



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE REGISTRO Y CONTROL INTERNO
PARA ORDENAR LOS REPORTES DE VIAJE DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTE PESADO TRANSÁMERICA S.A.**

Autor: González Angulo Andrea Narcisa

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico este Proyecto de manera especial a mi amada madre Jenny, por su apoyo incondicional, por mostrarme que nada es imposible y que nunca es tarde para seguir estudiando, por creer en mi capacidad; A mi amada hija Nahyma por ser mi fuente de motivación para superarme cada día más, por las horas y atención que no le preste; A Dios, por su infinito amor por darme la oportunidad y no dejarme vencer por los obstáculos y situaciones que se me presentan en el diario vivir; A mi profesor de seminario, amigos que quiero agradecerles por todo, no me alcanzan las palabras para agradecer su apoyo, por los momentos difíciles, por mi mal humor frente a la vida que está plagada de retos, me siento orgullosa de contar con su apoyo; Muchas gracias.

González Angulo Andrea Narcisa

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi familia a los amigos y compañeros que encontré en este camino que me propuse seguir y culminar, al Instituto Técnico Bolivariano por darme la oportunidad y el conocimiento de terminar mis estudios y de poder cumplir con mis metas. A mi madre por exigirme cada día que estudie y termine mi carrera y por darme el apoyo incondicional a que mi hija siga mi ejemplo y sea yo un ejemplo en su vida futura. A mis amigos ya profesionales por insistirme que no me quede atrás, gracias a cada uno de ustedes por creer en mí y apoyarme hasta el final.

González Angulo Andrea Narcisa

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de un programa de registro y control interno para ordenar los reportes de viaje la compañía de transporte pesado TRANSÁMERICA S.A.”**, y el problema de Investigación: **¿Ausencia de procesos para la recepción, registro y facturación de servicios de transporte pesado y su efecto en los estados financieros de la empresa, durante el 2017?** Presentado por González Angulo Andrea Narcisa como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además constituir un importante tema de investigación

Egresada:

González Angulo Andrea Narcisa

Tutor:

Econ. Carlos Luis Rivera F. PhD



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Andrea Narcisa González Angulo en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Diseño de un programa de registro y control interno para ordenar los reportes de viaje de la compañía de transporte pesado TRANSÁMERICA S.A., de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Andrea Narcisa González Angulo

C.I.:0922816574

Firma.



Factura: 001-004-000056941



20180901008D01412



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901008D01412

Ante mí, NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ de la NOTARÍA OCTAVA , comparece(n) ANDREA NARCISA GONZALEZ ANGULO portador(a) de CÉDULA 0922816574 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 1 DE MARZO DEL 2018, (16:42).

Andrea Gonzalez Angulo
ANDREA NARCISA GONZALEZ ANGULO
CÉDULA: 0922816574

[Signature]
NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ
NOTARÍA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Dirección General de Registro Civil
Identificación y Cedulación



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0922816574

Nombres del ciudadano: GONZALEZ ANGULO ANDREA NARCISA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/NARANJITO/NARANJITO

Fecha de nacimiento: 8 DE ENERO DE 1983

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GONZALEZ MORA FELIPE PASTOR

Nombres de la madre: ANGULO NEVAREZ JENNY NARCISA


Fecha de expedición: 24 DE NOVIEMBRE DE 2016

Información certificada a la fecha: 1 DE MARZO DE 2018

Emisor: IRANIA ALLYSON MORALES CEPEDA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 8 - GUAYAS - GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CEDULA DE CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
GONZALEZ ANGULO ANDREA NARCISA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
NARANJITO
FECHA DE NACIMIENTO 1983-01-08
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO

Nº. 092281657-4





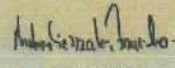

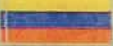

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V43332222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
GONZALEZ MORA FELIPE PASTOR

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ANGULO NEVAREZ JENNY NARCISA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2016-11-24

FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-11-24

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

002 JUNTA No. 002 - 176 NÚMERO 0922816574 CEDULA

GONZALEZ ANGULO ANDREA NARCISA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 22
TARQUI PARROQUIA





REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS


F. PRESIDENTE DE LA JRV




CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

TEMA:

Diseño de un programa de registro y control interno para ordenar los reportes de viaje la compañía de transporte pesado TRANSÁMERICA S.A.

Autor: González Angulo Andrea Narcisa

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

RESUMEN

La empresa de transporte pesado TRANSÁMERICA S.A., presenta problemas en fundamentar los procesos de control de documentación financiera, determinar los procesos de registro y control interno actualmente vigentes en la compañía, encontramos actualmente, ausencia de procesos para la recepción, registro y facturación del servicio de transporte pesado y el efecto que casusa en los estados financieros de la empresa. El método de investigación utilizado en este proyecto, estudiando y observando sus problemas se basara en la investigación explicativa, porque por medio de ella conoceremos el problema y situación que deseamos resolver, la investigación de campo, que nos ayudaran con las técnicas de la entrevista y la encuesta, la investigación correlacional que nos permite observar de cerca el problema de mis variables encontrando la conexión entre ellas, disminuyendo el aspecto negativo entre ambas. Se propone en este proyecto promover un plan de mejoras, un sistema operativo que contengan todos los módulos necesarios, un reglamento interno como normativa y procedimientos para los administrativos y operativos, y por último la contratación de un mensajero quien cubriría las funciones específicas de entrega de facturas a los clientes con el fin de mejorar la cobranza y esta a su vez el flujo económico-financiero.

Control Interno

Contabilidad

Procesos



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Diseño de un programa de registro y control interno para ordenar los reportes de viaje la compañía de transporte pesado TRANSÁMERICA S.A.

Autor: González Angulo Andrea Narcisa

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Abstract

The heavy transport company TRANSÁMERICA SA, presents problems in supporting the processes of financial documentation control, determine the processes of registration and internal control currently in force at the company, we currently find, absence of processes for the reception, registration and billing of the service of heavy transport and the effect that causes in the financial statements of the company. The research method used in this project, studying and observing their problems will be based on explanatory research, because through it we will know the problem and situation that we want to solve, the field research, that will help us with the interview techniques and the survey, correlational research that allows us to observe closely the problem of my variables finding the connection between them, decreasing the negative aspect between both. It is proposed in this project to promote an improvement plan, an operating system that contains all the necessary modules, an internal regulation such as regulations and procedures for administrative and operational, and finally the hiring of a messenger who would cover the specific functions of delivery of invoices to customers in order to improve collection and this in turn the economic-financial flow.

Process

Internal Control

Accounting

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.
Certificación de la aceptación del tutor	¡Error! Marcador no definido.
Certificación de aceptación del cegescit	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	¡Error! Marcador no definido.
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
Índice general	¡Error! Marcador no definido.
Índice de graficos.....	¡Error! Marcador no definido.
Índice de tablas.....	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un contexto.....	¡Error! Marcador no definido.
Situación Conflicto	¡Error! Marcador no definido.
Delimitación del Problema	¡Error! Marcador no definido.
Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
Variables de Investigación	¡Error! Marcador no definido.
Evaluación del Problema	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos de la Investigación	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos Generales	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos Específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
Justificación e Interpretación	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

Antecedentes Históricos	¡Error! Marcador no definido.
Fundamentación Teórica	¡Error! Marcador no definido.
Antecedentes Referenciales	¡Error! Marcador no definido.
Marco Legal	¡Error! Marcador no definido.
Marco Conceptual.....	¡Error! Marcador no definido.
Definiciones de Variables	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa	¡Error! Marcador no definido.
Diseño de la Investigación	¡Error! Marcador no definido.
Tipos de Investigación	¡Error! Marcador no definido.
Técnicas e Instrumentos de Investigación ..	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados	¡Error! Marcador no definido.
Plan de Mejoras	¡Error! Marcador no definido.
Conclusión	¡Error! Marcador no definido.
Recomendación	¡Error! Marcador no definido.
Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE GRAFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico#1 Registro Contable	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#2 Organigrama.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#3 Entregan de guías una vez realizado el viaje.....	..¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#4 Al empezar el día laboral enciende el monitoreo de su vehículo.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#5 Problemas en el estibaje en el momento de cargar mercadería, le informan al jefe de logística	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#6 Tienen la indumentaria adecuada de seguridad industrial.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#7 Los vehículos cuentan con toda su documentación en regla	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#8 Los choferes cuentan con la licencia adecuada	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#9 Cumplen con el cuidado y mantenimiento adecuado de los vehículos	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#10 La compañía cumple con los pagos de sueldos y beneficios de ley	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#11 Problemas de maltrato y discriminación	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico#12 Los choferes tienen problemas en el momento de acatar órdenes ..	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido:	Páginas:
Tabla#1 Problema	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#2 Pasos del proceso contable	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#3 Clientes	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#4 Población de la empresa	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#5 Entregan de guías una vez realizado el viaje	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#6 Al empezar el día laboral enciende el monitoreo de su vehículo.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#7 Problemas en el estibaje en el momento de cargar mercadería, le informan al jefe de logística	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#8 Tienen la indumentaria adecuada de seguridad industrial.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#9 Los vehículos cuentan con toda su documentación en regla.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#10 Los choferes cuentan con la licencia adecuada	¡Error! Marcador no definido.
Tabla#11 Cumplen con el cuidado y mantenimiento adecuado de los vehículos	¡Error! Marcador no definido.

Tabla#12

La compañía cumplen con los pagos de sueldos y beneficios de ley ¡**Error! Marcador no definido.**

Tabla#13

Problemas de maltrato y discriminación ¡**Error! Marcador no definido.**

Tabla#14

Los choferes tienen problemas en el momento de acatar órdenes .. ¡**Error! Marcador no definido.**

Tabla#15

Plan de mejoras ¡**Error! Marcador no definido.**

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un contexto:

La compañía de Transporte de carga pesada Transamérica S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil en el suburbio oeste en las calles 22ava. Y Callejón Parra, fue fundada en Enero del año 2010, fue creada con el propósito de ser una compañía líder, ofreciendo un servicio exclusivo de calidad a cada uno de nuestros proveedores.

En el Ecuador en el año 2013 se presentó por la Agencia Nacional de Transito la resolución para los propietarios que posean transporte comercial de carga pesado para ellos habrá dos opciones: la primera integrarse a las operadoras ya existentes o formar una nueva compañía o cooperativa y la segunda, esta medida está dirigida exclusivamente para los vehículos fabricados en el año 1970 y 1981, ya que estos vehículos están obsoletos.

(Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, Portal web Agencia Ncional de Tránsito del Ecuador ANT, 2015) Resolución N.-072 DIR-2015-ANT, que presento la Agencia Nacional de Transito “el 22 de octubre de 2015, que aplica solo en el caso de trámites que involucren vehículos con ingresos a una nueva compañía de transporte de carga pesada, las compañías se verán obligadas a contar con un permiso de operaciones”.

En la compañía Transamérica S.A., actualmente se presentan dificultades, la principal es que no hay una dirección administrativa adecuada, no existe un mecanismo idóneo o sistemático de recepción de una solicitud para prestar el servicio, la falta de comunicación en el momento de delegar funciones y paupérrimo control interno que afectan en gran parte al manejo de guías, facturación, cobranzas y contabilidad, lo que ha llevado a que la compañía tenga problemas de liquidez para poder seguir prestando el servicio.

En la actualidad el proceso de transportación de materiales ha incrementado tanto lo que son insumos de primera necesidad, materiales químicos y peligrosos, por lo que el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) puso en marcha requisitos en lo que es el transporte, almacenamiento y manejo de materiales peligrosos.

(La Ley Orgánica de Salud Art.6, 2006) “Regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización y expendio de alimentos procesados, medicamentos y otros productos de consumo humano garanticen su inocuidad, seguridad y calidad a través del Instituto Nacional de Higiene”.

Es requisito para las compañías que se encargan de distribución de insumos, para la producción, todo camión debe contar con un certificado de salud, tener furgones de metal, porque los productos llegarán en mejor condición, tener su respectiva guía de viaje detallando el tipo de mercadería, cantidad y peso de las mismas.

La segunda etapa de las disposiciones de **(Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador ANT, 2016)**, “los vehículos que hayan superado su vida útil con una antigüedad mínimo 10 años, no cumplan con los requisitos serán parte del Plan chatarrización o Plan renova, luego de ser registrados en la página ANT; podrán acceder a este Plan”, los propietarios de camiones o tracto camiones que posean una o más unidades, la exigencia básica es

que tanto la unidad como el propietario no hayan integrado antes a ninguna cooperativa en el país.

El objetivo principal de estas nuevas disposiciones es regularizar a quienes presten el servicio, esta segunda etapa duró 90 días, en los cuales los interesados pudieron asociarse entre sí, y conformar cooperativas de carga pesada.

Situación Conflicto:

Tabla # 1 PROBLEMA

Ausencia de procesos para la recepción, registro y facturación de servicios de transporte pesado.

CAUSA	EFEECTO
<ul style="list-style-type: none"> • Chóferes con mala actitud laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • No acatan ordenes, no están conformes con el sistema de monitoreo, ausencia de recibos de combustible, estibaje de carga y descarga.
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de control interno y organización en la facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay normas establecidas reglas en las que el personal tenga que acatar.
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia en procesos internos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de control y delegación de funciones se ven reflejadas al momento de la recepción de guías y facturación.
<ul style="list-style-type: none"> • Sobre giros bancarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento de la persona encargada.
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas con las empresas que ofrecen el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de reglamentos internos, ocasionan el atraso en la recepción de guías y facturación.
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de control de parte del personal encargado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdida de documentos, ocasiona falta de credibilidad y confianza.
<ul style="list-style-type: none"> • Acumulación de guías de parte de los choferes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso en el momento de ingresar facturación

<ul style="list-style-type: none"> • Falta de liquidez en la compañía por atraso en facturas emitidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso en pagos, genera descontento de parte de los contratistas por no cancelar los viajes en el tiempo estipulado.
---	--

Elaborado por: González Angulo Andrea

Tema:

Diseño de un programa de registro y control interno para ordenar los reportes de viaje la compañía de transporte pesado TRANSÁMERICA S.A.

