

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN COMPAÑÍAS DE
TAXIS EN LA CIUDAD DE QUITO

AUTORA:

GAVILANES GAME ELENA MARGARITA

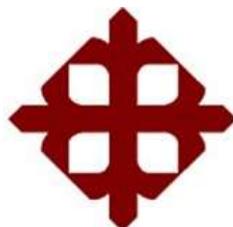
TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTORA:

CPA. LINDA EVELYN YONG AMAYA, PhD

Guayaquil, Ecuador

16 de septiembre del 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Elena Margarita Gavilanes Game, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

TUTORA

f.  _____

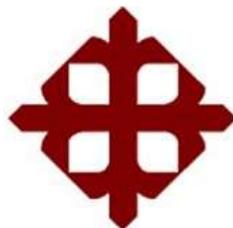
CPA. Linda Evelyn Yong Amaya, PhD

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe, Msc.

Guayaquil, a los 16 días del mes de septiembre del año 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Gavilanes Game Elena Margarita

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Propuesta Metodológica Para La Aplicación De Procedimientos De Auditoria Administrativa En Compañías De Taxis En La Ciudad De Quito**, previa a la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

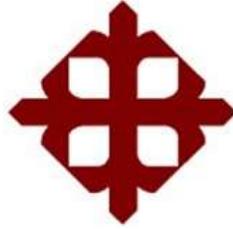
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 16 días del mes de septiembre del año 2021

AUTORA

f. _____

Gavilanes Game Elena Margarita



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Gavilanes Game Elena Margarita Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Propuesta Metodológica Para La Aplicación De Procedimientos De Auditoria Administrativa En Compañías De Taxis En La Ciudad De Quito**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 días del mes de septiembre del año 2021

AUTORA

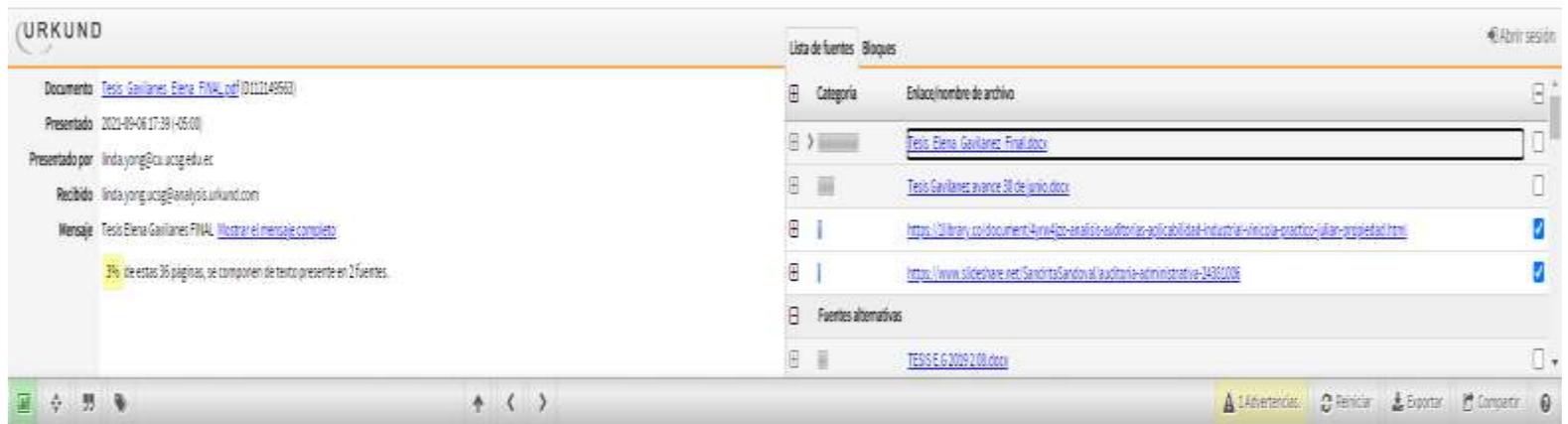
f. _____

Gavilanes Game Elena Margarita

REPORTE URKUND

<https://secure.arkund.com/old/view/106858532-733437->

995643#DcsxDoAgEETRu1ATgzvrLNgVY2GIGppKI13d4rX/OS/4RIh3SBLhBg5ZSoRSDRHGJuxGZuzOZsLgZT4OI/3PYbR7t6uVo9ez7
CmKYIliMJU1VJB+X4=



The screenshot displays the URKUND report interface. On the left, document details are shown: 'Documento: Tesis Gavilanes Elena_FINAL.pdf (0112149563)', 'Presentado: 2021-09-06 17:39 (-05:00)', 'Presentado por: linda.yong@cau.acg.edu.ec', 'Recibido: linda.yong.pocg@analysis.arkund.com', and 'Mensaje: Tesis Elena Gavilanes FINAL. Mostrar el mensaje completo'. A yellow highlight indicates '3% de estas 36 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.' On the right, a 'Lista de fuentes' table lists sources with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The sources include 'Tesis Elena Gavilanes_FINAL.docx', 'Tesis Gavilanes avance 30 de junio.docx', two URLs from '3iLibrary' and 'slideshare.net', and 'TESISEG 2009 2.00.docx'. The bottom of the interface shows navigation icons and a status bar with '1 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Comparar' buttons.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Tesis Elena Gavilanes_FINAL.docx
	Tesis Gavilanes avance 30 de junio.docx
	https://3iLibrary.co/document/4904490-analisis-auditoria-aplicabilidad-industria-inicola-coastal-ular-propiedad.html
	https://www.slideshare.net/SanritaSanova/auditoria-administrativa-24301006
Fuentes alternativas	
	TESISEG 2009 2.00.docx

TUTORA:

f. 

CPA. Linda Evelyn Yong Amaya, PhD

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su infinita bondad por darme la sabiduría, salud necesaria e iluminar mi mente y mi camino día tras día porque gracias a sus bendiciones he llegado a cumplir una de mis metas más importantes.

Agradezco a los docentes que durante la carrera compartieron sus conocimientos, experiencias y sabiduría para lograr crecer como profesional, a todas aquellas personas que creyeron en Mí en el alcance de este objetivo y en especial a mi hija la cual es mi fortaleza para seguir adelante.

De igual manera a mi Directora de Tesis la CPA. Linda Evelyn Yong Amaya, Phd mi más sincero agradecimiento por haber guiado y orientado acertadamente la dirección de esta tesis y por su inmensa paciencia para conmigo.

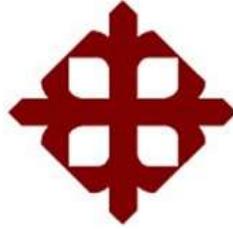
DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi Abuelita, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones a mi hija por ser el motor que promueve cada segundo de vida.

Esta Tesis, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que me acompañaron en el recorrido laborioso de este trabajo y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación, primero y antes que todo, reitero mi agradecimiento a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi apoyo y compañía durante todo el periodo de estudio.

A todos los tutores que con su amplia experiencia y conocimiento me orientaron al correcto desarrollo y culminación con éxito de este trabajo para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, a través de ellos a la Universidad Católica Santiago De Guayaquil: autoridades y docentes.

Mil veces gracias.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

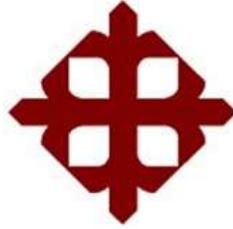
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe MSc.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____
CPA. Patricia Salazar MSc.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____
CPA. Pedro Omar Jurado Reyes, MBA
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

f.  _____
CPA. Linda Evelyn Yong Amaya, PhD
TUTORA

Indice General

INTRODUCCIÓN	2
ANTECEDENTES	4
Reseña histórica de auditoria administrativa	5
Reseña histórica del servicio de taxi	5
Contextualización Del Problema.....	6
Se Considera las siguientes oportunidades:	6
Se identifica las siguientes amenazas:.....	7
Análisis foda	7
Justificación del tema	8
Objetivo General.....	9
Preguntas De Investigación.....	10
Delimitacion de la investigación	10
Delimitación del contenido.....	11
Capítulo I: Fundamentación teórica	12
Marco Referencial	12
Marco conceptual	13
Antecedentes históricos	18

Análisis crítico de los antecedentes históricos	21
Marco teórico.....	23
Marco legal.....	26
Capítulo II: MARCO METODOLOGICO	35
Diseño de investigación.....	35
Diseño experimental.....	35
Diseño no experimental.....	36
Diseño bibliográfico	36
Definición de entrevista	39
Definición de encuesta.....	40
Metodología a utilizar en la investigación	41
Fuentes de información	41
Metas de la propuesta.....	42
Descripción de la propuesta.....	42
Importancia de una propuesta metodológica.....	42
Filosofía empresarial.....	43
Valores y principios	43
Misión de las compañías de taxis.....	43
Visión de las compañías de taxis	43

Objetivos institucionales	43
Estructura interna administrativa de la compañía de taxis	45
Encuestas a los socios de la compañía de taxis s.a.....	46
Analisis e interpretaciòn	63
Capitulo III Analisis de Resultados	64
RESULTADOS OBTENIDOS POR ENCUESTAS.....	64
Detalle del informe.....	74
Problemática	75
Propuesta de la auditoria administrativa en mejora de la calidad de servicio:.....	75
Propuesta para mejorar la calidad de servicio:.....	75
Índice de Infraestructura.....	78
Estrategia: Recaudación de las áreas internas de la institución.....	80
Actividades a ejecutar para lograr la estrategia propuesta	81
Recursos que se utilizarán para el desarrollo de la remodelación	81
Informe	81
Creación de una sección de Auditoría Administrativa.	81
Importancia de un departamento de Auditoría Administrativa	82
Bases para un departamento de Auditoría Administrativa.....	82

Objetivos de la creación del departamento de Auditoría Administrativa	83
Funciones a desempeñar por parte del área de Auditoría Administrativa	84
Misión y Visión del departamento de Auditoría Administrativa	85
Funciones generales del departamento de Auditoría Administrativa ..	85
Planificación del departamento de Auditoría Administrativa	86
Dentro de los Recursos Físicos serán necesarios los siguientes:	86
Presupuesto para el departamento de Auditoría Administrativa	87
Costo de los materiales y equipos a utilizar en el departamento administrativo	88
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS	91

Índice de tablas

TABLA N: 1	CLASIFICACIÓN DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS	7
TABLA N: 2	PERSONAL ADMINISTRATIVO	46
TABLA N: 3	CAPACITACIÓN	47
TABLA N: 4	MANEJO ADMINISTRATIVO	48
TABLA N: 5	PERSONAL EN EL ÀREA ADMINISTRATIVA.....	49
TABLA N: 6	LA EMPRESA HA SIDO AUDITADA	50
TABLA N: 7	PARTICIPACIÒN EN AUDITORÌA	51
TABLA N: 8	MANUAL PARA EL MANEJO DE ACTIVIDADES	52
TABLA N: 9	REGISTRO DE LAS APORTACIONES	53
TABLA N: 10	MISIÒN Y VISIÒN CORPORATIVAS	54
TABLA N: 11	INSTRUCTIVO DE FUNCIONES DIARIO	55
TABLA N: 12	AYUDA A LOS USUARIOS	56
TABLA N: 13	COMPAÑÌA A SIDO AUDITADA.....	57
TABLA N: 14	BENEFICIOS DE AUDITORÌA ADMINISTRATIVA	58
TABLA N: 15	SATISFACCÌÒN DE TRABAJADORES.....	59
TABLA N: 16	OBLIGACIONES CON LAS ENTIDADES DE CONTROL	60
TABLA N: 17	POLITÌCAS EN CUANTO AL GIRO DE LA ENTIDAD.....	61
TABLA N: 18	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITÌCAS.....	62
TABLA N: 19	MUEBLES Y ENSERES	87

TABLA N: 20	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	87
TABLA N: 21	NÓMINA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	88
TABLA N: 22	PRESUPUESTO DE RECURSOS FÍSICOS	88

Índice de Figuras

FIGURA N: 1 INDICATIVOS DE FALENCIAS	3
FIGURA N: 2 TIPOS DE AUDITORIA.....	16
FIGURA N: 3 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	22
FIGURA N: 4 ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN	37
FIGURA N: 5 ESTRUCTURA INTERNA ADMINISTRATIVA DE LAS COMPAÑÍAS DE TAXIS .	45
FIGURA N: 6 PERSONAL ADMINISTRATIVO	64
FIGURA N: 7 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	65
FIGURA N: 8 MANEJO ADMINISTRATIVO.....	65
FIGURA N: 9 PERSONAL EN EL ÀREA ADMINISTRATIVA	66
FIGURA N: 10 LA EMPRESA HA SIDO AUDITADA	66
FIGURA N: 11 PARTICIPACIÓN EN AUDITORIA	67
FIGURA N: 12 MANUAL PARA EL MANEJO DE ACTIVIDADES	68
FIGURA N: 13 REGISTRO DE LAS APORTACIONES.....	68
FIGURA N: 14 MISIÓN Y VISIÓN CORPORATIVAS	69
FIGURA N: 15 INSTRUCTIVO DE FUNCIONES DIARIO	69
FIGURA N: 16 AYUDA A LOS USUARIOS	70
FIGURA N: 17 COMPAÑÍA A SIDO AUDITADA	70
FIGURA N: 18 BENEFICIOS DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA	71
FIGURA N: 19 SATISFACCIÓN DE TRABAJADORES	72
FIGURA N: 20 OBLIGACIONES CON LAS ENTIDADES DE CONTROL	73

FIGURA N: 21	POLÍTICAS EN CUANTO AL GIRO DE LA ENTIDAD.....	73
FIGURA N: 22	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS	74
FIGURA N: 23	PROPUESTA DE MEJORA 1	79
FIGURA N: 24	PROPUESTA DE MEJORA 2	79

RESUMEN

El presente trabajo de titulación se realiza una propuesta metodológica de la aplicación del tipo de Auditoría administrativa, que trata sobre la estructura organizativa de la empresa permitiendo descubrir las deficiencias y oportunidades de mejora para lograr emitir un dictamen que incluya reflejar los riesgos y sugerir los cambios necesarios para que la compañía mejore sus misiones.

La presente investigación estuvo focalizada en la propuesta metodológica de Auditoría Administrativa en compañías de taxis de la Ciudad de Quito comprendiendo el periodo del año 2020, la meta principal fue el detectar falencias con mayor necesidades de perfección.

Esta guía de investigación apareció debido a la falta de experiencia laboral por parte del personal, falencias en el área administrativa por no ser manejado por el área de recursos humanos.

La metodología empleada en el desarrollo de esta auditoría fue la siguiente: recolección de datos de las tareas y diligencias realizadas en la empresa, creación de papeles laborales y examen de los datos recaudados; lo que permitió obtener como informe final de Auditoría es: efecto, riesgo y sugerencia que al ser aplicados progresarán con el bienestar empresarial.

PALABRAS CLAVES: Propuesta Metodológica, Auditoría Administrativa, Estudio del Trabajo Metodológico, Evaluación De Riesgo.

INTRODUCCIÓN

La Auditoría Administrativa permite identificar las debilidades producidas en las actividades que se realizan cotidianamente cuantificando los logros alcanzados por la empresa en un plazo determinado por lo cual el objetivo de la investigación es proponer una propuesta metodológica con incidencia de la Auditoría Administrativa.

Las Compañías que prestan servicio de transporte de pasajeros en taxi contribuyen al desarrollo económico colectivo y social, sin embargo, ante la ausencia de procedimientos administrativos podrían verse afectados en su situación económica y financiera, debido a que sus activos no estarían con la debida protección y salvaguarda, que los proteja contra posibles malas utilizations por parte del personal no autorizado de la misma Compañía.

El estudio de esta guía implica a futuro que para competir se tiene que modernizar procesos, equipos, maquinas, sistemas administrativos que son los elementos más importantes en la organización, en este ámbito las empresas de servicio pueden adoptar por un recurso importante para hacer frente a esta situación aplicando el desarrollo organizacional; observando al cliente como el soporte principal en que consiste la estructura empresarial.

La propuesta metodología para la aplicación de Auditoría Administrativa aplicable en compañías de taxis convencionales busca resultados que sirvan para que las entidades obtengan mejoras en el desempeño de sus actividades pudiendo acogerse como guía en el presente proyecto con la finalidad de ser una propuesta innovadora y así logren el éxito deseado dentro de la entidad fortaleciendo conocimientos y permitiendo a sus trabajadores un mejor rol en su desempeño con la herramienta adecuada.

La investigación se realizará identificando tres problemas prioritarios los que se dividen en (central, secundario y terciario) mediante entrevistas al

personal correspondiente logrando así evidenciar la falta de la auditoria administrativa y corregir sus falencias.



Figura N: 1 Indicativos de falencias

ANTECEDENTES

El presente trabajo se relaciona con la auditoría administrativa dado a que es una herramienta de control necesaria para el buen funcionamiento de la empresa.

Según Enrique Benjamín Franklin (2007) Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. A través de la auditoría administrativa se puede evaluar si la administración de una empresa cumple con los objetivos propuestos en los planes de organización, dirección y control acordes a sus necesidades.

J. Rodríguez Valencia (2003) refiere que esta herramienta "es un examen detallado, metódico y completo practicado por un profesional de la administración sobre la gestión de un organismo social. Consiste en la aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en la relación con las metas fijadas; sus recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar".

A partir de lo señalado en las definiciones citadas podemos decir que la auditoría administrativa proporciona una evaluación cuantificada de la eficiencia con la que la empresa desarrolla sus funciones en las diferentes etapas del proceso administrativo. Dicho de otro modo: brinda un panorama administrativo de la organización auditada y señala el grado de efectividad con el que operan cada una de las unidades administrativas que la integran.

