del ciclo de vida de un proyecto. En el caso del alcance, el monitoreo hace alusión a la importancia por vigilar el cumplimiento de los trabajos durante su duración.

Según (Preiffer, 2004, pág. 140) todas las organizaciones tienen la necesidad vital de registrar lo que ocurre, o lo que está por suceder, en sus entornos. Aunque el cambio ha

sido la única constante en el mundo, su tasa se está acelerando y las organizaciones que no se anticipan e intentan manejar estos crecientes y rápidos cambios afrontan futuros inciertos.

## **2.6. CATEGORÍAS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

### **2.6.1. Organización**

Según (Worley, 2008, pág. 1) la organización es a la vez una disciplina de acción social y área de investigación científica. Su aplicación abarca una amplia visión de actividades, con variantes aparentemente infinitas. Un ejemplo de ello es la formación de equipos con los altos directivos de una empresa, el cambio estructural en un municipio y el enriquecimiento del trabajo en las compañías manufactureras. También su estudio abarca una amplia gama de temas: efectos de cambio, métodos organizacionales y factores que inciden en su éxito.

Según (Cannice H. K.-H.-M., 2012, pág. 13) la organización es un término que suele utilizarse sin precisión: a veces se incluyen los comportamientos de todos los participantes, otras se considera como un sistema de relaciones sociales y culturales, incluso hay unas en que el término se emplea como sinónimo de empresa, pero para la mayoría de los gerentes en funciones el término organización supone una estructura intencional y funcional de funciones o puestos.

Según (George G. R.-J., 2010, pág. 11) es un proceso con el que los gerentes establecen una estructura de relación laboral, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen para alcanzar las metas que éstas tengan. Organizar consiste en agrupar a las personas en departamentos, de acuerdo con las actividades laborales que desempeñan.

### **2.6.2. Macro Procesos**

Según (Kaufman, 2007, pág. 33) los ejecutivos operacionales (o administrativos), así como los directivos de mayor experiencia, trabajan en macroprocesos, situaciones en las que se pueden obtener ventajas competitivas a través de decisiones eficaces de hacer o comprar (make/buy), y mejora en las interfaces funcionales y en la cadena de valor (value stream).

Según (Emprendedor, 2013, pág. 112) *“el proceso estratégico o macro – proceso busca planear la razón de ser del negocio, satisfaciendo las necesidades de socios o inversionistas”*.

### **2.6.3. Procesos**

Según (Cannice H. K.-H.-M., 2012, pág. 210) la necesidad de un análisis cuidadoso y de cuestionar los procesos de la empresa es realmente importante; sin embargo, el análisis de los procesos debe ir más allá de las operaciones e incluir el análisis y la integración de los sistemas técnicos y humanos, así como el proceso administrativo total, sin olvidar el vínculo de la empresa con el ambiente externo.

Según (Torres, 2013, pág. 8) cualquier parte de una organización que recibe insumo y mediante herramientas técnicas los transforman en productos o servicios, mismos que se espera sean de mayor valor para la organización que los insumos originales.

Según (Rodríguez, 2008, pág. 129) el proceso administrativo es el instrumento teórico básico del administrador profesional que le permite comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización). Sirve para diseñar, conceptualizar, manejarla, mejorarla, etc. El proceso administrativo de la metodología de trabajo consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control.

#### **2.6.4. Logística de Transporte**

Según (Snell, 2005, pág. 286) es el movimiento de recursos hacia la organización (hacia adentro). Como una extensión de la configuración tecnológica organizacional de la función de logística a menudo resulta crítico para la capacidad de respuesta de la organización y su ventaja competitiva.

Según (Eisner, 2011, pág. 82) se refiere a la recolección, el almacenaje y la distribución del producto o servicio a los compradores; actividades que incluyen los bienes terminados, el almacenaje, el manejo de materiales, la operación de vehículos de entrega, el procesamiento de pedidos.

Según (Izard, 2010, pág. 25) *“conjunto de operaciones necesarias para la gestión del flujo físico de la distribución, incluye temas de transporte, manipulación, almacenaje, etc.”*

##### **2.6.4.1 Planeación**

Según (Schermerhorn, 2006, pág. 136) se trata de un proceso en el que se decide exactamente lo que uno quiere lograr y cuál es la mejor manera de hacerlo. Cuando la planificación se hace bien, crea una plataforma sólida para el trabajo administrativo posterior de organizar (asignar y ordenar los recursos para lograr tareas esenciales), dirigir (orientar los esfuerzos de los recursos humanos para asegurar niveles elevados de logro de tarea), y controlar (monitorear el logro de tareas y emprender las acciones correctivas necesarias).

Según (Coulter, 2000, pág. 212) proceso que incluye la definición de los objetivos o metas de la organización, la determinación de una estrategia general para alcanzar esas metas, y el desarrollo de una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades.



Según (Mark, 2012, pág. 108) selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para lograrlos, lo anterior requerido tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre variables alternativas.

#### **2.6.4.2 Gestión**

Según (Escudero, 2011, pág. 6) es el conjunto de operaciones que realiza la empresa para abastecerse de los materiales necesarios cuando tiene que realizar las actividades de fabricación o comercialización de sus productos o servicios. Comprende la planificación y gestión de las compras, el almacenaje de los productos necesarios y la aplicación de técnicas que permiten mantener unas existencias mínimas de cada material, procurando que todo ello se realice en las mejores condiciones y al menor coste posible.

Según (Arbós, 2012, pág. 79) la actividad productiva que desarrolla una empresa debe estar organizada de manera que logre los objetivos previstos optimizándolos en lo posible, técnicas y económicamente, con el empleo de los sistemas de gestión más adecuados y avanzados.

En efecto, tan importante como obtener el producto adecuado, es hacerlo con el mínimo empleo de recursos, por medio del proceso oportuno, convenientemente gestionando, con unos costes, tiempo y volumen de stock mínimos y la máxima calidad posible. En lo referente a los costes, habrá que tener en cuenta no solo los derivados del proceso y consumo de recursos, sino también los fijos y las amortizaciones de las inversiones correspondientes.

Según (Hurtado, 2008, pág. 31) es una disciplina importante y universal, fundamentada en el desarrollo de procesos cuya disciplina acumula conocimientos que incluye principios científicos, teóricos, conceptos, entre muchos elementos que finalmente dependen de la capacidad y de la destreza de los profesionales o tecnólogos en gestión administrativa para aplicarlos en la organización.

### **2.6.4.3 Ejecución**

Según (Franklin T. , 2007, pág. 57) para llevar a cabo físicamente las actividades que resultan de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten las tareas.

## **2.7. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Un adecuado control interno mejorará el proceso logístico de transporte de FREVITRANSPORT CIA. LTDA.

## **2.8. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES**

- **Variable independiente:** Control Interno
- **Variable dependiente:** Proceso logístico
- **Lugar de Observación:** FREVITRANSPORT CIA. LTDA.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Mediante el paradigma crítico–propositivo señalado en la fundamentación filosófica se utilizará el enfoque cualitativo y cuantitativo por las siguientes razones:

Para la comprensión del objeto de estudio, será contextualizado desde una perspectiva interna orientada a descubrir una hipótesis confiable para la solución del problema planteado dentro de **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**

Con la hipótesis que no será absoluta sino más bien perfectible se tratará de interpretar la realidad para contribuir al cambio de la sociedad y a mejorar la calidad del servicio.

## **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Investigación de Campo**

Este tipo de investigación es la recolección de información realizada en el lugar de los hechos, permitiendo más a fondo conocer los problemas que se producen. Las técnicas son:

- Entrevistas
- Encuestas
- Observación Directa
- Cuestionarios

### **3.2.2. Investigación Bibliográfica –Documental**

Según (Bernal C. A., 2002, pág. 111) consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.

## **3.3. NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En el estudio se pondrá en práctica la investigación descriptiva y explicativa, detallada a continuación.

### **3.3.1. Investigación Descriptiva**

Esta investigación permitirá obtener detalladamente las características más sobresalientes del problema en estudio utilizando técnicas y métodos adecuados para la recolección de datos, el objetivo principal de la investigación descriptiva es resaltar las características principales de estudio.

### 3.3.2. Investigación Correlacional

Según (Bernal, 2002, pág. 113) tiene como propósito mostrar o explicar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto de la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones casuales, donde un cambio en un factor incluye directamente en un cambio de otro.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La Investigación que se realizará en FREVITRANSPORT CIA. LTDA. Consta de 20 empleados por lo tanto no es necesario obtener una muestra y es de fácil manejo.

Áreas	Tabla N°1. Detalle de la Población	
	CARGO	CANTIDAD
Directiva	Gerente General	1
	Subgerente	1
Administrativa	Secretaria	1
	Contadora	1
	Facturación y Cobranza	1
Operativa	Supervisor	1
	Sección Transporte	14
	Total	20
	<b>Elaborado por:</b> Tannia Garcés	
	<b>Fuente:</b> FREVITRANSPORT CIA. LTDA.	

**Tabla # 1:** Población de la empresa

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco

### **3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

Según (Pinto, 2011, pág. 56) definir y operacionalizar las variables es una de las tareas más difíciles del proceso de investigación, es un momento de gran importancia pues tendrá repercusiones en todos los momentos siguientes, es hacerlas tangibles, operativas, medible o por lo menos registrable en la realidad.

La operacionalización es el proceso de llevar una variable desde un nivel abstracto a un plano más concreto, 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.

Las variables deben ser descompuestas en dimensiones y estas a su vez traducidas en indicadores que permitan la observación directa y la medición.

### 3.5.1. Variable Independiente: Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>Control Interno</b></p> <p>Es el sistema que permite la retroalimentación necesaria para que el personal directivo y operativo de la organización evalúe si se está cumpliendo los objetivos y se analice el costo – beneficio de la gestión.</p>	<p>Sistema</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Organización</p> <p>Objetivos</p> <p>Gestión</p>	<p>Medida Estructural.</p> <p>Porcentaje de Mejoras.</p> <p>Promedio de Disposición.</p> <p>Porcentaje de la Finalidad.</p> <p>Valor Administrativo.</p>	<p>¿Cuenta la empresa con una estructura de control adecuado?</p> <p>¿Se aplica el mejoramiento continuo en las actividades realizadas?</p> <p>¿Cree que la disposición de trabajo del personal es controlado?</p> <p>¿La finalidad de la empresa es llegar a sus metas?</p> <p>¿Cree que la empresa posee una buena administración?</p>	<p><b>Encuestas y Cuestionarios</b></p>

**Tabla # 2.** Operacionalización de la Variable Independiente

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco

### 3.5.2. Variable Dependiente: Logística de Transporte

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>Logística de Transporte</b></p> <p>Conjunto de operaciones necesarias para la gestión del flujo físico de la distribución, incluye temas de transporte, manipulación, almacenaje, etc.</p>	<p>Operaciones</p> <p>Flujo</p> <p>Distribución</p> <p>Transporte</p> <p>Manipulación</p> <p>Almacenaje</p>	<p>Número de Actividades.</p> <p>Medida de Comunicación.</p> <p>Porcentaje del Servicio.</p> <p>Cantidad de Fletamento.</p> <p>Ejecución Porcentual.</p> <p>Cuantía de Capacidad.</p>	<p>¿Las actividades de logística de la empresa son realizadas con eficiencia y eficacia?</p> <p>¿Cree que la comunicación organizacional influye en el proceso logístico?</p> <p>¿El servicio que ofrece la empresa incluye todos los gastos al momento de la facturación?</p> <p>¿El servicio del transporte que presta la empresa es el adecuado?</p> <p>¿Cree usted que en la ejecución del proceso logístico se incluye la manipulación vehicular?</p> <p>¿La empresa tiene la capacidad física de almacenaje vehicular?</p>	<p><b>Encuestas y Cuestionarios</b></p>

**Tabla # 3.** Operacionalización de la Variable Dependiente

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco



### 3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para determinar el proceso efectivo de la ejecución de la presente investigación, se utilizará los siguientes instrumentos y técnicas para la recolección de información, que permitirá comprender, interpretar y explicar el problema en estudio.