Delimitación del Problema:

- **País:** Ecuador
- **Región:** Costa
- **Provincia:** Guayas
- **Cantón:** Guayaquil
- **Lugar:** Calle 22 ava. entre callejón Parra y la A
- **Campo:** Contabilidad
- **Área:** Procesos
- **Aspecto:** Ingresos de registros contables
- **Tiempo:** 2017

Formulación del problema:

Ausencia de procesos para la recepción, registro y facturación de servicios de transporte pesado y su efecto en los estados financieros de la empresa, durante 2017.

Variables de Investigación:

Variable Independiente: Ausencia de procesos para la recepción, registro y facturación de servicios de transporte pesado.

Variable Dependiente: Efecto en los estados financieros de la empresa

Evaluación del Problema:

El problema presentado cumple los siguientes aspectos:

Delimitado. - El problema se presenta de forma interna, por falta de normas y de orden en registros, así como también en facturación de la Compañía de carga pesada Transamérica S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017.

Claro. – Implementar normas internas y se establecerán reglas que permitan el mejor desempeño profesional.

Evidente. -Con los cambios y recomendaciones será evidente el cambio para brindar un mejor servicio a los clientes.

Concreto. – Debido a que estos cambios son necesarios para el proceso de cambio en los registros y facturación, se brindara un mejor servicio a los clientes y a la vez el crecimiento a nivel de transporte de carga.

Relevante. -La información que se obtuvo por medio de la investigación a la compañía permitirá solucionar los problemas de registro y facturación lo cual se obtendrá reconocimiento al nivel del negocio del transporte en el País.

Factible. -Este proyecto se lo ha realizado con bases sólidas, con la finalidad de contribuir con soluciones, buscando alternativas viables para el bienestar de la compañía, su personal y clientes.

Objetivos de la Investigación.

Objetivos Generales:

Diseñar procesos para la recepción de guías, para el registro y facturación de los servicios prestados de la compañía de Transporte de carga pesada Transamérica S.A.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar los procesos de control de documentación financiera.
- Determinar los procesos de registro y control actualmente vigentes en la compañía.
- Promover un plan de mejoras a los mecanismos de registro, control y facturación de los vehículos que hacen parte de la flota de la compañía de Transporte pesado Transamérica.

Justificación e Interpretación:

La finalidad de este proyecto es mejorar externa e internamente la falta de dirección, normas y reglas que la compañía carece de un buen desempeño, se desea implementar control interno para el proceso de reportes y facturación de viajes de la compañía.

Con el correcto control interno y facturación, la compañía tendrá visibles mejoras y una eficiente administración de sus recursos económicos, no habrá problemas en el cobro y pago de los viajes.

Por medio de la investigación que se realizó a la compañía para determina el problema, las causas y los correctivos que deben tomarse para la solución del problema, será el de un control en las guías de viajes, mejorar el manejo de las guías por parte de los choferes, tener un respaldo por cualquier tema de perdida, mejorar el tema de atraso en las facturaciones, perdida de viajes, que ocasionaba falta de liquidez.

Al momento de corregir y llevar el control adecuado la Cía. Transamérica, podrá solventar el pago de viajes, mejorar el servicio y ganar eficiencia en el tema del personal y administrativo.

Conveniencia:

Permitirá a la compañía implementación de normas y reglas las cuales, se verán reflejadas en el sistema de recepción de guías de viajes para tener una correcta facturación, para lograr mejorar la falta de liquidez en la compañía en el momento de cancelar pagos a proveedores.

Relevancia social:

La implementación de la investigación realizada a la compañía, sobre la usencia de registro en el momento de la recepción de facturas, permitirá que la compañía sea reconocida por marcar la diferencia en la industria de transportes de carga pesada.

Implicaciones prácticas:

Poniendo en práctica estos procesos, sobre la recepción de guías de viajes y facturación resolveremos problemas visibles en la compañía, serán visibles los cambios al momento de implantarlos.

Valor teórico:

Con la información recolectada sobre los problemas de la compañía de transporte pesado Transamérica S.A., podrá ser de ayuda para aquellas compañías que recién están empezando en el negocio, una guía sobre los problemas y soluciones que encontrarán.

Utilidad metodológica:

Poniendo en práctica las variables de investigación, la compañía Transamérica S.A., se obtendrán mejoras, las cuales fomentarán los cambios en la industria del transporte pesado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos:

(Fenatrape.org, 2004)

La Federación Nacional de Transporte Pesado, “fue creada, mediante Acuerdo Ministerial N.-3136, Ministerio de Previsión Social y Trabajo, iniciativa del primer presidente de la Federación, el Lic. Manuel Altamirano Cobo quien impulso el desarrollo del sector de la transportación pesada y representar objetivamente en el país”.

Ya con la Federación establecida poco a poco fueron creándose agencias, con propósitos, en las distintas provincias del país, teniendo el respaldo legal que permitirá el crecimiento en mejores proyectos para sus expectativas individuales y grupales, además de formarse en un sector similar y no disperso para la obtención de nuevas leyes y beneficios de los federados.

(Fenatrape.org, 2004) En agosto del 2000, “por fin se estableció el reglamento justo para que rija en esta institución en el VI Congreso Extraordinario, quedando como reforma vigente la emitida por el Ministerio de Bienestar Social, Acuerdo N.- 2399 con fecha 26 de febrero del 2004”.

La Federación ha trabajado incansablemente en la obtención de leyes, convenios de acuerdos para que Transporte pesado alcance el reconocimiento y prestigio adecuado y la confianza que le permita crecer a nivel Nacional.

(Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, Portal web Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador ANT, 2015) En mayo del 2013, (ANT) Agencia Nacional de Tránsito “dispuso que los propietarios de las unidades que brindan el servicio de transporte comercial o de carga pesada tendrán 245 días, para regularizarse en la provincia de Pastaza y el resto del país”.

En Latinoamérica se busca el desarrollo, y control del Transporte pesado, para solucionar los graves problemas estructurales que afectan al transporte pesado relacionado con la informalidad, la falta de regulación y control a los vehículos.

En Cuba, Bolivia, México son unos de los países que han hecho manifestaciones y exigencias para lograr estos cambios se requiere de un procedimiento de control capaz de analizar las transportaciones de carga por carretera con todas las variables que influyen en este proceso.

En Guayaquil se requieren cambios visibles, con el control del Transporte pesado, se está exigiendo que sean empresas legalmente constituidas con permisos de funcionamiento.

Los cambios han sido visibles en Guayaquil, la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), realizan operativos para verificar y sancionar a los vehículos pesados y extra pesados, cumplan con las disposiciones establecidas.

Fundamentación Teórica:

Contabilidad.

(Moreno Fernández, 2014) .Dice que la Contabilidad es una “técnica que produce sistemática y estructuralmente información cuantitativa expresada

en unidades monetarias sobre eventos económicos identificables y cuantificables que realiza una entidad a través de un proceso de captación cronológica de operaciones que mida, clasifique, registre y resuma con claridad”.

(Cesia Alba, 2012) Contabilidad es la “ciencia social que se encarga de estudiar, medir, analizar, registrar el patrimonio de las organizaciones, empresa o individuos, con el fin de servir en la toma de decisiones y control, presentando información registrada, sistemática y útil para las partes interesadas”.

Puede ser considerada como una técnica o ciencia con el propósito de brindar información de utilidad que tengan que ver con la economía, con el propósito de analizar el patrimonio y dar a conocer los resultados en los estados contables o financieros para presentar situaciones económicas.

En la actualidad podemos decir que contabilidad es la ciencia, que se encarga de facilitar información en el momento que se la necesite, basándose en resultados obtenidos en un período de tiempo, la cual será de utilidad a sus usuarios, en la toma decisiones.

La contabilidad en la actualidad tiene varias ramas o especializaciones:

Contabilidad Financiera.

(Pombo Rey, 2010) Es la que “recoge todas las operaciones que la empresa realiza con el exterior, y la que va servir de base para la información a terceras personas interesadas en la marcha de la empresa, recogerá las operaciones y siguiendo las disposiciones que impone la ley”. (Pág.7).

(Chezpik García, 2007) La contabilidad financiera “se encarga de la clasificación, anotación e interpretación de las transacciones económicas, reflejando la situación económica de la empresa al cierre del ejercicio

contable, podemos decir que la contabilidad financiera se interesa fundamentalmente de los Estados Financieros”.

Contabilidad Fiscal.

(Pérez Porto & Gardey, 2011) Nos dice que se conoce como contabilidad Fiscal “el sistema de información relacionado con las obligaciones tributarias, esta contabilidad se basa en las normas establecidas por la ley de cada país, y contempla el registro de las operaciones para la presentación de declaraciones y pago de impuestos”.

(Pombo Rey, 2010) La define como la que “regula la actividad mercantil, se desarrollan dentro de un marco legal, genera estabilidad y confianza a los que participan en ella; el Estado se nutre de fondos a través de los impuestos y por ello va a dar unas normativas específicas (Leyes fiscales) para el cumplimiento de su función recaudadora, va controlar y vigilar la correcta aplicación de sus normativas mediante expresiones periódicas a la empresas de sus respectivos impuestos”. (Pág.7/8).

Contabilidad de Gestión.

(Amat & Soledispa, 2015, pág. 15) Nos dice que la Contabilidad de Gestión “pretende, teniendo en cuenta el contexto de cambio continuo, dar respuestas a las necesidades planteadas en el seno de las organizaciones, es una rama de la contabilidad, que tiene por objetivo la captación, medición y valoración de la circulación interna, así como su racionalización y control, con el fin de suministrar a la organización la información relevante para la toma de decisiones empresariales”. (Pág.15).

(Chezpik García, 2007) La contabilidad de gestión “capta, mide y valora la capacitación interna de la empresa, racionalizando y controlando los recursos de la misma para suministrar a los directivos la información necesaria y suficiente, que permita adoptar decisiones a corto plazo en

función de la organización”.

Contabilidad de Costos.

(Rodríguez Vera, 2012) La contabilidad de costos es la “responsable de la información del costo y gasto, por tanto diseña el Plan de Cuentas, el flujograma de información de los procesos de producción hasta el producto terminado, de manera que en cada producto se liquide la parte del producto que se va conformando, hasta obtener el costo final de terminación”.(Pág.18).

(Horngren & Datar, 2007) Nos dice que “proporciona información para dirigir a la contabilidad Administrativa y Financiera, ella mide, analiza y presenta información financiera y no financiera relacionada con los costos de adquirir o utilizar recursos en una organización”.

(Pastrana Pastrana, 2012) La contabilidad de costo es un “sistema de información que clasifica, asigna, acumula y controla los costos de activi/dades, procesos y productos, para facilitar la toma de decisiones, planeación y el control administrativo, determina el costo de los inventarios para la presentación del Balance General”.

Contabilidad Administrativa.

(Pérez Porto, 2014) Se la conoce como al tipo de “contabilidad que se centra en las necesidades informativas de los diversos niveles administrativos, esta contabilidad busca generar informes internos para que la administrativos de la entidad pueda realizarse con eficiencia”.

(Horngren & Charles & Gary, 2007) La contabilidad Administrativa es una “herramienta esencial que mejora la capacidad de un ejecutivo para tomar decisiones económicas eficaces, debido a que la comprensión de los conceptos es más importante que la memorización de las técnicas, modo que el lector entienda, genere información útil”.

Contabilidad por Actividades.

(Themes & Co., 2018) Contabilidad por Actividades es “la unión de la contabilidad administrativa y la de costes, está basada en las actividades y se encarga de operar y clasificar las cuentas de cada una de las actividades con el objetivo de mejorar la productividad de la organización”.

(IMECAF México, 2012) Es una modalidad administrativa “que implica la clasificación y operación de las cuentas de distintas actividades, con objeto de facilitar el proceso de ajustar a un plan el funcionamiento de una organización; una contabilidad por funciones, principalmente indica situaciones, en el planeamiento por adelantado”.

Contabilidad de Organizaciones de Servicio.

(IMECAF México, 2012) Nos dice que es “aplicable a todos los tipos de organizaciones, industrias de servicios, son definidas por varias formas, son organizaciones que producen un servicio más que un bien tangible, como las firmas de contadores públicos, abogados, bancos, hoteles, transporte, organizaciones no lucrativos”.

(Themes & Co., 2018) La contabilidad de Organizaciones de servicio es el tipo de contabilidad “que se especializa en empresas u organizaciones que proporcionan servicios en vez de bienes tangibles, los casos más comunes que utilizan este tipo de contabilidad son: compañías de Transporte, bancos, hoteles, bufetes de abogados, consultorías, hospitales y escuelas”.

Contabilidad Pública.

(IMECAF México, 2012) Contabilidad pública consiste en “principios, y procedimientos asociados con la contabilidad de Administraciones públicas, esto quiere decir la contabilidad llevada dentro de las diferentes unidades que constituyen el sector público, como Ministerios, Secretarías Generales y cualquier organismo calificado de titularidad pública”.

(Themes & Co., 2018) Este tipo de contabilidad “desarrolla los procesos de información y control de las actividades de la administración pública, por lo tanto gestiona los gastos y recaudaciones tributarias de todos los organismos del estado, una contabilidad diferente para separar los objetivos de una empresa y gobierno”.

Procesos Contables.

(Alarcón Luedo, 2014) Nos dice que el proceso contable y el control interno “son procesos importantes en todo tipo de empresas, que están bajo responsabilidad del contador y del representante legal, es el ciclo mediante las transacciones de la empresa son registradas y resumidas para la elaboración de los Estados Financieros”.