En consecuencia, la auditoría administrativa permite detectar aquellas áreas cuyos problemas exigen mayor atención por parte de la dirección y que requieren de un cuidado constante en el desarrollo de la actividad. Puede también prevenir situaciones críticas que generen costos adicionales e ineficiencias hasta el punto de poner en riesgo la continuidad del negocio.

Reseña histórica de auditoría administrativa

Franklin, Enrique B. (2007) determina que la auditoría administrativa surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un periodo de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. La auditoría Administrativa es necesaria como una herramienta que permita cuantificar los errores administrativos que se estén cometiendo y poder corregirlos de manera eficaz.

La Auditoría Administrativa forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que, además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

Se puede definir a la auditoría administrativa como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

Reseña histórica del servicio de taxi

El poeta de la Antigua Roma, Publio Virgilio, habla en una de sus obras (las *Églogas* del rey de Atenas Erictonio), que como había nacido impedido de pies, se compadecía de quienes tenían su misma desgracia e inventó el carro de alquiler y lo puso a disposición de quién lo necesitase.

Pese a no contar con un taxímetro (aparato que calcula la tarifa que debe pagar el pasajero), invento que aparecería muchísimos años más tarde gracias al alemán Wilhelm Bruhn.

Se puede considerar que el inventor del Taxi es Nicolas Sauvage. Ya que el concepto de que un ciudadano cualquiera pudiera montar en un medio de transporte y pagar por un trayecto es el mismo.

Unos pocos años más tarde, el filósofo Blaise Pascal, el inventor de la calculadora, (inventor de la calculadora) tuvo también la idea del transporte público en las grandes ciudades, por lo que en el año 1661 propuso un sistema de carruajes o carrozas que circularían en trayectos determinados de antemano con paradas y recorrido fijo de acuerdo con las necesidades de los parisinos.

Contextualización Del Problema

La siguiente guía es realizada para diseñar una propuesta metodológica para las compañías de transporte de taxis con la finalidad de crear una herramienta útil a las entidades competentes de transporte de taxis.

Con el diseño de la propuesta metodológica para compañías de taxis, se busca lograr que los directivos de estos tipos de entidades competente puedan utilizar esta guía metodológica como base para planificar futuras auditorias administrativas en busca de mejoras a la rentabilidad.

Al centrar los esfuerzos de promover una buena organización la guía pretende dar solución a la falta de servicios metodológicos generando un aporte necesario el cual cumplan con las expectativas de los posibles usuarios.

La incidencia de la Auditoria Administrativa contribuirá al crecimiento detectando falencias en la Compañía de Taxis Convencionales de la Ciudad de Quito identificando oportunidades y amenazas como las siguientes:

Se Considera las siguientes oportunidades:

- Podrá cubrir la demanda insatisfecha de servicio de taxi debido a un deficiente servicio de taxis particulares.
- Altos precios que cobra las empresas reconocidas de taxi.
- Incremento de arribo de turistas en nuestra ciudad.

Se identifica las siguientes amenazas:

- Creciente robo de vehículo.
- El constante incremento el precio del combustible.
- Incremento de desempleo que acarrea la competencia de taxis
- Autos informales.

Análisis foda

Thompson (1998) establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas.

Tabla N: 1 Clasificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Los conductores son capacitados mediante cursos.• Los vehiculos cuentan con rastreo satelital para en caso de accidente o robo.	<ul style="list-style-type: none">• No contar con suficientes unidades para la demanda de clientes.• Dificultad en brindar rapidez a su punto destinado ocasionado por el tráfico que a veces se presenta en el trayecto.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Capacitados con equipos tecnológicos actuales.• Disminución de competidores.• Parada de taxis en puntos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none">• El creciente robo de vehiculos.• La constante subida de precios de repuestos.• Incremento del desempleo y de la competencia de "informales

Nota. Adaptado de Elementos Metodológicos para la Planificación Estratégica, de Ramírez Rojas José L., (2007).

La utilización de este procedimiento es simple. Se trata de observar en una tabla sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de acuerdo al criterio especificado por el autor Ramirez Rojas José L.

Justificación del tema

La elaboración de la Propuesta metodológica para la aplicación de procedimientos de Auditoria Administrativa es de gran importancia para las entidades económicas ya que sirve para verificar, aclarar y revisar perfectamente los resultados de sus operaciones.

El presente trabajo se realizará debido a la gran relevancia que este tema tiene en el mundo económico de la contabilidad debido que es indispensable en la actualidad y hoy en día toda empresa necesita de una revisión clara y precisa de lo que pasa con todas las operaciones, encargándose también de que se lleven a cabo los lineamientos que sean necesario para el perfecto funcionamiento de la empresa.

La Auditoria Administrativa en el ámbito de transportes de taxis es imprescindible dado que permitirá encontrar falencias y logrará obtener un instrumento adecuado para que el personal a cargo ejerza bien su función teniendo una buena organización administrativa lo cual les conlleva a una mejor rentabilidad económica aportando nuevas ideas tecnológicas actualizadas.

La presente guía servirá como base para diseñar futuras investigaciones de auditorías administrativas en el país y a profundizar la investigación en el sector dedicado a servicios de taxis que no han sido muy investigadas a nivel local.

Con la adquisición de conocimientos adquiridos en la trayectoria universitaria el presente trabajo será una herramienta útil para las compañías de taxis dado la utilización de auditoria administrativa se visualizará sus causas o errores y con el aprendizaje del desarrollo del tema me permita obtener el título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

De acuerdo al DMQ (Distrito Metropolitano de Quito) reconoce la necesidad de regularizar la actual situación, debido a la deficiencia en la oferta de taxis formales y considerando que la oferta irregular introduce serias distorsiones en el mercado y el tráfico y genera un elemento de riesgo a la seguridad de los usuarios, a más de que, de acuerdo a la normativa vigente en el DMQ.

Desde el año 1996, está suspendida la creación de nuevas operadoras de transporte público, e incrementos de “flota” para las que ya están legalizadas, en cualquier modalidad de transporte público. roberto.noboa/epmmop.gob.ec

La importancia social de la cooperativa de taxis es, la prestación de servicios de transporte del servicio público en forma de taxi con la responsabilidad, eficiencia, seguridad de dar cumplimiento a las disposiciones legales ofreciendo el bienestar a cada cliente.

En el siguiente estudio se utilizará una guía de investigación de tipo descriptiva y cualitativa debido a que se obtendrá información de fuentes principales como lo es del personal encargado y socios de la compañía, también se usará fuentes secundarias obteniendo datos del reglamento interno de la entidad y medios bibliográficos.

Objetivo General

Diseñar una propuesta metodológica de auditoría administrativa para mejorar los procesos en las compañías de taxis.

Objetivos Específicos

- Estudiar las teorías y los factores relacionados a la auditoría administrativa.
- Elaborar la metodología que permita preparar un proceso de auditoría administrativa.
- Presentar los formatos de la auditoría administrativa de acuerdo al efecto, riesgo y sugerencia.

Preguntas De Investigación

Despues de detectar las falencias se proyectan las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las teorías y los factores que se relacionan a la auditoria administrativa?
- ¿Cuál es la metodología que permite preparar un proceso de auditoría administrativa?
- ¿Cuales son los formatos de acuerdo al efecto, riesgo y sugerencia de la auditoria administrativa?

Delimitacion de la investigación

El proyecto se realizará con énfasis en compañías de taxis convencionales con el objetivo de diseñar una propuesta metodológica aplicable a la auditoria administrativa para que el usuario obtenga mejoras dentro de su entidad y así un buen resultado.

La presente guía recaudará información sustentada en base al manejo operativo el cual indica ciertas falencias impartidas por el gerente general, siendo un obstáculo el mejoramiento de la entidad por abstinencia de dicha información totalitaria.

En esta investigación se utilizará como fuentes principales a los colaboradores (radioperadores) y socios de la compañía; así como fuentes secundarias documentos validados por el cumplimiento de obligaciones y organismos de control.

La presente investigación será direccionada en la ciudad de Quito sector Nororiente (Parroquia Tumbaco), en base al año 2020.

La presente investigación se delimita o tiene sus alcances, de acuerdo a los siguientes parámetros.

Delimitación del contenido

- Campo: Contabilidad y Auditoria
- Área: Auditoria Administrativa
- Aspectos: Transporte, Cooperativa de taxis, Propuesta metodológica De Auditoria Administrativa.

Capítulo I: Fundamentación teórica

Marco Referencial

Conforme a varias investigaciones preliminares halladas como fundamento para la actual guía, se describe citas de autores como Mendivil (2005), “Auditoría Administrativa aplicada a una empresa de giro ferretero” cuya primordial meta es:

“Según (Mendivil, 2005) aplicar una técnica de control que permita evaluar la efectividad y los procedimientos con los que están operando; concluyo que: “La aplicación de una auditoría administrativa es sin lugar a dudas una herramienta de control indispensable para mantener óptimo el funcionamiento administrativo de las empresas.

Esta herramienta dinámica de gran utilidad que permite detectar las áreas de oportunidad en una organización, brinda al empresario una observación real por gente experta pero externa a la misma, teniendo la oportunidad de redescubrir a partir del análisis a fondo de la situación en la que se encuentra en la actualidad y como recomendación menciona que “en los procedimientos, es necesario que se determine como ejecutar las actividades, quien las desempeñará y cuando se debe realizar, estos tienen que ser evaluados constantemente debido a que con el tiempo los procedimientos al ajustarse a las necesidades de la empresa va sufriendo cambio”.

Hace relación con la actual investigación debido a que la auditoría administrativa forma un instrumento de comprobación la cual será fundamental para incitar el buen funcionamiento de la entidad.

Según conceptos de auditoría administrativa opino que se puede valorar si la dirección de la entidad cumple con las metas planteadas en los planes de ordenamiento, administración y comprobación conforme a sus requerimientos.

Las auditorías administrativas pueden ejecutarse en todas las entidades ya sean micro o macro empresas independientemente si son entidades públicas o privadas pudiendo auditarse parcial o total dicha empresa logrando obtener una buena eficiencia a nivel organizacional.

Marco conceptual

“La auditoría se originó en la práctica de la contabilidad; la cual desde los inicios de la sociedad se encarga de desarrollar un sistema de información en el que se realiza una acumulación y registro ordenado de datos acerca de factores productivos en los que existe interés, con la intención de clasificarlos en cuentas que los representen así: derechos (activos), obligaciones (pasivo y patrimonio), entradas (ingresos) y salidas (egresos), para tener conocimiento acerca del valor de éstos y con base en dicho conocimiento poder tomar decisiones.” (Arguello, 1976).

Respecto a la perspectiva económica la auditoría históricamente es denominada auditoría pública o gubernamental y se encarga de ejercer control de la hacienda pública y las cuentas de los gobiernos, mientras que en el campo macroeconómico se le denomina auditoría privada y se encarga de la detección de fraudes y errores en las cuentas de las organizaciones privadas para opinar acerca de la razonabilidad de los estados financieros.” La auditoría se origina en el hecho de que quien está directamente interesado (propietario) en el incremento de valor de la organización, no es quien la administra, ni tampoco quien contabiliza sus derechos, obligaciones, entradas y salidas de riqueza.” (Arguello, 1976).

La auditoría surge con la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa (Mantilla, 1989). Por estas razones surge la necesidad de buscar personas

capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que se desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa.

Con el transcurso del tiempo, las relaciones comerciales y operaciones de negocios empezaron a crecer rápidamente, sobre todo a partir de la Revolución Industrial, en ese momento el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión mediante el cual el dueño, o en su caso, el administrador extendieran su control y vigilancia. Este tipo de servicios era provisto por una o más personas de la misma organización a quienes se les otorgaba la facultad de revisión en relación a los procedimientos establecidos.

El enfoque que se le daba a este tipo de auditorías en su inicio era de carácter contable, debido a que se basaba principalmente en el resguardo de los activos, la finalidad era verificar que los ingresos se administraban correctamente por los responsables en cuestión. Las primeras auditorías se enfocaban básicamente en la verificación de registros contables, protección de activos y por tanto, en el descubrimiento y prevención de fraudes.

“El auditor era considerado como un “Revisor de Cuentas”. A principios del siglo XV, los parlamentos de algunos países europeos comenzaron a crear el denominado Tribunal Mayor de Cuentas, cuya función específica era la de revisar las cuentas que presentaban los reyes o monarquías gobernantes. Con el paso del tiempo se extendió esta revisión a aspectos tales como: revisión de la eficiencia de los empleados, procedimientos administrativos, actualización de políticas, este es el origen de la auditoria interna” (Arguello, 1976).

Para (Juan M, 2004) “la auditoria tradicional es un examen sistémico de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y cualquier otro tipo de exigencias

legales o voluntariamente adoptadas.” El concepto del autor mencionado anteriormente es muy similar al de (Sánchez G. , 2006)

El cual expresa que “la auditoria es un examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración.”

Para Fayol citado en (Sánchez M. , 2015) la organización es la forma de toda asociación humana para la realización de un fin común. En concordancia al concepto anterior (Rodríguez, 2011) menciona que la organización es un proceso encaminado a lograr un fin, mismo que fue previamente fijado por la planeación. De este trabajo se derivan las diversas actividades y los recursos necesarios para alcanzar los resultados deseados. Por otro parte los autores R. Lindberg & T. Cohn citados en (Rodríguez, 2011) la definen como un medio por el cual los recursos se pueden acumular, mezclar, integrar, coordinar y motivar para lograr el objetivo deseado.

La organización, como función administrativa se refiere al proceso que da lugar a la creación, ordenación, implementación y puesta en operación de una unidad social, sea de producción, educativa, financiera, hospitalaria, etc. Como afirma Pérez, 1991: "es claro que cualquier empresa es una organización humana. Dentro de las organizaciones humanas constituye una especie o tipo concreto de organización cuyo objeto es el de producir y distribuir riqueza" (Rodríguez, 2011).

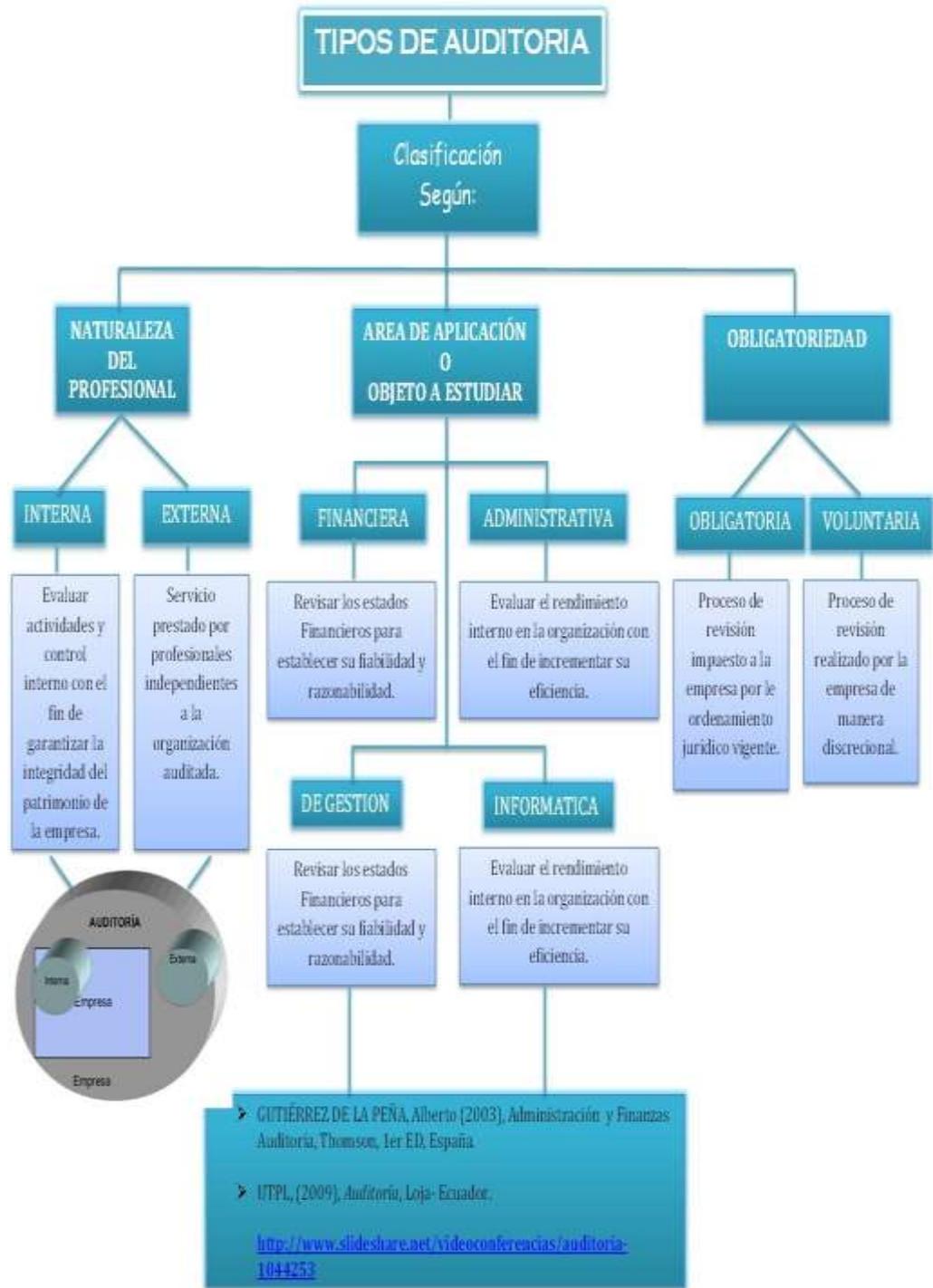


Figura N: 2 Tipos de auditoria

Williams P. Leonard en 1962 la Auditoría Administrativa (La Auditoría de Gestión también se conoce con los términos Auditoría Administrativa y Auditoría Operativa) se define como: "examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa", o cualquier componente de las mismas, tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos.