Por medio de la recolección de información se podrá obtener datos reales y determinar de manera eficiente, como se puede mejorar el control interno del proceso logístico de transporte FREVITRANSPORT CIA. LTDA.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1.- ¿Para qué?	Para mejorar el control interno del proceso logístico de transporte.
2.- ¿A qué personas o sujetos?	A todos los clientes internos
3.- ¿Sobre qué aspecto?	Analizando cómo se realiza el control interno del proceso logístico.
4.- ¿Quién?	Investigador: Tannia Garcés Carrasco
5.- ¿Cuándo?	Realizada a partir del mes de marzo hasta abril del 2015.
6.- ¿Lugar de recolección de la información?	Empresa FREVITRANSPORT CIA. LTDA.
7.- ¿Cuántas veces?	Se realiza 20 encuestas
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
9.- ¿Con qué?	Cuestionario
10.- ¿En qué situación?	Es efectuado el proceso durante la ejecución del trabajo.

**Tabla # 4.** Recolección de Información

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco

### **3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Una vez recolectada la información necesaria realizada a toda la población de la empresa se procederá a observar los datos obtenidos, para después aplicar las siguientes técnicas.

- Codificación de la información
- Tabulación de la información
- Gráficos estadísticos
- Análisis e interpretación de los datos

#### **Codificación de la información**

Una vez recolectada la información es de suma importancia la evaluación de los datos para descubrir errores, de tal forma que las respuestas contradictorias se organizan de una manera clara para facilitar la interpretación.

#### **Tabulación de la información**

Aquí la información se representa en cuadros estadísticos que permitan el análisis por separado y general de los datos.

#### **Análisis de los datos**

Después de la recolección y tabulación de la información necesaria, se requiere analizar los resultados que faciliten un enfoque global de todas las variables.

#### **Interpretación**

La interpretación de los resultados se requiere de un análisis, basado en los totales de los resultados con el propósito de encontrar la solución al problema objeto en estudio.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Se realizó la encuesta a 20 personas que son consideradas como clientes internos de la empresa **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** del cantón Ambato, por medio de cuestionarios que permiten alcanzar información muy valiosa acerca de las dos variables en estudio Control Interno y Logística de Transporte, desde el punto de vista de los colaboradores de la empresa, estos criterios se reportaron en tablas y gráficos estadísticos que resumen el trabajo de campo para una mejor interpretación del desarrollo de las actividades, se presenta el registro de la siguiente manera:

- Pregunta ejecutada
- Cuadro de registro porcentual
- Gráfico de pastel
- Análisis e Interpretación de resultados

#### 4.1.1. Análisis e interpretación de datos

##### 1. ¿Cuenta la empresa con una estructura de control adecuado?

FRECUENCIA	#Personas	%
Si	4	20%
No	16	80%
TOTAL	20	100%
Fuente:	FREVITRANSPORT CIA. LTDA.	
ELABORADO POR:	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

**Tabla # 5.** Estructura de Control



**Gráfico # 5.** Estructura de Control

**Análisis:** El 80% señala que no cuenta con una estructura de control adecuado, mientras que el 20% restante del personal ignora sobre el tema.

**Interpretación:** Se puede notar que existe un porcentaje mayoritario de desconocimiento de una estructura de control adecuado, mientras que un porcentaje minoritario señala poseer un adecuado control.

2. ¿Se aplica el mejoramiento continuo en las actividades realizadas?

FRECUENCIA	#Personas	%
Si	0	0%
No	20	100%
TOTAL	20	100%
Fuente:	FREVITRANSPORT CIA. LTDA.	
ELABORADO POR:	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

Tabla # 6. Mejoramiento Continuo



Gráfico # 6. Mejoramiento Continuo

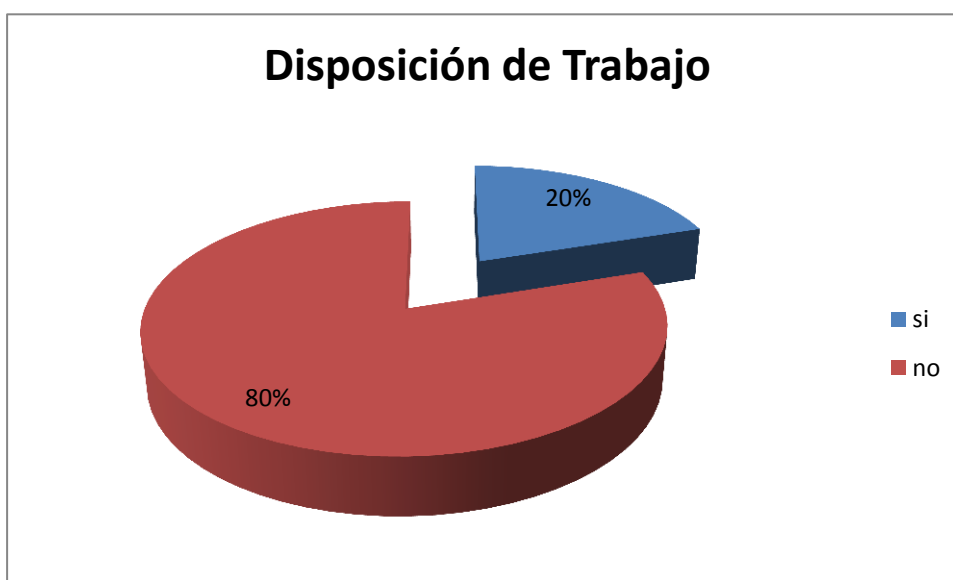
**Análisis:** El 100% del personal indican que no aplican mejoras continuas.

**Interpretación:** La totalidad del personal señala, no tener conocimiento de que exista mejoramiento continuo de las actividades realizadas.

**3. ¿Cree que la disposición de trabajo del personal es controlado?**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Si	4	20%
No	16	80%
TOTAL	20	100%
Fuente:	FREVITRANSPORT CIA. LTDA.	
ELABORADO POR:	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

**Tabla # 7.** Disposición de Trabajo



**Gráfico # 7.** Disposición de Trabajo

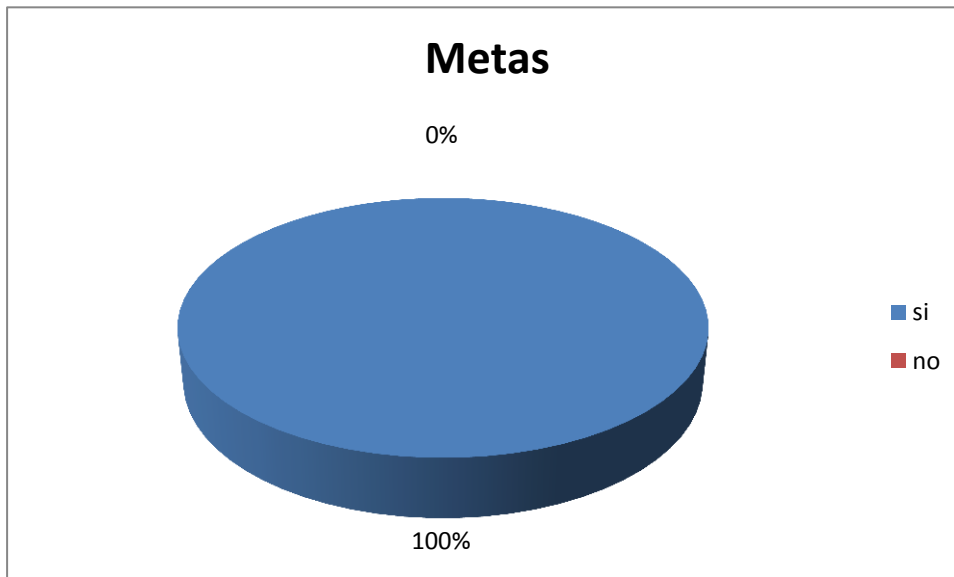
**Análisis:** El 80% considera que no hay control de la disposición de trabajo del personal mientras que el 20% indica lo contrario.

**Interpretación:** Se puede notar el desconocimiento en la mayor parte de los empleados sobre el control de la disposición de trabajo del personal, mientras que un grupo minúsculo considera que si llevan un control.

**4. ¿La finalidad de la empresa es llegar a sus metas?**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%
Fuente:	FREVITRANSPORT CIA. LTDA.	
ELABORADO POR:	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

**Tabla # 8. Metas**



**Gráfico # 8. Metas**

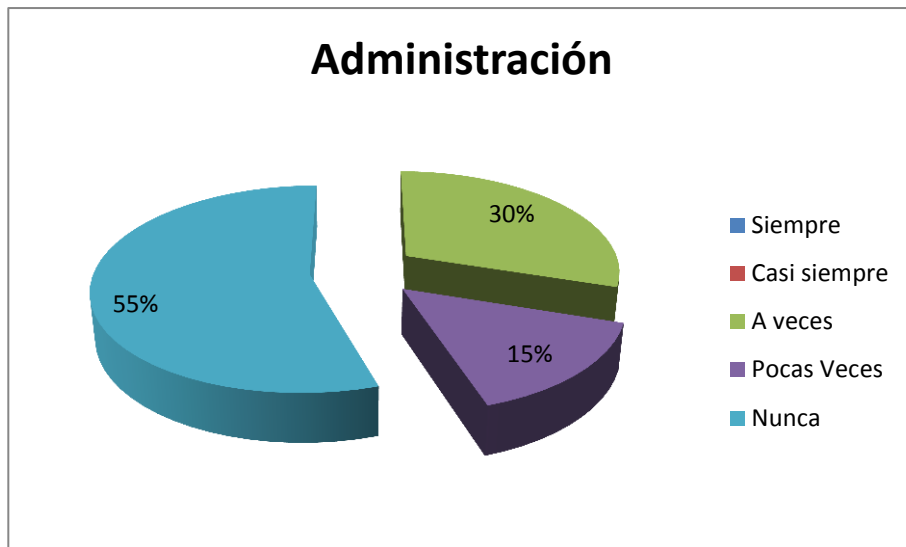
**Análisis:** El 100% quiere llegar a las metas de la empresa.

**Interpretación:** La totalidad del personal manifiesta que desea llegar a las metas que la empresa se ha fijado, para de esta manera ser una de las mejores a nivel provincial.

**5. ¿Cree que la empresa posee una buena Administración?**

FRECUENCIA	# Personas	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	6	30%
Pocas Veces	3	15%
Nunca	11	55%
TOTAL	20	100%
<b>FUENTE:</b>	FREVITRANSPORT CIA. LTDA.	
<b>ELABORADO POR:</b>	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

**Tabla # 9.** Administración



**Gráfico # 9.** Administración

**Análisis:** El 55% considera que nunca se efectúan una buena administración, el 30% a veces, el 15% pocas veces.

**Interpretación:** Por los resultados arrojados, se demuestra que la administración de la empresa no se la está llevando de una forma correcta, que permita controlar el proceso logístico adecuadamente.



**6. ¿Las actividades de logística de la empresa son realizadas con eficiencia y eficacia?**

FRECUENCIA	#Personas	%
Si	3	15%
No	17	85%
TOTAL	20	100%
<b>Fuente:</b>	FREVI TRANSPORT CIA. LTDA.	
<b>ELABORADO POR:</b>	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

**Tabla # 10.** Eficiencia y Eficacia



**Gráfico # 10.** Eficiencia y Eficacia

**Análisis:** El 85% señala que las actividades de logística no son realizadas con eficiencia y eficacia, el 15% considera que si lo hacen.

**Interpretación:** La mayor parte de empleados que conforman la empresa están de acuerdo de no realizar las actividades de logística de manera eficiente y eficaz, y que se debe mejorar en todo sentido y comprometerse en realizar bien el trabajo que desempeñan.

