

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA EN FINANZAS CONTADOR PÚBLICO - AUDITOR

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

MAYRA KARLA ZAMORA PELÁEZ

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA “TRANSPORTES DIRECTO CÍA. LTDA.”, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2007, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, 09 de septiembre del 2008

---

Mayra Karla Zamora Peláez

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA EN FINANZAS CONTADOR PÚBLICO - AUDITOR

**CERTIFICADO**

Directora: Dra. Eugenia Camacho

Codirector: Ing. Carlos Sierra

**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA “TRANSPORTES DIRECTO CÍA. LTDA.”, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2007, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA realizado por la Srta. Mayra Karla Zamora Peláez, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que la realización de la Auditoría Administrativa en las empresas de Transporte de Carga permite determinar la existencia de eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de las actividades laborales .

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Mayra Karla Zamora Peláez que lo entregue al Dr. Rodrigo Aguilera, en su calidad de Director de la Carrera.

Quito, 09 de septiembre del 2008.

---

Dra. Eugenia Camacho

DIRECTOR

---

Ing. Carlos Sierra

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA EN FINANZAS CONTADOR PÚBLICO - AUDITOR

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Mayra Karla Zamora Peláez

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA “TRANSPORTES DIRECTO CÍA. LTDA.”, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2007, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 09 de septiembre del 2008

---

Mayra Karla Zamora Peláez

## **DEDICATORIA**

Esta tesis la dedico a Dios por permitirme culminar un etapa más en mi vida, a mi madre Silvia por su apoyo incondicional en todo momento porque gracias a su esfuerzo y dedicación ha sabido guiarme para ser una mujer útil a la sociedad, a mi hija Camilita que es mi impulso y mi vida para cada día superarme, cumplir con mis objetivos y me da fortaleza todos los días de mi vida ya que es la razón impulsadora para conseguir este importante objetivo y seguir adelante en todo lo que me proponga, a mi querido esposo que siempre esta dispuesto a ayudarme ante cualquier situación ya que su apoyo y entendimiento permanente ha contribuido en la culminación de mi tesis, a mis tíos Pilar y Jairo por su impulso, apoyo y a mi familia querida que es el pilar fundamental en mi vida.

Mayra Karla Zamora Peláez

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a la Escuela Politécnica del Ejército al igual que a mis maestros que han sabido empaparme de sus conocimientos, experiencias y dotarme de las herramientas para complementar el conocimiento teórico con la práctica y ser competitivos dentro del campo laboral.

Además agradezco de manera muy especial a mi Directora de Tesis la Dra. Eugenia Camacho y a mi Codirector el Ing. Carlos Sierra por la ayuda brindada en el desarrollo de la tesis y por compartir sus conocimientos ya que a más de ser excelentes profesionales son muy buenos amigos.

Agradezco a Dios por darme la vida y la oportunidad de estudiar y culminar mis estudios universitarios, por guiar mis pasos e iluminarme para enfrentar situaciones de la vida que muchas de las veces truncan el camino de una persona, por su generosidad, bondad, y bendiciones para los retos de la vida y cumplir las metas, objetivos y sueños planteados.

Doy gracias a mi madre que con su apoyo incondicional y permanente me ha sacado adelante porque más que mi madre es mi amiga sincera que me alienta a enfrentar todos los retos imposibles. A mi hija que es mi fuerza para luchar en la vida a para seguir superándome porque es quien llena mi vida de alegría y ganas de seguir, a mi familia querida por su apoyo incondicional, a mis amigos por el la ayuda brindada en toda mi carrera universitaria.

Mayra Karla Zamora Peláez

## INDICE DE CONTENIDOS

	<b>Página</b>
Resumen en Español	1
Resumen en Inglés	4
<b>CAPITULO 1</b>	<b>7</b>
1. ASPECTOS GENERALES	7
1.1 ANTECEDENTES	7
1.1.1 Base Legal de la Empresa	8
1.1.2 Objetivos de la Empresa	17
1.2 LA EMPRESA	17
1.2.1 Reseña Histórica	20
1.2.2 Organigramas	23
1.2.2.1 Organigrama Estructural	23
1.2.2.2 Organigrama Funcional	26
1.2.2.3 Organigrama Personal	29
1.2.2.4 Organigrama por procesos	31