(Pérez Porto&Merino, 2015) Nos dice que “los expertos en la materia llamados contadores, deben desarrollar una secuencia lógica de pasos que están relacionados entre sí, que recopilamos de la interpretación e información del patrimonio, recursos económicos, que compone lo que conocemos como proceso contable”.

Tabla # 2 Pasos del proceso contable.

1.-	Registrar las transacciones en el libro diario.
2.-	Pasar la información en el mayor general.
3.-	Obtener la balanza de comprobación.
4.-	Realizar los asientos de ajustes y correcciones necesarias.
5.-	Obtener la comprobación ajustada.
6.-	Elaborar hoja de trabajo.
7.-	Formular los Estados Financieros.
8.-	Hacer los asientos de cierre.

9.-	Obtener la balanza de comprobación después del cierre.
-----	--

Elaborado por: González Angulo Andrea.

En la actualidad los contadores, han concluido que el proceso contable contiene 3 partes.

Que serían la apertura de los libros diarios, ya sea por continuidad o por inicio de una nueva empresa, en las que desarrollan el inventario y la apertura de la contabilidad; la segunda sería la gestión, que daría lugar al desarrollo y la interpretación y la conclusión que sería las modificaciones necesarias para darlas a conocer a las personas interesadas.

Estos procesos contables, sirven en sí para la contabilización de las transacciones, por medio de las cuentas y finalizar con los Estados Financieros.

Ingresos de registros contables.

(Empleare, 2016) Nos dice que en contabilidad se entiende “el aumento de recursos económicos, este aumento no se debe a nuevas aportaciones de los socios, sino que deben proceder de su actividad, prestar servicios o por venta de bienes, incremento del patrimonio empresarial”.

(Wandt, 2012) Un ingreso es el “incremento de los recursos económicos, éste debe en el contexto de activos y pasivos, ya que es la recuperación de un activo, son incrementos en el patrimonio neto de una empresa, aumento en valor de activos o disminución del pasivo”.

(Pérez Porto&Gardey, 2015) Define a los ingresos por registros contables “a los asientos o anotación que se realiza en el libro diario, es el ingreso o salida de dinero del patrimonio o corporación, cada nuevo registro contable implica un movimiento de recursos que se registra en él debe o haber”.

Gráfico # 1

Registro Contable.

Debe	Haber
Salida	Ingreso

Elaborado por: González Angulo Andrea.

No debe reconocerse como ingreso, la disminución de activos, el aumento de otros pasivos o, el aumento del capital contable, como consecuencia de los movimientos de los gerentes o propietarios de ellas.

Registro contable se trata de la anotación que se realiza en un libro contable para registrar un movimiento económico, clasifica, registra, resume y presenta las transacciones de entidades económicas.

Esta información que se obtiene mediante los registros contables, no solo son de utilidad para la empresa, también es imprescindible para el Estado.

Antecedentes Referenciales:

(Matamoros Zea & Tigua Núñez, 2014) Tema Diseño de Procesos para la empresa de Transporte de carga pesada por carretera Transporte y Representaciones ACUÑA S.A. TRANSACUÑA.

Este proyecto se trata del detalle que se realiza de las actividades que se realizan en la organización, así como incluye los procesos, procedimientos que ayudan al buen funcionamiento de todas las operaciones de la empresa. Un manual de procesos, políticas y procedimientos en un archivo que contiene toda la documentación de respaldo al sistema.

Se hace referencia al conocimiento del negocio, objetivos y problemas de la empresa, con sus respectivas conceptualizaciones: transporte y diseño de procesos.

Critica.

La compañía de transporte pesado por carretera TRANSACUÑA S.A. carecía de un programa interno de control, donde tenga la opción de verificar sus procedimientos por medio de archivos, la falta de un sistema contable y administrativo a futuro iba ser causa de perjuicio económico para la compañía.

Tome en referencia el problema de la falta procedimientos internos, que tengo en la compañía Transamérica, el cual es uno de los problemas presentes, pero el más evidente es la ausencia de procesos para la recepción, registro y facturación de servicios prestados.

(Villegas Cañizarez, 2016) Tema Diseño de procedimientos administrativos y contables para la compañía de transporte pesado CENTINELA DE LOS ANDES.

El presente diseño de esta compañía se basa en los problemas de procedimientos Administrativos que presenta, por la falta de conocimientos contables, al momento de extender sus servicios de sector privado a públicos.

Debido a su crecimiento por el servicio prestado, tuvieron la obligación de implementar su sistema organizacional, con capacitación e implementación de programas contables.

Critica.

La compañía Centinela de los Andes, carecía de sistemas contables avanzados, para el tipo de servicio que estaban brindando, el cual los llevo a realizar una investigación y buscar afondo la solución para lo que se encontraban buscando, el modo de implementar una reestructuración del control interno y mejorar su sistema contable, permitió que ponga en marcha una análisis FODA en la compañía de Transporte de carga pesada por carretera Transamérica S.A.

Tener un modelo de crecimiento en el mercado del transporte pesado, motivo a la iniciativa de presentar este proyecto para mejorar el proceso de recepción de guías de viajes, registro y facturación por servicios prestados.

(Rosero Enriquez, 2014) Tema Manual de control Interno para el manejo de los recursos Financieros de la compañía de Transporte pesado YANCA.

“El problema principal de Transporte pesado YANCA, se centra en la parte interna, falta total de normas, para verificar los problemas detectados se basaron en el modelo de encuesta y seguimiento al personal con entrevistas”.

Critica.

El proceso de realizar un modelo de Control Interno para poner fin al problema encontrado en la compañía de transporte pesado YANCA, es la primera iniciativa que se tomó en cuenta para realizar esta investigación, ya que se utilizó las herramientas de encuesta y entrevista, para poder conocer la opinión y el malestar del personal en la compañía.

Con este proceso de control interno podemos, elaborar nuestro propio modelo de normas a seguir, ya que tienen la misma aspiración de imponerse y extenderse a nivel nacional, en el tema del servicio que se desea brindar.

(Morales Garzón, 2008) Tema Propuesta de un sistema de procedimientos Administrativos Financieros para una compañía de transporte pesado COTRAPECSA S.A.

La compañía de transporte COTRAPECSA S.A., su principal problema es Administrativo y afecta en la parte financiera, la falta de visión ha perjudicado a la compañía en el tema de expansión y dar a conocer el servicio que brindan.

Critica.

El aspecto Administrativo, dar capacitaciones al personal, establecer disposiciones planteadas para mejorar internamente y la calidad de servicio que se brinda, mejorar los procedimientos en la área Financiera para la correcta elaboración de los estados financieros.

Tomando la idea para mejorar el problema financiero, se tomara en cuenta

que tipos de procedimientos mejorarían nuestro problema de falta de liquidez en el proceso de pagos.

Marco Legal:

(Art.288. Constitución de la República del Ecuador, 2008). “Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social. Se priorizarán los productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas”.(Pág.141).

(Art.311. Constitución de la República del Ecuador, 2008) “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”(Pág.148).

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Libro I, Del Desarrollo Productivo, Mecanismos y Órganos de Competencia.

Título I, Del Desarrollo Productivo y su Institucionalidad.

Capítulo I, Del Rol del Estado en el Desarrollo Productivo.

(Art. 5. Código Orgánico de la Producción, 2012) “Nos dice que el Rol del Estado es fomentar el desarrollo Productivo y la variación del sector productivo mediante la resolución de políticas y definiciones sobre la implementación de instrumentos e incentivos”.

El objetivo del Estado es establecer la capacidad de una productividad adecuada, de factores de economía, empresas y responsables de la

economía popular y solidaria.

(Art.53. Código Orgánico de la Producción, 2012). “La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica, como una unidad productiva, que ejerce una actividad de producción, comercio o servicios”.

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Capitulo II

Del Régimen Administrativo

Sección I

De las Operadoras de Transporte Terrestre.

(Art.77.La Ley Órgánica de Transporte Terrestre, 2014). “Una operadora de Transporte Terrestre compañía o cooperativa, que haya cumplido con cada uno de los requisitos exigidos por la Ley”.

(Art.78. La Ley Órgánica de Transporte Terrestre, 2014). “Las operadora de transporte terrestre que tienen la autorización para prestar este servicio, deberá ser exclusivamente en el tipo de automotores, que el Reglamento lo determine obedeciendo a la clase o tipo de vehículo”.

(Art.79. La Ley Órgánica de Transporte Terrestre, 2014). “Las operadoras o compañías de Transporte, deberán tener su razón social de acuerdo a los estatutos, en conformidad con el servicio que presten”.

Marco Conceptual:

Registro.- Es registrar, los acontecimientos, cosas, que deben aparecer de forma permanentemente, oficial en un documento, hay una forma de expresar, refiere, observar o verificar algo con atención, cuando hablamos de registro son varias las maneras de llevarlo como: manual, digital, de modo que quede constancia de nuestro registro.

Orden. – Es la ubicación que se le da a una cosa, forma o documento, para brindar el funcionamiento correcto de algo en especial, el orden de las cosas, que se les ha dado un lugar en particular, cosas o las personas,

para llevar un control y orden adecuado, es una facultad y una característica muy importante en el ámbito laboral y social.

Control. – El control es una cualidad y a la vez es una de las principales características en el área Administrativa, dentro de una organización, es el desarrollo, verificación y desempeño en las distintas áreas de la empresa o entidad, por medio del control podemos dar seguimiento para el cumplimiento de todos los objetivos propuestos.

Reportes. – El reporte en si es un documento, que puede ser manual, digital, en el cual se lleva conocimiento de algún tema en especial, como el cumplimiento del horario laboral o el manejo y mantenimiento de una máquina, por medio de estos reportes podemos saber información y transmitirla en el momento indicado.

Guía de Carga. – Documento en el cual, se detalla exactamente la carga y cantidad exacta de mercadería que se está trasladando, por medio de un transporte, de tipo fluvial, terrestre etc., esta guía debe ser revisada y confirmada tanto por el chofer dueño del transporte, como la del encargado de la mercadería y al final la firma de cada una de las partes interesadas.

Transportista. – Persona o Individuo que se encarga del manejo profesional de un medio de transporte, el cual debe contar con la documentación adecuado para dicho transporte, y se dedica a la transportación mercadería, encomiendas, productos, materia prima o materiales de cualquier tipo.

Reglamento. – (Definista, 2015) Es el conjunto de “reglas, conceptos establecidos por un agente competente a fin de establecer parámetros de dependencia para realizar una tarea en específico, en términos gubernamentales, la constitución que es el máximo reglamento, que debe ser respetado y honrado por toda la nación”.

Estatutos. – (Enciclopedia, 2014). Es un “documento de una constitución de una sociedad o asociación redactado por escrito y que contiene cierto número de cláusulas obligatorias que fijan los objetivos así como las

normas de funcionamiento de la sociedad o asociación”.

Cooperativa. – (cicopa.coop, 2008) Una cooperativa es una “asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.

Habilitante.- (IJustSaidIt, 2013) Una Ley habilitante es un “un recurso jurídico avalado por la constitución y que faculta al Presidente de la República dictar decretos, que a su vez son leyes, de manera autónoma e independiente”.

Prioridad.- Preferencia que se tiene sobre algo sea, persona o cosa y por la cual siempre tendrá prioridad y pondrá en primer lugar sea, asunto o tema en particular que tendrá prioridad por cumplir su responsabilidad.

Resolución. – (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2012) Se conoce como resolución “al acto y consecuencia de resolver, otro concepto está asociado al decreto o fallo de una autoridad, es una acción procesal que surge en el marco de un tribunal y que resuelve las peticiones de las partes involucradas”.

Obsoletos. – Podemos decir que es un artículo, maquina u objeto, que esta desactualizado, que ya no se usa porque cumplió su vida útil, es decir esta viejo, antiguo o caduco y si es en tipo de leyes, es cuando han sido cambiado o modificado por algún motivo en particular.

Monitoreo.- (Tecnología-Definista, 2014) Se “define como la acción o efecto de monitorear, también para describir a un proceso mediante el cual se reúne, observa, estudia y emplea información para luego realizar un seguimiento a un programa o hecho en particular, recolecta imágenes y videos”.

Estibaje. – Es un método que se utiliza en las empresas que se encargan de la transportación y traslado de mercadería de un lugar a otro, entre el bodeguero y los estibadores proceden a colocar y acomodar la mercadería

de un formado ordenada y de fácil acceso, para evitar manipulación inadecuada del producto.

Permiso de Operaciones. – (Agencia Nacional de Tránsito, 2017) Permiso con el cual, las cooperativas de Transporte, “están obligadas adquirir para poder trabajar legalmente, este consentimiento es dado por una persona o institución, con la autoridad para hacerlo, este caso es una autorización que brinda la Agencia Nacional de Tránsito para circular como lo establece la Ley”.

Definiciones de Variables:

Variable Independiente: Ausencia de procesos para la recepción, registro y facturación de servicios de transporte pesado.

La ausencia de procesos detecta un nulo procedimiento en la recepción de guías de viajes realizados a los clientes, por parte de los chóferes y del departamento de contabilidad, lo que ocasiona que las guías no lleguen completas y a tiempo para que se proceda a facturar la prestación del servicio.

El proceso idóneo en el departamento contable, por la falta de organización y coordinación con el departamento de logística ocasiona un mal manejo de cuentas y de pagos.

Variable Dependiente: Efecto en los estados financieros de la empresa.

Estados Financieros, al estar con error el efecto que conllevaría es una defraudación por el no pago de impuesto a la renta correcto, ya que se han dejado de registrar ingresos y gastos durante el periodo fiscal.

Al reportar estos balances con error se verán afectados los trabajadores ya que no percibirán el valor correcto, correspondiente a la participación de utilidades.