**7. ¿Cree que la comunicación organizacional influye en el proceso logístico?**

FRECUENCIA	# Personas	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	10%
A veces	14	70%
Pocas Veces	3	15%
Nunca	1	5%
TOTAL	20	100%
FUENTE:	FREVITRANSPORT CIA. LTDA.	
ELABORADO POR:	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

**Tabla # 11.** Comunicación Organizacional



**Gráfico # 11.** Comunicación Organizacional

**Análisis:** El 70% manifiesta que a veces influye la comunicación organizacional en el proceso logístico, el 15% pocas veces, el 10% casi siempre y el 5% nunca.

**Interpretación:** La cantidad mayoritaria del personal indica que si influye de manera significativa la comunicación organizacional en los procesos logísticos, permitirá observar falencias y realizar mejoras en el control interno del proceso logístico.

8. ¿El servicio que ofrece la empresa incluye todos los gastos al momento de la facturación?

FRECUENCIA	#Personas	%
Si	3	15%
No	17	85%
TOTAL	20	100%
<b>Fuente:</b>	FREVITRANSPORT CIA. LTDA.	
<b>ELABORADO POR:</b>	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

Tabla # 12. Gastos

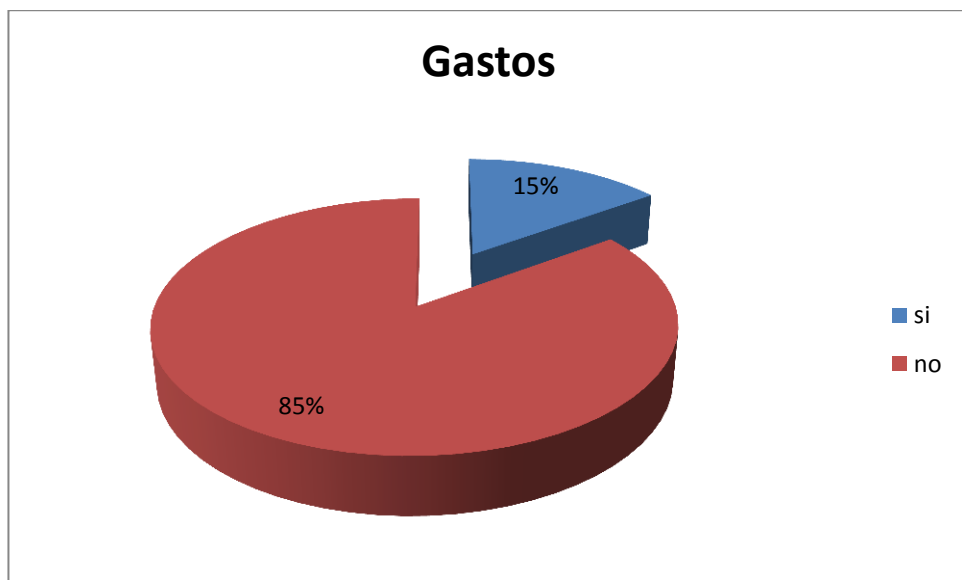


Gráfico # 12. Gastos

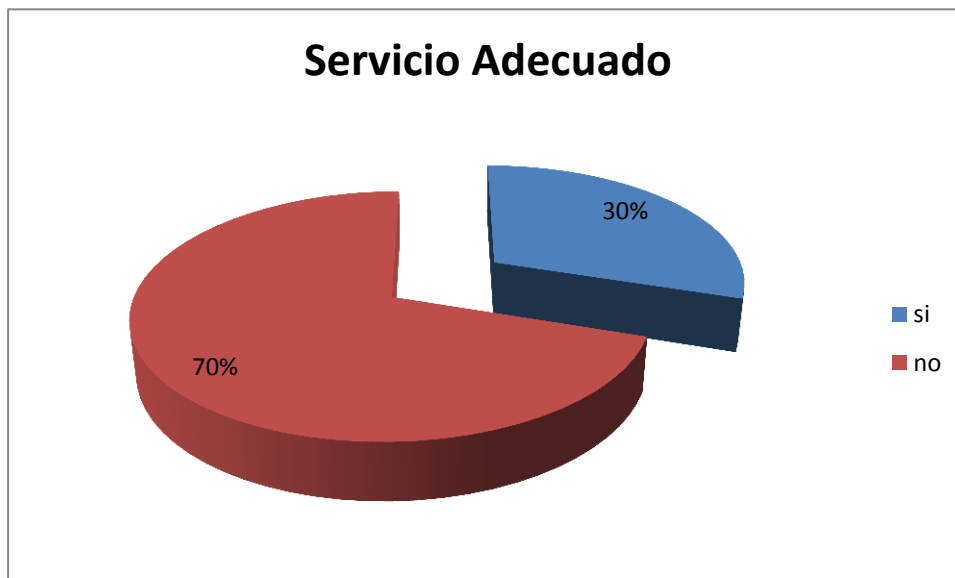
**Análisis:** El 85% señala que no incluyen todos los gastos del servicio en la facturación y el 15% expresa que si lo tiene.

**Interpretación:** Se identifica que no tienen un control adecuado de los gastos que realiza la empresa al momento de prestar el servicio de transporte, siendo esta una de las desventajas que afecta los ingresos de la empresa.

**9. ¿El servicio del transporte que presta la empresa es el adecuado?**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>#Personas</b>	<b>%</b>
Si	6	30%
No	14	70%
TOTAL	20	100%
<b>Fuente:</b>	FREVITRANSPORT CIA LTDA.	
<b>ELABORADO POR:</b>	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

**Tabla # 13.** Servicio Adecuado



**Gráfico # 13.** Servicio Adecuado

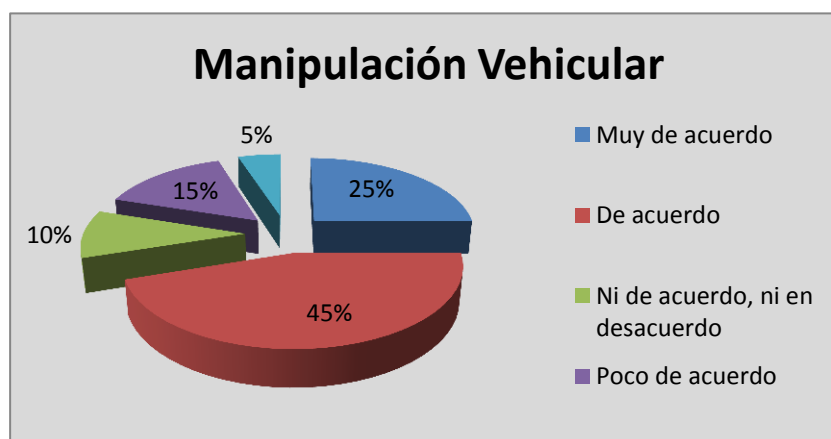
**Análisis:** El 70% considera que el servicio que presta la empresa no es el adecuado y el 30% menciona que si lo es.

**Interpretación:** La mayor parte de los empleados señalan que el servicio prestado no es el adecuado, de tal manera esto provocará muchos inconvenientes negativos en la empresa, señalando que se debe tomar medidas inmediatas en mejora de la misma.

**10. ¿Cree usted que en la ejecución del proceso logístico se incluye la manipulación vehicular?**

FRECUENCIA	# Personas	%
Muy de acuerdo	5	25%
De acuerdo	9	45%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	10%
Poco de acuerdo	3	15%
Nada de acuerdo	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
FUENTE:	FREVITRANSPORT CIA. LTDA.	
ELABORADO POR:	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

**Tabla # 14.** Manipulación Vehicular



**Gráfico # 14.** Manipulación Vehicular

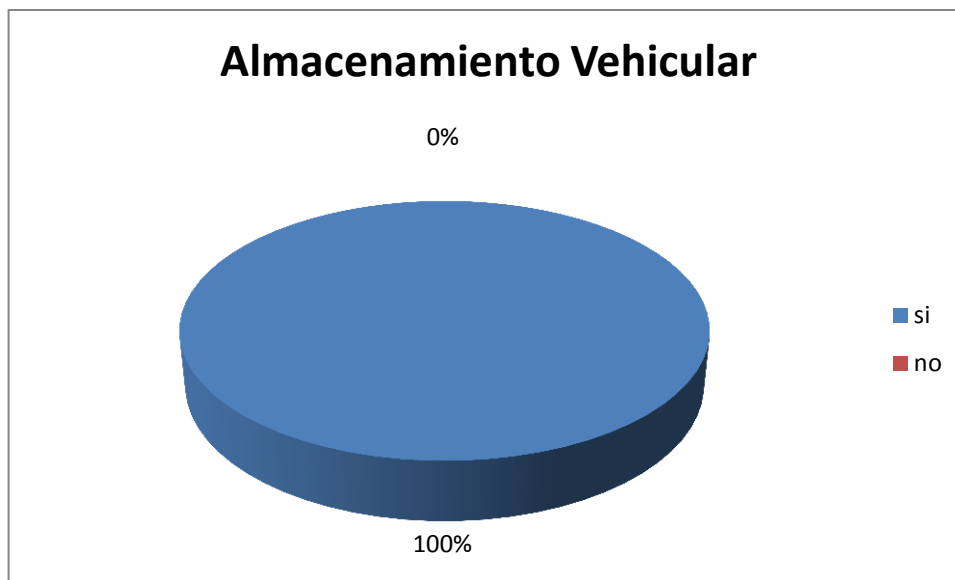
**Análisis:** El 45% manifiesta que la ejecución de proceso logístico incluye la manipulación vehicular, el 25% muy de acuerdo, el 15% poco de acuerdo, el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5% nada de acuerdo.

**Interpretación:** Se identifica que la mayor parte del personal considera, que la manipulación vehicular se encuentra dentro del proceso logístico, considerando que es muy importante para el desarrollo eficiente del servicio que presta.

**11. ¿La empresa tiene la capacidad física de almacenaje vehicular?**

FRECUENCIA	#Personas	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%
Fuente:	FREVITRANSPORT CIA LTDA.	
ELABORADO POR:	Tannia Lucia Garcés Carrasco	

**Tabla # 15.** Almacenamiento Vehicular



**Gráfico # 15.** Almacenamiento Vehicular

**Análisis:** El 100% indica que poseen la capacidad física de almacenamiento vehicular.

**Interpretación:** Se observa que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada para el almacenaje de los vehículos, esto permite el fácil movimiento de cada uno de ellos, ya que al tener diferentes tipos de carros podría tornarse un poco complicado el poder sacar los vehículos y realizar el trabajo en su debido tiempo.

#### **4.1.2. Interpretación de la entrevista**

Para un mejor entendimiento y manejo de los datos se realizó la entrevista a la Doctora Narcisa Cepeda Subgerente de **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**

**¿Existe controles que garanticen la responsabilidad de cada persona con el trabajo que realizan?**

La mayor parte de los colaboradores realizan el trabajo por su remuneración económica y realmente no toman en serio el trabajo que están realizando, causando problemas a la empresa y realmente no tenemos un control adecuado para poder identificar las actividades y funciones que no se están cumpliendo con éxito.

**¿El acceso de registros del proceso logística está restringido para personas no responsables?**

No se puede decir que tenemos restricción de los registros del proceso logístico, ya que algunos colaboradores necesitan de la utilización de los mismos y esto dificulta los procesos, porque muchos de estos documentos se extravían y se llega a tener dificultades al momento de realizar la facturación y comprometiendo negativamente los ingresos de la empresa.

**¿Cree que necesitan contratar una persona profesional que pueda contribuir positivamente con el control interno del proceso logístico de transporte de la empresa?**

La alta directiva y parte administrativa estamos conscientes que la empresa está pasando momentos difíciles sobre el control de los proceso del servicio que prestamos, y se ha considerado que se requiere una persona capacitada que colabore positivamente con el problema mencionado.