En 1935, James McKinsey, considerado como otro de los pioneros de esta disciplina, escribió que toda empresa "debe realizar una auto auditoría periódica de su funcionamiento", lo cual constituyó la primera referencia formal sobre el tema, en la cual se observan dos elementos importantes. Por un lado, se habla de la revisión del desempeño como una tarea intrínseca en las empresas, y por otro lado, señala que ésta debe hacerse con alguna regularidad.

En 1962, el American Institute of Management (Instituto Americano de Gerencia) estaba presidido por Jackson Martindell, un entusiasta propulsor de los estudios de revisión administrativa. Sus aportes a este campo son de verdadero interés y trascendencia. Por otra parte, diseñó un cuestionario de 301 preguntas que abarcaba 10 áreas organizacionales que debían revisarse:

- funciones económicas,
- estructura de la empresa,
- porcentaje de ganancias,
- honestidad hacia los accionistas,
- investigación y desarrollo,
- directores,
- capacidad ejecutiva,
- políticas fiscales,
- eficiencia de la producción
- y empuje de las ventas.

Propuso además, un esquema valorativo de 10 mil puntos sobre la calidad de la gerencia. El trabajo de Martindell, resumiéndolo, consistió en aplicar por primera vez el cuestionario como instrumento de investigación en esta disciplina administrativa; elevó el número de áreas de examen haciéndolas más amplias y, por último, dio un primer paso para el establecimiento de modelos cuantitativos de apreciación del desempeño administrativo. Hoy en día, al antiguo instituto se le llama American Management Association - AMA. Para 1967, el Prof. William Greenwood, de la Escuela de Administración de la Southern Illinois University, reemplaza el cuestionario como instrumento de investigación y diseña uno de aplicación general.

Antecedentes históricos

Hechos históricos de mayor relevancia para la Administración, en especial como precedentes para la formación de una rama especializada que se dedique a el control y revisión periódica del desempeño organizacional:

- En 1800, James Watt y Mathew Bolton desarrollaron una propuesta para estandarizar y medir procedimientos de operación;
- Charles Babbage en 1832, Daniel C. McCallum en 1856 y Henry Metcalfe en 1886, realizaron valiosas aportaciones a la eficiencia operativa, al uso de organigramas y al estudio de la administración respectivamente;
- En 1933, Lyndal F. Urwick sostiene la importancia de los controles para estimular la productividad de la empresa;
- En 1935, James O. McKinsey propone la evaluación de todos los aspectos de una empresa, a la luz de su presente y futuro probable;
- En 1945, El Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones;
- En 1949, Billy E. Goetz declara que la auditoría administrativa es la encargada de descubrir y corregir errores de administración;

- En 1952, William S. Spriegel y Ernest Coulter contemplan una aplicación basada en conjuntos de preguntas para captar información en una empresa;
- En 1953, George R. Terry menciona la necesidad de evaluar a una organización a través de una auditoría, utilizando cuatro procedimientos: Apreciación de Conjuntos, Informal, por Comparación e Ideal;
- En 1955, Harold Koontz y Ciryll O'Donnell proponen la autoauditoría;
- En 1962, William Leonard incorpora los conceptos fundamentales y programas para la ejecución de la auditoría administrativa;
- En 1963, Stephen R. Michael aborda el tema de la medición del desempeño y evaluación de la eficiencia en una organización productiva;
- En 1964, Dimitris N. Chorafas contempla la necesidad de que las empresas tomen en cuenta que sus elementos tienden al desarrollo como consecuencia de su evolución y transformación, lo que las obliga a tener un adecuado control de sus acciones;
- En 1965, David Anderson y Leo Schmitdt relacionan la conformación idónea de una unidad de auditoría, específicamente en cuanto a sus funciones, personal y estructura;
- En 1966, José Antonio Fernández desarrolla un marco comparativo entre diferentes enfoques de la auditoría administrativa;
- En 1968, C. A. Clark visualiza la auditoría como un elemento de peso en la evaluación de la función y responsabilidad social de la empresa. John C. Burton destaca los aspectos fundamentales de la auditoría administrativa. Fernando Vilchis Plata explica cómo está integrado el informe de auditoría, cómo debe prepararse y que beneficios puede traer a una empresa su correcta observancia;
- En 1971, Agustín Reyes Ponce ofrece una visión general de la auditoría administrativa;

- En 1972, el Centro Natural de Productividad elabora las Bases de Autodiagnóstico, obra que brinda una alternativa para que las empresas puedan determinar y jerarquizar los elementos que inciden en su operación a efectos de toma de decisiones;
- En 1975, Roy A. Lindberg y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una auditoría de las operaciones que realiza una empresa;
- En 1977, Patricia Diez de Bonilla y Jorge Álvarez Anguiano proponen aplicaciones viables de llevar a la práctica y un marco metodológico que permite entender la esencia de la auditoría de manera más accesible, respectivamente;
- En 1978, Ladislao Solares Vera difunde el trabajo cuya síntesis reúne normas de auditoría, las características del servicio de un auditor interno e independiente el alcance de una empresa con base en la consideración de sus funciones y su aplicación en la empresa privada y sector público;
- En 1983, Spencer Hyden analiza los procedimientos de trabajo de una empresa y propone una forma para evaluarlos;
- En 1987, Gabriel Sánchez Curiel aborda el concepto de auditoría operacional, la metodología para utilizarla, la evaluación de sistemas, el informe y la implantación y seguimiento de sugerencias;
- En 1989, Joaquín Rodríguez Valencia analiza los aspectos teóricos y prácticos de la auditoría administrativa, las diferencias con otra clase de auditorías, los enfoques más representativos, incluyendo su propuesta y el procedimiento para llevarla a cabo;
- 1994, Jack Fleitman S. incorpora conceptos fundamentales de evaluación con un enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su aplicación, la forma de diseñar y emplear cuestionarios y cédulas, y el uso de casos prácticos para ejemplificar una aplicación específica.

Los trabajos sobre auditoría en sus diferentes acepciones son tantos y tan variados que sólo hemos listado los más significativos y algunos de los más difundidos, para establecer un punto de partida. Es innegable la importancia del tema y la preocupación por abordarla con diferentes enfoques, por lo cual, podemos esperar que la generación de obras en torno a la auditoría continuará acrecentándose día con día.

Análisis crítico de los antecedentes históricos

La auditoría administrativa surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un periodo de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas.

La auditoría Administrativa es necesaria como una herramienta que permita cuantificar los errores administrativos que se estén cometiendo y poder corregirlos de manera eficaz.

La Auditoría Administrativa forma parte esencial de el proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

Definición: Una auditoría administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

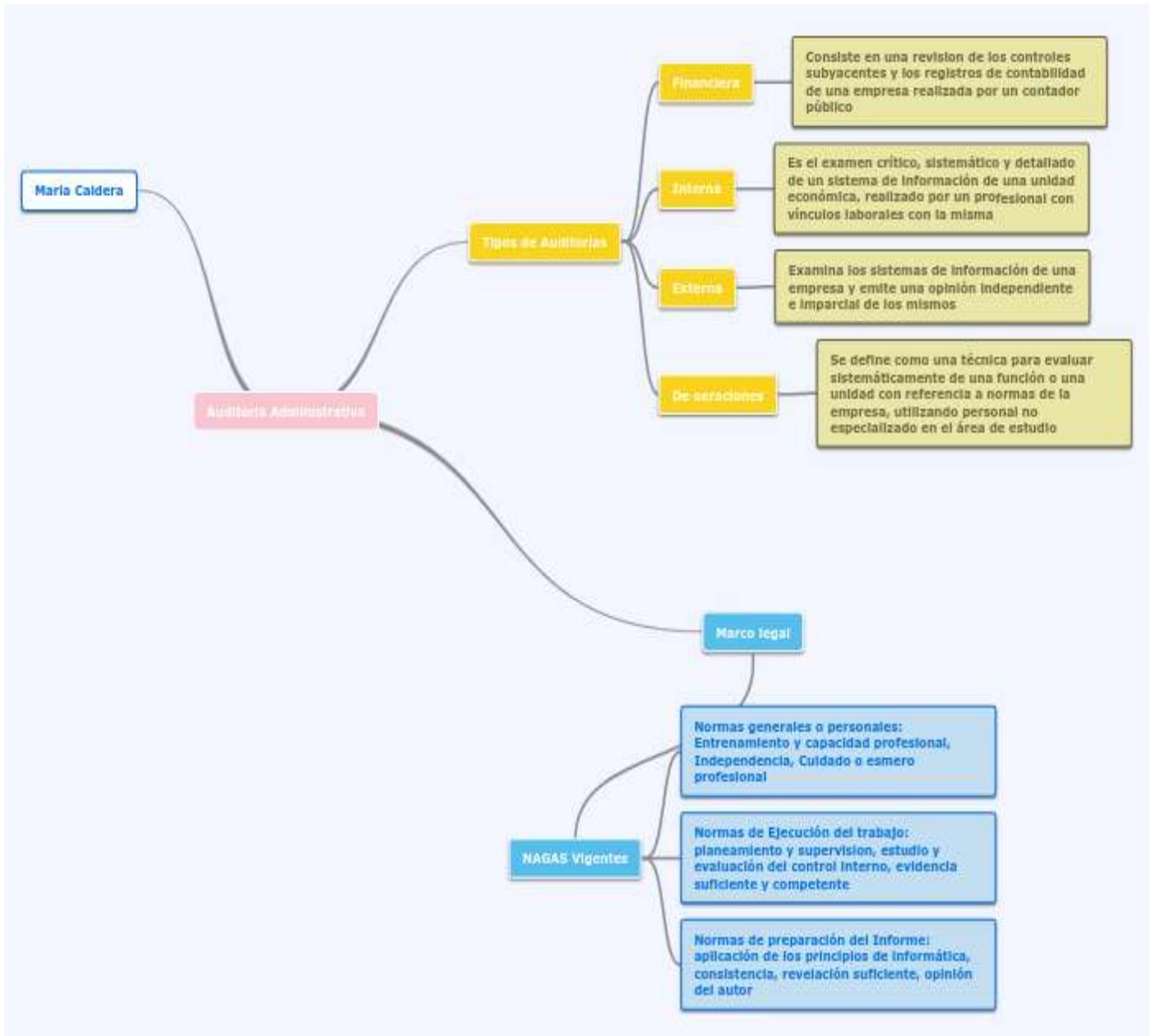


Figura N: 3 Metodología de la Auditoría Administrativa Nota. Tomado de Enfoques de la Auditoría Administrativa (1986).

Marco teórico

Según Sofía A. Biler-Reyes Auditar implica someter a un proceso de revisión, por un experto profesional suficientemente cualificado, determinado procedimiento, actividad, informe, proceso, entre otros, con intención de obtener un alto grado de garantía de la correcta elaboración o desarrollo de los mismos.

Se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva encaminada, de algún modo abordar, en apretada síntesis los antecedentes históricos, definición, etapas, objetivo y clasificación de la auditoría. Además se incluyen su importancia, su objeto social y beneficios.

Se concluye que el auditor se debe apropiar y comprometer con la organización, no con un mínimo de requerimientos relativos a la prestación de servicios; sino como un despliegue de capacidad profesional donde imperen la creatividad y la capacidad propositiva en la solución de problemas.

Palabras clave: auditoría; auditar; control.

El término auditoría fiscal o auditoría tributaria no tiene una acepción propia como tal admitida por el Diccionario de la Lengua Española, si bien es utilizado en el ámbito del derecho público como un sinónimo de inspección fiscal.

En el campo del derecho privado puede ser una parte de la actividad desarrollada por un auditor financiero en una auditoría de cuentas anuales, o un trabajo con alcance propio.

Con el propósito de establecer una definición del término auditoría fiscal, conviene matizar desde este primer momento que en el derecho público la auditoría fiscal cobra entidad propia con carácter independiente.

En el marco general de la auditoría financiera, la auditoría fiscal puede ser entendida bien como una parte de la auditoría de cuentas anuales, bien como un proceso independiente con entidad propia.

En países latinoamericanos como Argentina, Brasil, México, Costa Rica, Chile, etc., el término auditoría fiscal es entendido más como un sinónimo de inspección fiscal que como una parte de la auditoría financiera o externa, aunque se utiliza indistintamente para ambos significados. Por ejemplo, en México la administración tributaria se denomina Dirección General de Auditoría Fiscal.

En países anglosajones, el término "tax audit" (o "tax auditing") es utilizado casi exclusivamente para referirse a la comprobación por parte de funcionarios públicos de bases y hechos imponible. También en países del centro y del norte de Europa, como Alemania, Holanda, Suecia, etc., la expresión es utilizada en este sentido.

Según Grampert (2002, 1): "Una auditoría fiscal es un examen de si el contribuyente ha valorado y declarado su deuda tributaria y ha cumplido otras obligaciones de acuerdo con las leyes tributarias y el sistema fiscal en general."

En opinión de Arnau (1985, 19-20), con respecto a la auditoría financiera o externa, la auditoría tributaria es:

Más limitada en su ámbito, pues la comprobación de la "imagen fiel" se centra en los resultados (la inclusión de todos los ingresos y la efectividad de los gastos), más que en la fidelidad del patrimonio y de la situación financiera que es complementaria en tanto no tenga trascendencia tributaria.

Más profunda en su análisis, ya que no es suficiente un estudio financiero-contable, sino que se trata de someter los hechos económicos registrados a calificaciones jurídico-tributarias, para determinar y cuantificar hechos imponible, sujetos, bases imponible y tipos impositivos, función que requiere el profundo conocimiento de todos los tributos que integran el país de que se trate.

Arnau y Arnau (1994a, 49) definen la auditoría tributaria como "la revisión y verificación de documentos contables realizada por un experto, dirigida a comprobar si un determinado sujeto pasivo ha cumplido correctamente con sus

obligaciones tributarias en un determinado periodo de tiempo", introduciendo el matiz de que el experto no tiene porqué tratarse de un funcionario.

Ramírez González (1982, 8), define la auditoría fiscal como "aquella parte de la auditoría contable que tiene por finalidad el análisis sistemático de los libros de contabilidad, registros especiales y demás documentos anejos, para constatar, corregir y, en su caso, cuantificar, las magnitudes en cuya función son exigibles los distintos impuestos y respecto de las cuales la Ley establece ciertas obligaciones de tipo registral, o bien se remite al cumplimiento de las obligaciones contables de carácter general establecidas por las leyes mercantiles".

Una definición anterior es la de Delgado (1979, 1) que la considera como la actividad auditora que "sólo persigue la determinación de unas bases imponibles correctas que le conduzcan a liquidaciones de impuestos lo más exactas posibles".

López Domínguez y Garicano (1969, 4) la sitúan como la "verificación de bases tributarias declaradas por la empresa ante la administración fiscal, para cuyo objeto comprueba científica y sistemáticamente libros, registros y documentos de contabilidad, investiga la exactitud e integridad de la contabilidad y analiza la situación económica y financiera".

Estas definiciones, aun siendo acertadas, en el ámbito de la auditoría financiera no son del todo completas, pues se ciñen, únicamente, al grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias, estando abordadas, por ello, desde una óptica puramente fiscal o pública y dejando fuera aspectos que, en mi opinión, son esenciales como veremos a continuación.

Desde una óptica más profesional, Sánchez F. de Valderrama (1996, 337) escribe: "la auditoría del área fiscal persigue un doble objetivo: en primer lugar comprobar que la compañía ha reflejado adecuadamente las obligaciones tributarias, en función del devengo, habiendo provisionado correctamente los riesgos derivados de posibles contingencias fiscales.

En segundo, si se ha producido su pago efectivo según los plazos y de acuerdo a los requisitos formales establecidos", sintetizando los dos objetivos principales del auditor financiero: evidenciar, de un lado, si el reflejo contable de las circunstancias fiscales es razonable de acuerdo con las normas establecidas, y de otro, si las obligaciones legales se han cumplido adecuadamente.

La Auditoría Tributaria, es un control crítico y sistemático, que usa un conjunto de técnicas y procedimientos destinados a verificar el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes. Se efectúa teniendo en cuenta las normas tributarias vigentes en el periodo a fiscalizar y los principios de contabilidad generalmente aceptados, para establecer una conciliación entre los aspectos legales y contables y así determinar la base imponible y los tributos que afectan al contribuyente auditado.

La Auditoría Tributaria es el examen fiscalizador que realiza un auditor fiscal o independiente para determinar la veracidad de los resultados de operaciones y situación financiera declarados por la empresa (contribuyente), a través de su información financiera u otros medios.

La Auditoría Tributaria es un conjunto de principios y procedimientos destinados a establecer si han sido aplicados razonablemente las normas contables, si se han interpretado y aplicado correctamente las leyes tributarias que afectan a la empresa y si consecuentemente se han confeccionado correctamente las declaraciones de impuestos (tributos).

Marco legal

Toda empresa e institución tanto para su creación como para su funcionamiento tiene que cumplir con ciertos asuntos legales. De igual manera va a estar supervisada por entes reguladores que representa al Estado y la Ley Suprema, que es la Constitución del Ecuador.

Las cooperativas de transportes por la actividad que desarrollan están reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, que a su vez es parte del

Ministerio de Inclusión social, y que controla el cumplimiento de la Ley y Reglamentos Generales de Cooperativas.