El efecto que se obtendrá en los estados financieros, es que no habrá un

buen registro contable en el momento oportuno, ocasionando que los balances puedan estar erróneos o incompletos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa:

En la provincia del Guayas de la República del Ecuador, el 7 de Julio del 2009, el señor Pedro Salazar, en compañía de sus hijos mayores de edad, los cuales aportaron con esta iniciativa de tener un negocio propio y familiar una compañía de transporte de carga pesada por carretera TRANSÁMERICA S.A.

Inician su actividad comercial, basados en sus propiedades 2 camiones de 10 y 12 toneladas, a través del tiempo obedeciendo a la oferta y demanda, se vieron en la necesidad de incorporar camiones, y personal que tenga camiones en buen estado con el propósito de brindar un buen servicio.

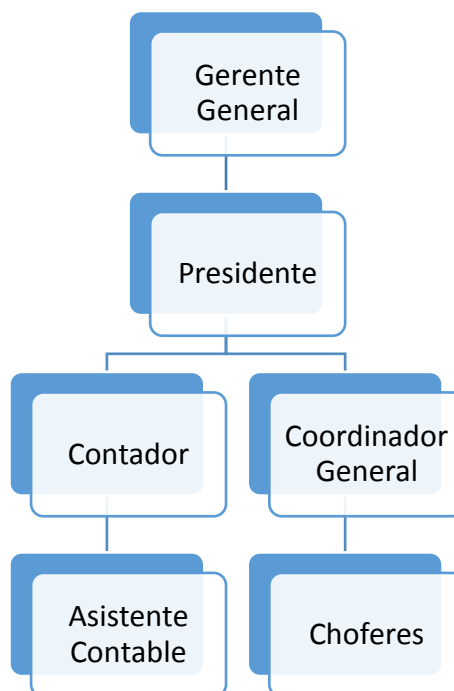
Se hizo conocer por medio del servicio prestado, incrementando su lista de proveedores, y así con la obligación de servir con responsabilidad, se contrató personal especializado, materiales, e insumos de primera necesidad, tanto para el personal como para los que obtenían el servicio.

Visión.

Consolidarnos en el mercado del Ecuador, como una compañía eficaz y responsable para brindar el mejor servicio.

Gráfico # 2

Organigrama



Elaborado por: González Angulo Andrea.

Diseño de la Investigación:

(Rodríguez, 2012). La considera como la “disciplina que, sistematiza y evalúa el conjunto técnico del que dispone la ciencia, es un conjunto de técnicas, métodos y procedimientos cuyo objetivo es la implementación de procesos de recolección, clasificación y validación de datos reales, de los cuales puedan formarse en conocimiento científico”.

La investigación en una ciencia la cual, nos indica que no habrá investigación sin realidad, ya que para poder investigar cualquier tema, debemos basarnos en lo real, en lo que no se ve a simple vista, obtener conocimiento, esa es el tipo de ciencia que involucra a la investigación.

Investigar es indagar, ir más a fondo en el tema, buscar todo lo relacionado, lo no visible, tener objetividad en el momento de exponer un tema, es orientar a nuevos estudios.

Investigación Científica.

(Tamayo, 2004) Nos dice que la “Investigación Científica que es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica”.

(Equipo de Redacción de Concepto.de., 2017) “La Investigación Científica es un procedimiento de reflexión, control y crítica que funciona a partir de un sistema, aportando nuevos hechos, datos, relaciones o leyes en cualquier ámbito del conocimiento científico”.

Podemos decir que Científico, proviene de la ciencia y al hablar de ciencia debemos tomar en cuenta que siempre, se tendrá que observar el tema o cosa, porque la ciencia siempre va innovar, habrán cosas nuevas con el pasar del tiempo, por eso se habla del uso de la lógica y de la realidad.

Lo primordial es investigar el problema, y lo segundo la manera correcta y apropiada de presentar el resultado de nuestro problema investigado.

Investigación Cualitativa.

(Báez & Pérez de Tudela, 2009) Dice que podemos definir a la investigación Cualitativa es “el conjunto de cosas que se realizan para seguir la pista de los mercados, para encontrar los rasgos que distinguen a los consumidores, es decir que cualitativo hace referencia a la esencia de las personas y las cosas”.

(Ibáñez, 2007) Investigación Cualitativa “es la que recoge información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados, aportan con valores numéricos de encuestas, experimentos, entrevistas para realizar estudios estadísticos y ver cómo se comportan sus variables”.

Su objetivo, es buscar la realidad, por medio del discurso, sea esta oral, escrita, medio digital o de cualquier otra forma, en ella podemos tener la facilidad de recoger gran cantidad de materiales de trabajo usando la entrevista, textos históricos y experiencias de la vida diaria, historias reales, donde se descubre las problemáticas y los significados en la vida de las personas.

Investigación Cuantitativa.

(Stanat, 2002) Nos dice que la investigación Cuantitativa, es “el procedimiento de recopilar y analizar datos adquiridos de distintas fuentes, en este tipo de investigación se usan herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados; es rotundo es su propósito ya que trata de cuantificar y entender el problema”.

(Shuttleworth, 2008) La investigación Cuantitativa “constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas, se la denomina ciencia verdadera y emplean medios matemáticos y estadísticos para medir los resultados de manera concluyente, son más utilizados por los científicos físicos”.

Este tipo de investigación es más utilizado, en las empresas porque normalmente buscan resultados, estadísticos para interpretarlos objetivamente para un fin, esta visión estadística concretan una relación estructurada de causa y efecto entre el problema y los factores.

Tipos de Investigación:

Existen varios tipos de investigación:

Investigación Exploratoria.

(Siqueira, 2017) Nos dice que este tipo de investigación se realiza para “conocer el tema que se abordará, que nos permitirá adaptarnos, con un tema o situación que no conocíamos”.

(Leyton, 2012) “Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema, nos ayuda a encontrar los procedimientos adecuados, para elaborar una investigación posterior, es decir, establece contacto con el objetivo de estudio dando una visión general de tipo aproximado”.

Con la investigación exploratoria, podemos descubrir posibilidades, de un tema no estudiado, con la posibilidad de explorar un tema totalmente desconocido, es el primer paso para realizar estudios con mayor profundidad, nos ayudan a familiarizarnos con lo desconocido, con problemas, conceptos, con el objetivo de llevar a cabo la investigación.

Investigación Descriptiva.

(Tamayo y Tamayo, El proceso de la Investigación Científica, 2004, págs. 46-47)

Nos dice que la “investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, la composición o procesos de los fenómenos, el enfoque se hace sobre conclusiones o como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”.

(Campbell, 1973) Nos dice que “se trata de describir las características más importantes de un determinado objeto de estudio con respecto a su aparición y comportamiento, proporcionan información para el planteamiento de nuevas investigaciones y para desarrollar formas más adecuadas de enfrentarse a ellas”.

La investigación descriptiva trabaja sobre hechos reales, para asegurar que el resultado de la investigación se verídico, se basa más en la descripción que en la explicación de un conjunto de personas o áreas de interés, con ella podemos lograr un nivel mayor de profundidad en las investigaciones.

Investigación Correlacional.

(Tamayo y Tamayo, 2004, pág. 50) Nos dice que “persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores, la existencia y fuerza de esta variación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación”.

(Robles, 2011) “Se refiere a la investigación sistemática o estudio estadístico, de relaciones entre dos o más variables, sin necesariamente determinar una causa y un efecto, busca establecer una relación, asociación, correlación entre dos o más variables”.

(Ramírez González, 2012) Nos dice que la investigación correlacional “tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, el objetivo es conocer el comportamiento de una variable respecto a modificaciones de otras variables, busca predecir y extrapolar el comportamiento de alguna variable objetivo”.

Por medio d ellas podemos explicar el nivel de conexión entre variables, nos permite determinar los métodos más apropiados para obtener los datos, por medio de la estadística se puede establecer una relación entre las variables y así poder establecer la causa y efecto.

Investigación Explicativa.

(Siqueira, 2017). Nos dice que no solo “describe el problema o fenómeno observado si no que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada, es la interpretación de una realidad o la explicación del por qué o para qué del objeto estudiado”.

(Leyton, 2012). Define a la investigación explicativa “como la que formula leyes, buscando determinar los orígenes de un cierto conjunto de

fenómenos a través de la delimitación de relaciones causales, es decir, trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga”. Con ella logramos descubrir las causas, sobre el objeto o situación que estamos investigando, detallando de una manera explícita el problema encontrado, por medio de un punto de vista legal, involucrando leyes que apoyen nuestra hipótesis para detectar las relaciones entre eventos ,que fundamente nuestra teoría.

Investigación de Campo.

(DefinicionMX., 2017) La investigación de campo “se aplica extrayendo datos e informaciones, directamente de la realidad, a través del uso de técnicas de recolección , las principales entrevista o encuesta con el fin de conocer y dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente”.

(Leyton, 2012) Nos dice que “se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo, o por qué causas se produce una situación o acontecimiento particular”.

Con ella extraeremos conocimientos reales, sobre el problema o situación, con información sustentada mediante nuestra investigación por medio de las técnicas principales, las cuales nos proporcionaran esa información de manera verídica.

Para este proyecto se va aplicar los tipos de investigación explicativa , por medio de ella, debemos encontrar el problema o la situación que deseamos resolver, no basarnos en hipótesis, si no solventar nuestra investigación mediante leyes que avalen nuestra información, con estos resultados podemos explicar o exponer la problemática, mas no brinda la solución de estos problemas.

De Campo, por medio de esta investigación llegaremos a los antecedentes reales del problema, las causas que ocasionan, nos brinda solidez a nuestra investigación ya que esta respaldada por las técnicas

empleadas el tema específico a tratar, por medio de las entrevistas o encuestas al personal y los que intervienen en el tema.

Brindando ideas que aporten, a la solución de los problemas encontrados por que saben el problema que existe, y son de gran ayuda para buscar la solución guiándonos por sus necesidades y exigencias.

Correlacional, por medio de ella puedo observar el problema de mis dos variables, y encontrar la conexión entre ellas en el problema a resolver, y medir a su vez si conectamos la solución y disminuimos el efecto negativo en el resultado.

Población.

(Wigodski, 2010). Nos dice que “es el conjunto total de individuos, objetos, medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar, momento determinado, cuando se la utiliza en la investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio”.

(Garcia Cué, 2002). En estadística “población es el conjunto de cosas, personas, animales o situaciones que tiene una o varias características o atributos comunes”.

Población es un conjunto de personas, cuyo objetivo es representar las características que están a simple vista, ella se puede estudiar bajo estos rangos homogeneidad, tiempo, espacio y cantidad.

Tipos de Población.

Población Finita: (Garcia Cué, 2002) “es el conjunto compuesto por la cantidad limitada de elementos, como el número de especies, el número de estudiantes, el número de obreros”.

Población Infinita: (Garcia Cué, 2002) “es la que tiene un número extremadamente grande de componentes, como el conjunto de especies que tiene el reino animal”.

Población Hipotética: (Garcia Cué, 2002) “es el conjunto de situaciones posibles imaginables en que puede presentarse un suceso, como por ejemplo la forma de reaccionar de una persona ante una catástrofe”.

Población Estable: (Garcia Cué, 2002) “es aquella en que sus calores o cualidades no presentan variaciones, o éstas, por pequeñas que sean, son despreciables, como la rotación de la tierra y la variación de la luz”.

Población Inestable: (Garcia Cué, 2002) “es la que contienen los valores en constante cambio, prácticamente la totalidad de las poblaciones corresponden a este tipo, el cambio de los valores se presentan en el tiempo o en el espacio”.

Población Aleatoria: (Garcia Cué, 2002) “es la que presenta cambios en sus calores debido al azar, sin que exista una causa aparente, como las variaciones en el contenido del producto”.

Tabla # 4 Población de la empresa

Población	Cantidad
Gerente	1
Presidente	1
Jefe de Logística	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Choferes	12
Total	17

Elaborado por: González Angulo Andrea

Muestra.

(García Cué, 2002) Nos dice que muestra “es una parte, generalmente pequeña, que se toma del conjunto total para analizarla y hacer estudios que le permitan al investigador inferir o estimar las características de un problema”.

(Wigodski, 2010) La muestra “es un subconjunto fielmente representativo de la población, hay diferentes tipos de muestreo, el tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población”.

Para el investigador la muestra es indispensable por que al momento de entrevistar a una población o conjunto de individuos no podemos realizar sin el muestreo, debido a los recursos, tiempo y esfuerzo ya que con la muestra lo realizamos por partes y no en total.

Tipos de Muestra.

Muestra Aleatoria: (Wigodski, 2010) “cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido”.

Muestra Estratificada: (Wigodski, 2010) “cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar, cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población”.

Muestra Sistemática: (Wigodski, 2010) “es aplicable cuando los elementos de la población sobre la que se realiza la muestra están ordenados, se basa en tomar muestra de manera directa y ordenada”.

Muestreo Probabilístico: (Carrasquedo Velázquez, 2017). Se basa en el “principio de equiprobabilidad, ya que cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos de universo pueden formar parte de la muestra”.

Muestreo No Probabilístico: (Carrasquedo Velázquez, 2017). Nos dice que este “no se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, durante

sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador o no existe norma bien definida o valida, por esta razón es aquel que se utiliza de forma empírica”.

Muestreo Intencional: (Carrasquedo Velázquez, 2017). Este tipo de muestra se caracteriza por “un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos, pretende seleccionar unidades de análisis que cumplan los requisitos de la población de objeto de estudio, no son seleccionadas al azar”.

Para efectos de la presente investigación, la muestra será no probabilística intencional por así convenir a los intereses de la investigación.

Técnicas e Instrumentos de Investigación:

Observación.

(Conceptodefinición.de, 2011) La observación “es la técnica de recogida de información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos, tal y como se las realizan habitualmente”.

(Ucha, 2009) Observación “es una práctica típicamente humana y por ende se trata de una palabra que usamos de manera extendida las personas para referirnos a la misma, que consiste en la acción de observar algo, mirarlo con detenimiento, examinarlo exhaustivamente”.