## **Interpretación**

Por medio de la entrevista realizada a la Doctora Narcisa Cepeda Subgerente de la empresa, se observa cómo se encuentra la empresa en la actualidad, determinando que no se lleva un adecuado control interno, perjudicando notoriamente los ingresos de **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** y de igual manera al incumplimiento de los objetivos y metas.



## 4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis permite realizar el procedimiento que determina la relación que existe entre la variable independiente con la variable dependiente.

**Variable Independiente:** Control Interno

**Variable Dependiente:** Logística de transporte

**H0=** Un adecuado Control Interno NO mejorará el proceso logístico de transporte de FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del cantón Ambato.

**H1=** Un adecuado Control Interno SI mejorará el proceso logístico de transporte de FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del cantón Ambato

### 4.2.2. Niveles de Significancia

El 5% es el nivel significativo con el cual se va a trabajar.

Permitiendo un nivel de confianza del 95%

### Elección de la prueba estadística

Para verificar la hipótesis se escogió la herramienta “ji cuadrado”

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

**Dónde:**

$X^2 \rightarrow$  Chi cuadrado

$\sum \rightarrow$  Sumatoria

$O \rightarrow$  Datos observados

$E \rightarrow$  Datos esperados

### **Preguntas:**

**Pregunta 1.** ¿Cuenta la empresa con una estructura de control adecuada?

**Pregunta 6.** ¿Las actividades de logística de la empresa son realizadas con eficiencia y eficacia?

### **4.2.3. Grados de libertad**

**Grado de Libertad** = 3 Nivel de significancia: 0,05 → 5%

Para calcular la zona de aceptación o rechazo, se necesita calcular, los grados de libertad.

### **Formula:**

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = (1) (1)$$

$$gl = 1$$

### **Dónde:**

gl → Grado de libertad

f → Filas de la tabla

c → Columnas de la tabla

## Tabla de Datos

A continuación se presenta el cuadro de frecuencias observadas del cruce de las preguntas 1 y 6.

### Frecuencias Observadas

		1. ¿Cuenta la empresa con una estructura de control adecuada?		
6. ¿Las actividades de logística de la empresa son realizadas con eficiencia y eficacia?		NO	SI	Total
	NO	16	1	17
	SI	0	3	3
	Total	16	4	20

Tabla # 16. Frecuencias Observadas

Elaborado por: Tannia Lucia Garcés Carrasco

### Frecuencias Esperadas

		1. ¿Cuenta la empresa con una estructura de control adecuada?		
6. ¿Las actividades de logística de la empresa son realizadas con eficiencia y eficacia?		NO	SI	Total
	NO	13,6	3,4	17
	SI	2,4	0,6	3
	Total	16	4	20

Tabla # 17. Frecuencias Esperadas

Elaborado por: Tannia Lucia Garcés Carrasco

**Análisis de frecuencia observadas con esperados**

**CHI CUADRADO CALCULADO**

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O - E</b>	<b>(O - E)<sup>2</sup></b>	<b>(O - E)<sup>2</sup>/E</b>
<b>16</b>	<b>13,6</b>	<b>2,4</b>	<b>5,76</b>	<b>0,42</b>
<b>0</b>	<b>2,4</b>	<b>-2,4</b>	<b>5,76</b>	<b>2,40</b>
<b>1</b>	<b>3,4</b>	<b>-2,4</b>	<b>5,76</b>	<b>1,69</b>
<b>3</b>	<b>0,6</b>	<b>2,4</b>	<b>5,76</b>	<b>9,60</b>
<b>TOTAL</b>				<b><u>14,12</u></b>

**Tabla # 18.** Calculo Chi cuadrado

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco

$$\chi^2_c = 14,12$$

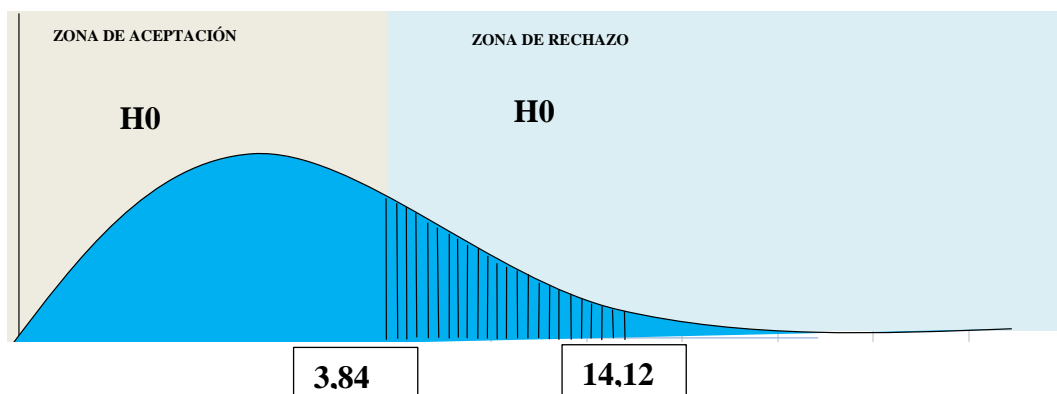
**Tabla de distribución del Chi - cuadrado**

<b>v/p</b>	<b>0,001</b>	<b>0,0025</b>	<b>0,005</b>	<b>0,01</b>	<b>0,025</b>	<b>0,05</b>
<b>1</b>	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	<b>3,8415</b>
<b>2</b>	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
<b>3</b>	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
<b>4</b>	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
<b>5</b>	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
<b>6</b>	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
<b>7</b>	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671
<b>8</b>	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073
<b>9</b>	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190
<b>10</b>	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070

**Tabla # 19. Tabla de distribución del Chi - cuadrado**

**Fuente: Wikipedia**

**Gráfico de la verificación de la hipótesis**



**Gráfico # 16. Verificación de la Hipótesis**

**Elaborado por: Tannia Lucia Garcés Carrasco**

#### **4.2.4. Conclusión**

El valor de  $X^2 t = 3,841 < X^2 c = 14,12$ ; se deduce que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se acepta la hipótesis alternativa (H1), un adecuado Control Interno SI mejorará el proceso logístico de transporte de FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del cantón Ambato, y se rechaza la hipótesis nula (H0).

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- La empresa no cuenta con una estructura de control adecuada que permita desarrollar las actividades en forma ordenada, eficiente y eficaz que cumpla con las metas establecidas por la empresa.
- No existe la aplicación de mejora continua que permita desarrollar las funciones que son realizadas por los colaboradores de manera óptima.
- La disposición de trabajo del personal no es debidamente controlada, de tal manera provoca un trabajo deficiente que no cumple con los objetivos de la empresa.

- La administración, se la está llevando de una manera inadecuada y esto no permite el desarrollo que se quisiera para realizar el proceso logístico y contribuir positivamente a la rentabilidad de la empresa.
- La comunicación organización es muy deficiente, considerando que es uno de los factores muy relevante que permite la ejecución ordenada del proceso logístico de transporte por medio de un control interno.

## **5.2. Recomendaciones**

- Establecer una estructura de control adecuada que permita que todos los colaboradores hagan conciencia de que todo lo que realicen se cumpla de forma eficiente y eficaz, permitiendo el beneficio de todos quienes conforman la empresa.
- Es necesario la identificación de todos los procesos y el análisis de cada paso ejecutado para poder incluir acciones correctivas, preventivas y la observación de la satisfacción en los miembros de la empresa.
- Es de suma importancia buscar y analizar los procedimientos de los empleados al desarrollar su trabajo utilizando las cualidades y defectos para poder proceder sobre ellos y determinar órdenes concretas, breves y claras.
- Es necesario enfocar la administración de la empresa para definir y delimitar de forma correcta las actividades y responsabilidades que correspondan a cada área del proceso logístico.
- Es indispensable incorporar a las actividades y funciones realizadas la comunicación entre los colaboradores de la empresa con el fin de establecer un trabajo en equipo, todo para mejorar el trabajo y el bienestar de los mismos.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

##### **Propuesta**

Instrumento de evaluación del control interno para **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** del cantón Ambato, aplicando el modelo COSO.

##### **Institución**

Empresa **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** del cantón Ambato.

##### **Beneficiarios**

Cliente Interno de la empresa y la misma como tal.

##### **Ubicación**

Provincia de Tungurahua cantón Ambato, Av. Los Incas y Pichincha Esq.



**Tiempo estimado para la ejecución**

Inicio: 25 de Julio 2015

Fin: 31 de Diciembre 2015

**Equipo técnico responsable**

Gerente General: Sr. Israel Freire

Subgerente: Dra. Narcisa Cepeda

**Costo: \$ 7.270**

**6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día, se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas, con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control denominado modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations).

Según (Estado, 2012, pág. 7) una de las grandes entidades como es la Contraloría del Estado Ecuatoriano, adapto los componentes del modelo COSO para el control interno, orientada a promover una adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo de las entidades y organismos del sector público ecuatoriano, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador clasifican los objetivos del control interno en tres categorías que se presentan a continuación:

**Operacionales:** Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos financieros, materiales y humanos.

**Financieros:** Referente a la elaboración y publicación de reportes y estados financieros internos y externos oportunos, de calidad, actualizados y confiables.

**Legalidad:** Referente al cumplimiento de disposiciones y normativas que le sean aplicables.

Se instrumentan mediante procedimientos encaminados a proporcionar una seguridad razonable, para que las entidades puedan lograr los objetivos específicos que se trazaron; tienen soporte técnico en principios administrativos, disposiciones legales y normativa técnica pertinente.

Según (Tuquiñahua, 2011, pág. 65) el denominado método COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS) sobre control interno en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes.

Determinar si un sistema de control interno es “efectivo”: es un juicio subjetivo resultante de una evaluación de si los cinco componentes están presentes y funcionando con efectividad. Su funcionamiento efectivo de la seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, constituyen criterios para un control interno efectivo.

A pesar de que los cinco criterios deben ser adecuados, esto no significa que cada componente deba funcionar idénticamente o al mismo nivel en entidades diferentes, puede haber algunos ajustes entre ellos dado que los controles pueden obedecer a una variedad de propósitos, aquellos incorporados a un componente puede cumplir el propósito de controles que normalmente podrían estar presentes en otros componentes. Adicionalmente los controles pueden diferir en el grado en que previenen un riesgo en particular, sin embargo en combinación con otros pueden lograr un efecto de conjunto satisfactorio.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

Al proponer un instrumento de evaluación mediante el modelo COSO de control interno que permita dar solución al problema existente en la empresa **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**, favorecerá a la empresa en cuestión de un buen manejo de las actividades por parte del personal inmerso en el proceso de logística de transporte, proporcionará una mejor rentabilidad y crecimiento empresarial.

El fin de la investigación propone un instrumento de evaluación para el control interno de manera eficiente y eficaz que permita después de un análisis minucioso tomar la mejor decisión por parte del gerente general, esto generará ingresos deseados.

Proponiendo la implementación de las matrices mediante los componentes del modelo COSO para el respectivo análisis de las políticas, técnicas y normas, llegando así a obtener los resultados deseados, comprometiendo la responsabilidad que cada colaborador de la empresa debe cumplir.

### **6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

#### **6.4.1. Objetivo General**

Diseñar el modelo COSO, para mejorar los procesos logísticos de transporte de FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del cantón Ambato.

#### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Definir la estructura del modelo COSO en función de la información proporcionada por la empresa.
- Determinar los instrumentos de evaluación para la empresa en función de los logros o resultados alcanzar.

- Proponer la implementación de las matrices, mediante la metodología de control interno COSO.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **Socio – Cultural**

La propuesta que se expone favorecerá a toda la empresa, **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** al implementar un instrumento de evaluación del control interno para el proceso logístico de transporte, generará el llegar a tomar la decisión más adecuada por parte de gerencia.

### **Organización**

**FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** abre sus puertas para el desarrollo del proyecto de investigación, la alta dirección, personal administrativo y personal operario, están dispuesto en colaborar y comprometerse con la empresa, para poder implementar de forma rápida y eficaz el proyecto y de esta manera corregir los errores que se están presentado actualmente.