No obstante, este tipo de instituciones tienen que regirse a la ley de Régimen Tributario Interno, Código de Trabajo, ley de Seguridad Social, etc.

- Ley De Régimen Tributario Interno (LRTI): Es una ley instaurada con la finalidad de inspeccionar y reglamentar los impuestos a cotizar sobre los ingresos o rentas, resultado de actividades económicas y aún sobre ingresos regalados.
- Código De Trabajo: El código de trabajo contiene normas especiales que regulan aplicando diversas modalidades y limitaciones de las condiciones de laborales, especificando libertad de trabajo y contratación, irrenunciabilidad de derechos, Protección judicial y administrativa.
- Ley De Seguridad Social: La Ley de Seguridad Social establece que los empleados con contrato laboral deben de aportar el 9.35% de sus ingresos mensuales, monto que es descontado por sus patronos y ellos a su vez lo pagan al IESS.
- Retenciones En La Fuente Del Impuesto A La Renta: De acuerdo al artículo 45 de la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, (2014), es deber de los contribuyentes aplicar la retención en la fuente por las retenciones, además las mismas se aplicarán al momento del pago o crédito en cuenta.
- Impuesto a la Renta: El Servicio de Rentas Internas (SRI, 2015) indica que “la declaración del Impuesto a la Renta se debe realizar cada año en el Formulario 101, consignando los valores correspondientes en los campos relativos al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y conciliación tributaria”.

Según la ley de cooperativas determina que son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir

finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo.

Según el reglamento general a la ley de cooperativas determina beneficios y sanciones mencionado en el Art. 102. Lo cual indica que el Estado, en consideración a que el sistema cooperativo es uno de los medios positivos para el desarrollo económico, social y moral del país, declara de necesidad nacional y beneficio público a las organizaciones cooperativas, y garantiza su libre desarrollo y autonomía.

La estructura de servicio de taxi está determinada en la Ordenanza Metropolitana del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) N° 0177 de 18 de julio de 2017, que recoge los enunciados de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), disponiendo lo siguiente:

En el artículo (3) Servicio de Taxi lo define como: “El servicio de transporte comercial en taxi dentro del Distrito Metropolitano de Quito, es el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte masivo, en vehículos de color amarillo denominados taxi Organizados en operadoras legalmente constituidas y autorizados mediante un permiso de operación otorgado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Agencia Metropolitana de Tránsito o quien haga sus veces, Conducidos por personas autorizadas conforme al ordenamiento jurídico (el "Conductor o Conductora"), en el ámbito territorial y condiciones previstos en este Capítulo para cada clase y subclase”.

El artículo (4), al Servicio de Taxi lo Clasifica en Convencional y Ejecutivo: El Servicio de Taxi Convencional: es el servicio de transporte terrestre comercial que se presta al Usuario dentro de los límites del Distrito Metropolitano de Quito, cuando el vehículo es abordado en la vía pública, en una estación previamente autorizada, o, en general, sin que medie requerimiento por parte del Usuario a un centro de operaciones, sin perjuicio de que el mismo sea solicitado a través de un aplicativo móvil para el despacho de flota debidamente autorizado.

El Servicio de Taxi Ejecutivo: es el que se presta al Usuario en las zonas urbanas del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), sin otra restricción territorial, cuando se lo hace en la modalidad de "puerta a puerta", siempre que medie un requerimiento del servicio efectuado por el Usuario a través de un Centro de Operaciones o aplicativo móvil para el despacho de flota, debidamente autorizado, de conformidad a las disposiciones legales”.

La Federación de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador, FEDOTAXIS bajo su régimen de fundamento legal protegerá y prevendrá a sus socios de posibles litigios laborales entre los propietarios de los taxis y sus choferes profesionales, cumpliendo lo que establece el Acuerdo Ministerial No.MDT-2015-0262 de 6 de noviembre de 2015.

Debido a este motivo se regulan las relaciones de trabajo especiales del sector del transporte terrestre de pasajeros y de carga, en todas sus modalidades; y, la Octava Disposición General de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de:

- Responsabilidad.- El Estado genera las políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre, de lo establecido en la Ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.

- Universalidad.- El Estado garantizará el acceso al servicio de transporte terrestre, sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución de la República y las leyes pertinentes.
- Accesibilidad. - Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.
- Comodidad. - Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieren establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito.
- Continuidad. - Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación, permisos de operación, autorizaciones concedidas por el Estado sin dilaciones e interrupciones.
- Seguridad. - El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita a los operadores a su vez, garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones pertinentes.
- Calidad. - Es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.
- Estandarización. - A través del proceso técnico de homologación establecido por la ANT, se verificará que los vehículos que ingresan al parque automotor cumplan con las normas y reglamentos técnicos de seguridad, ambientales y de comodidad emitidos por la autoridad, permitiendo establecer un estándar de servicio a nivel nacional.

- Medio Ambiente. - El estado garantizará que los vehículos que ingresan al parque automotor a nivel nacional cumplan con normas ambientales y promoverá la aplicación de nuevas tecnologías que permitan disminuir la emisión de gases contaminantes de los vehículos.

Según el concejo metropolitano de Quito considerando el Informe No. IC-O-2014-002, de 27 de mayo de 2014, expedido por la Comisión Especial conformada para analizar y sistematizar las observaciones presentadas al proyecto de Ordenanza Metropolitana Reformatoria de la Ordenanza Metropolitana No. 305, de 5 de marzo de 2010, Reformatoria de la Sección IV, Capítulo IX, Título II, Libro I del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito.

Considerando: Que, el numeral 6 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador (en adelante “Constitución”), establece que en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá dentro sus garantías básicas, “la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza”;

Que, el artículo 226 de la Constitución, respecto de la coordinación entre las instituciones del Estado, sus organismos y dependencias, por las competencias y facultades que les son atribuidas, señala que: “Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”;

Que, los numerales 2 y 6 del artículo 264 de la Constitución, en relación a las competencias exclusivas de los gobiernos municipales, indica: “2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón (...), 6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio nacional...”;

Que, el artículo 266 de la Constitución señala: “Los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán las competencias que corresponden a los gobiernos cantonales y todas las que sean aplicables de los gobiernos provinciales y regionales, sin perjuicio de las adicionales que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias. En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas distritales.”;

Que, el artículo 125 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establece que: los gobiernos autónomos descentralizados asumirán e implementarán de manera progresiva las nuevas competencias constitucionales de las que son titulares, conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias;

Que, el artículo 396 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización prevé que “en la normativa del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la gradación de la sanción a aplicar:

- 1) La trascendencia social y el perjuicio causado por la infracción cometida;
- 2) El grado de intencionalidad;
- 3) La reiteración o reincidencia en la comisión de las infracciones; y,
- 4) La cuantía del eventual beneficio obtenido”;

Que, mediante resolución No. 006-CNC-2012 de 26 de abril de 2012, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 712 de 29 de mayo de 2012, el Consejo Nacional de Competencias resolvió transferir la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre y la seguridad vial, a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales;

Que, mediante Ordenanza Metropolitana No. 305, sancionada el 5 de marzo de 2010, se reformó la Sección IV, Capítulo IX, Título II, Libro I del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, que regula la circulación vehicular;

Que, mediante resolución No. A 0017, de 27 de abril de 2010, el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, expidió el Reglamento de Aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 305;

Que, mediante resolución del Concejo Metropolitano No. C 0111, de 25 de febrero de 2011, se resolvió adoptar como política institucional la coordinación y adecuación de las medidas adoptadas en materia de movilidad con la programación de la ejecución de la obra pública.

Con el fin de hacer más equitativas las sanciones que se imponen a los infractores de la medida de restricción vehicular, es necesario implementar reformas normativas específicas.

La Ley de tránsito y transporte terrestre define en el Art. 1 tener por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano.

De igual manera a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

La función principal de la Agencia Nacional de Tránsito consiste en controlar, regular y planificar la gestión del transporte terrestre, seguridad vial y tránsito por todo el territorio nacional ecuatoriano.

Para lograr esto, dicho organismo se ha propuesto satisfacer la demanda de la ciudadanía ecuatoriana de la mejor forma posible, con el propósito de ofrecer servicios de alta calidad a la misma. Con esto, pretende también garantizar la libre y segura movilidad terrestre.

El Estatuto de la cooperativa de taxis convencionales dispone el cumplimiento legal, reglamentario para todo el personal (Directivos, Personal Administrativo, Personal Operativo y Socios) deben acatar las disposiciones con responsabilidad, eficiencia, desempeñando los deberes encomendados.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome, superintendente de dicha entidad, asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional.

En el Ecuador, el sector cooperativo financiero y no financiero, se ha caracterizado por su trayectoria organizativa y, en particular, por su participación en mecanismos de supervisión existentes por parte del Estado. Por tanto, las organizaciones que lo conforman han sido las más susceptibles a identificación, caracterización y mapeo, en relación a los otros sectores (asociativo y comunitario) de la Economía Popular y Solidaria (EPS). Es así que, a diciembre de 2013, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) registró 3.330 cooperativas, distribuidas en seis grupos según la actividad que desempeñan: ahorro y crédito⁴, transporte⁵, vivienda, producción, otros servicios y consumo.

Capítulo II: MARCO METODOLÓGICO

Diseño de investigación

Según Kerlinger (2002) sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. “Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio”. En ese sentido, el diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos.

En efecto, que se entiende sobre un plan, estructura y estrategia de la investigación, aquí lo detallamos:

- Plan: se entiende como un esquema general o programa de la investigación.
- Estructura: paradigma llamado también modelo de las operaciones viables.
- Estrategia: métodos para recopilar y analizar los datos, para dar una respuesta a la pregunta de estudio.

Diseño experimental

Según el autor (Santa palella y feliberto Martins (2010), define: El diseño experimental es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas. Su objetivo es describir de qué modo y porque causa se produce o puede producirse un fenómeno. Busca predecir el futuro, elaborar pronósticos que una vez confirmados, se convierten en leyes y generalizaciones tendentes a incrementar el cúmulo de conocimientos pedagógicos y el mejoramiento de la acción educativa. (pag.86)

Diseño no experimental

Según el autor (Santa palella y feliberto Martins (2010), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87).

Diseño bibliográfico

Según el autor (Santa palella y feliberto Martins (2010), define: el diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. (pa.87)

Tradicionalmente, existen dos enfoques de investigación: el cualitativo y el cuantitativo. Cada uno está basado en sus propios paradigmas en relación con la realidad y el conocimiento.

La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas.

Este enfoque comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. Este enfoque basa su investigación en casos "tipo", con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones (Bryman, 2004:19).

La investigación cualitativa suele partir de una pregunta de investigación, que deberá formularse en concordancia con la metodología que se pretende utilizar considerando que la realidad se modifica constantemente, y que el investigador, al interpretar la realidad, obtendrá resultados subjetivos. (Bryman, 2004:20).

La investigación cualitativa se realiza a través de diferentes tipos de datos, tales como entrevistas, observación, documentos, imágenes, audios, entre otros. En las últimas décadas, numerosos investigadores han apuntado a un método “mixto”, que integra ambos enfoques, argumentando que al probar una teoría a través de dos métodos pueden obtenerse resultados más confiables. (Hernández, Méndez y Mendoza, 2014).

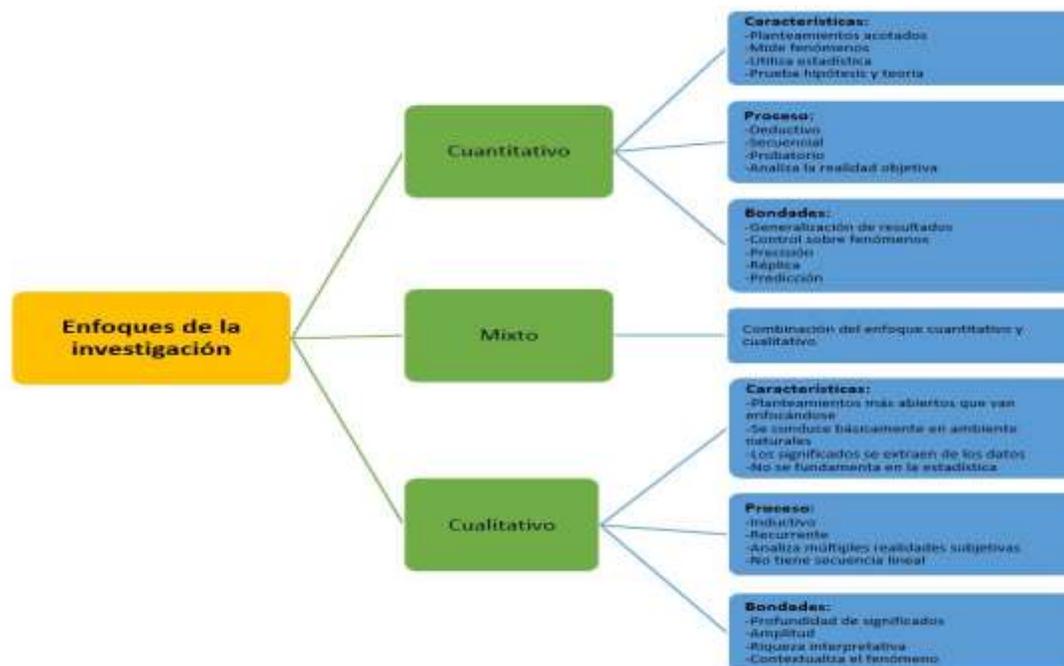


Figura N: 4 Enfoques de investigación

Nota. Tomado de Hernández, Fernández y Baptista, 2014. Definición de enfoques de investigación

Los estudios exploratorios constituyen acercamientos iniciales a temas y fenómenos acerca de que no exista conocimiento previo, o bien, aquellos que hayan sido escasamente abordados con anterioridad, de manera que no existan bases sólidas sobre las cuales proponer una investigación de mayor profundidad o alcance.

Según Hernández et al. (2010) los estudios exploratorios se realizan “cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.” (p. 79).

El alcance descriptivo se refiere a un nivel de profundidad que, si bien es básico, implica contar con una buena base de conocimiento previo acerca del tema y fenómeno de estudio; de manera que una investigación de este alcance puede inclusive proponerse como fundamentalmente descriptiva, o bien, incorporar algún grado exploratorio dentro de sus etapas.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 80).

Según Hernández et al. (2010), “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.” (p. 81).

El nivel explicativo es el más alto nivel de alcance o profundidad de una investigación con enfoque cuantitativo. Su propósito es el abordaje de las causas a partir de las cuales se presenta un determinado fenómeno o hecho; tendiendo como base conocimiento e información abundante de alcance tanto descriptivo como correlacional, o bien, implicando etapas correspondientes a su obtención.

Según Hernández et al. (2010), Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.

Definición de entrevista

Según Kerlinger (1985, p. 338) la entiende comouna confrontación interpersonal, en la cual una persona (el entrevistador) formula a otra (el respondiente) preguntas cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación.

Ander-Egg (1982) nos dice que La entrevista consiste en una conversación entre dos personas por lo menos, en la cual uno es entrevistador y otro u otros son los entrevistados; estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas acerca de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional, que puede ser «...obtener información facilitar información, influir sobre ciertos aspectos.

Según Sierra (en Galíndo, 1998, pp. 281- 282), la entrevista es ...una conversación que establecen un interrogador y un interrogado para un propósito expreso. (...) una forma de comunicación interpersonal orientada a la obtención de información sobre un objetivo definido vemos entonces que todas las definiciones apuntan a los mismos aspectos: una o más personas, una de las cuales (y sólo una) es el entrevistador, en tanto que la otra u otras es (son) el (los) entrevistado(s), quienes se encuentran físicamente en un mismo espacio para conversar en los términos establecidos por el entrevistador: estructura, fines, duración del encuentro, roles, tema, etc., y donde el entrevistador procurará obtener del entrevistado determinadas informaciones.

Definición de encuesta.

Según Stanton, Etzel y Walker (2010) una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente.

Para Richard L. Sandhusen (2010) las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.

Según Naresh K. Malhotra (2010) las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Para Trespalacios, Vázquez y Bello (2010) las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

De acuerdo a la teoría determinada por expertos anteriormente la entrevista y la encuesta tienen similitudes y diferencia como por ejemplo:

En los dos casos se realiza un cuestionario para entrevistar a personas que doten de información a lo requerido por el entrevistador. La entrevista se la realiza siempre directamente obteniendo una intercomunicación verbal y personalizada a diferencia de la encuesta que se la puede realizar verbal, por llamada telefónica o por correo.

Para una investigación más precisa se recomienda realizarla personalmente debido a que de esta forma se logrará entrevistar o encuestar a todos o a la mayoría de personas determinadas para que brinden respuestas y logremos nuestro objetivo de obtener la información deseada.

Metodología a utilizar en la investigación

Según los enfoques metodológicos de la investigación en la siguiente guía se utilizará el enfoque cualitativo de acuerdo al concepto anteriormente definido indica que la investigación cualitativa se realiza a través de diferentes tipos de datos, tales como entrevistas, observación, documentos, imágenes, audios, entre otros.

Se aplicará la investigación no experimental según concepto que indica (La investigación no experimental es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información este método no debe basarse en correlaciones, encuestas o estudios de caso, y no puede demostrar una verdadera relación de causa y efecto.

dado a la obtención de fundamentos necesarios y suficientes para desarrollar el problema identificado contando con la suficiente fuente teórica que respaldara la investigación, con los requerimientos necesarios para alcanzar los objetivos deseados.