Por medio de la observación se obtiene conocimiento, es una herramienta necesaria ya que podemos visualizar, los aspectos físicos de las personas o cosas, estudiando su comportamiento y sacar una conclusión de lo que deseamos investigar.

Observación Científica.

(Yuni & Urbano, 2006) Nos dice que la observación Científica “estudia cómo, captar el mundo a través de la información aportando a los sentidos, esta información, internaliza, organiza el cerebro a través de la sensación, que nos permite decodificar el mundo, reconocerlo en términos, imágenes, sonidos, texturas, sabores y olores”.

(Joven Club de Computación, 2010) La define como una “captura sistemática de información sobre acciones y reacciones conductuales mediante el uso de instrumentos específicos o impresiones profesionales, elemento fundamental de todo proceso investigativo, siendo apoyo para el investigador para obtener el mayor número de datos”.

Por medio de la investigación Científica, el observador o investigador puede enfocar su estudio en algo específico en aspectos reales, haciendo uso de una técnica destinada exclusivamente para el tema investigado, dependiendo de categorías o variables.

Guía de Observación.

(Pérez Porto & Merino J. M., 2014).Nos dice que la guía de observación “es un documento que permite encausar la acción de observar, fenómenos en general se estructura a través de columnas que favorecen la organización de datos recogidos, se hace uso de ella en múltiples sectores, con un elevado número de personas”.

(Gutierrez, 2016). Define a la guía de Observación como “instrumento que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse ya sea como afirmaciones o bien como preguntas, que orientan el trabajo de observación dentro del aula, señalando los aspectos que son más relevantes al observar”.

Podemos decir que la guía de observación, es un documento en el cual podemos detallar físicamente, los detalles observados por varios días y

sirve de ayuda al momento de investigar, por si se pasa algún detalle al investigador.

La Entrevista.

(Marquez Sanchez, 2006). Nos dice que la entrevista “es el procedimiento más utilizado por diversos profesionales en muy distintos campos como el policial, periodístico, médico, psicológico, laboral y educativo etc., su propósito es conseguir información y que esta responda a lo que se desea averiguar”.

(Equipo de Redacción de Concepto.de, 2017). Una entrevista es un “intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es designado a preguntar, es recíproca donde el entrevistado utiliza la técnica de recolección mediante la interrogación o conversación totalmente libre”.

Por medio de la técnica de la entrevista, podemos conocer la situación o problema investigado, de una manera más cordial ya que se tiene una conversación frente a frente a la persona y por medio de esta darnos cuenta de sus actos y manera de contestar las preguntas.

Tipos de entrevista.

Entrevista Individual: (García-Allen, 2017) “es la más utilizada y también recibe el nombre de entrevista personal, esta se realiza cara a cara con el entrevistador, esto puede ser en una entrevista de trabajo, una cita con un psicólogo, se realiza una entrevista individual”.

Entrevista en grupo: (García-Allen, 2017). Se dice que esta se utiliza “en el ámbito laboral, pues permite valorar distintas competencias de los aspirantes de un puesto de trabajo, en este tipo de entrevistas participan distintos entrevistados y entrevistadores”.

Entrevista de Panel: (García-Allen, 2017). Este tipo de entrevista “también es grupal utilizada en el ámbito laboral, en esta ocasión son varios entrevistadores que entrevistan a un solo candidato, cada uno evalúa al candidato según sus propios criterios, terminada la entrevista se juntan y sacan un solo criterio”.

Entrevista Estructurada: (Equipo de Redacción de Concepto.de, 2017) Es una entrevista “formal y estructurada, que se caracteriza por estar planteada de una manera estandarizada donde se hacen preguntas previamente pensadas para un entrevistado en particular, el entrevistador tiene una libertad mínima a la hora de formular las preguntas”.

Entrevista no Estructurada y libre: (Equipo de Redacción de Concepto.de, 2017). Nos dice que es “flexible y abierta ya que, por más que haya un objetivo de investigación no se espera que sus respuestas se vean compuestas de un contenido ordenado y con cierta profundidad”.

Cuestionario de entrevista.

- 1.- ¿Cuál cree usted es el problema principal de la compañía Transamérica S.A.?
- 2.- ¿Por qué se presenta el atraso en la recepción de guías de viaje de la Compañía?
- 3.- ¿Por qué hay falta de control de parte de la Directiva de la Compañía en el tema de entrega de facturación?
- 4.- ¿Cuál es el problema en el Departamento Contable que ocasiona los sobres giros bancarios?
- 5.- ¿Cómo podrían mejorar el servicio a los clientes?
- 6.- ¿Cuáles serían los principales cambios que deberían proponer los socios?

Encuesta.

(Diaz de Rada, 2015) Nos dice que la encuesta es “una búsqueda sistemática de información en que el investigador pregunta a los investigados sobre datos que se desea obtener, posteriormente se reúnen estos datos individuales, para analizarlos de forma agregada, estas preguntas se realizan en orden a las mismas personas”.

(Bhaskaran, QuestionPro.com"encuesta", 2005) Define a la encuesta que es un “método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas, tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar acabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y objetivos que se desea alcanzar”.

Podemos decir que la encuesta es una técnica para facilitar de cierta manera el trabajo del investigador, por qué permite conocer por medio de ella, las opiniones de varias personas.

Tipos de encuesta

Encuesta por correo: (Bhaskaran, Questionpro.com.es, 2005). “consiste en enviar un cuestionario a través del servicio postal para que después de ser respondido, sea regresado al remitente”.

Encuesta vía telefónica: (Bhaskaran, Questionpro.com.es, 2005) “consiste en realizar el cuestionario a través de una llamada telefónica, en la que el encuestador debe ir capturando las respuestas del encuestado”.

Encuesta personal: (Bhaskaran, Questionpro.com.es, 2005) “consiste en realizar el cuestionario cara a cara, debe existir una interacción entre el encuestador y encuestado, normalmente el encuestador toma nota, en la actualidad se entrega un cuestionario y es el encuestado quien lo llene”.

Encuesta online: (Bhaskaran, Questionpro.com.es, 2005) “consiste en realizar el cuestionario utilizando el internet como medio de distribución,

las encuestas online se caracterizan principalmente por ser económicas y tener un mayor índice de respuestas”.

Encuestas descriptivas: (Bhaskaran, Questionpro.com.es, 2005) “estas encuestas buscan crear un registro sobre las actitudes o condiciones presentes dentro de una población en un momento determinado que se realiza la encuesta”.

Encuestas analíticas: (Bhaskaran, Questionpro.com.es, 2005) “a diferencia de las descriptivas, su objetivo no es documentar un problema si no explicar y describirlo para poder encontrar la mejor solución”.

Modelo de encuesta a aplicarse.

1.-¿Entregan las guías una vez realizado el viaje?

Sí___ No___

2.- ¿Al empezar el día laboral enciende el sistema de monitoreo de su vehículo?

Sí___ No___

3.- ¿Cuándo se presenta algún problema en el estibaje de la mercadería en el momento de cargar, le informan al jefe de Logística?

Sí___ No___

4.- ¿La compañía Transamérica S.A., le ha entregado la indumentaria adecuada de seguridad industrial, en el momento de ingresar a cargar a los diferentes clientes?

Sí___ No___

5.- ¿Los vehículos cuentan con toda su documentación en regla?

Sí___ No___

6.- ¿Los choferes cuentan con la licencia adecuada según el tipo de camión que están manejando?

Sí___

No___

7.- ¿Los choferes cumplen con el cuidado y mantenimiento de los camiones?

Sí___

No___

8.- ¿La compañía cumple con los pago de sueldos y beneficios según estipula la ley?

Sí___

No___

9.- ¿Ha tenido problemas de maltrato o discriminación de parte de la Directiva o persona encargada de logística?

Sí___

No___

10.- ¿Los choferes tienen problemas en el momento de acatar órdenes o seguir reglamentos internos?

Sí___

No___

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del resultado de las entrevistas dirigidas al personal administrativo de la compañía Transamérica S.A.:

1.- ¿Cuál cree usted es el problema principal de la Compañía Transamérica S.A.?

Cargo: Gerente General.

Realmente creo que es de parte de todos nosotros lo que la conformamos ya que por motivos, de inconformidad y desacuerdos, no hemos llevado el rumbo que esperamos, trabajar con la familia puede ser un riesgo si no te pones de acuerdo con todos no tendremos soluciones, falta de normas y reglas y el cumplimiento de las mismas.

Cargo: Presidente.

Que la responsabilidad solo se la entreguen a una persona, no cumplen con sus obligaciones, falta de comunicación y delegación de funciones y el cumplimiento de las mismas, problemas en el momento de pagos por no contar con las transferencias respectivas, atraso de pago y cobros, por motivo del atraso de la entrega de guías y a su vez la facturación de las mismas.

Cargo: Jefe de Logística.

Las obligaciones que deben cumplir cada uno de los socios o dueños, disciplina de parte de los choferes y falta de correctivos a los mismo por medio de sus respectivos jefes, que no hay reglas que seguir y que acatar.

Cargo: Contador.

El problema principal de la compañía a que por falta de experiencia de sus directivos no supo manejar de forma adecuada el crecimiento de la empresa y no implementaron un correcto control interno para manejar las diferentes áreas tanto operativas como administrativas.

Cargo: Auxiliar Contable.

Para mi punto de vista el problema es interno, por parte de la directiva falta de control y seguimiento a ciertos temas, como es el de exigir la entrega de guías de viajes, gastos o cualquier tipo de inconveniente que tengan en el momento de cargar, falta de orden y obediencia de ciertos choferes, mala actitud y muchas cosas más que corregir internamente.

Análisis.

Todos concuerdan en una total falta de control interno, problemas entre los socios o la directiva, por el motivo de ser familia hay una total desorganización de parte de ellos, el atraso en la recepción de guías de viajes a su vez la respectiva facturación.

2.- ¿Por qué se presenta el atraso en la recepción de guías de viajes en la compañía?

Cargo: Gerente General.

Este sería el problema principal, los choferes desligan su responsabilidad al momento que se les pide rindan cuenta, del por qué el atraso al momento de entregar las guías, los jefes de ciertos choferes justifican el atraso de la entrega de las guías, pero son los primeros en no comprender, el por qué no se realiza el pago de las mismas.

Cargo: Presidente.

Realmente creo que el problema es la falta de comunicación, por qué aunque no es mi trabajo, yo me he ofrecido, para recoger las guías, comodidad de algunos choferes y a la vez la falta de responsabilidad de los jefes de los mimos.

Cargo: Jefe de Logística.

Los choferes, su falta total de responsabilidad, cuando voy a retirar las guías muchos de ellos dicen que no pueden entregarme, por qué el jefe no ha revisado las guías, cuando ellos tienen la facilidad de pedir una copia en la oficina, o sacar ellos, no saben trabajar bajo presión y no les gusta recibir órdenes.

Cargo: Contador.

Porque no se han puesto reglas explícitas con sanciones incluidas a los choferes para que después del viaje realizado entreguen inmediatamente al supervisor las guías antes de salir a otro viaje.

Cargo: Auxiliar Contable.

El problema al momento de la recepción de las guías de viaje, no solo es problema de los choferes, muchas veces el de los jefes de ellos que no les permiten entregar las guías, sin que antes ellos la revisen, se los ha tratado de ayudar con copias, pero igual sigue pasando el mismo

problema, me he encontrado con guías que tienen más d un mes atrás, del que voy a facturar, es falta de responsabilidad de los jefes y a su vez, no hay un control debido y sanción para este tipo de inconvenientes.

Análisis.

En la compañía, hay una visible falta de segregación de funciones, deben incorporar normas que deben cumplir, algo que responsabilice a cada jefe y chofer, para la entrega de las guías y la responsabilidad y la consecuencia que tendrá el atraso en la entrega de guías.

3.- ¿Por qué hay falta de control de parte de la Directiva de la Compañía en el tema de entrega de facturación?

Cargo: Gerente General.

Yo, asumo que realmente he dejado todo este asunto en responsabilidad del Presidente de la compañía, asumo mi responsabilidad en este problema.

Cargo: Presidente

Mi función es la entrega de la facturación, dado mis otras actividades comerciales se me dificultad la entrega de dichos documentos en los horarios indicados por las compañías que le brindamos el servicio.

Cargo: Jefe de Logística

Relativamente es debido al organigrama funcional que se han designado dentro de la compañía así como al incumplimiento de las mismas.

Cargo: Contador

Porque no se ha contratado un mensajero para que realice esta labor y sea el encargado para esta función, porque las personas que están a cargo de esta función actualmente (Presidente) debido a sus otras obligaciones en ocasiones no alcanzan a entregar el mismo día y en ocasiones hasta demora 15 días para entregar la facturación.

Cargo: Auxiliar Contable

La falta de cumplimiento a las funciones asignadas de cada uno de los miembros de la directiva ha retrasado la entrega de las facturas por servicios brindados afectando en forma directa a la economía interna a la falta de flujo monetario y es así incurrir en mora a las obligaciones por pagar como IESS, SRI, ETC.

Análisis.

La falta de formalidad dado que el entorno de la empresa es de origen familiar ha conllevado al incumplimiento de las funciones asignadas a los miembros de la directiva así como a la negativa de la contratación de un Mensajero quien cubría esta función específica y tan importante ya que al ser una compañía de servicio nuestros ingresos depende en forma específica al cobro de facturas.

4.- ¿Cuál es el problema en el departamento contable que ocasiona los sobre giros bancarios?

Cargo: Gerente General

Los sobregiros son originados por el pago de anticipos, abonos a servicios anticipados de transportistas sub contratados para prestar servicios por parte de la Presidencia quien es el responsable económico y financiero de la compañía.