### **Ambiental**

La empresa tiene muy claro el impacto ambiental, por esta razón al generar la propuesta de investigación, permitirá controlar los factores que serán evaluados, para que en ningún momento los procesos y recurso que se vayan a utilizar perjudiquen al medio ambiente.

## **Económico**

La empresa **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** identificará notablemente el crecimiento de la rentabilidad, aplicando la herramienta de un control interno que permitirá favorecer positivamente a la empresa.

## **Legal**

La organización al tener toda su documentación legal en orden, le será fácil la implantación del proyecto de investigación, ya que no se encuentran impedidos a desarrollar la actividad económica.

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN**

Para la realización de la presente propuesta “Instrumento de evaluación del control interno para **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** del cantón Ambato, aplicando el modelo COSO.” se fundamenta en estudios bibliográficos de sistemas de control interno, artículos publicados en Internet.

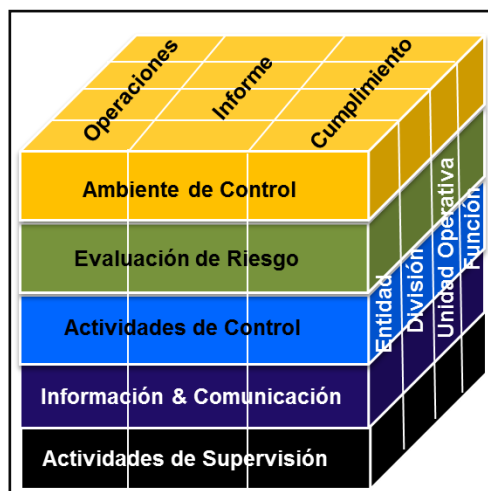
### **6.6.1. Sistema de Control Interno**

Un sistema de control interno está compuesto por todos los órganos de gobierno interno, áreas, actividades que posee y tiene formalmente establecidas, una organización para lograr el aseguramiento organizacional, en forma permanente y sustentable. Por aseguramiento organizacional debe entenderse la búsqueda de incurrir en pérdidas que pudieron prevenirse mediante el establecimiento de una respuesta adecuada a los riesgos. En otras palabras, que se disminuya la incertidumbre de obtener los resultados esperados con el menor consumo de recursos. Según (Lara, Toma el control de tu negocio, 2013)

El sistema de control interno, por bueno que sea su diseño y funcionamiento, es capaz de proporcionar sólo una seguridad razonable a la dirección y al consejo de administración respecto de la consecuencia de los objetivos de la empresa. Según (Lybrand, 1997, pág. 8)

### 6.6.2. Método COSO del Control Interno

Según (Beasley, 2007, pág. 274) el marco integrado de COSO, es el modelo de control interno más aceptado. Según éste, el control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo.



Los componentes de control interno del COSO incluyen lo siguiente:

- Ambiente de Control
- Evaluación del Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

## **El ambiente de control**

Sirve como unificador de los otros cuatro componentes. Sin un ambiente de control efectivo, es poco probable que los otros cuatro den como resultado un control interno efectivo, sin importar su calidad.



La esencia de la organización controlada de forma eficaz está en la actitud de su administración. Si los altos niveles de la administración consideran que el control es importante, otras personas en la empresa lo percibirán y responderán a ello observado conscientemente los controles que se establecieron. Si los miembros de una empresa consideran que el control no es una preocupación importante para la administración, es casi seguro que los objetivos de control de la administración no se lleven a cabo de forma eficaz.

El ambiente de control consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actividades generales de los niveles de la administración, dirección y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes de control.

Es el elemento que proporciona la disciplina y la conducta. Dicho componente integra todas las normas que se deben seguir las personas en la organización. Debe tomarse en cuenta que la alta directiva administrativa es la que debe encargarse de dar las bases para la disciplina dentro de las organizaciones. Es el funcionamiento para todos los componentes de control interno, los elementos del entorno del control son:

- Integridad y valores éticos
- La administración estratégica
- Políticas y prácticas del talento humano
- Estructura organizativa
- Delegación de autoridad
- Competencia profesional
- Coordinación de acciones organizacionales
- Adhesión a las políticas institucionales
- Unidad de auditoría interna

### **Evaluación de Riesgo**

Para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados. Por ejemplo, si una compañía a menudo vende producto a un precio inferior al costo de inventario debido a los rápidos cambios en la tecnología, será especial para la compañía incorporar controles adecuados para superar el riesgo de exagerar el inventario.

Todas las entidades sin importar su tamaño, estructura, naturaleza, o industria, enfrentan una variedad del riesgo proveniente de fuentes externas e internas que se deben de administrar. Debido a que las condiciones económicas de la industria, reglamentarias y de operación cambia a un ritmo constante, la administración tiene como reto desarrollar mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados con el cambio. El control interno bajo un conjunto de condiciones, no necesariamente será efectivo bajo otros.



## **Actividades de Control**

Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementan las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Potencialmente existen varias actividades de control en cualquier entidad, incluyendo los controles manuales y automáticos. El desarrollo de actividades de control relacionadas con estos tipos de políticas y procedimientos con frecuencia se incluyen en los siguientes cinco tipos de actividades de control específicas, que se analizan a continuación.

- Separación adecuada de las responsabilidades.
- Autorización adecuada de las operaciones y actividades.
- Documentos y registros adecuados.
- Control físico sobre activos y riesgos.
- Verificaciones independientes al desempeño.

## **Información y Comunicación**

Es iniciar, registrar, procesar e informar las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como vetas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etc.

## Monitoreo

Se refiere a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifica según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de control, informes del personal por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.



## **6.7. METODOLOGÍA. MODELO - OPERATIVO**

La empresa **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** es una organización dedicada a prestar servicio vehicular a partir del año 2013 a diferentes provincias del país, una de las ventajas de la organización son los diferentes vehículos que posee, cumpliendo con las necesidades de los clientes.

### **Misión**

Nuestra misión es ser una empresa conocida y reconocida tanto a nivel provincial como nacional por la prestación del servicio de transporte, cumpliendo satisfactoriamente con las necesidades de nuestros clientes y mejorando la calidad de vida y crecimiento personal.

### **Visión**

Ser una organización líder decidida a prestar el servicio de transporte, centrada en el desarrollo económico, social y cuidado ambiental basada en valores organizacionales.

### **Valores corporativos**

**Eficiencia.-** Cumplir adecuadamente las funciones establecidas a cada empleado, utilizando los medios que posee la empresa

**Responsabilidad.-** Realizar todas las actividades de manera eficiente, eficaz y de manera oportuna.

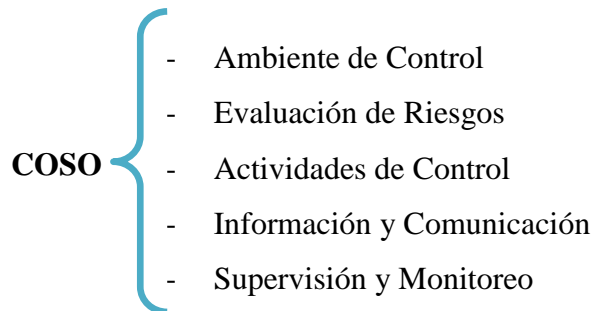
**Respeto.-** Cumplir a cabalidad las órdenes que se deben realizar siguiendo una secuencia lógica.

**Honestidad.-** Realizar toda función con un comportamiento sincero, que demuestre la integridad moral y ética.

**Trabajo en Equipo.-** Llegar a los objetivos establecidos por medio de la integración y compromiso de todo el personal.

### **6.7.1. Instrumento de evaluación del control interno para FREVITRANSPORT CIA. LTDA. del cantón Ambato, aplicando el modelo COSO.**

La aplicación de los cinco componentes como estructura del método COSO, permite que la empresa realice las actividades con una estructura adecuada para llegar a sus metas, cumpliendo con valores y responsabilidad, al que quiere llegar **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**



#### **6.7.1.1. Ambiente de Control.**

Siendo este el componente con la base fundamental en aplicación de los demás elementos se conceptualice dentro de un marco fundamental de ética, disciplina y moral de todos los colaboradores.

Este elemento se involucra en:

- Valores Éticos
- Ideología de la alta dirección
- Administración
- Estructura organizacional
- Autoridad y responsabilidad
- Talento humano

El cuestionario de Control Interno que se aplicará en **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** permitirá la evaluación según el criterio personal de los colaboradores, tiene varias preguntas sobre las operaciones y controles de cada componente.

Los cuestionarios están conformados con preguntas cerradas que presentan respuestas positivas o negativas.

**FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ORGANIZACIONAL**  
**PERIODO: .....**

No	FACTOR		SI	NO	N/A
<b>1. Ambiente de Control</b>					
1	Valores éticos	¿FREVITRANSPORT CIA. LTDA. cuenta con un código de ética?			
		¿La relación entre colaboradores se basa en el respeto y honestidad?			
		¿Son integrados los códigos de ética en los procesos y en el personal?			
		¿Son presentadas denuncias sin temor alguno?			
		¿Existe presión para el cumplimiento de objetivos basada en el desempeño?			
2	Ideología de la alta dirección	¿La ideología del gerente general se refleja en la ejecución de las políticas, objetivos, estrategias y la difusión del cumplimiento de las mismas?			
		¿Los directivos a menudo forman parte de riesgos que presenta la empresa?			
		¿Son prudentes al asumir un riesgo?			
		¿Los informes tanto financieros como de gestión son presentados oportunamente por el administrador?			
3	Administración	¿Los administradores, brindan atención a eventos importantes?			
		¿Se ha detectado el quebrantamiento del código de ética?			
		¿Cumple a cabalidad con su función?			
4	Estructura Organizacional	¿Existen manuales de procesos?			
		¿Los niveles de autoridad y responsabilidad son identificados claramente?			
		¿Es modificado el reglamento orgánico funcional de la empresa cuando es necesario?			
		¿Existe comunicación tanto interna como externa?			
5	Autoridad y Responsabilidad	¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?			
		¿Está consciente del tamaño de la organización y la complejidad de las actividades?			
		¿La empresa cuenta con normas y procedimientos que describan los puestos de trabajo y las actividades a realizar?			
6	Talento Humano	¿Se realizan proceso de reclutamiento para la contratación y formación del personal?			
		¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral?			
		¿Se aplica sanciones por falta de disciplina?			
		¿Existe remuneración y estímulos para el personal que cumple con éxito sus actividades?			
		¿Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento?			
		¿Son revisados minuciosamente las carpetas de los aspirantes?			
		¿Se presentan informes que comparen lo planificado y lo ejecutado?			

**Tabla # 20. Ambiente de Control**

**Elaborado por: Tannia Lucia Garcés Carrasco**

### **6.7.1.2. Evaluación de Riesgo.**

En **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** los riesgos que presentan son relacionadas al cumplimiento de las funciones y objetivos, esto se da por la falta de una planificación estratégica la cual se considera un riesgo. Por otro lado poseen tecnología pero esta es muy limitada en algunas aplicaciones.

De esta manera se indica los riesgos que posee la empresa, que son relacionados definitivamente de la capacidad organizacional y tecnológica que en la actualidad tiene la empresa, presentado un grave problema para poder cumplir con los objetivos, ya que las condiciones técnicas de conocimientos y tecnológicas son muy escasos para el cumplimiento de sus funciones en el proceso logístico.

Este es un componente muy importante, ya que permite identificar los riesgos u oportunidades que se pueden presentar tanto factores internos como externos que afecten a los objetivos del ambiente de control.

**FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** al aplicar el instrumento de evaluación del método COSO, permite identificar los riesgos que afectan el cumplimiento óptimo de los proceso de logística y valorar los riesgos que afectan notablemente los objetivos planteados por la empresa.