Fuentes de información

Las fuentes de información que certificarán el contenido de este trabajo es el siguiente:

- Primaria: Información obtenida mediante entrevista a los socios de la Compañía de Taxis S.A.
- Secundarias: Recopilación de información mediante búsqueda en la Web, Reglamento interno de la compañía de taxis, Tesis e informes relacionados a la auditoría administrativa.

- Mediante entrevistas se creará una empatía social mediante las preguntas emitidas al entrevistado acerca del tema a tratar. Esta interacción logrará obtener datos para continuar con la investigación de igual manera con la observación se visualiza la forma grupal e individual en que realizan sus actividades cotidianas.

Metas de la propuesta

- Obtener preferencia de los usuarios brindando un servicio cómodo y seguro hasta que lleguen a su destino.
- Contar como mínimo con 80% del personal capacitado, así como de unidades bien equipadas (radio, rastreo satelital, uniformados).
- Incrementar la cantidad del cliente siendo un usuario satisfecho del servicio brindado por cada integrante de la compañía.

Descripción de la propuesta

La Propuesta Metodológica Para la Aplicación de Procedimientos de Auditoria Administrativa en Compañía de Taxis en la Ciudad de Quito se fomenta en la emisión del resultado del Auditor permitiendo evaluar los procedimientos de determinado departamento considerando la implementación de indicadores de gestión de calidad para con el usuario de la compañía de taxis mejorando el servicio para lograr un mayor número de clientes frecuentes satisfechos.

Importancia de una propuesta metodológica

Es importante la Propuesta Metodológica Para la Aplicación de procedimientos De Auditoria Administrativa el cual determinará la oferta y la demanda del servicio de taxi en el Distrito Metropolitano de Quito.

Resumen ejecutivo

El identificar los procesos de una empresa es una tarea básica que permite utilizar herramientas para trabajar eficazmente y con calidad. Al tomar en cuenta que las empresas son tan eficientes como son los procesos se realizarán varias tareas.

Para que la cooperativa de taxis S.A. trabaje bajo un sistema de procesos que permitirá que la cooperativa incremente al máximo su eficiencia y competitividad, para lograr su desarrollo, iniciativa, creatividad y responsabilidad de todos los socios, gerente, y presidente.

Filosofía empresarial

Valores y principios

De conformidad con lo especificado en el Estatuto de la Compañía de taxis es necesario que todos los accionistas cumplan con las finalidades para la cual fue creada la Compañía para tal efecto están obligados a practicar la superación y desarrollo constante. Además, se fomentará la promoción de la ayuda mutua, justicia, igualdad, solidaridad, capacitación, contratar préstamos ya sea con instituciones de Derecho Público o Privado, Entidades Financieras, Nacionales o extranjeras en beneficio de los accionistas.

Misión de las compañías de taxis

Brindar un servicio de calidad, oportunidad, seriedad y honestidad con transportes de taxis que cumpla con las necesidades y exigencias de la colectividad, enfocado hacia el mejoramiento continuo siendo una empresa líder en servicio de movilidad particular para empresas ubicadas en la ciudad de Quito, reconocido por un servicio seguro, confiable y personalizado.

Visión de las compañías de taxis

Contribuir a la solución de los problemas de transporte en especial dirigido a todos los clientes. Siendo un compromiso como organización de seguir luchando incansablemente, enfrentándose a los retos diarios para así ser pioneros ofreciendo calidad y mejoramiento del servicio.

Objetivos institucionales

- Mejorar la calidad del servicio que prestan las unidades de la cooperativa.
- Capacitar en relaciones humanas a las personas que prestan el servicio.
- Incrementar la cantidad de unidades que prestan servicios a la colectividad.

- Mantener la fidelidad del 60% de los clientes.
- Brindar un servicio de transporte seguro, capacitando al 100% al personal mensualmente.
- Obtener una plena satisfacción del 97% de los clientes.
- Ganar la preferencia de la colectividad, prestando un servicio que les brinde seguridad y comodidad durante su movilización.

Estructura interna administrativa de la compañía de taxis

La estructura administrativa de la compañía de taxis está conformada por los siguientes organismos:

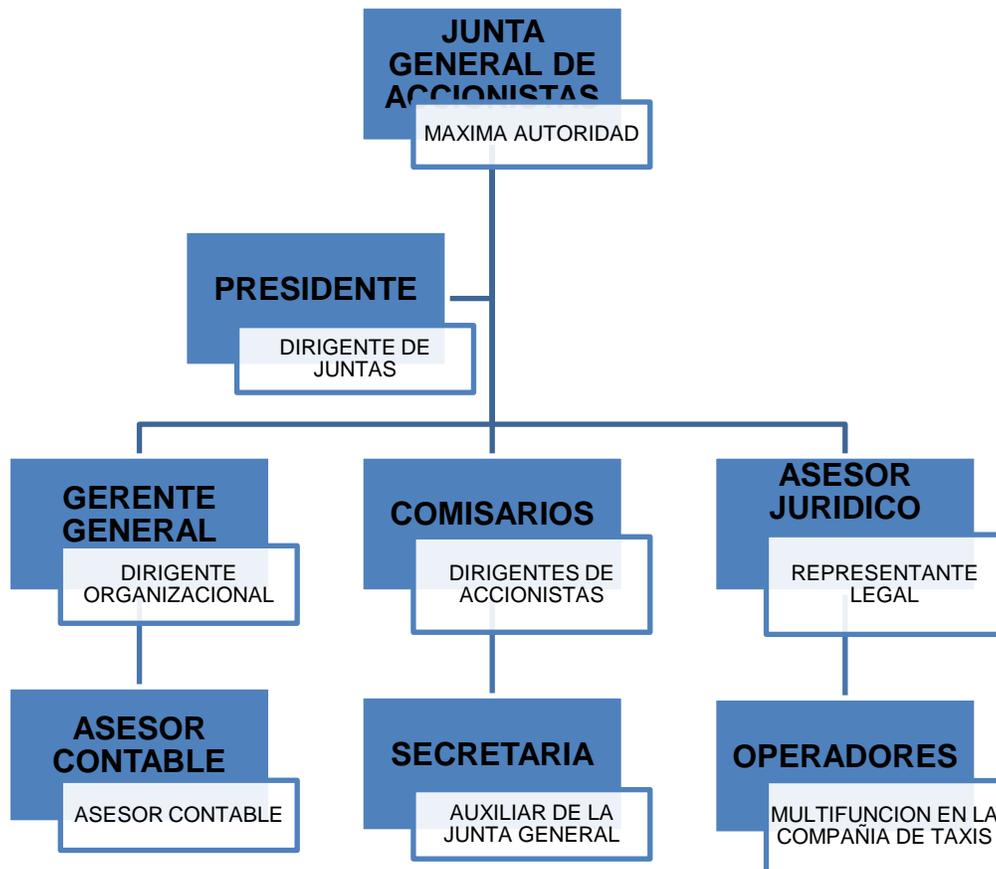


Figura N: 5 Estructura interna administrativa de las compañías de taxis

Nota. Tomado del Reglamento Interno de Compañía de Taxis Flash 2021

Entrevistas a los socios de la compañía de taxis s.a

Se dispone realizar entrevistas a los 450 socios que integran las 4 compañías de taxis para obtener información y lograr detectar sus falencias. La información será obtenida directamente por la creadora de la presente investigación mediante visitas a las empresas de transporte modalidad taxis.

Tabla N: 2 Personal administrativo

Pregunta 1		
¿Considera a la persona del Área Administrativa estar capacitada para realizar sus funciones?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	11%	50
No	89%	400
TOTAL	100%	450



De acuerdo a la entrevista de los Socios de las Compañía el 89% consideran a la persona encargada del área administrativa no capacitada para realizar sus funciones, mientras que el 11% se abstiene de comentarios.

Tabla N: 3 Capacitación

Pregunta 2		
¿El personal recibe capacitación para el desempeño de sus actividades?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	98%	442
No	2%	8
TOTAL	100%	450



De acuerdo al 98 % de los socios se denota la buena coordinación de las Compañías al recibir capacitación la cual provee de conocimientos culturales y en parte administrativos haciendo hincapié a la falencia del 2% de los socios nuevos ya que Ellos poseen una falencia en el ingreso y deben fortalecer dichos conocimientos para el bien y buen funcionamiento de la entidad a un 100%.

Tabla N: 4 Manejo administrativo

Pregunta 3		
¿Conoce usted el manejo administrativo dentro de la Compañía?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	20%	90
No	80%	360
TOTAL	100%	450



El 80% de los socios indican ignorar el manejo Administrativo de la Compañía aduciendo problemas administrativos dentro del área mencionada siendo un inconveniente serio que perjudican al buen nombre de la institución, tan solo el 20% tiene conocimiento parcial referente al tema.

Tabla N: 5 Personal en el área administrativa

Pregunta 4		
¿Conoce Usted al personal encargado en el área administrativa?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	100%	450
No	0%	0
TOTAL	100%	450



El 100% de los Socios indica que la persona encargada de gestionar los procesos administrativos es la secretaria de la Compañía obviamente supervisada cada gestión por el Gerente y Auditor de la entidad.

Tabla N: 6 La Empresa ha sido Auditada

Pregunta 5		
¿Como Socio de la Compañía sabe si la Empresa ha sido Auditada?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	20%	90
No	80%	360
TOTAL	100%	450



El 80% de los Socios indican desconocer si en la Compañía han realizado algún tipo de Auditoría, aduciendo que los dirigentes evitan el que conozcan las falencias que existen internamente siendo un factor en contra al no permitir mejorar la administración de la compañía, tan solo el 20% que pertenecen a la directiva conocen las cifras reales de auditoría.

Tabla N: 7 Participación en auditoría

Pregunta 6		
¿Consideran Ustedes que como socios deben participar si la Compañía fuese auditada?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	80%	360
No	20%	90
TOTAL	100%	450



El 80% indica que sería obligación el participar en una auditoría dado que son accionistas y la compañía se mantiene en base al capital aportado de forma igualatoria aduciendo que el impedimento para exigir la integración a las cuentas internas de la empresa es por la cantidad de acciones que cada uno posee, dado que la mayor cantidad de acciones es el mayor poder de voz y voto que un accionista posee.

Tabla N: 8 Manual para el manejo de actividades

Pregunta 9		
¿La compañía de taxis cuenta con misión y visión corporativas?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	14%	65
No	86%	385
TOTAL	100%	450



El 100% de los socios indican que cuentan con normas al transportar a una persona y obligación de entregar en buen estado las encomiendas.

Tabla N: 9 Registro de las aportaciones

Pregunta 9		
¿La compañía de taxis cuenta con misión y visión corporativas?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	14%	65
No	86%	385
TOTAL	100%	450



El 100% de los socios señalan que si cuentan con registro a la hora de pagar sus obligaciones lo cual queda como constancia registrado en el libro de consignas, en cuadro de Excel y recibo que se otorga al momento de la recaudación.

Tabla N: 10 Misión y visión corporativas

Pregunta 9		
¿La compañía de taxis cuenta con misión y visión corporativas?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	14%	65
No	86%	385
TOTAL	100%	450



El 14% de los socios que crearon la compañía indican que cuentan con misión y visión desde su creación, sin embargo el 86% cuentan con dicho régimen pero debido a la actualidad de acuerdo al tiempo a sido reestructurada.

Tabla N: 11 Instructivo de funciones diario

Pregunta 10		
¿La Compañía cuenta con instructivo de funciones diario?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	100%	450
No	0%	0
TOTAL	100%	450



El 100% de los socios comentan que los dirigentes y la Operadora de turno deben organizar diariamente a cada grupo de trabajo distribuyendolos igualitariamente para que cubran cada base.

Tabla N: 12 Ayuda a los usuarios

Pregunta 11		
¿La Compañía brinda ayuda a los usuarios en caso de necesitar?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	100%	450
No	0%	0
TOTAL	100%	450



El 100% de los socios brindan su ayuda solidaria siempre y cuando sean clientes fijos y su acontecimiento sea algo grave.

Tabla N: 13 Compañía a sido auditada

Pregunta 12		
¿Alguna vez la compañía a sido auditada?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	100%	450
No	0%	0
TOTAL	100%	450



El 100% de los socios saben que es auditada financieramente dado a la obligatoriedad por la superintendencia de compañías pero el 80% desconoce sus verdaderos resultados.

Tabla N: 14 Beneficios de auditoría administrativa

Pregunta 13		
¿Conoce los beneficios de realizar una auditoria administrativa?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	17%	75
No	82%	370
TOTAL	100%	450



El 82% de los socios desconocen totalmente del tema y el 17% posee poco conocimiento referente al contenido planteado e indica que según los fundamentos sería una excelente alternativa para el buen funcionamiento de las entidades.

Tabla N: 15 Satisfacción de trabajadores

Pregunta 14		
¿Consideran satisfactorio el trabajo realizado por el personal administrativo?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	35%	158
No	65%	292
TOTAL	100%	450



El 35% indica que todo personal desarrolla su función de acuerdo al cargo y tendría que sesionar con todos los socios para que según votación el personal sea evaluado mientras que el 66% se astienen de comentarios para evaluar al personal administrativo.

Tabla N: 16 Obligaciones con las entidades de control

Pregunta 15		
¿La compañía cumple sus obligaciones con las entidades de control?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	80%	360
No	20%	90
TOTAL	100%	450



El 98% de los socios indican que la compañía cumple sus obligaciones parcialmente porque las radio-operadoras se les asegura a partir de los tres meses y de inicio cobran con facturas bajo prestación de servicios.

Tabla N: 17 Políticas en cuanto al giro de la entidad

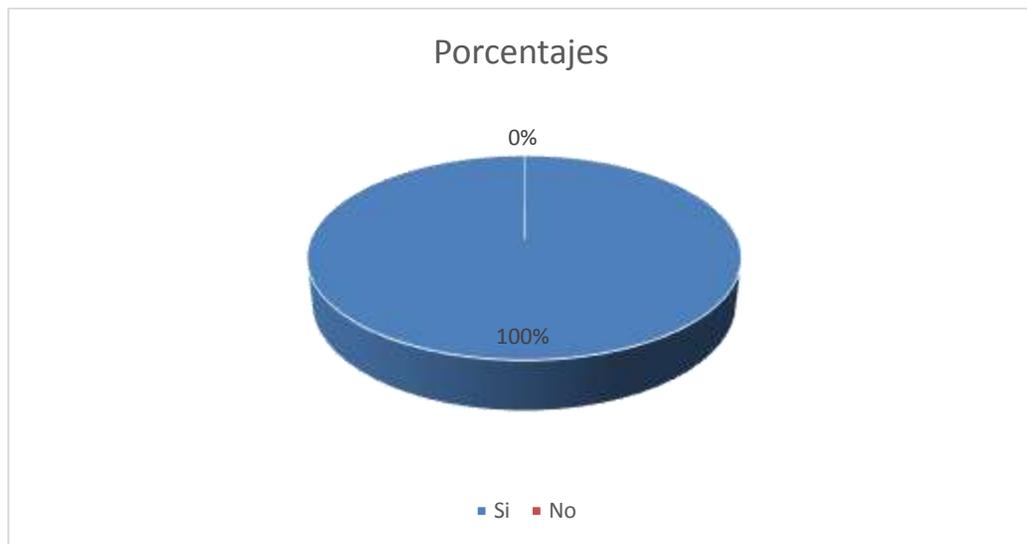
Pregunta 16		
¿Existen políticas en cuanto al giro de la entidad?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	90%	405
No	10%	45
TOTAL	100%	450



El 90% indica que si en lo conserniente de las políticas referente a inventario, radio-operación y comercial a su vez comentan que están proyectando alcanzar el 100% debido a lo que es cuestión administrativa sigue en proceso.

Tabla N: 18 Evidencia del cumplimiento de las políticas

Pregunta 17		
¿Tienen evidencia del cumplimiento de las políticas impartidas por los directivos?		
Respuestas	Porcentajes	Frecuencia
Si	100%	450
No	0%	0
TOTAL	100%	450



El 100% de los socios indican que cada Comisario desempeña el puesto de jefe de área y este a su vez emite los informes al comisario fiscalizador para enviar detallado al Contador y así evidenciar lo realizado en el cierre de los estados financieros.

Analisis e interpretaciòn

Se puede determinar que el administrador de la compañia es consciente de la falta de una metodología para aplicaciòn de auditoria administrativa, de acuerdo a los datos obtenidos el proceso administrativo está en proceso lo cual no permite desarrollar actividades certeras sin riesgos a problemas significativos.

La informaciòn fue obtenida directamente por la creadora de la presente investigaciòn, se obtuvo datos mediante visitas a la entidad y se entrevisto directamente a los 450 socios que integran las 4 compañias de taxis.