Cargo: Presidente

Debido a la falta de flujo económico se incurre en sobregiros bancarios para el pago de obligaciones y anticipos a transportistas sub contratados para la realización de los servicios requeridos y ejercer la actividad de la compañía.

Cargo: Jefe de Logística

No tengo conocimiento al respecto ya que mi función es específicamente de campo.

Cargo: Contador

Son varias las razones que pueden conllevar a este problema. Uno de ellos es que no se cuenta con el contador de planta, otra razón es que no se cuenta con un sistema contable que lleve el registro de los ingresos y egresos.

Cargo: Auxiliar Contable

Debido a la imposición de sub contratista ante la presidencia para realizar los servicios.

Análisis.

La falta de un sistema, el cual conlleva a la falta de un respaldo, en cuestión de egresos en la compañía, falta de comunicación de la persona que lleva la cuenta en el momento de no avisar o llevar un control de los anticipos que brinda, podemos asegurar que la falta de control interno es el principal problema en el tema de sobre giros bancarios.

5.- ¿Cómo podrían mejorar el servicio a los clientes?

Cargo: Gerente General

Con el cumplimiento de itinerarios, horarios y entregas en buen estado de las mercaderías encargadas.

Cargo: Presidente

Con estibaje y la entrega de la documentación con firmas responsables en forma legible.

Cargo: Jefe de Logística

Cumpliendo con las entregas programadas en los horarios indicados así como la implementación de servicios como estibaje.

Cargo: Contador

Entablar una mejor comunicación del supervisor de transporte con los diferentes encargados de las empresas que le prestamos el servicio, mediante correo electrónico para poder llevar un control de los viajes

solicitados y a su vez realizados. Así como también ofrecer nuestro servicio para que nos tengan presente al requerir el servicio.

Cargo: Auxiliar Contable

Estableciendo sub contratistas (conductores) específicos a los proveedores, para personalizar el servicio sociabilizando a los involucrados.

Análisis.

Para el mejoramiento a los proveedores es necesario la implementación de servicios como estibaje, de igual forma el cumplimiento de horarios y la entrega a satisfacción de los productos, cargas y mercaderías en buen estado y el respaldo de la recepción de los mismos en forma documentada, precisa y clara para todas las partes.

6.- ¿Cuáles serían los principales cambios que promovería a los socios?

Cargo: Gerente General

Implementar normas internas y externas para la mejora de servicio a los proveedores.

Cargo: Presidente

El cumplimiento de las funciones específicas así como la implementación de normas a las involucradas como los sub contratistas.

Cargo: Jefe de Logística

La implementación de un sistema operativo, que abarque los módulos necesarios de control y seguimiento.

Cargo: Contador

- Implementación de un sistema de control interno.
- implementación de un sistema contable.
- Delegación de funciones.

- Reglamento interno para empleados.

Cargo: Auxiliar Contable

Implementado sistemas operativos de control específico de guías de remisión donde se detalle Chofer, Placa, Fecha de viaje y de recepción de la misma, Carga, remitente, así como normas y procedimientos para personal interno y subcontratado.

Análisis.

Para promover el cambio en los socios es importante la implementación de normas y procedimientos de calidad que respalden la documentación, la contratación de un mensajero que realice funciones específicas, implementación de un sistema de control computarizado de todos los módulos que intervienen desde el origen de orden de trabajo/ control interno, solicitud de transporte, guía de remisión, factura, cobro, liquidaciones a sub contratistas. Etc.

Del resultado de las encuestas dirigidas a choferes y sub contratista de la compañía Transámericas S.A.:

1.- ¿Entregan las guías una vez realizado el viaje?

Tabla #5 Entregan de guías una vez realizado el viaje.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea.

Gráfico #3



Elaborado por: Gonzalez Angulo Andrea

Análisis.

El 92% de los choferes encuestados, si entregan su guía una vez realizado el viaje, mientras que el 8% de los choferes encuestados no lo hace.

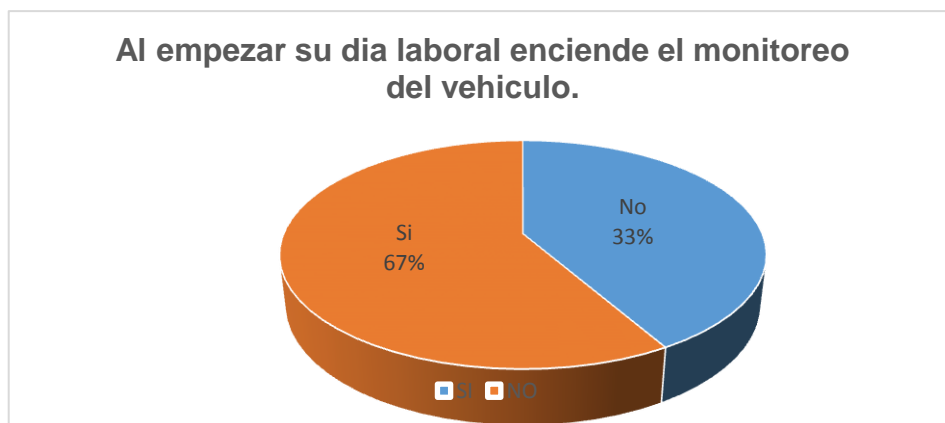
2.- ¿Al empezar el día laboral enciende el sistema de monitoreo de su vehículo?

Tabla # 6 Al empezar el día laboral enciende el monitoreo del vehículo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea.

Gráfico #4



Elaborado por: Gonzáles Angulo Andrea

Análisis

Podemos observar en el gráfico que al empezar el día laboral el 67% de los choferes encuestados si enciende el sistema de monitoreo de su vehículo, mientras que el 33% de los choferes no lo hace.

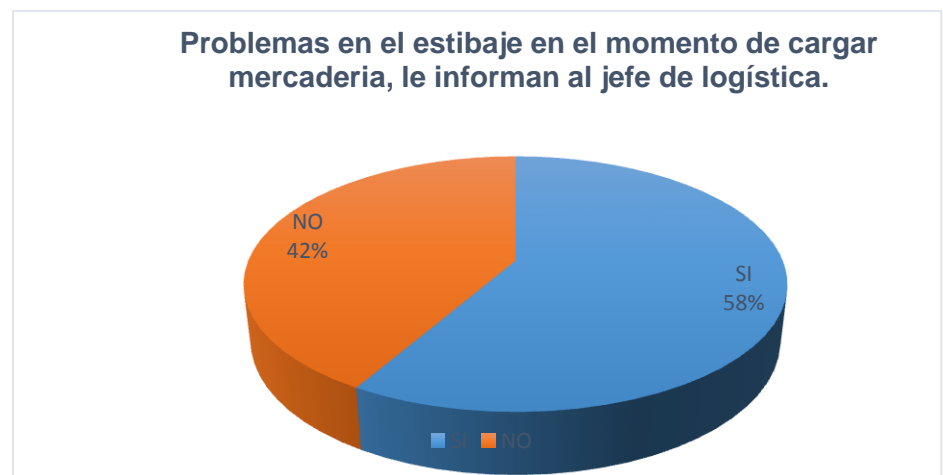
3.- ¿Cuándo se presenta algún problema en el estibaje de la mercadería en el momento de cargar, le informan al jefe de Logística?

Tabla # 7 Cuando tienen problema de estibaje en el momento de cargar la mercadería, le informan al jefe de logística.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	58%
NO	5	42%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea.

Gráfico #5



Elaborado por: Gonzalez Angulo Andrea

Análisis.

El 58% de los choferes encuestados si le comunican al jefe de logística si se les presenta el ningún tipo de problema en el estibaje al momento de cargar la mercadería, mientras el 42% no lo hace.

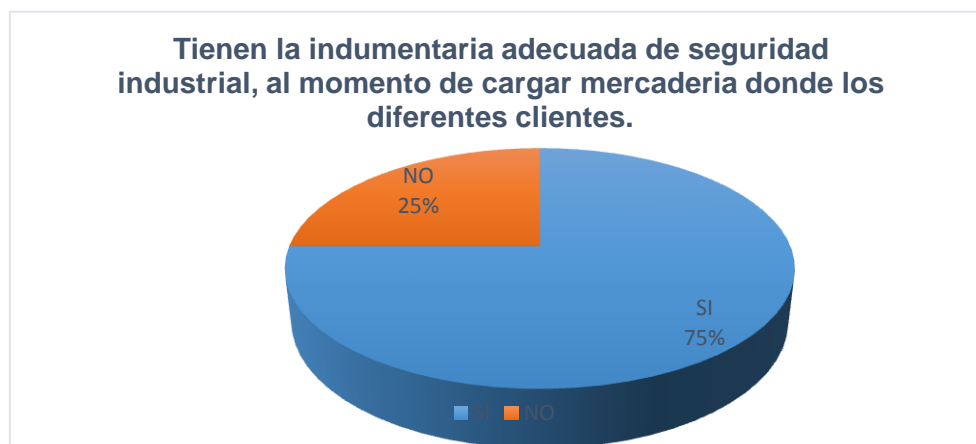
4.- ¿La compañía Transamérica S.A., le ha entregado la indumentaria adecuada de seguridad industrial, en el momento de ingresar a cargar a los diferentes clientes?

Tabla #8 Los choferes tienen la indumentaria adecuada de seguridad industrial, al momento de cargar a los diferentes clientes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea.

Gráfico #6



Elaborado por: González Angulo Andrea

Análisis.

El 75% de los choferes encuestados si cuentan con toda la indumentaria adecuada de seguridad industrial al momento de cargar la mercadería a los diferentes clientes, mientras el 25% de los choferes no cuenta con ella.

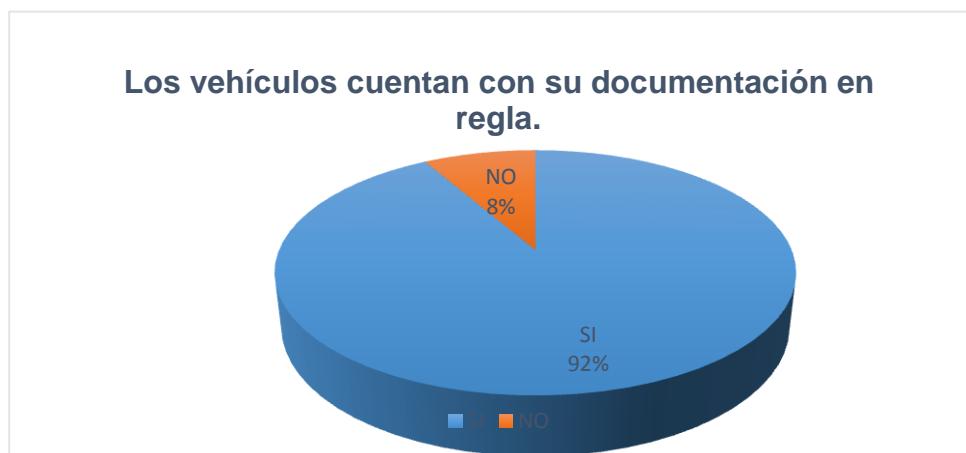
5.- ¿Los vehículos cuentan con toda su documentación en regla?

Tabla #9 Los vehículos cuentan con la documentación en regla.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea

Gráfico #7



Elaborado por: Gonzalez Angulo Andrea

Análisis.

El 92% de los vehículos que laboran en la compañía si tienen su documentación en regla, mientras que un 8% no consta con toda su documentación de los vehículos en regla.

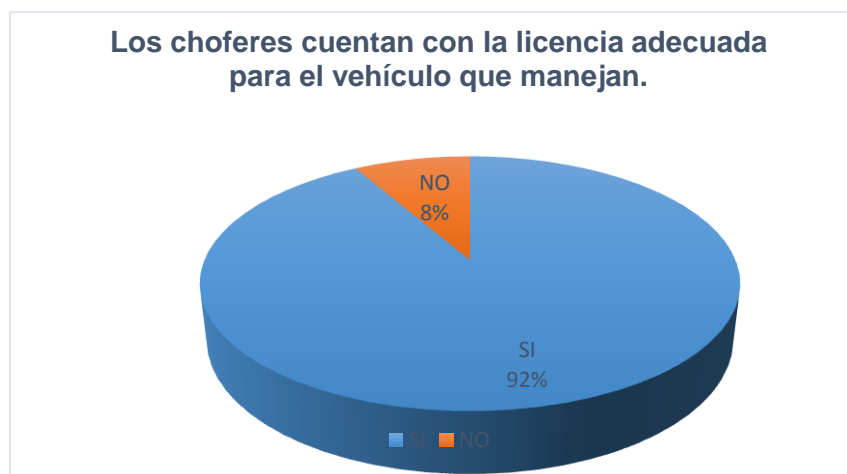
6-¿Los choferes cuentan con la licencia adecuada según el tipo de vehículo que están manejando?

Tabla #10 Los choferes cuentan con la licencia adecuada para el vehículo que manejan.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea

Gráfico #8



Elaborado por: González Angulo Andrea

Análisis.

El 92% de los choferes encuestados si cuentan con el tipo de licencia adecuada para el tipo de vehículo que conducen, mientras que el 8% de los choferes encuestados no cuenta con la licencia adecuada.

7.- ¿Los choferes cumplen con el cuidado y mantenimiento de los camiones?