En **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** se aplica en este componente, el siguiente cuestionario de control interno:

- Valoración de probabilidad e impacto
- Objetivos de cumplimiento
- Riesgos producidos por cambios

**FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ORGANIZACIONAL**  
**PERIODO: .....**

No	Factor	SI	NO	N/A	
<b>2.- Evaluación de Riesgo</b>					
1	Valoración de Probabilidad e Impacto	¿Se realiza evaluaciones de los riesgos en determinado tiempo de diferentes impactos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?			
		¿Se realiza valoraciones de los eventos desde un punto de vista de la probabilidad e impacto, a base de métodos cualitativos y cuantitativos?			
2	Objetivos de cumplimiento	¿Se realiza una redefinición de las políticas de la empresa?			
		¿La organización cuenta con técnicas que permitan evaluar los riesgos que afecten al cumplimiento de objetivos?			
		¿La información de la evaluación de los riesgos es clara y precisa?			
		¿Se realiza una reestructuración de los procesos logísticos orientados hacia el futuro?			
3	Riesgos producidos por cambios	¿Se realiza monitoreo de nuevos eventos que represente riesgos para la empresa que afecten en el cumplimiento de los objetivos como son: Ingreso de nuevo personal; cambios económicos, políticos, legales y sociales.			

**Tabla # 21.** Evaluación de Riesgos

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco



### **6.7.1.3. Actividad de Control.**

El gerente general, subgerente, administradores y personal operativo, realizan los controles de las actividades en sus diferentes áreas de trabajo, para minimizar los riesgos de control y cumplir eficientemente con los objetivos planteados por la empresa, tomando solamente las normas y reglamentos organizacionales, en todos los niveles de la empresa tienen responsabilidades de control.

Para la evaluación de las actividades de control se ha tomado los siguientes factores:

- Fusión con las decisiones sobre riesgos
- Principales actividades de control
- Controles sistemáticos

**FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ORGANIZACIONAL**  
**PERIODO: .....**

No	Factor	SI	NO	N/A	
<b>3.- Actividades de Control</b>					
1	Fusión con las decisiones sobre riesgos	¿Existe comunicación e información clara de las decisiones adoptadas por los altos directivos?			
		¿Existe una matriz para realizar comparaciones entre los riesgos presentados con los controles establecidos para mitigar los riesgos y alcanzar los objetivos?			
2	Principales actividades de control	¿La actividad de control incluye controles detectados, de prevención, manuales y de dirección?			
		¿La administración tiene la mejor predisposición para minimizar los riesgos en función de controles?			
		¿La empresa cuenta con controles de las actividades en función de riesgos y objetivos por medio de supervisión y cumplimiento de actividades?			
3	Controles sistemáticos	¿Se maneja un plan estratégico mediante tecnología de información relacionados con los objetivos y la gestión de los riesgos?			
		¿Están implementadas las actividades de control del proceso logístico dentro de un software para el manejo de los procesos?			
		¿Se maneja controles para la identificación de errores y registros inadecuados?			

**Tabla # 22. Ambiente de Control**

**Elaborado por: Tannia Lucia Garcés Carrasco**

#### **6.7.1.4. Información y Comunicación.**

FREVITRANSPORT CIA. LTDA. tiene la obligación de presentar una información clara y precisa tanto para los clientes internos como externos permitiendo la credibilidad, pero la comunicación e información no es la adecuada, por lo que se tomará estos factores:

- Cultura de Información
- Herramientas para la Supervisión
- Confiabilidad de Información
- Comunicación Interna

**FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ORGANIZACIONAL**  
**PERIODO: .....**

No	Factor		Si	No	N/A
<b>4.- Información y Comunicación</b>					
1	Cultura de Información	¿La empresa cuenta con políticas sobre la información y comunicación?			
		¿Se presenta una comunicación clara y amplia que permita difundir una información veraz?			
		¿Se presenta información adecuada para la toma de decisiones en tiempos oportunos y actualizados?			
		¿Se comunica al personal la situación de la empresa tanto personal directivo como operativo para el cumplimiento y apoyo de los objetivos?			
2	Herramientas para la Supervisión	¿La información de los procesos es presentada al personal para que cumpla responsablemente de forma eficaz y eficiente?			
		¿La información correcta es una herramienta necesaria para el cumplimiento de metas, objetivos e indicadores.			
3	Confiabilidad de Información	¿La información de los procesos es supervisada constantemente?			
		¿La empresa cuenta con un sistema que permita la confiabilidad de la información?			
		¿La información es accesible para el personal autorizado, que lo requiera para mejorar los procesos y llegar a los objetivos establecidos?			
		¿La información es de calidad y oportuna?			
		¿Cuentan con un mecanismo para evaluar los procesos y los sistemas de información?			
4	Comunicación Interna	¿Existe comunicación entre los colaboradores para realizar mejoras en bienestar de todos?			
		¿Se denuncian actos inmorales que se presentan dentro y fuera de la organización?			
		¿Se comunica sobre las normas éticas que deben captar el personal?			
		¿Es consciente del tipo de relación que tiene con el resto del personal, para el cumplimiento de las actividades?			
		¿Es consciente de las responsabilidades a cumplir?			

**Tabla # 23. Información y Comunicación**

**Elaborado por: Tannia Lucia Garcés Carrasco**

#### **6.7.1.5. Supervisión y Monitoreo.**

La supervisión en **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**, se relaciona directamente con la evaluación que realizan los diferentes componentes, esto permite determinar los beneficios positivos de las actividades del proceso logístico, para de esta forma mejorar las funciones o cambiar las actividades organizacionales tanto administrativas como operacionales y de igual forma realizar un monitoreo.

Este componente no lo realiza la empresa de forma correcta ni de forma continua, por lo cual se presenta el siguiente cuestionario, cumpliendo con los siguientes factores.

- Supervisión Permanente
- Supervisión Interna

**FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO ORGANIZACIONAL**  
**PERIODO: .....**

No	Factor	Si	No	N/A	
<b>5.- Supervisión y Monitoreo</b>					
1	Supervisión Permanente	¿Se realiza comparaciones de los registros de todo tipo de gastos y costos del proceso logístico con los del sistema contable?			
		¿Son definidos por la alta dirección la deficiencia del control interno para la funcionalidad de los procesos?			
		¿Son revisadas las sugerencias expuestas por los colaboradores por los altos directivos para reforzar los objetivos?			
		¿La evaluación y supervisión es permanente para el mejoramiento de la calidad y rendimiento de los procesos logísticos?			
2	Supervisión Interna	¿Los Directivos toman en cuenta la información presentada para realizar modificaciones oportunas?			
		¿Existe apoyo para la ejecución de mejoras?			
		¿La empresa posee planes de acción correctiva?			

**Tabla # 24. Supervisión y Monitoreo**

**Elaborado por: Tannia Lucia Garcés Carrasco**

## **Herramientas**

La empresa **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** tiene la condición de mejorar y la predisposición del personal que labora dentro de la organización como: directivos, administrativo y operativos, para el mejor funcionamiento de las actividades para llevar un mejor control interno del proceso logístico bajo condiciones óptimas.

El modelo COSO permitió a **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** la aplicación de conceptos modernos sobre la gestión estratégica de la empresa, el cual ha sido aceptado por los colaboradores de la empresa ya que está diseñado para realizar el proceso de control interno de los procesos logísticos con eficiencia y eficacia, que es un proceso en el que interviene todo el personal, para detectar los riesgos que se presenta a cada momento y permitiendo realizar las debidas evaluaciones y supervisiones y así poder realizar los cambios necesarios para el cumplimiento de los objetivos y metas en relación a la misión y visión de la empresa.

Las respuestas de los cuestionarios están dirigidas a los diferentes componentes del control interno:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

### **6.7.1.6. Evaluación y Análisis**

Una vez obtenida la información de los resultados de las evaluaciones se procederá a realizar el análisis correspondiente y así determinar los niveles de confianza y de riesgo que detectará la persona a cargo del proceso, permitiendo realizar correcciones por parte de la alta dirección y administrativa, en base a los rangos establecidos:

Se podrá determinar los niveles de confianza y de riesgo en los que se encuentra la empresa **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** y podrán determinar las personas que se encuentran al frente de la misma, el planteamiento de acciones correctivas que beneficiará a la empresa en todos los componentes evaluados.

Determinando que el nivel de confianza y de riesgo será calculado de la siguiente manera para cada uno de los componentes del COSO:

**Confianza**

$$PC = (TPA/TP) * 100$$

**Dónde:**

PC = Porcentaje de confianza

TPA = Total de preguntas afirmativas

TP = Total de preguntas

En cuanto al riesgo se procederá a realizar la siguiente fórmula:

$$PR = 100 - PC$$

**Dónde:**

PR = Porcentaje de riesgo

Es necesario y de suma importancia presentar un informe de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del análisis realizado que permitirá, el mejor funcionamiento de los procesos permitiendo regular de manera positiva la administración y el aprovechamiento de los recursos que posee la empresa y de llegar a las metas y objetivos organizacionales.

Los componentes establecidos por el modelo COSO, que son los principales del control interno que permitirá un estudio minucioso basado en las encuestas, las cuales proporcionan las necesidades que requiere para el funcionamiento óptimo del control



interno del proceso logístico, para de esta manera buscar el comprometimiento de la alta dirección, personal administrativo, operativo y el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente y eficaz.

## **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL INSTRUMENTO EVALUATIVO**

### **FASE 1**

La empresa cuenta con una infraestructura adecuada que permita realizar el proceso de socialización del instrumento evaluativo, iniciando el 25 de julio del presente año y con la contratación de la persona indicada para desarrollar la capacitación.

### **SOCIALIZACIÓN**

**Capacitación.-** Capacitar al personal de la empresa sobre el instrumento que se implantará y los beneficios que brindará las evaluaciones de los componentes que intervienen en el modelo COSO para el cumplimiento de las actividades.

Capacitando al 100% a la alta dirección, personal administrativos y operativo de **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**

### **Modalidad de la Capacitación**

Se determina de la siguiente manera:

- **Formación**

Orientar a los colaboradores de la empresa sobre las funciones que realizan dentro de la misma y la relación que tiene con las evaluaciones que se va aplicar.

- **Actualización**

Actualizar la información de los procesos de logística de transporte del control interno de un inicio hasta la actualidad.

- **Especialización**

Compartir con experiencias obtenidas dentro de la empresa sobre las funciones desempeñadas y ser compartidas con el capacitador.

- **Perfeccionamiento**

Señalar que al implementar el instrumento evaluativo de los diferentes componentes del COSO permitirá llegar a obtener resultados positivos.

- **Complementación**

Complementar e implantar información exacta sobre la herramienta que se expondrá para el cumplimiento de la empresa y satisfacción de todos los colaboradores.

### **Acciones a desarrollar**

En la socialización de la propuesta es de suma importancia señalar que es muy necesario la exposición del instrumento de evaluación, por medio de un proyector que refleje diapositivas concretas que faciliten el entendimiento a todos y facilitar la confianza para que participen en debates, manifestaciones y socialización de la propuesta que corroboren positivamente a la empresa.

## **FASE 2**

### **PLANIFICAR**

Realizar una reunión con todo el personal desde el 26 al 30 de julio del presente año para señalar como se van a realizar las evaluaciones determinando el inicio y finalización de las mismas, proyectando de igual manera las evaluaciones que se realizarán, explicando una por una para el mejor entendimiento, además de indicar que esta actividad se la desarrollará durante las actividades realizadas, señalando que el tiempo que se va a ocupar será de gran satisfacción para todos.

### **Acciones a desarrollar**

Se dará a conocer de forma física y digital las evaluaciones para la comprensión de las preguntas, por medio de un proyector de las cuales poder realizar preguntas sobre las evaluaciones y el entendimiento de cada una de las preguntas.

### **FASE 3**

#### **EJECUCIÓN**

El instrumento evaluativo del Modelo COSO se implantará el mes de agosto del 2015, con el apoyo del profesional contratado que puede ser la misma persona que inicio el proceso anteriormente mencionado y conocedor del tema, que debe ser contratado para que se realice de la mejor manera las evaluaciones por medio de entrevistas, ya que el personal de la empresa no cuenta con el suficientes conocimientos sobre el método COSO, esto se realizará con el apoyo absoluto de todos los empleados de la empresa.