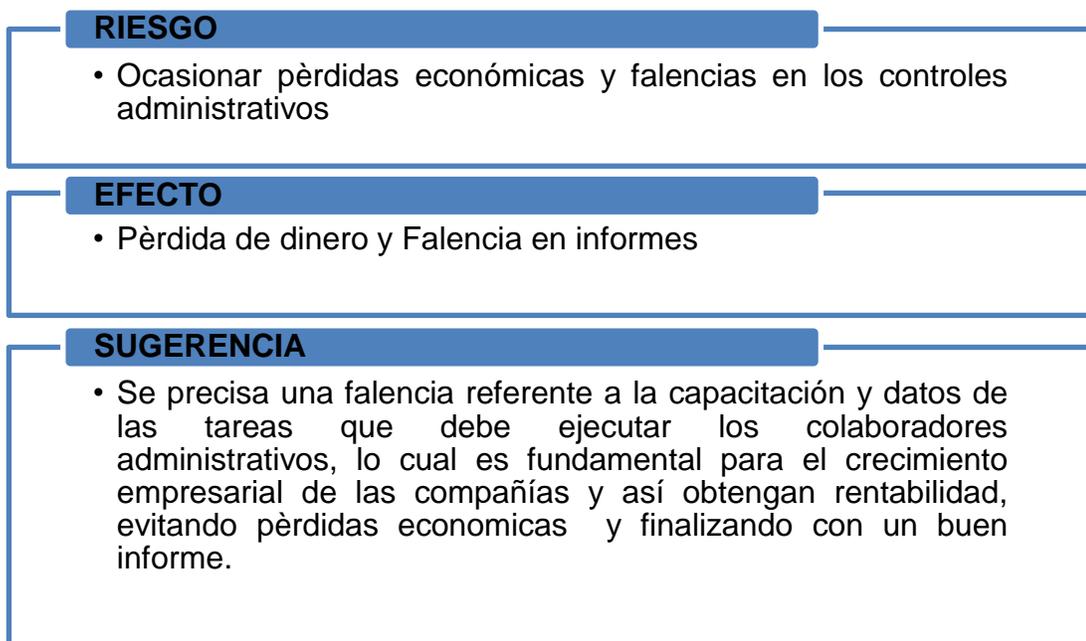
La obtenciòn de informaciòn de investigaciòn se obtuvo mediante dos semanas con visitas presenciales para lograr encuestar a todos los accionistas.

Capitulo III Analisis de Resultados

RESULTADOS OBTENIDOS POR ENTREVISTAS

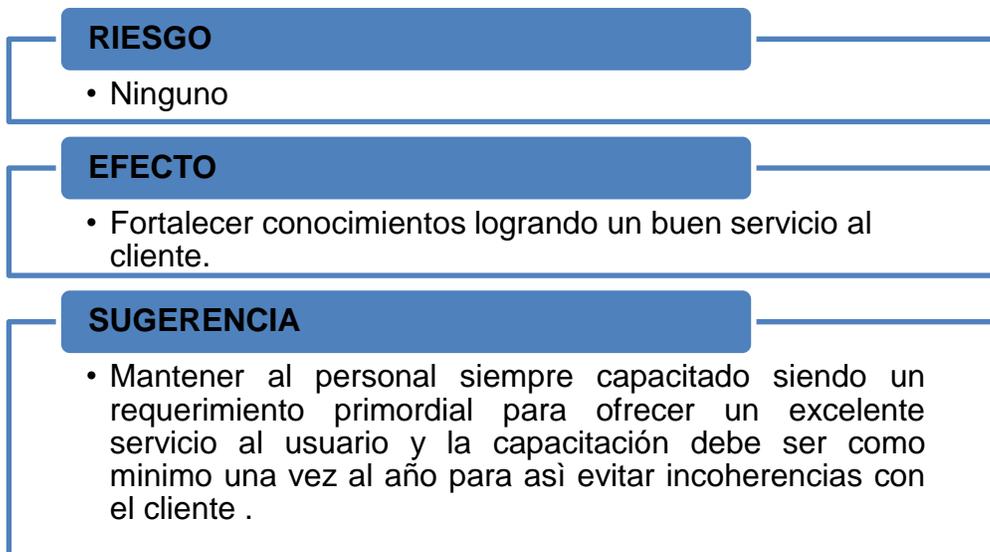
Pregunta N.1: Considera a la persona del Área Administrativa que está capacitada para realizar sus funciones?

Figura N: 6 Personal administrativo



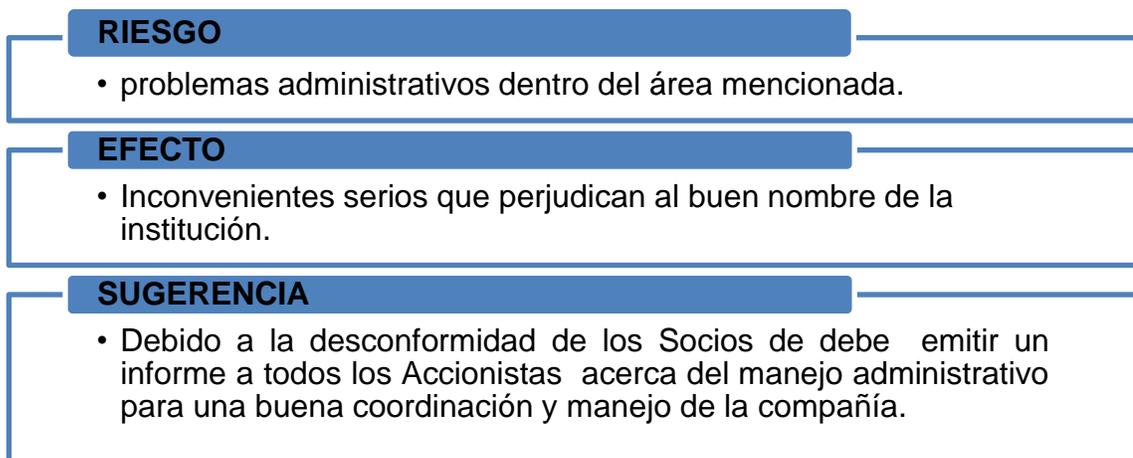
Pregunta N.2: El personal recibe capacitación para el desempeño de sus actividades?

Figura N: 7 Capacitación del personal



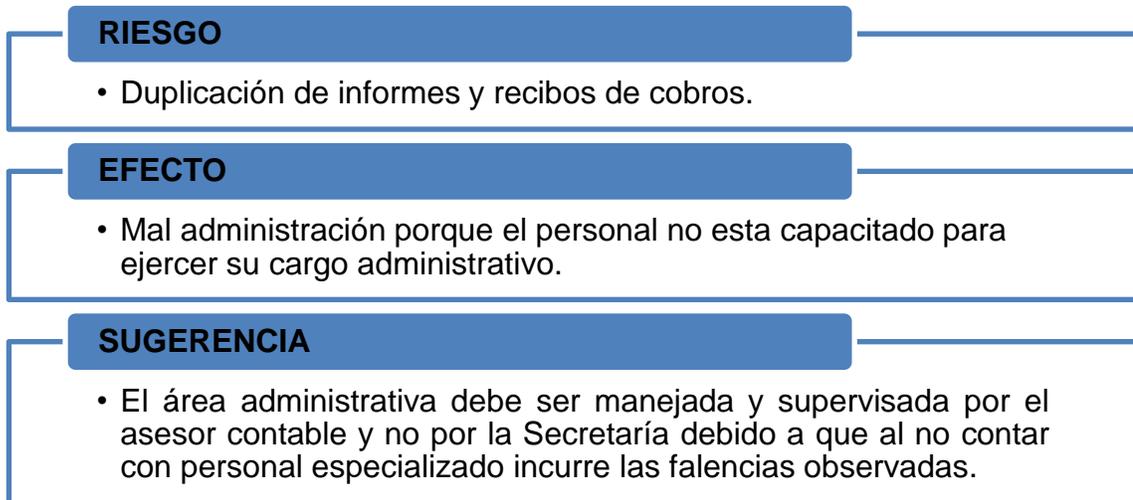
Pregunta N.3: Conoce usted el manejo administrativo dentro de la Compañía?

Figura N: 8 Manejo administrativo



Pregunta N.4: Conoce Usted al personal encargado en el área administrativa?

Figura N: 9 Personal en el área administrativa



Pregunta N.5: Como Socio de la Compañía sabe si la Empresa ha sido Auditada?

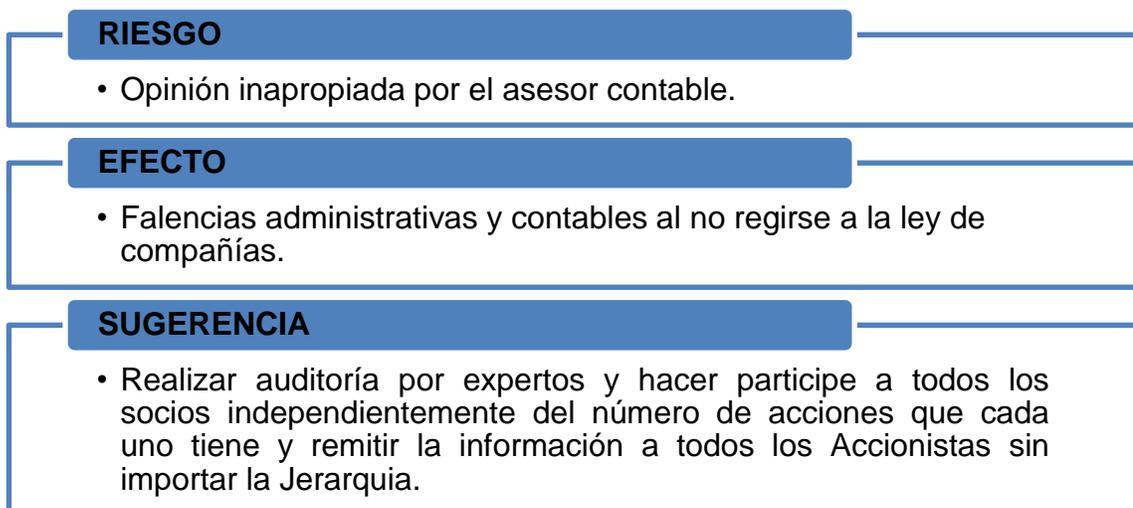


Figura N: 10 La Empresa ha sido Auditada

Pregunta N.6: Consideran Ustedes que como socios deben participar si la Compañía fuese auditada?

RIESGO

- Ignorancia con el registro real de sus acciones porque no participan en las auditorias aduciendo que el socio mayoritario es el que tiene voz y voto.

EFECTO

- Declaración falsa de sus bienes dado la no participación en la auditoría.

SUGERENCIA

- Hacer participe a todos los socios dado que la compañía se mantiene con un aporte igualitario por socio independientemente de sus acciones cumplen con las exigencias del gerente y esta contribución monetaria es lo que permite estabilidad en el ámbito del taxismo.

Figura N: 11 Participación en auditoría

Pregunta N.7: La Cooperativa cuenta con un manual para el manejo de actividades?

RIESGO <ul style="list-style-type: none">• Ninguno
EFECTO <ul style="list-style-type: none">• Brindan un servicio de calidad y adquieren cada día mas clientes fijos.
SUGERENCIA <ul style="list-style-type: none">• Seguir con los buenos estandares para permanecer siempre entre una de las mejores compañías de transporte de taxis del sector y adaptarse a los nuevos cambios futuros.

Figura N: 12 Manual para el manejo de actividades

Pregunta N.8: Poseen registro de las aportaciones de los Socios?

RIESGO <ul style="list-style-type: none">• Ninguno
EFECTO <ul style="list-style-type: none">• Excelente registro por parte de las radio-operadoras al registrar todo ingreso de dinero
SUGERENCIA <ul style="list-style-type: none">• Toda recaudacion de dinero lo deben recibir personalmente la Secretaria o el Asesor Juridico cumpliendo sus funciones que le competen de acuerdo al cargo realizado.

Figura N: 13 Registro de las aportaciones

Pregunta N.9: La compañía de taxis cuenta con misión y visión corporativas?

RIESGO	<ul style="list-style-type: none">• Ninguno
EFEECTO	<ul style="list-style-type: none">• Cuentan con ideales al presente y en futuro así logran estar actualizados en el entorno actual del taxismo.
SUGERENCIA	<ul style="list-style-type: none">• Seguir actualizando sus misiones y visiones para que siempre estén modernizados y preparados para los nuevos tiempos en este sentido la compañía muestra su buena funcionalidad de acogerse a la nueva era tecnológica,

Figura N: 14 Misión y visión corporativas

Pregunta N.10: La Compañía cuenta con instructivo de funciones diario?

RIESGO	<ul style="list-style-type: none">• Ninguno
EFEECTO	<ul style="list-style-type: none">• La coordinación diaria no siempre resulta efectiva debido a la inasistencia de algunos socios.
SUGERENCIA	<ul style="list-style-type: none">• Deberían coordinar el trabajo semanalmente o mensual para que los socios que tengan planificación fuera de la compañía informen a tiempo y así logren cubrir esa vacante.

Figura N: 15 Instructivo de funciones diario

Pregunta N.11: La Compañía brinda ayuda a los usuarios en caso de necesitar?

RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno
EFEECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Gasto no planificado pero su recompensa es brindar ayuda a quien más lo necesite.
SUGERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar personalmente si los acontecimientos mencionados para solicitar ayuda son verdaderos y merecen el apoyo solicitado con la finalidad de contribuir a una buena causa.

Figura N: 16 Ayuda a los usuarios

Pregunta N.12: Alguna vez la compañía a sido auditada?

RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno
EFEECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación económica y contable de la empresa.
SUGERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los socios sin importar la cantidad de las acciones deben saber el resultado real de dicha auditoría y no pedir ningún requisito para obtener dicha información para el bienestar y progreso de la compañía.

Figura N: 17 Compañía a sido auditada

Pregunta N.13: Conoce los beneficios de realizar una auditoria administrativa?.

RIESGO

- Desconocer información administrativa podría conllevar a pagar doble impuesto

EFFECTO

- Ignorar la estructura administrativa de su empresa es descuido porque como socios deben hacer lo imposible por dotarse de los conocimientos beneficiarios para si mismo.

SUGERENCIA

- Todos los socios independientemente de la jerarquía que se encuentren por la cantidad de acciones deben capacitarse como mínimo de las auditorías y saber los beneficios que les otorga el conocimiento del tema y así con fundamento exigir sus derechos como accionistas para respaldar sus acciones y no obtener contrariedades.

Figura N: 18 Beneficios de auditoría administrativa

Pregunta N.14: Consideran satisfactorio el trabajo realizado por el personal administrativo?

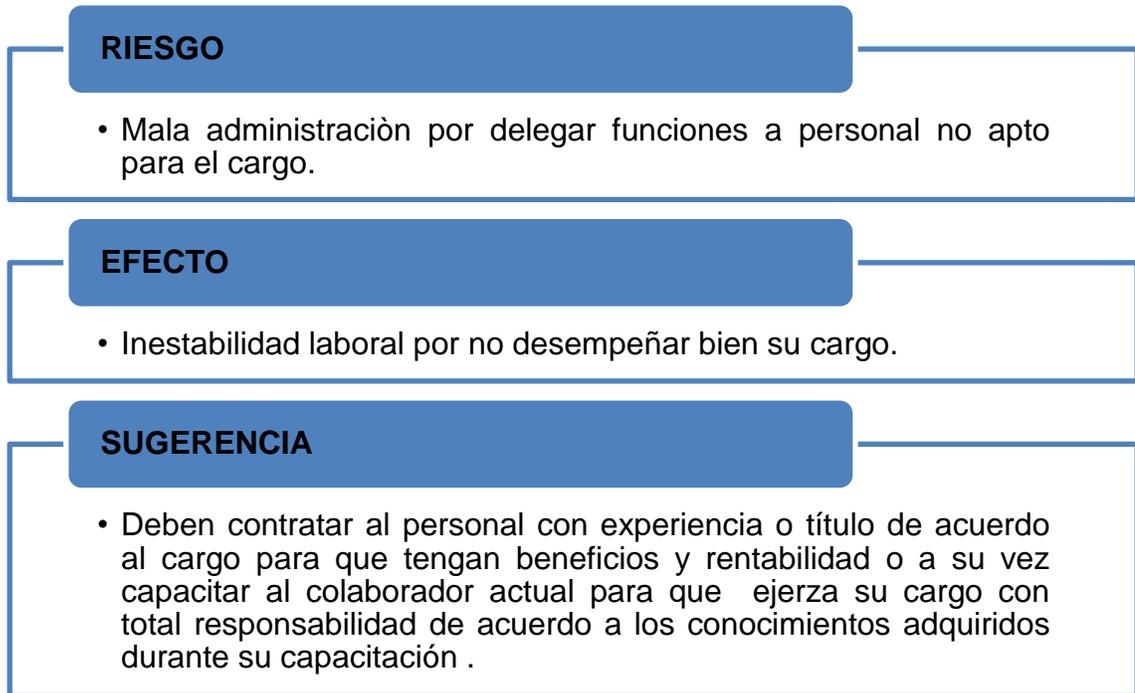


Figura N: 19 Satisfacción de trabajadores

Pregunta N.15: La compañía cumple sus obligaciones con las entidades de control?

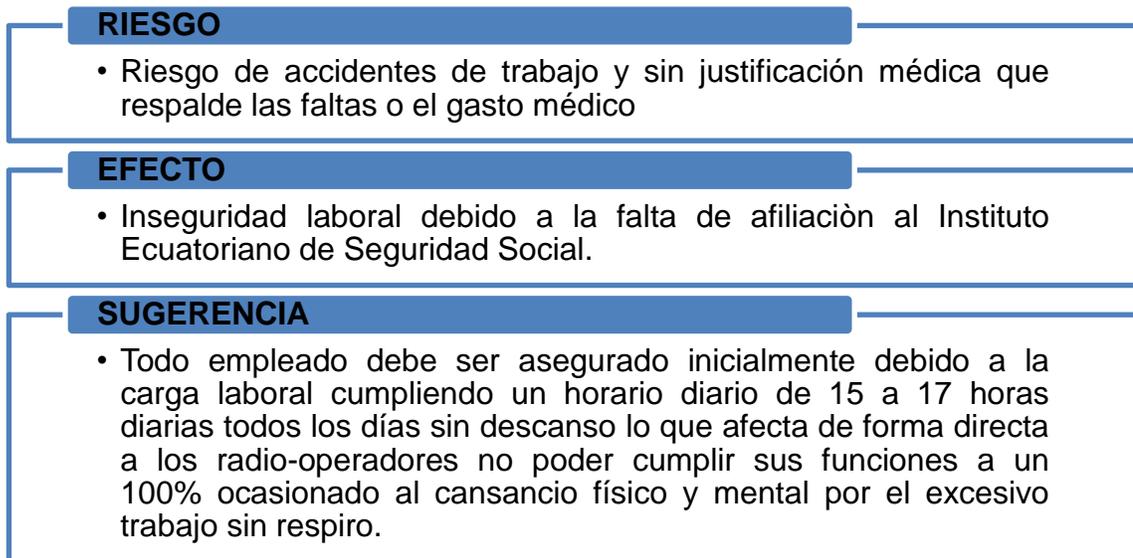


Figura N: 20 Obligaciones con las entidades de control

Pregunta N.16: Existen políticas en cuanto al giro de la entidad?