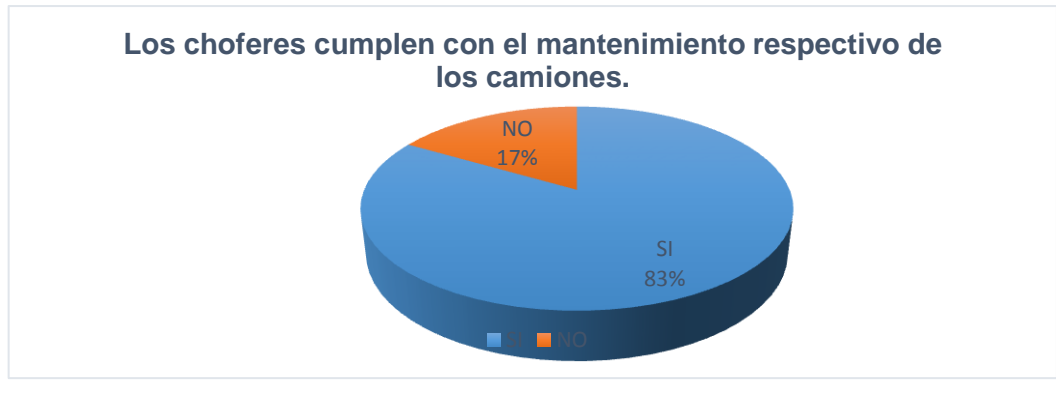
Tabla #11 Los choferes cumplen con el mantenimiento respectivo de los camiones.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-------------	------------	------------

SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea.

Gráfico #9



Análisis.

El 83% de los choferes encuestados si realizan el mantenimiento adecuado a los camiones, mientras el 17% de ellos no lo hace.

8.- ¿La compañía cumple con los pago de sueldos y beneficios según estipula la ley?

Tabla #12 La compañía cumple con los pagos de sueldos y beneficios que estipula la ley.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea.

Gráfico #10



Elaborado por: Gonzalez Angulo Andrea

Análisis.

El 75% de los choferes contentaron que sí, reciben el pago de sueldos y beneficios como estipula la ley, mientras el 25% contesto que no lo recibe.

9.- ¿Ha tenido problemas de maltrato o discriminación de parte de la Directiva o persona encargada de Logística?

Tabla #13 Ha tenido problemas de maltrato o discriminación de parte de la directiva o jefe de Logística.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea.

Gráfico #11



Elaborado por: Gonzalez Angulo Andrea

Análisis.

El 92% de los choferes encuestado contesto que si ha tenido algún tipo de maltrato y discriminación de parte de la directiva, mientras que el 8% de los choferes encuestados contesto que no ha tenido ningún problema.

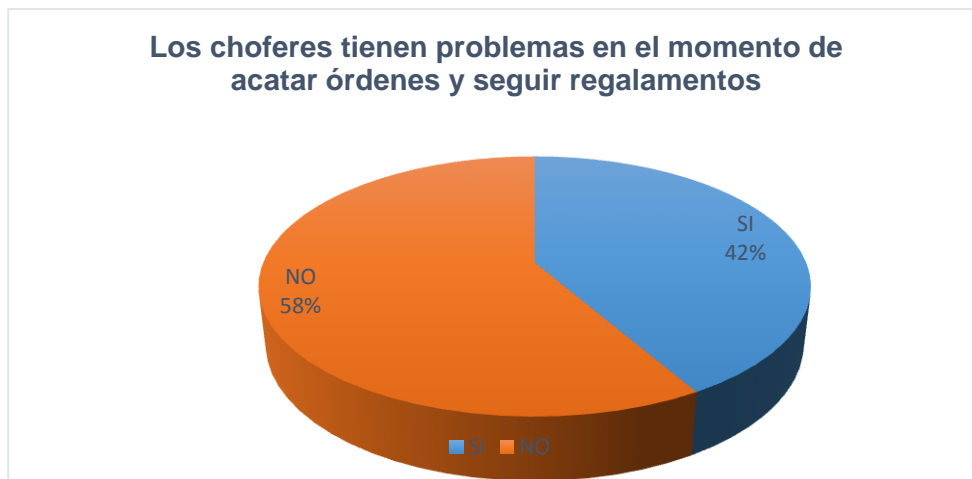
10.- ¿Los choferes tienen problemas en el momento de acatar órdenes o seguir reglamentos internos?

Tabla #14 Los choferes tienen problemas en el momento de acatar órdenes o seguir reglamentos internos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: González Angulo Andrea.

Gráfico #12



Elaborado por: Gonzalez Angulo Andrea

Análisis.

El 42% de los choferes en las encuestas realizadas contestaron que si tenían problemas en el momento de acatar órdenes o seguir reglamentos

internos, mientras el 58% de los choferes contestaron que no tenían ningún problema.

Plan de Mejoras:

Para el diseño de procesos de la recepción de guías, se propone que se realice a través de la **implementación de un sistema operativo** en el cual se desarrolle los módulos que intervienen desde la orden de trabajo/control interno, solicitud del transporte, guía de remisión, facturación, cobranza, liquidación de contratistas; etc. Este respaldará los registros de servicio prestado y de esta forma contribuiremos a sustentar las entregas debidamente legalizadas y receiptadas a los remitentes por parte de nuestros clientes.

De igual forma es necesaria la implementación de un **reglamento interno** como normativa y procedimientos de gestión de calidad para los administrativos y operativos, también deberá incluirse a todos aquellos que presten servicio en nombre de la compañía Transamérica S.A., (sub contratistas).

Así mismo se recomienda la **contratación de un mensajero** quien cubriría las funciones específicas de entrega de facturas a los clientes con el fin de mejorar la cobranza y esta a su vez el flujo económico-financiero de la compañía Transamérica S.A.

Tabla #15						
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Porqué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Implementación de un Sistema Operativo	Presidente/ Gerente General	Bajo la contratación de un Sistema de acuerdo a la actividad económica de la compañía Transamérica S.A.	La falta de experiencia en sus directivos y la falta de control adecuado	Las instalaciones de la compañía Transamérica S.A.	De acuerdo a la necesidad y de acuerdo a las especificaciones del Sistema a Contratar.	Esta valorado aproximadamente en \$3.200,00 más impuestos por la compañía TOBARNET S.A.
Implementación de un Reglamento Interno	Presidente/ Gerente General	Redacción de los perfiles y competencias de los cargos que intervienen en la actividad económica de la compañía Transamérica S.A.	Ya que las diferentes áreas no cumplen a cabalidad con las necesidades de los cargos en las áreas pertinentes	Las instalaciones de la compañía Transamérica S.A.	De acuerdo a la necesidad y de acuerdo a la redacción de los perfiles por competencias de cada cargo.	Esta valorado aproximadamente en \$600,00 más impuestos por la compañía JURADO & ASOCIADOS Auditoria y Consultoría
Contratación de un Mensajero	Presidente/ Gerente General	Bajo la publicación de la vacante mediante redes social y prensa	Ya que la persona encargada actualmente debido a sus otras obligaciones	Las instalaciones de la compañía Transamérica S.A.	De acuerdo a la necesidad de la compañía Transamérica y de los clientes.	Esta contratación esta valorada RMU de \$387.00 más beneficios sociales.

		escrita	no alcanza a entregar las facturas en los tiempos necesarios y requeridos por el cliente afectando al flujo económico de la compañía			
Elaborado por: González Angulo Andrea						

Conclusión:

La compañía Transamérica S.A., debido a los diferentes causales, como la inexperiencia, el incumplimiento en las funciones específicas y la falta de procesos de gestión de calidad tanto administrativos como operativos han desencadenado en un mal manejo y causando graves perjuicios económicos como la falta de liquidez, así como inestabilidad laboral en el entorno de trabajo.

Según este método de investigación que nos estamos basando, nuestras variables están correlacionadas ya que la eficiencia de la primera va a depender de los resultados de nuestra segunda variable, en nuestro caso el problema que ha persistido en la compañía investigada es el deficiente control interno en todas sus áreas y esto ha llevado consigo el registro incorrecto de los ingresos y afecta a los Estados Financieros.

En las entrevistas realizadas al personal administrativo de la compañía Transamérica S.A., se pudo notar el problema interno, la falta de coordinación de parte de la Gerencia y Presidencia en el momento de la toma de decisiones, falta de control interno.

En las encuestas realizadas a los choferes internos y subcontractados, se nota la falta de responsabilidad y disciplina al momento de desempeñar sus obligaciones, en la compañía se notan los problemas de segregación de funciones en el personal, mala actitud de algunos en el momento de acatar órdenes.

Recomendación:

Realizada la Implementación del sistema operativo, la implementación del reglamento interno y la contratación del mensajero se cubrirían las falencias que actualmente son causales del manejo inadecuado de la compañía Transamérica S.A., es necesario que se apliquen los resultados de la presente investigación, para la solución a los problemas detectados.

- Implementación inmediata del sistema operativo y reglamento interno.
- Que se realice la contratación inmediata del mensajero.
- Cumplimiento total de las normas establecidas, y a su vez desprender de la compañía a quienes no estén de acuerdo a cumplirlas.
- Fortalecer la unión de trabajo interna y externa, para el rendimiento adecuado de la compañía Transamérica S.A.

Bibliografía.

- Acevedo Ibáñez, A. (s.f.). *El proceso de la entrevista*. Limusa.
- Agencia Nacional de Tránsito. (21 de Junio de 2017). *ant.gob.ec*. Obtenido de ant.gob.ec: <https://www.ant.gob.ec/index.php/transito-2/nacional/formulario-de-transporte-nacional/file/2696-concesion-de-permiso-de-operacion-v01-150202>
- Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, A. (6 de Noviembre de 2015). *Portal web Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador ANT*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2018, de Resolución N.-072 DIR-2015-ANT: <https://www.ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2015/file/3233-resolucion-no-072-dir-2015-ant-titularidad-de-las-unidades-vehiculares-de-carga-pesada-a-nombre-de-la-operadora>
- Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, A. (25 de Julio de 2016). *Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador ANT*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2018, de Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador Medida Cautelar No. 17554-2015-0046: <https://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/14-servicios/plan-renova/18-requisitos-para-chatarrizacion#.Wm02n6jibIU>
- Alarcón Luedo, G. A. (23 de Enero de 2014). *El proceso Contable*. Obtenido de Métodos Ciencia e Investigación: <https://colmayorbolivar.edu.co/OpenJournalSys/index.php/Methodos/article/view/10/60>
- Amat & Soledispa, O. (2015). *Contabilidad y gestión de costes* (7° ed.). Barcelona: Profit.
- Art. 5. Código Orgánico de la Producción. (2012). Del Desarrollo Productivo. Mecanismos y Organos de Competencia. En M. d. Producción, *El Rol del Estado en el Desarrollo Productivo* (pág. 3). Quito: Registro Oficial.
- Art.288. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Título VI Régimen De Desarrollo. En C. d. Ecuador, *Capítulo Primero "Principios Generales"* (pág. 218). Quito: Registro Oficial.
- Art.311. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Título VI Régimen de Desarrollo. En C. d. Ecuador, *Sección Octava "Sistema Financiero"* (pág. 218). Quito: Registro Oficial.
- Art.53. Código Orgánico de la Producción. (2012). Del Desarrollo Empresarial de las Micro Pequeñas y Medianas Empresas y de la Democratización de la Producción. En Ministerio de la Producción, *Definición y Clasificación de las MIPYMES* (pág. 15). QUITO: Registro Oficial.
- Art.77.La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, T. y. (2014). Capítulo II Del Régimen Administrativo. En C. N. Tránsito, *Sección I De las Operadoras de Transporte* (pág. 23). Quito : Registro Oficial.

- Art.78. La Ley Órgánica de Transporte Terrestre, T. y. (2014). Capitulo II Del Régimen Administrativo. En C. N. Tránsito, *Sección I De las Operadoras de Transporte Terrestre* (pág. 23). Quito: Registro Oficial.
- Art.79. La Ley Órgánica de Transporte Terrestre, T. y. (2014). Capitulo II Del Régimen Administrativo. En C. N. Tránsito, *Sección I De las Operadoras de Transporte Terrestre* (pág. 23). Quito: Registro Oficial.
- Báez & Pérez de Tudela, J. (2009). *investigación Cualitativa*. Madrid: Esic " pag 36/37".
- Bhaskaran, V. (Diciembre de 2005). *QuestionPro.com"encuesta"*. Recuperado el 31 de Enero de 2018, de QuestionPro.com: <https://www.questionpro.com/es/encuesta>
- Bhaskaran, V. (Diciembre de 2005). *Questionpro.com.es*. Obtenido de QuestionPro.tipos de encuesta: <https://www.questionpro.com/es/tipos-de-encuestas.html>
- Campbell, D. Y. (23 de Mayo de 1973). *Investigacion Descriptiva*. En D. y. Campbell, *Diseños Experimentales y Cuasi-Experimentales de Investigacion* (pág. 17). Buenos Aires "Argentina".
- Carrasquedo Velázquez, K. S. (2 de Enero de 2017). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis.muestreo: www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/
- Cesia Alba. (19 de Octubre de 2012). *Monografias .com que es Contabilidad*. Recuperado el 6 de Diciembre de 2017, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos94/que-es-la-contabilidad/que-es-la-contabilidad.shtml>
- Chezpik García, A. (16 de Marzo de 2007). *Contabilidad de gestión y contabilidad de costos*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de Contabilidad de gestión y contabilidad de costos: <https://www.gestiopolis.com/contabilidad-de-gestion-y-contabilidad-de-costos/>
- Chiriboga Valarezo, J. (2016). *Diseño de procedimientos administrativos y contables para la compañía de transporte pesado centinela de los andes*. Latacunga: Quito: UCE.
- cicopa.coop. (2008). *International Organisation of Industrial and Services Cooperatives*. Obtenido de International Organisation of Industrial and Services Cooperatives: <http://www.cicopa.coop/Que-es-una-cooperativa.html>
- Conceptodefinición.de. (8 de Marzo de 2011). *Conceptodefinición.de*. Recuperado el 28 de Enero de 2018, de conceptodefinición.de: <http://conceptodefinicion.de/observacion/>
- DefinicionMX. (8 de Mayo de 2017). *Definicion.MX*. Recuperado el 17 de ENERO de 2018, de Investigación de Campo: <https://definicion.mx/sobre/investigacióndecampo>
- Definista. (4 de Agosto de 2015). *Conceptodefinición.de*. Obtenido de Conceptodefinición.de: <http://conceptodefinicion.de/reglamento/>

