

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

| | Página |
|----------------------------------|---------------|
| Resumen en Español | 1 |
| Resumen en Inglés | 4 |
| | |
| CAPITULO 1 | 7 |
| | |
| 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 |

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO 2 | 32 |
| 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 |
| CAPÍTULO 3 | 64 |
| 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 |
| CAPÍTULO 4 | 80 |
| 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 |
| CAPÍTULO 5 | 147 |
| 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 |
| | |
| CAPÍTULO 6 | 302 |
| 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 302 |
| 6.1 Conclusiones | 302 |
| 6.2 Recomendaciones. | 303 |

ÍNDICE DE TABLAS

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

ÍNDICE DE CUADROS

| | Página |
|--|---------------|
| 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

| | Página |
|--|---------------|
| 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

| | Página |
|---|---------------|
| 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 |