<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>32</b>
2. ANÁLISIS SITUACIONAL	32
2.1 ANÁLISIS INTERNO	32
2.1.1 Área de Logística	32
2.1.2 Área de Recursos Humanos	33
2.1.3 Área Administrativa	34
2.1.4 Área de Servicio al Cliente	35
2.2 ANÁLISIS EXTERNO	36
2.2.1 Influencias Macroambientales	36
2.2.1.1 Incidencia del Factor político	36
2.2.1.2 Incidencia del Factor Económico	42
2.2.1.3 Incidencia del Factor Ambiental	49
2.2.1.4 Incidencias del Factor Tecnológico	50
2.2.2 Influencias Microambientales	51
2.2.2.1 Competidores	51
2.2.2.2 Servicios Sustitutos	52
2.2.2.3 Proveedores	53

2.2.2.4 Clientes	55
<b>CAPÍTULO 3</b>	<b>64</b>
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	64
3.1 Misión	64
3.2 Visión	64
3.3 Objetivos	69
3.3.1 Objetivo General	65
3.3.2 Objetivos Específicos	65
3.3.2.1 Objetivos de Crecimiento	65
3.3.2.2 Objetivos Mantenimiento	66
3.3.2.3 Objetivos de Reducción de Tiempo	67
3.4 Políticas	68
3.4.1 Política General	68
3.4.2 Área de Recursos Humanos	68
3.4.3 Área de Operaciones	69
3.4.4 Área de Mantenimiento	70

3.4.5 Área de Cobros	71
3.4.6 Área de Pagos	72
3.4.7 Conductores	73
3.5 Estrategias	74
3.6 Principios y Valores	76
3.7 Matriz FODA	79
<b>CAPÍTULO 4</b>	<b>80</b>
4. METODOLOGÍA PARA LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA	80
4.1 Metodología	80
4.2 Planeación	82
4.3 Planificación Preliminar	89
4.4 Técnicas de Recolección	97
4.4.1 Investigación Documental	97
4.4.2 Observación Directa	100
4.4.3 Entrevista	101
4.4.4 Archivos magnéticos	102

4.4.5 Cuestionarios	103
4.4.6 Acceso a Redes Informáticas	105
4.5 Papeles de Trabajo	105
4.6 Evidencias	115
4.7 Tipos de Informe	118
4.7.1 Informe General	119
4.7.2 Informe Ejecutivo	121
4.7.3 Informe de Aspectos Relevante	122
4.8 Indicadores	123
4.8.1 Indicadores de Gestión	124
4.8.2 Indicadores Financieros	128
4.9 Planificación Específica	138
4.10 Comunicación de Resultados	143
<b>CAPÍTULO 5</b>	<b>147</b>
5.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	147
5.1.1 Programa de Auditoría	167

5.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	217
5.2.1 Programa de Auditoria	218
5.2.2 Técnicas y Procedimientos de Auditoria	258
5.2.3 Papeles de Trabajo	261
5.2.4 Cédulas de Observaciones	267
5.3 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	271
5.3.1 Supervisión del Trabajo de Auditoria	272
5.3.2 Informe de Auditoria	273
5.3.3 Seguimiento y Monitoreo	288
5.4 Actuación del Auditor	290
5.5 Control de Auditoria	294
<b>CAPÍTULO 6</b>	<b>302</b>
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	302
6.1 Conclusiones	302
6.2 Recomendaciones.	303



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla Nro. 1 Inflación de Noviembre 2006 – Abril 2008	42
Tabla Nro. 2 Tasa Activa Enero 2008 - Mayo 2008	48

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Página</b>
Cuadro Nro. 1: Cuadro Resumen de Clases de Compañía	19
Cuadro Nro. 2 Cuadro de Constitución de Transportes Directo Cía. Ltda.	22
Cuadro Nro. 3 Proveedores de Transportes Directo Cía. Ltda.	53
Cuadro Nro. 4 Volumen de Ventas	56
Cuadro Nro. 5 Clientes con Mayor Volumen de Ventas	57
Cuadro Nro. 6 Lista de Precios del Servicio del Transporte	61
Cuadro Nro. 7 Matriz FODA Transportes Directo Cía. Ltda.	79
Cuadro Nro. 8 Métodos y Componentes de la Evaluación del Control Interno	93
Cuadro Nro. 9 Modelos de Marcas de Auditoría.	110

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Página</b>
Gráfico Nro. 1 Inflación Noviembre 2006 – Abril 2008	43
Gráfico Nro. 2 Producto Interno Bruto	46
Gráfico Nro. 3 Tasa Activa	48
Gráfico Nro. 4 Manejo de la Mercadería	55
Gráfico Nro. 5 Clientes con Mayor Volumen de Ventas	57
Gráfico Nro. 6 Esquema de Mecanismo de Ventas	59

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Página</b>
Anexo 1 Funcionarios Relacionados	300
Anexo 2 Nómina del Personal	301
Anexo 3 Plan de Capacitación Propuesto	318
Anexo 4 Procedimientos Propuesto para Seleccionar el Personal	319