### **Acciones a desarrollar**

Para la ejecución de las evaluaciones, el profesional capacitado deberá realizar el proceso evaluativo al personal de la empresa por medio de impresiones del instrumento expuesta y respetando el cronograma establecido, deberá fotografiar y grabar el proceso de cómo se va efectuando, demostrando la efectividad del trabajo.

### **FASE 4**

#### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Exposición de resultados, una vez finalizado la ejecución de las evaluaciones se deberá presentar los resultados, esto será después de dos semanas terminado el proceso evaluativo, por medio de mesa redonda y proponiendo sugerencias que corroboren positivamente con el mejor funcionamiento del control interno del proceso logístico de transporte, exponiendo los resultados por medio del cálculo mencionado anteriormente, determinando así los riesgos y confianza que posee la empresa actualmente en

diferentes áreas y poder tomar la mejor decisión por la alta dirección y realizar monitoreo permanente hasta finalizar el año.

#### **6.7.1.7. Presupuesto**

La empresa **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.** determino la cantidad de \$7.270 dólares, para realizar la implementación de la propuesta planteada, siendo una cantidad mínima de la cual se deberá sacar el mejor provecho, ya que de los resultados obtenidos dependerá que la alta dirección incrementará el presupuesto de control.

<b>Detalle</b>	<b>Ingresos</b>	<b>Gasto</b>
<b>Financiación Empresarial 100%</b>	<b>7.270</b>	
<b>Capacitación</b>		<b>1.200</b>
<b>Impresiones</b>		<b>80</b>
<b>Suministros de Oficina</b>		<b>150</b>
<b>Equipo de Computo</b>		<b>1.700</b>
<b>Contrato de personal calificado</b>		<b>4.000</b>
<b>Gastos Varios</b>		<b>140</b>
<b>Total</b>	<b>7.270</b>	<b>7.270</b>

**Tabla # 25. Presupuesto**

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco

## **6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA**

El Sr. Israel Freire como Gerente General y la Subgerente la Doctora Narcisa Cepeda, son las personas quienes tiene la responsabilidad de que las actividades se lleven de la mejor manera, con el apoyo del personal que se encuentran dentro del proceso de logístico, para desarrollar las capacitaciones y el ingreso de la persona idónea que pretenda alcanzar los objetivos de la empresa impartiendo sus conocimientos, que determinarán un buen funcionamiento en el control interno del proceso logístico de transporte de **FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**, dando un debido seguimiento y evaluaciones constantes para determinar la mejor decisión de los problemas que no permiten el buen funcionamiento de la empresa, y llegar de esta manera a un control interno adecuado que permita la rentabilidad deseada de todos los que conforman la organización.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socialización de lo propuesto con el personal de la empresa señalando las mejoras que se obtendrá al implementar las evaluaciones del control interno por medio del método COSO	Socialización Debate de la propuesta Discusión libre Proyectar diapositivas	Computador Proyector CD y Flash Laptop Diapositivas de la propuesta	<b>Autor:</b> Tannia Garcés	25 de Julio del 2015
Planificación	Planificar reuniones con todos los colaboradores que se encuentran inmersos en el proceso evaluativo.	Presentar el instrumento y cronograma.	Impresiones Herramienta de evaluación Computador Proyector	<b>Autor:</b> Tannia Garcés	26 al 30 de Julio del 2015
Ejecución	Ejecución del instrumento de evaluación del control interno.	Ejecución de evaluación del control interno mediante el método COSO. Entrevistas.	Equipo de Cómputo Cámara Equipo de Oficina Flash Grabadora Impresiones	<b>Autor:</b> Tannia Garcés	3 al 31 Agosto del 2015
Presentación de Resultados	Evaluación de los factores positivos que se presenten ante la propuesta implementada 2 semanas.	Sugerencias Mesa Redonda	Informe de resultados Computador	<b>Autor:</b> Tannia Garcés	Monitoreo Permanente

**Tabla # 26.** Cronograma

Elaborado por: **Tannia Lucia Garcés Carrasco**

## 6.9. EVALUACIÓN

Se realizará la evaluación de las actividades que se ha planteado para un mejor control interno de logística de transporte, por medio de un seguimiento minucioso de las actividades que permitan identificar la validez del proyecto expuesto.

PREGUNTAS	DESCRIPCIÓN
¿Quién requiere la evaluación?	<b>FREVITRANSPORT CIA. LTDA.</b>
¿Para qué evaluar?	Para señalar cuál es el estado en el que se encuentra la empresa y reconocer cuales son los problemas que se debe mejorar para aplacar los riesgos.
¿Qué se evaluará?	El control interno del proceso logístico de transporte.
¿Cuál es el tiempo de evaluación?	Mensualmente hasta tener resultados positivos durante seis meses
¿Con que evaluar?	Con datos reales y precisos recolectados en la empresa.
¿Cómo evaluar?	Por medio de los resultados arrojados de las evaluaciones de los cinco componentes.

**Tabla # 27.** Monitoreo

**Elaborado por:** Tannia Lucia Garcés Carrasco

## BIBLIOGRAFÍA

- Arbós, L. C. (2012). *Gestión de la producción*. Madrid: Diaz de Santos.
- Arreaga, E. F. (2013).  
<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/25393/1/TESIS.pdf>.  
Obtenido de  
<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/25393/1/TESIS.pdf>.
- Beasley, A. E. (2007). *auditoria un enfoque integral*. México: Pearson  
Decima primera edición.
- Bedoya, Á. R. (2007). *Los clásicos de la gerencia*.
- Bernal, C. A. (2002). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Colombia: Pearson.
- Bernal, T. A. (2002). *Metodología de la Investigación para Administración y economía*. Colombia: Pearson.
- Bueno, M. I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*.  
DYKINSO S.I.
- Cannice, H. K.-H.-M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: 14 edición Mc - Graw Hill.
- Cannice, H. K.-H.-M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: 14 Edición Mc Graw Hill .
- Coulter, S. P.-M. (2000). *Administración* . México: Sexta Edición Prentice Hall.
- Eisner, D. -L. (2011). *Administración Estratégica* . México: Quinta Edición Mc Graw Hill.
- Emprendedor, J. d.-I. (2013). *Más allá del Business Plan*. México: Lid Editorial COM. MX.
- Escudero, S. -M. (2011). *Gestión de aprovisionamiento : administración*. Madrid: Tercera Edición Paraninfo, S.A.
- Eslava, J. d. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Madrid: Ecis.
- Estado, C. G. (18 de Octubre de 2012). [www.vhgconsulting.com/act-coso](http://www.vhgconsulting.com/act-coso).  
Recuperado el 19 de Junio de 2015, de [www.vhgconsulting.com/act-coso](http://www.vhgconsulting.com/act-coso).



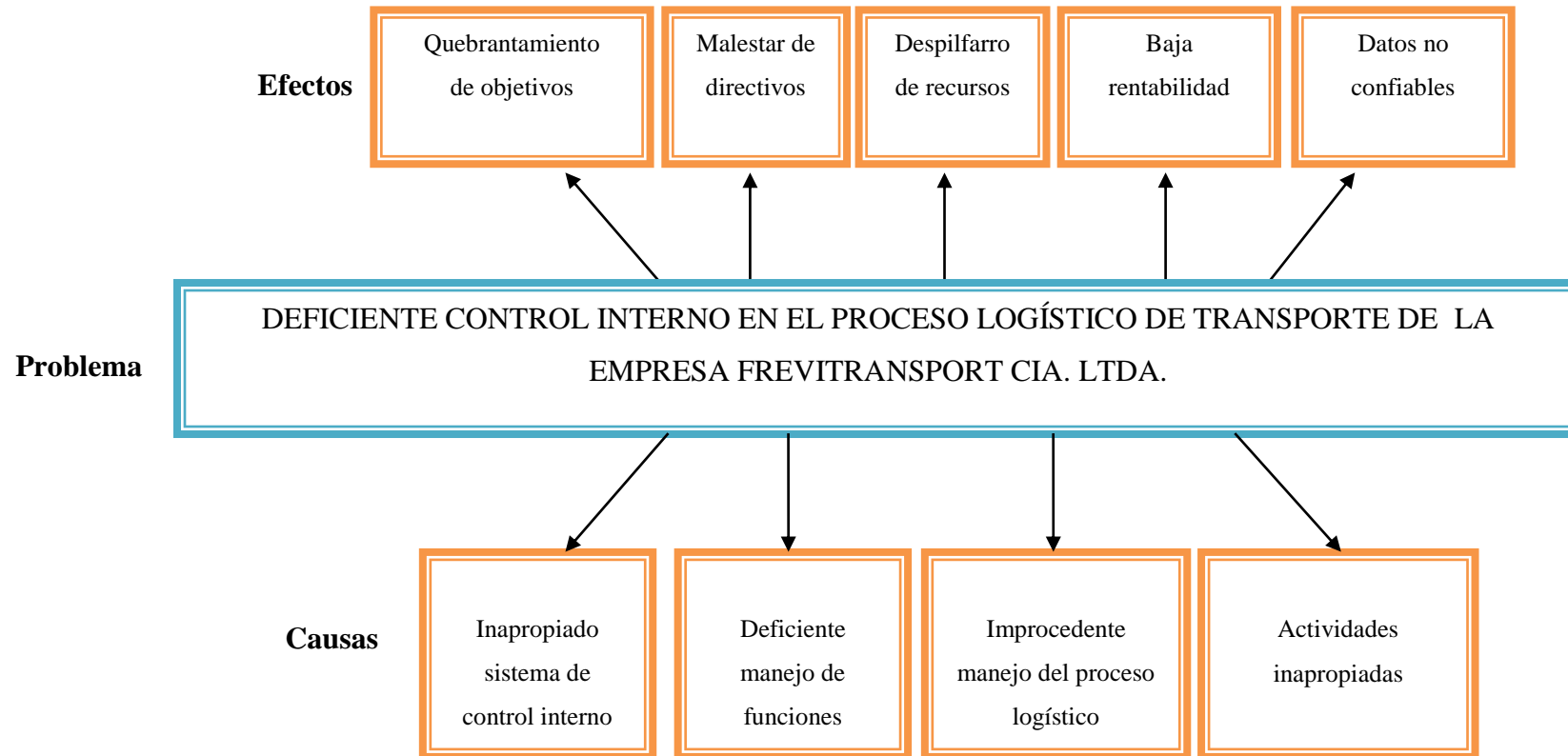
- Fonseca, L. O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima: Lico.
- Franklin, T. . (2007). *Principios de Administración*. México: Patria, S.A, DE C.V.
- Franklin, T. y. (2010). *Principios de la Administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- George, G. R. (2006). *ADMINISTRACION CONTEMPORANEA*. México: Cuarta edición McGraw- Hill Interamericana.
- George, G. R.-J. (2010). *Administración una perspectiva global*. México: sexta edición Mc - Graw Hill.
- Gorostegui, E. P. (2012). *Función directiva y recursos humanos en sanidad*. Díaz de Santos.
- Gustavo Malagón-Londoño, R. G. (2008). *Administracin hospitalaria / Hospital Administration*. Panamericana.
- Hurtado, E. p. (2008). *Principio de Administración*. Colombia: ITM.
- Izard, G. (2010). *Gestión de la distribución guía de estudio*. España: Primera Edición Servei Publicacions.
- Kaufman, R. W. (2007). *Office Kaizen: Cómo Controlar y Reducir Los Costes de Gestión en la Empresa*. FC Editorial.
- Lara, A. (2013). *Toma el control de tu negocio*. México: LID Editorial.
- Lara, A. (2013). *Toma el control de tu negocio*. Mexico: Avante LID.
- Lara, R. A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. México: Avante LID.
- Luna, O. F. (2008). *Vademecum Contralor*. Lima: Primera Edicion Lico.
- Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima- Perú: Primera edición Lico.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid: Diaz de Santos.
- Mark, C. H.-H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: 14 Edición Mc Hill.
- MARTÍNEZ, R. G. (2013).  
[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17142/1/55261\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17142/1/55261_1.pdf)  
 Obtenido de