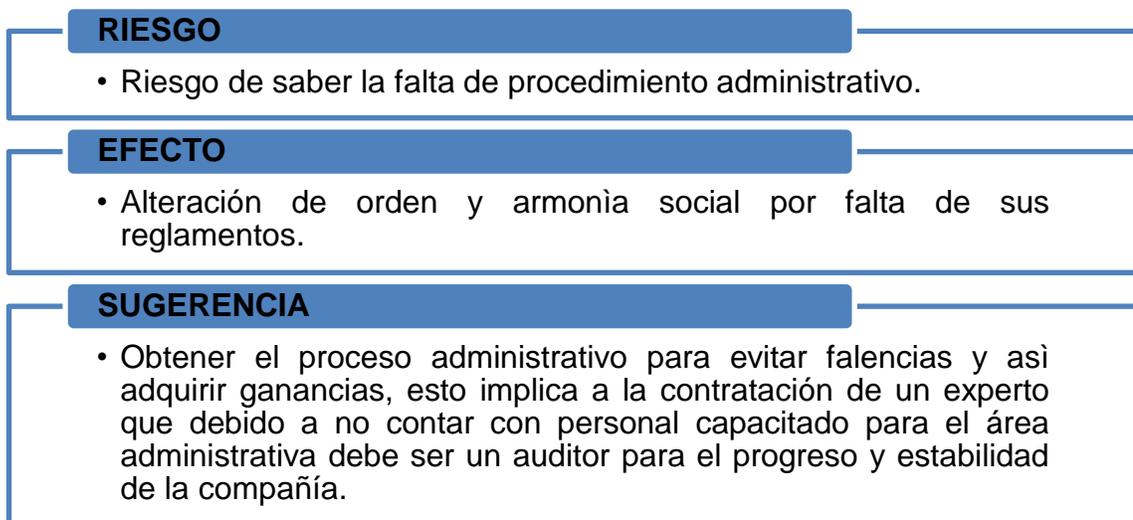


Figura N: 21 Políticas en cuanto al giro de la entidad **Pregunta N.17: Tienen evidencia del cumplimiento de las políticas impartidas por los directivos?**

RIESGO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno
EFFECTO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Organización por parte de la directiva de comisarios.
SUGERENCIAS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Todo accionista debe tener constancia de cada informe enviado con fecha, hora y nombre de quien recibió el documento, elaborando un registro manual con copia al remitente o a su vez crear en excel los comprobantes recibidos y emitidos al correo institucional; así evitan el traspapeleo y mejoran su tarea laboral.

Figura N: 22 Evidencia del cumplimiento de las políticas

Detalle del informe

La Compañía no posee un Procedimiento para Auditoría Administrativa, siendo una limitación para los resultados. De conformidad con la opinión de los socios y también en lo laboral se indica que las Compañías de Taxis S.A no facilita datos internos aduciendo la Gerencia que se basan en las actividades del reglamento interno de las compañías en la cual constan artículos de prohibiciones al personal.

Indicando que los problemas más relevantes son emitidos en las sesiones ordinarias y extraordinarias criterio apoyado por el Presidente, Abogado y Comisarios que son los únicos incluidos en forma interna y externa de las Compañías.

Se les sugiere a los Gerentes realizar por lo menos una vez al año una Propuesta para la Aplicación de Procedimientos de Auditoría Administrativa

indicando y satisfaciendo a los socios un examen detallado de lo administrativo y que sea realizado por un profesional independiente (Auditor) siendo esta una oportunidad de mejorar la administración.

Problemática

Debido a la Limitación Administrativa se desconoce el grado múltiple de los problemas presupuestarios y económicos por lo cual se recomienda a la Gerencia de las Compañías de Taxis realizar un informe trimestral para así evitar contratiempos y conflictos futuros dado que el informe les sería de utilidad para realizar una auditoría y así tener satisfechos a todos los socios demostrando el buen manejo de la entidad.

Los Gerentes de las Compañías manifiestan que no están obligados a ceder ninguna información que Ellos no consideren necesaria por ser empresas privadas debido a que la entidad se mantiene por la recaudación de dinero de cada Accionista, indicando que el ingreso del dinero es distribuido de la mejor manera y sin ningún fin de lucro.

Propuesta de la auditoría administrativa en mejora de la calidad de servicio:

La propuesta es una herramienta que permitirá planificar las acciones de manera organizada lograr controlarlas; esto es un beneficio debido a que facilita organizar y utilizar los medios de la compañía de forma eficaz y productiva.

Propuesta para mejorar la calidad de servicio:

- 1) *Designar un responsable capacitado para mejorar el servicio:* En este punto el encargado de la propuesta debe elegir a una persona la cual formulará la propuesta de mejoramiento.
- 2) *Formular una propuesta de mejora:* Plantear la propuesta conforme la conveniencia para mejorar los resultados de Auditoría Administrativa.
- 3) *Comprobar la propuesta de mejora:* El encargado de la propuesta sustenta el planteamiento y lo remite al responsable capacitado para su aceptación.
- 4) *Aceptación de la propuesta de mejora:* La dependencia de Control Interno verificará la adaptación del accionar de adaptación relacionado al

encuentro y ocasión de mejoría, analizando las causas, el trabajo propuesto y el objetivo deseado a conseguir.

- 5) *Ejecutar la propuesta de mejora*: El encargado elegido por por el régimen o proceso examina los datos de la información obtenida de los hechos y objetivos proyectados en la propuesta de mejoramiento.
- 6) *Verificación*: El responsable del área analiza la información obtenida e indica en la propuesta de mejoramiento.
- 7) *Evaluación*: El responsable de evaluar la eficiencia de los hechos enunciados en la propuesta de mejora en escenarios de auditorías administrativas (presidencia.gob.ec, 2021).

Objetivo de la propuesta de mejora: responder oportunamente las solicitudes y reclamos llegados al departamento de servicio al cliente.

Meta de mejoramiento: Ofrecer soluciones adecuadas al cliente en su totalidad en el plazo acordado por la empresa.

En relación al informe expuesto, la propuesta de mejora de la compañía de taxis S.A servirá para que la empresa obtenga rentabilidad mediante la innovación, calidad en servicio al cliente y permanente mejoramiento satisfaciendo los requerimientos de los usuarios de transporte de taxis en la ciudad de Quito, contando siempre con personal especializado, tecnología de calidad, capacitaciones continuas, y garantía en sus traslados.

Estos serán los puntos primordiales para que la empresa efectue sus diligencias de forma idónea y pueda obtener mayor intervención en el mercado.

Planeación: Su objetivo general es analizar su desarrollo y métodos realizados en la sección de calidad del servicio utilizando procedimientos metodológicos de auditoría administrativa para evidenciar errores que se muestran dentro del área influyendo en las acciones de las compañías de taxis.

En esta etapa la auditoría administrativa precisa los resultados que se desean obtener, las condiciones del mañana y los componentes adecuados para que la auditoría se realice correctamente. Su significación radica en la precaución

de eventualidades posteriores que afectaran la alteración del logro de los objetivos, estableciendo medidas con anterioridad y así afrontarlas, permitiendo designar los medios apropiadamente.

Plan de mejora: Los resultados de auditoria administrativa en mejora de la calidad de servicio desarrollada en las compañías de taxis de la ciudad de Quito, señalan que en determinadas áreas existe una buena impresión del servicio al cliente proporcionado, sin embargo en otras áreas existe falencias notables de solucionar debido al mejoramiento continuo del servicio siendo una misión que se debe realizar.

La finalidad de la investigación efectuada fue descubrir sus errores en la calidad del servicio al usuario para posteriormente conseguir progresos. Las falencias hayadas en las instalaciones en los interiores de las compañías, definida limitada por los usuarios es demasiados números telefónicos y escasez de personal para atender la demanda de llamadas al solicitar una unidad de transporte de taxi, reducido espacio referente al parqueadero debido a que muchos clientes fijos desean realizar un reclamo o a su vez indicar sugerias para mejoramiento en pro de la compañía.

Esto implica a que los aspectos vinculados con las áreas físicas donde se adquieren los servicios son importantes para que los usuarios mantengan experiencias complacientes. La infraestructura es un elemento primordial como marketing de servicio para garantizar conexión estable de “triunfar con los usuarios”.

Dentro del registro de Recursos Humanos el indice con mayor falencia es la falta de iniciativa por parte de los trabajadores los cuales esperan a que el jefe apruebe cualquier desicion referente a lo laboral siendo este factor negativo debido a que el jefe es el Gerente y por su cargo debe auscentarse para realizar sus diligencias, Los usuarios determinan falta de confianza entre las categorías o poca fortalezas de los empleados. Se debe perfeccionar esta falencia debido a

que el área del recurso humano es primordial para el mejoramiento del servicio al cliente.

Estas causales pueden incluir en la pérdida de mantener o adquirir nuevos usuarios ocasionado por las indiferencias de los radio-operadores originando falencias a la empresa por demostrar desinterés cuando el Gerente no está presente siendo que deben demostrar sus fortalezas para el mejoramiento de la entidad.

De acuerdo a los procedimientos internos los usuarios comentan que están complacidos por el horario de atención (24 horas diarias), (24/7) incluyendo feriados y días festivos ocasionando amplitud frente a la competencia facilitando realizar sus transacciones luego de su horario laboral.

Los usuarios también comentan sentirse complacidos por el buen mantenimiento que poseen las unidades de taxis.

Debido a la cantidad de taxis, son insuficientes para cubrir la solicitud de unidades y más cuando son fines de semana, feriados o días lluviosos sin embargo se mantienen con clientela fija debido a la atención oportuna con sus debidas disculpas por no contar con taxis libres y el cliente decide si desea esperar un tiempo determinado para brindarle el servicio de taxi puerta a puerta.

En la actualidad las entidades de taxis no poseen personal designado para la recepción de reclamos o sugerencias esto procrea malestar al cliente indicando que los radio-operadores son los que reciben cualquier tipo de información siendo molestia debido a que deben esperar que se desocupen de la central de llamadas para que puedan ser atendidos.

Índice de Infraestructura.

El ambiente físico del servicio es primordial para definir la forma en que los usuarios reciben la imagen y colocación de la entidad. A causa de que con frecuencia se dificulta evaluar la categoría del servicio de forma eficaz, los usuarios emplean el ambiente de forma valiosa indicando su calidad. La infraestructura bien ilustrada permite a los clientes sentirse cómodos

aumentando complacencia productiva de sus actividades que se efectúan en las compañías.

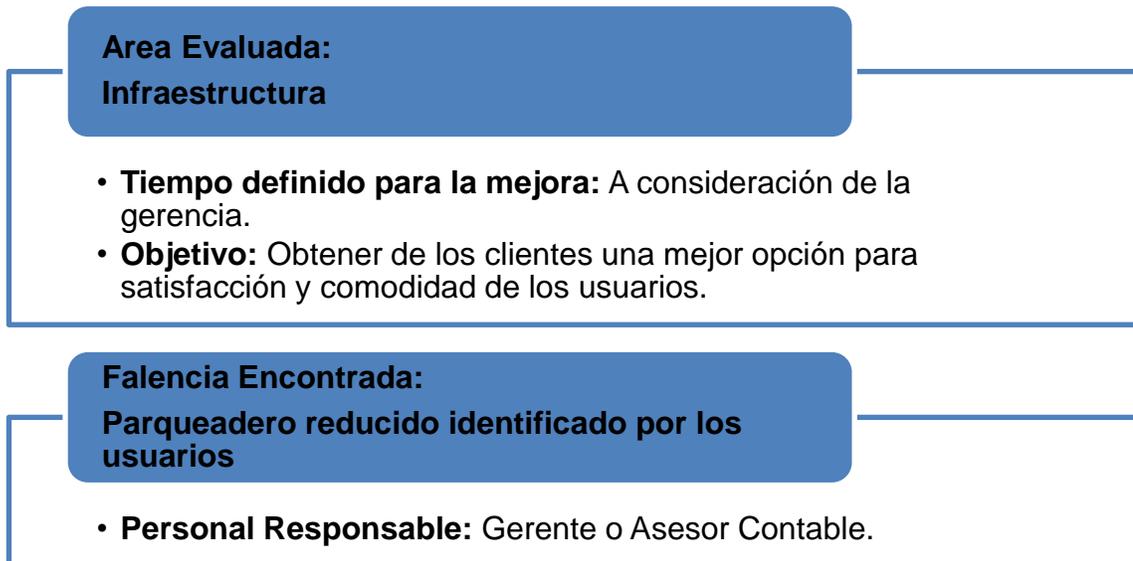


Figura N: 23 Propuesta de mejora 1

Estrategia: Estudio de factibilidad para ampliar la capacidad del parqueo.

Para alcanzar el objetivo planteado anteriormente como propuesta de mejora realicé un estudio de factibilidad encontrando resultados económicos, de inversión y de mercados, obtando por la adquisición de un terreno colindante o también de alquiler y adaptado a los requerimientos de los usuarios.

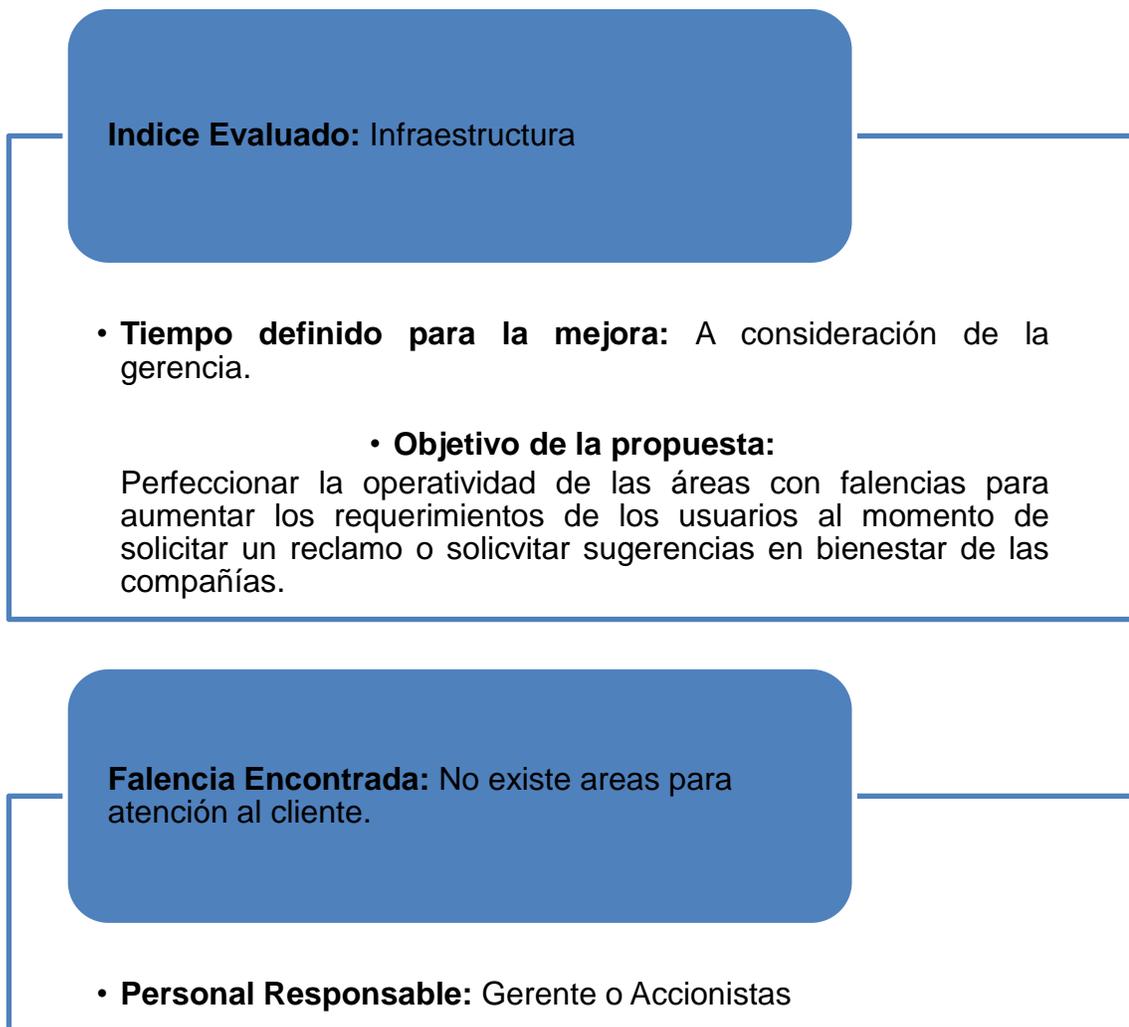


Figura N: 24 Propuesta de mejora 2

Estrategia: Recaudación de las áreas internas de la institución.

La estructuración del área se relaciona con la distribución de espacios funcionales apreciando capacidad que se obtiene para favorecer el desenvolvimiento de las transacciones del servicio.