- Diaz de Rada, V. (2015). *Manual de Trabajo de Campo en la Encuesta* (2da Edición ed.). Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas .
- Empleare, R. (2016). *EconomiasSimple.net*. Obtenido de Economias.simple.net"ingresos": <https://www.economiasimple.net/glosario/ingreso>
- Enciclopedia, J. (2014). *Enciclopediajurídica.biz14.com*. Obtenido de Enciclopediajurídica.biz14.com: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/estatuto/estatuto.htm>
- Equipo de Redacción de Concepto.de. (8 de Diciembre de 2017). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de: <http://concepto.de/que-es-entrevista/>
- Equipo de Redacción de Concepto.de. (2017). *Concepto de Investigación Científica*. ARGENTINA: Concepto.de.
- Fenatrape.org. (26 de Febrero de 2004). *Federación Nacional de Transporte Pesado*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2018, de http://www.fenatrape.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=107
- García Cué, J. (2 de Mayo de 2002). *Conceptos de Estadística*. Obtenido de <http://colposfes.z.galeon.com/est501/suma/sumahtml/conceptos/estadistica.htm>
- García-Allen, J. (30 de Mayo de 2017). *psicología y mente.net*. Obtenido de psicología y mente.net: <https://psicologia y mente.net/organizaciones/tipos-de-entrevista-trabajo-caracteristicas>
- Gutierrez, M. (11 de Junio de 2016). *prezi.com*. Recuperado el 29 de Enero de 2018, de [prezi.com: https://prezi.com/hq3iiodm miur/guia-de-observacion/](https://prezi.com/hq3iiodm miur/guia-de-observacion/)
- Horngren & Charles & Gary. (2007). *Contabilidad Administrativa* (13° ed.). Mexico: Pearson.
- Horngren & Datar. (2007). *Contabilidad de Costos* (12° ed.). Mexico: Pearson.
- Ibáñez, J. (2007). *Mailxmail.com*. Recuperado el 20 de 01 de 2018, de Aiteco.com: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>
- IJustSaidIt. (10 de Octubre de 2013). *IJustSaidIt*. Obtenido de IJustSaidIt: <http://ijustsaidit.com/que-es-la-ley-habilitante/>
- IMECAF México, S. (23 de Octubre de 2012). *Instituto Mexicano de Contabilidad, Administración y Finanzas*. Obtenido de Instituto Mexicano de Contabilidad, Administración y Finanzas: <https://imecaf.com/blog/tag/contabilidad-de-organizaciones-de-servicios/>
- Joven Club de Computación. (14 de Diciembre de 2010). *EcuRed.com*. Recuperado el 30 de Enero de 2018, de EcuRed.com: https://www.ecured.cu/Observaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica

- La Ley Orgánica de Salud Art.6, L. 8. (2006). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Leyton, A. (19 de Mayo de 2012). *Clases y Tipos de Investigación Científica*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de Investigacionestodo.wordpress.com: <https://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>
- Marquez Sanchez, M. O. (2006). *Que es la entrevista*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Matamoros Zea, D., & Tigua Núñez, N. (2014). *Diseño de Procesos para la Empresa de Transporte de carga pesada por carretera transporte y representaciones ACUÑA S.A TRANSAUCUÑA*. Guayaquil: UPS.
- Morales Garzón, G. G. (2008). *Propuesta de un sistema de procedimientos administrativos financieros para una compañía de transporte pesado COTRAPECSA S. A. SANGOLQUI: ESPE*.
- Moreno Fernández, J. (2014). *Contabilidad Basica (4ta ed.)*. Mexico: Patria.
- Pastrana Pastrana, A. (19 de Junio de 2012). *Monografías.com*. Obtenido de Monografías.com: <http://www.monografias.com/trabajos93/modulo-contabilidad-costos/modulo-contabilidad-costos.shtml>
- Peréz Porto & Gardey, J. (2011). *Definicion.de: Definición de contabilidad fiscal*. Obtenido de Definicion.de: Definición de contabilidad fiscal: (<https://definicion.de/contabilidad-fiscal/>)
- Pérez Porto & Merino. (2012). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/resolucion/>
- Pérez Porto & Merino, J. M. (15 de Enero de 2014). *Definicion.de*. Recuperado el 29 de Enero de 2018, de Definicion de Guía de Observación: (<https://definicion.de/guia-de-observacion/>)
- Pérez Porto&Gardey. (2015). *Definicion.de"registro contable*. Obtenido de Definicion.de: (<https://definicion.de/registro-contable/>)
- Pérez Porto&Merino. (2015). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de.deprocesocontable: <https://definicion.de/proceso-contable/>
- Peréz Porto, J. &. (2014). *Definición.de.contabilidad-administrativa*. Obtenido de Definición.de.contabilidad-administrativa: <https://definicion.de/contabilidad-administrativa/>
- Pombo Rey, J. (2010). *Técnica contable (1° ed.)*. Madrid: Paraninfo.
- Ramírez González, A. (25 de OCTUBRE de 2012). *Metodología de Investigacion Científica*. Obtenido de METODOLOGIA DE INVESTIGACION CIENTIFICA: [file:///C:/Users/Andrea/AppData/Local/Temp/Rar\\$Dla0.220/METODOLOGIADELAINVESTIGACIONCIENTIFICA.pdf](file:///C:/Users/Andrea/AppData/Local/Temp/Rar$Dla0.220/METODOLOGIADELAINVESTIGACIONCIENTIFICA.pdf)

- Robles, F. (7 de Mayo de 2011). *Lifeder.com*. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de 15 tipos de Investigacion Científica : <https://www.lifeder.com/tipos-investigacion-cientifica/>
- Rodríguez Vera, R. (2012). *Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas* (4° ed.). Bogotá: Ecoe.
- Rodríguez, M. L. (7 de Marzo de 2012). *Metodologías de la Investigación*. Obtenido de metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com: <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2012/03/07/introduccion-general-a-la-metodologia-de-la-investigacion/#comments>
- Rosero Enriquez, N. P. (2014). *Manual del control interno para el manejo de los recursos financieros de la compañía de transporte pesado YANCA de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi*. Tulcan: UTN.
- Shuttleworth, M. (7 de 03 de 2008). *Explorable.com*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de Diseño de la Investigación Cuantitativa: <https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cuantitativa>
- Significados.com*. (s.f.). Obtenido de Signifivados.com---.:MM::_ÑÑ[[[.
- Siqueira, C. (4 de Septiembre de 2017). *Universia.net*. Recuperado el 15 de enero de 2018, de Universia.net: <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Stanat, R. (2002). *SIS INTERNATIONAL RESEARCH, INC*. Obtenido de SIS INTERNATIONAL RESEARCH: <https://www.sisinternational.com/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta ed.). Mexico: Limusa.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). Mexico: Limusa.
- Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la Investigación Científica 4ta edicion*. Mexico: Limusa S.A.
- Tecnología-Definista, G. M. (31 de Agosto de 2014). *conceptodefinición.de*. Obtenido de conceptodefinición.de.monitoreo: <http://conceptodefinicion.de/monitoreo/>
- Themes & Co. (2018). *Tipos de Contabilidad.com*. Obtenido de Tipos de Contabilidad.com: <http://tiposdecontabilidad.com/>
- Ucha, F. (2 de Diciembre de 2009). *Definiciónabc.com"Observacion"*. Recuperado el 28 de Enero de 2018, de Definicionabc.com: <https://www.definicionabc.com/general/observacion.php>

- Villegas Cañizarez, D. (2016). *DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADOS CENTINELA DE LOS ANDES UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA*. QUITO: UCE.
- Wandt, J. (Abril de 2012). *Debitoor.es*. Obtenido de Debitoor.es:
<https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodologia de la Investigación*. Recuperado el 24 de Enero de 2018, de
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Yuni & Urbano, J. A. (2006). *Metodologia de la Investigacion* (2da Edicion ed.). Argentina: Brujas.

Anexos:

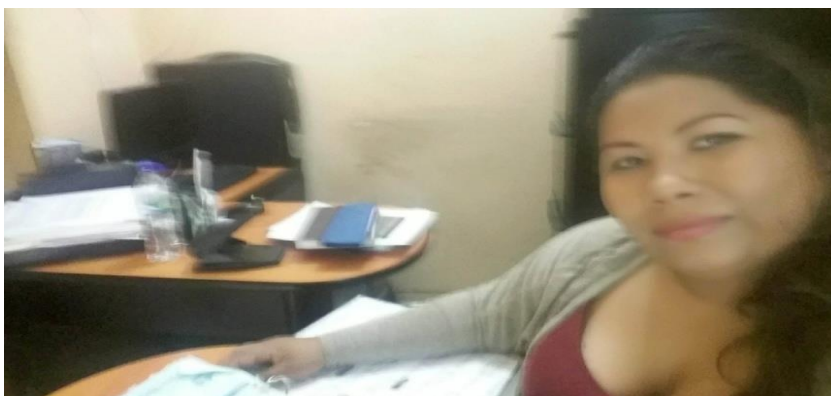
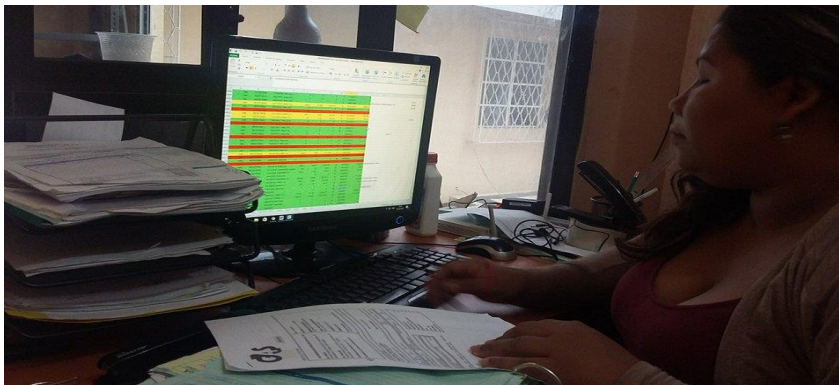
Anexo 1. Logo de la compañía

LOGO

TRANSAMERICA S.A
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO



Anexo 2. Fotos



Anexo 3. Entrevista

1.- ¿Cuál cree usted es el problema principal de la Compañía Transamérica S.A.?

El problema principal de la Cía. se debe a que por falta de experiencia de sus directivos no supieron manejar de forma adecuada el crecimiento de la empresa y no implementaron un correcto control interno para manejar las diferentes áreas tanto operativas como administrativas

2.- ¿Por qué se presenta el atraso en la recepción de guías de viaje en la compañía?

Porque no se han puesto reglas explícitas con sanción incluida a los choferes para que después del viaje realizado entreguen inmediatamente al supervisor las guías antes de salir a otro viaje.

3.- ¿Por qué hay falta de control de parte de la Directiva de la Compañía en el tema de entrega de facturación?

Porque no se ha contratado un mensajero para que realice esta labor y sea el encargado para esta función, por que la persona que está a cargo de esta función actualmente (Gerente General) debido a sus otras obligaciones en ocasiones no alcanza a entregar el mismo día y en ocasiones hasta demora 15 días para entregar la facturación

4.- ¿Cuál es el problema en el departamento contable que ocasiona los sobre giros bancarios?

Son varias las razones que pueden conllevar a este problema. Uno de ellos es que no se cuenta con contador de planta. Otra razón es que no se cuenta con un sistema contable que lleve el registro de los ingresos y egresos.

5.- ¿Cómo podrían mejorar el servicio a los clientes?

Entablar una mejor comunicación del supervisor de transporte con los diferentes encargados de las empresas que le prestamos el servicio, mediante correo electrónico para poder llevar un control de los viajes solicitados y a su vez realizados. Así como también ofrecer nuestro servicio para que nos tengan presente al requerir el servicio.

6.- ¿Cuáles serían los principales cambios que promovería a los socios?

- * Implementación de un sistema de control interno
- * Implementación de un sistema contable
- * Delegación de funciones
- * Reglamento interno para empleados

Anexo 4. Encuesta

1.- ¿Entregan las guías una vez realizado el viaje?

Si ____ no x

2.- ¿Al empezar el día laboral enciende el sistema de monitoreo de su vehículo?

Si x no ____

3.- ¿Cuándo se presenta algún problema en el estibaje de la mercadería en el momento de cargar, le informan al jefe de Logística?

Si ____ no x

4.- ¿La compañía Transamérica S.A., le ha entregado al trabajador la indumentaria adecuada de seguridad industrial, en el momento de ingresar a cargar a los diferentes proveedores?

Si ____ no x

5.- ¿Los vehículos cuentan con todos su documentación en regla?

Si x no ____

6.- ¿Los choferes cuentan con la licencia adecuada según el tipo de vehículo que están manejando?

Si x no ____

7.-¿Los choferes cumplen con el cuidado y mantenimiento de los camiones?

Si ____ no x

8.-¿La compañía cumple con los pagos de sueldo y beneficios según lo estipula la ley?

Si x no ____

9.- ¿ha tenido problemas de maltrato o discriminación de parte de la Directiva o persona encargada de Logística?

Si ____ no x

10.-¿Los choferes tienen problema en el momento de acatar órdenes o seguir reglamentos internos?

Si x no ____



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de un programa de registro y control interno para ordenar los reportes de viaje la compañía de transporte pesado TRANSÁMERICA S.A.”**, y el problema de Investigación: **¿Ausencia de procesos para la recepción, registro y facturación de servicios de transporte pesado y su efecto en los estados financieros de la empresa, durante el 2017?** Presentado por González Angulo Andrea Narcisa como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además constituir un importante tema de investigación

Egresada:

González Angulo Andrea Narcisa

Tutor:

Econ. Carlos Luis Rivera F. PhD

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akater

Luis Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador



Firma

CEGESCYT