- [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17142/1/55261\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17142/1/55261_1.pdf).
- Medina, M. A. (2006). *Impacto social de los planes de desarrollo: análisis de la inversión social*.
- Morong, F. F. (2014). *El régimen jurídico de las licencias y autorizaciones ambientales en España*. España: Universidad de Salamanca y Fábio Ferreira Morong.
- PEÑA, D. L. (2008). *AUDITORÍA. UN ENFOQUE PRÁCTICO*. Paraninfo.
- Pfeiffer, L. D.-T.-J. (2004). *Planeación Estratégica Aplicada*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Philip Kotler, K. L. (2009). *DIRECCION DE MARKETING*. México: Pearson.
- Pinto, Y. (12 de Octubre de 2011). <http://metodologia-aldia.blogspot.com/2011/10/concepto-de-operacionalizacion-de-las.html>. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de <http://metodologia-aldia.blogspot.com/2011/10/concepto-de-operacionalizacion-de-las.html>: <http://metodologia-aldia.blogspot.com/2011/10/concepto-de-operacionalizacion-de-las.html>
- Posada, J. C. (2014). *ELEMENTOS BÁSICOS DEL CONTROL, LA AUDITORÍA Y LA REVISORÍA FISCAL*. Autores Editores.
- Preiffer. (2004). *Planeación Estrategia*. Colombia: Mc Hill.
- Rodríguez, S. H. (2008). *Administración Teoría, Proceso, Área Funcional y Estrategias para la competitividad* . México: Segunda Edición Mc Graw Hill .
- Rodríguez, S. H. (2008). *Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la competitividad* . México: Segunda Edición Mc Graw Hill.
- Romero, J. C. (2011). *Métodos de evaluación de riesgos laborales*. Madrid: Diaz de Santos.
- Sánchez, E. F. (2010). *Administración de empresas un enfoque interdisciplinar*. Paraninfo.
- Sánchez, P. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Editex.
- Schermerhorn, J. R. (2006). *Administración*. Limusa Wiley.

- Snell, B. (2005). *Administración un Nuevo Panorama Competitivo* . México: Sexta Edición Mc Graw Hill.
- Tores, Z. T.-H. (2013). *Administración de Proyectos*. México: Grupo Editorial Patria .
- Torres, Z. T.-H. (2013). *Administración de Proyectos*. México: Grupo Editoria Patria, S.A. DE C.F. .
- Tuquiñahua, M. A.-S. (2011).  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>.  
Recuperado el Jueves de Junio de 2015, de  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>.
- Velázquez, J. A. (2011). *La evaluación de riesgos como componente básico del sistema de control interno*.
- Worley, C. (2008). *Desarrollo Organizacional y cambio*. México: Octava Edición CENGAGE Learning.

# ANEXOS

### Árbol de Problemas



## ENCUESTA

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

#### ENTREVISTA DIRIGIDA A:

##### 1. Identificación

Esta encuesta está enfocada hacia el cliente interno de la empresa.

##### 2. Objetivo General

El objetivo es obtener información estadística que se levante para conocer las necesidades, usos y costumbres de determinado producto o la forma de pensar con respecto del manejo de los procesos y el desempeño.

##### Indicaciones

La información será utilizada para el bien de la empresa para poder mejorar los procesos que se van realizando diariamente.

Lea detenidamente cada pregunta y escoja la más adecuada.

##### 3. Preguntas

1.- ¿Cuenta la empresa con una estructura de control adecuado?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Se aplica el mejoramiento continuo en las actividades realizadas?

Si	
No	

3.- ¿Cree que la disposición de trabajo del personal es controlado?

Si	
No	

4.- ¿La finalidad de la empresa es llegar a sus metas?

Si	
No	

5.- ¿Cree que la empresa posee una buena Administración?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Pocas veces	
Nunca	

6.- ¿Las actividades de logística de la empresa son realizadas con eficiencia y eficacia?

Si	
No	

7.- ¿Cree que la comunicación organizacional influye en el proceso logístico?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Pocas veces	
Nunca	

8.- ¿El servicio que ofrece la empresa incluye todos los gastos al momento de la facturación?

Si	
No	

9.- ¿El servicio del transporte que presta la empresa es el adecuado?

Si	
No	

10.- ¿Cree usted que en la ejecución del proceso logístico se incluye la manipulación vehicular?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Poco de acuerdo	
Nada de acuerdo	

11.- ¿La empresa tiene la capacidad física de almacenaje vehicular?

Si	
No	



**Entrevista**  
**EMPRESA FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**

Dirigida a la Doctora Narcisa Cepeda subgerente

**Cuestionario**

- ¿Existe controles que garanticen la responsabilidad de cada persona con el trabajo que realizan?
  
- ¿El acceso de registros del proceso logística está restringido para personas no responsables?
  
- ¿Cree que necesitan contratar una persona profesional que pueda contribuir positivamente con el control interno del proceso logístico de transporte de la empresa.

**EMPRESA FREVITRANSPORT CIA. LTDA.**





**RESOLUCIÓN No. 017-CPO-018-2013-ANT**  
**CONCESIÓN DEL PERMISO DE OPERACIÓN**  
**AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE**  
**TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

**CONSIDERANDO:**

Mediante Ingreso 0000188-AC-UAT-ANT-2013 de fecha 30 de enero de 2013, la Compañía **FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.**, ha solicitado la Concesión del Permiso de Operación.

Que, la Compañía que operará bajo la modalidad de Transporte de Carga Pesada cuya denominación es Compañía **FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.**, domiciliada en el cantón Ambato, provincia del Tungurahua, obtuvo su personería jurídica mediante Resolución Nro. SC.DIC.A.12.598 de fecha 13 de diciembre de 2012, emitido por la Superintendencia de Compañías de Ambato.

Que, cumplidos los requisitos legales se le otorgó la Constitución Jurídica de la Compañía **FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.**, mediante Resolución Nro. 018-CJ-018-2012-ANT de fecha 05 de noviembre de 2012, por lo que ha solicitado su Permiso de Operación.

Que, el Departamento Técnico del Organismo, mediante Informe No. 006-DT-UAT-018-2013-ANT de fecha 23 de febrero de 2013, e Informe 017-DT-UAT-018-2013-ANT de fecha 03 de septiembre de 2013, emite informe favorable para la concesión del permiso de operación a la Operadora antes referida.

Que, el Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en su Sexta Sesión Ordinaria efectuada el 01 de agosto de 2012, mediante Resolución No. 059-DIR-2012-ANT, resuelve:

"Delegar a las o los Responsables de las Unidades Administrativas Provinciales de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y de la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE), las siguientes facultades:

- a) ... "Otorgar, de conformidad con el artículo 74 de la LOTTTSV el Permiso de Operación para toda compañía o cooperativa de servicio de transporte de carga pesada, dentro del ámbito intraprovincial, interprovincial, intraregional e intracantonal, en aquellas jurisdicciones donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados no ejerzan las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, de acuerdo a su jurisdicción y competencia, considerando el domicilio registrado por la compañía o cooperativa constituida."

En uso de las atribuciones que le otorga el Art. 29, numeral 29 de la Ley de Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

DIRECCIÓN: AV. MARISCAL  
SUCRE Y JOSÉ SÁNCHEZ  
SECTOR LA PULIDA, PEREPO  
QUITO - ECUADOR  
XXXXX.ANT.GOB.ES

RESOLUCIÓN No. 017-CPO-018-2013-ANT  
FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.



RESUELVE:

- Se otorgue la Concesión de Permiso de Operación a la Compañía **FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.**, domiciliada en el cantón Ambato, provincia del Tungurahua, de acuerdo a lo establecido en el numeral 29 del artículo 29 de la Ley Orgánica del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial para **ONCE (11)** unidades, de acuerdo al siguiente detalle:

ORDEN	SOCIO	OPERADORA	C.C./C.I.							
1	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		9GDNKR559AB009145	4J8871084	TAV1302	CAMION	PLATAFORMA	2010	CHEVROLET	3.50	PO
2	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		JHDFM1JRJ6XX100222	J08CTT20167	PLQ0484	CAMION	PLATAFORMA	2006	HINO	20.00	PO
3	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		9F3FC9J58XX12779	J05ETC14704	TBB3542	CAMION	PLATAFORMA	2011	HINO	8.25	PO
4	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		JAAN1R75LC7100244	4HK1909424	TBB9622	CAMION	PLATAFORMA	2012	CHEVROLET	5.93	PO
5	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		JAAN1R75LC7100243	4HK1909161	TBB9624	CAMION	PLATAFORMA	2012	CHEVROLET	5.93	PO
6	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		9FPV126C081000792	1818775	TDV0428	CAMION	PLATAFORMA	2009	DAIHATSU	4.00	PO
7	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		1XKDD40X6BR290032	79436538	TBB7258	TRAILER	CABEZAL-T	2011	KENWORTH	26.00	PO
8	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		JHDFC4JJBXX13564	J05CTF17822	TDQ0199	CAMION	PLATAFORMA	2008	HINO	8.00	PO
9	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		JHDFB4JGT4XX12264	J05CTE14145	TDQ0210	CAMION	PLATAFORMA	2004	HINO	8.00	PO
10	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		FE635EA15752	4D32G53113	TAP0476	CAMION	PLATAFORMA	1999	MINIBUS	4.00	PO
11	SOCIO	FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.	1891750060001							
	VEHICULO	No. CHASIS	No. MOTOR	PLACA	CLASE VEH.	TIPO VEH.	AÑO FAB.	MARCA	CAP. C.	VIGE.
		3HSCEAPT49N112557	79325877	XA10383	TRAILER	CABEZAL-T	2009	INTERNATIONAL	30.00	PO

- Cualquier modificación que se realice al presente permiso de operación conferido a la Compañía **FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.**, no podrá efectuarse

2

DIRECCIÓN: AV. MARISCAL SUAREZ Y JOSÉ BÁNCHEZ SECTOR LA POLICIA, PEREPEO QUITO - ECUADOR  
www.ant.gob.ec

RESOLUCIÓN No. 017-CPO-018-2013-ANT  
FREVITRANSPORT CÍA. LTDA.





sin previa autorización de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

3. La mencionada Compañía, se someterá a las normas legales establecidas en la Ley y Reglamentos de Tránsito, y a las Resoluciones que dictaren la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y los respectivos Organismos de Tránsito. La violación de las indicadas normas y resoluciones, o cualquier alteración que ocasionare a las decisiones contenidas en este Permiso de Operación, dará lugar para se revierta el mismo.
4. Comunicar la presente resolución a los Organismos competentes, para su ejecución, registro y control.

Dado en la ciudad de Ambato, en la Dirección Provincial de Tungurahua de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, a los 05 días del mes de septiembre de 2013, y rige hasta la fecha de la Renovación del Permiso de Operación de la Organización de Transporte antes indicada, esto es el 05 de septiembre del 2023.

Eco. Pilar Yong Tinoco

**DIRECTORA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**

**LO CERTIFICO:**

Jacqueline Urbina Andáez  
**SECRETARIA GENERAL**

RESOLUCIÓN No. 017-CPD-018-2013-ANT  
PREVITTRANSPORT CIA. LTDA.  
Responsable de Elaboración: Jacqueline Urbina.

3

RESOLUCIÓN No. 017-CPD-018-2013-ANT  
PREVITTRANSPORT CIA. LTDA.

DIRECCIÓN: AV. MARISCAL  
SUAREZ Y JOSE MANRIQUE  
SECTOR LA PULIDA, FRENTE  
QUITO - ECUADOR  
www.ani.sob.ec