Debido a lo expuesto anteriormente, para corregir esta falencia se debe efectuar una colecta a los accionistas de las compañías para crear un diseño arquitectural y distinguido cumpliendo propositos esenciales requeridos por los

clientes que son los que mantienen la economía de todos los socios así lograrán satisfacer las necesidades solicitadas por los usuarios.

Actividades a ejecutar para lograr la estrategia propuesta

Solicitar cotizaciones a proveedores especializados. Valorar las diversas cotizaciones aceptando como factores: costos, plazo de entrega, clase del proyecto, calidad de materiales y mano de obra. El croquis debe presentar infraestructura de calidad que se adapte a las necesidades de los clientes. La localización de las secciones deben ser evaluadas con anterioridad para excluir cualquier desconveniencia para el usuario.

- Se propone que el despacho gerencial este ubicado notoriamente logrando difundir empatía al público.
- Inspeccionar el progreso laboral frecuentemente.
- Efectuar una inahuguración de las nuevas oficinas, participando con todos los accionistas.

Recursos que se utilizarán para el desarrollo de la remodelación

Para lograr realizar la renovación tendrán que realizar diferentes cotizaciones en las que irá especificado el valor propio referente a la reestructuración y a los materiales utilizados.

Informe

Los informes se proceden a entregarse a las empresas contratistas, los resultados y las ofertas de mejoramiento son mostradas en sesiones ejecutivas, donde se decide los procedimientos para las oficinas de mejoras halladas.

Creación de una sección de Auditoría Administrativa.

La fundación de un departamento de auditoría administrativa, como contestación a la ausencia de cumplimiento de las políticas interiores, facilitará al Gerente y Fiscalizador de las compañías de taxis contar con colaboradores que sean un apoyo objetivo para estimar y valorizar el entorno, que faculte

reforzar el ambiente, que admita confortar el manejo de las funciones administrativas que se efectúan, para que sean más eficientes.

Debe establecerse, que es tarea de los gerentes determinar políticas, métodos y controles para así obtener datos financieros verídicos y acertados dentro del ámbito legal en el cual se incrementará el ahorro ecuatoriano.

Es fundamental recordar la significación de tener un área específica de auditoría administrativa en las compañías dado a que los auditores administrativos se encargarán de examinar efectivamente el manejo técnico y administrativo de los grupos laborales situados en las entidades auditadas, como un dictamen para apoyar al control de calidad interno, con la finalidad que los gerentes generales logren legitimar los datos adecuados, idóneos y verídicos.

La desemejanza con los servicios de auditoría financiera que son los representantes en la actualidad, estos expertos examinan la información una sola vez en el año, y no efectúan una labor efectiva de campo que posibilite descubrir con precisión las falencias administrativas que puedan estar sucediendo en la entidad, radicando la significación de establecer el emplear al personal de planta que lleve a cabo esta labor.

Importancia de un departamento de Auditoría Administrativa

La actual propuesta será necesaria para establecer la factibilidad que existe para la fundación del área de Auditoría Administrativa en las compañías de taxis, puesto que se considerará los recursos monetarios y humanos los cuales son un requerimiento para custodiar el acatamiento de las metas institucionales que posibiliten a los accionistas adquirir buenos resultados venideros.

Bases para un departamento de Auditoría Administrativa

Como un soporte para la fundación del área de Auditoría Administrativa es viable considerar algunos aspectos que se plantean dentro de las norma ISO 9000 para plantear de forma idónea la auditoría administrativa, las cuales se detallan a continuación:

Los gerentes de la compañía deben garantizar que las sucesiones de auditoría administrativa sean efectivas y competentes, con la finalidad de valorar dichas fortalezas y debilidades con las que posee el sistema de gestión de calidad Normas ISO 9000.

Los colaboradores del área de Auditoría Administrativa deben considerar las ventajas que funcionan de base para llevar a cabo el trabajo, así como:

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría administrativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.

Es imprescindible la creación de la sección de Auditoría Administrativa en las compañías de taxis, puesto a que cuentan con algunos parámetros, modelos, y lineamientos que la mayor jerarquía ha instaurado, demostrando una debilidad de responsabilidad corporativa, el cual se incrementa por la desorganización con el que realizan las diligencias, debido que al no poseer niveles de autorizaciones ocasionando falencia de control lo cual ocasionaría desventajas con los trabajadores y la administración.

No existe inspección permanente por parte de los Gerentes Generales, ni de otro departamento que se ocupe por cuidar el acatamiento de los objetivos empresariales, simplemente se lleva a cabo el contacto directo entre las jerarquías intermedias, finalizando con el resto de colaboradores de la empresa.

Objetivos de la creación del departamento de Auditoría Administrativa

Como objetivo primordial de esta área se encontrará:

- Vigilar por la ejecución de las diligencias de los trabajadores según su cargo y responsabilidades, concediéndole a la dirección un estudio sencillo y claro de la situación con sus pertinentes observaciones y sugerencias.

Como objetivos específicos del área se encontrarán los siguientes:

- Ofrecer ayuda a los colaboradores para la realización de sus labores.
- Instaurar un planteamiento claro de las compañías referente a misión, visión, objetivos, significación y ambiente.
- Resolver de que forma se correlacionan los departamentos de las compañías de taxis.

Funciones a desempeñar por parte del área de Auditoría Administrativa

Como primordiales responsabilidades del área de Auditoría Administrativa se plantean las siguientes:

- 1) *Reconocer áreas en progreso.* El profesional debe recolectar datos prominentes de toda la compañía para lograr conclusiones válidas y seguras acerca del manejo empresarial. Proponiendo oportunidades de perfeccionamiento y mecanismos de verificación para enmendar probables falencias en el sistema.
- 2) *Favorecer acciones de mejora.* Debido que su primordial objetivo es el mejoramiento de rendimiento en los procedimientos internos de la compañía, el profesional con la Administración General como máximo encargado.
- 3) *Instaurar políticas y métodos.* Estas acciones deben encajar en un contexto reglamentado dentro de la entidad. Esto implica instaurar procedimientos, reglamentos o políticas internas, dentro del ordenamiento y legalidad actual en el país.

- 4) *Implementar y evaluar.* El profesional, bajo la fiscalización y compromiso directo de la Dirección General o Financiera, inspecciona la implementación de las políticas y métodos para así identificar en una sucesión de valoración y mejoramiento permanente.
- 5) *Proveer de visión.* El auditor, una vez examinados los resultados de las políticas, métodos y acciones planteadas por él mismo, favorece a la Dirección opciones de futuro hacederas para conseguir los objetivos fundamentales de la compañía.

Misión y Visión del departamento de Auditoría Administrativa

Como visión tenemos transformar en un departamento diligente, libre, con fiabilidad y formalidad para cumplir profesionalmente de sus diligencias, con la finalidad ofrecer sugerencias idóneas para fortificar el área administrativa.

Como misión tenemos ofrecer asesoramiento objetivo, autónomo y eficaz a la alta dirección de la entidad, con la finalidad de garantizar sus operaciones, conseguir los objetivos empresariales y proveer una razonable seguridad en los estados financieros.

Funciones generales del departamento de Auditoría Administrativa

El departamento de Auditoría Administrativa será responsable de:

- Asesorar a la Junta de Accionistas, radio-operadores, servidores, etc., que requieran sus servicios, conforme a lo descrito en la norma ISO 9000:2000 relacionado al planteamiento de forma idónea de la auditoría administrativa.
- Realizar los planes de auditoría administrativa acorde a los requerimientos por la Junta de Accionistas.
- Efectuar las auditorías programadas e imprevistas conforme a las indicaciones de la Junta de Accionistas.
- Efectuar una valuación de los contratos que la compañía mantiene con proveedores y usuarios de acuerdo a los términos impartidos por la alta dirección.

- Analizar los registros contables, de forma que se valide los datos encontrados adecuadamente sustentados.
- Monitorear las sugerencias obtenidas en los informes de auditoría.
- Requerir datos notables para el examen de las operaciones, los intercambios, etc.
- Realizar sus funciones con total autonomía e imparcialidad, suministrando códigos de comportamiento y ética, incluidas las Normas ISO de Auditoría.

Planificación del departamento de Auditoría Administrativa

En el interior de la planificación del área de Auditoría Administrativa, se precisa considerar la ejecución de auditorías, observación, estudios, indagaciones, levantamiento de informes entre otros, con el objetivo de ratificar la veracidad, precisión y la licitud de las operaciones, para valuar a la administración y calcular el grado de eficacia de las acciones que se han iniciado.

Los Auditores Administrativos pueden confirmar datos financieros, no obstante es indispensable que un auditor particular establezca la conclusión de estos rubros. Por esta razón esta área se encarga de validar los controles interiores y examinar las operaciones en lo posterior.

Recursos necesarios del departamento administrativo

En esta área administrativa serán necesarios los recursos humanos y físicos que se solicitarán.

Dentro de los Recursos Humanos de Auditoría Administrativa se considera la contratación de dos personas profesionales para el resultado, son auditores que deben disponer de la técnica y el entendimiento para la realización de estas funciones. Se recomienda al siguiente personal capacitado.

- Auditor Administrativo Senior (Jefe)
- Auditor Administrativo Junior (Auxiliar)

Dentro de los Recursos Físicos serán necesarios los siguientes:

Tabla N: 19 Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES	CANTIDAD
Escritorios	2
Archivador	1
Sillas	2
Sillas de espera	4

Tabla N: 20 Equipos de Computación

EQUIPOS DE COMPUTACION	CANTIDAD
Portátiles	2
Calculadoras	2

Presupuesto para el departamento de Auditoría Administrativa

Para lograr instaurar el área de Auditoría Administrativa será preciso efectuar un presupuesto de los desembolsos en los que las compañías deben incurrir.

Costo del expertos a contratar

Para decretar el costo del profesional que se contratará es preciso establecer un salario que concuerde con la plaza laborar y conocimiento de los postulantes.

Tabla N: 21 Nómina del departamento de Auditoría Administrativa

NOMINA								
Detalle	Remuneración Mensual	Remuneración Anual	Aporte Patronal	Décimo Tercer Sueldo	Décimo Cuarto Sueldo	Vacaciones	Fondos De Reserva	Resultados
Auditor Administrativo Senior	\$1,500,00	\$18,000,00	\$2,007,00	\$1,500,00	\$400,00	\$750,00	\$1.499,40	\$25,656,40
Auditor Administrativo Junior	\$1,000,00	\$12,000,00	\$1,338,00	\$1,000,00	\$400,00	\$500,00	\$999,96	\$17,237,96
Totales	\$2,500,00	\$30,000,00	\$3,345,00	\$2,500,00	\$800,00	\$1,250,00	\$2,499,36	42,894,36

Se puede observar en la demostración de la tabla el presupuesto de forma anual obteniendo un costo de \$42.894.36 incluyendo remuneraciones y beneficios de los expertos en la temática administrativa.

Costo de los materiales y equipos a utilizar en el departamento administrativo

Los materiales y equipos que se solicitan para el área de Auditoría Auditoría Administrativa, se presupuesta lo siguiente:

Tabla N: 22 Presupuesto de recursos físicos

RECURSOS FISICOS	UNIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorios	2	\$150,00	\$300,00
Archivador	1	\$70,00	\$70,00
Portatiles	2	\$750,00	\$1,500,00
Calculadoras	2	\$50,00	\$100,00
Sillas	2	\$60,00	\$120,00
Sillas De Espera	4	\$45,00	\$180,00
TOTAL			\$2,090,00

CONCLUSIONES

Se provino explorar los fundamentos teóricos para la elaboración de la auditoría administrativa descubriendo un mecanismo primordial para la administración del área encargada en la toma de decisiones respectivas en concordancia a los errores para examinar las falencias y ofrecer resultados positivos que otorguen mejoramiento en las condiciones administrativas de la empresa.

- Se examinó los precedentes de las cuatro compañías de taxis en la ciudad de Quito, descubriendo que su movimiento, la dirección del negocio es manejada de forma rápida, por lo conserniente de crear políticas y procedimientos relacionados a los procesos administrativos, comerciales y operativos, para que así la dirección administrativa logre obtener una seguridad comprensible respecto de la información emitida.
- Se determinó que las compañías de taxis no cuentan con manuales de planteamiento, de políticas o procedimientos a seguir con los objetivos para que los colaboradores comprendan sus compromisos laborales y límites dentro de la entidad, esto induce a procrear una desorganización administrativa por parte de los trabajadores, quienes ejercen sus diligencias de forma empírica.

Como conclusión de la auditoría administrativa se decreto que el riesgo de control interno revela un promedio del 62% en sus procedimientos de control lo que define estar en un rango moderado; mostrando rangos de confianza menores es los procedimientos de supervisión y monitereo del 50%.

RECOMENDACIONES

Se propone a las administraciones de las compañías de transporte de taxis, implementar un sistema de métodos contables con la finalidad de obtener óptimas prácticas ligadas a las Normas Internacionales de Información Financiera que contribuyan al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Se plantea a las Juntas de Accionistas, la fundación de secciones departamentales de auditoría administrativa que admita custodiar los intereses de los inversionistas, garantizando la calidad de los datos, procedimientos contables y administrativos. Es fundamental tener presente que mediante un idóneo departamento de auditoría administrativa lograrán alcanzar los objetivos propuestos por los accionistas designados como directivos, puesto que notifican directamente a ellos, acerca de los sucesos y dirección de la entidad.

Se recomienda a los gerentes generales, prosperar con los lineamientos de control de las compañías, debido a que en la actualidad no existe una adecuada división de autorizaciones lo que origina un incremento del peligro en los procesos que se manipulan e incluso falencias de controles en las jerarquías altas y medias.

REFERENCIAS

- Ander, EGG (1982). Técnicas de investigación social. España. Humanitas Alicante. 500 p.
- Benjamín Franklin Enrique (2007). Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del cambio. (Segunda edición). México: Pearson Educación. Cap. 1 pág. 11.
- Benjamín Franklin Enrique Auditoría Administrativa, Ira. Edición, México, McGraw Hill 200, pág. 2-12
- Chicano, E. (2014). Auditoría de Seguridad Informática. Málaga: IC Editorial.
- Código Tributario, (2018) (testimony of Código Tributario). ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/Codigo-Tributario.pdf
- Dominio de las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 3, Nº. Extra 1, 2017, págs. 138-151.
- Editor Thomson-Paraninfo, 2003-Autor Alberto de la Peña Gutiérrez Auditoría: administración y finanzas
- Fernández Alarcón, V. (2020). Fundamentos de Metodología de Investigación: Un libro de referencia para estudiantes de doctorado en organización de empresas (Primera edición). OmniaScience.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México: McGraw Hill Education.
- Hernández, R., Méndez, S. y Mendoza, C. (2014). Capítulo 1. En Metodología de la investigación, página web de Online Learning Center. Consultado en la red mundial el 29 de abril de 2015
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.
- Kerlinger, F. (1985). Investigación del comportamiento. Interamericana, México. 525 p.

- Kerlinger, F. (2002). Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento., p.83.
- Leonard, W.P. (1971). Auditoria Administrativa (1º ed.). México: Editorial Diana, S.A. Ley de Ejercicio de la Profesión de Licenciado en Administración. (1982). Gaceta Oficial de la República de Venezuela 3004 (Extraordinaria), agosto 26, 1982.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento (2012).
- Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, (2015) (testimony of Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno).
- M, M. Juan (2004). Manual práctico de auditoria. Barcelona: Ediciones Deusto. Manual Ministerio de transporte y obras publicas versión online.
- Mendivil, M. (2005). Auditoría administrativa aplicada a una empresa de giro ferretero. Obtenido de http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/127_maria_mendivil.pdf
- Parella Santa y Martins Feliberto (2010). Diseño de la Investigación., p.86.
- Parella Santa y Martins Feliberto (2010). Diseño de la Investigación., p.87.
- P. Leonard Williams en la Auditoría Administrativa. 1962.
- Ramírez Rojas José L., (2007). Material del curso: Gestión estratégica, Maestría en Ciencias Administrativas, IIESCA UV, México.
- Rodríguez, J. (2011). Administración de Pequeñas y Medianas Empresas Sexta Edición. México: Cengage Learning.
- Rodríguez Valencia, Joaquín, diferencia entre la Auditoria Administrativa y la financiera y la Auditoria Administrativa Interna y Externa y Enfoques de la Auditoria Administrativa en Sinopsis de Auditoria Administrativa, Ed. Trillas, México, 1986, paginas 60-79 y 80-96.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. "Sinopsis de auditoría administrativa", trillas, México, 2003.

CHado por Jorge Witmore en el _Manual del Administrador de Empresas.
Pág. 1 - 61.

Sánchez, G. (2006). Auditoria de estados financieros Segunda Edición. México:
Pearson Educación.

Sánchez, M. (2015). Administración 1. México D.F.: Grupo Editorial Patria S.A.
de C.V.

Sierra Bravo (1995). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios.
Paraninfo, Madrid. 705.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Gavilanes Game Elena Margarita, con C.C: # 1803543147 autora del trabajo de titulación: **Propuesta metodológica para la aplicación de procedimientos de auditoría administrativa en compañías de taxis en la ciudad de Quito**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, septiembre del 2021

f. _____

Nombre: Gavilanes Game Elena Margarita

C.C:1803543147

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta metodológica para la aplicación de procedimientos de auditoría administrativa en compañías de taxis en la ciudad de Quito.		
AUTORA	Elena Margarita Gavilanes Game		
REVISORA/TUTORA	CPA. Linda Evelyn Yong Amaya, Phd		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	septiembre del 2021	No. DE PÁGINAS:	93
ÁREAS TEMÁTICAS:	Metodología, Auditoría Administrativa, Reglamentos de taxis, Calidad del servicio.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Propuesta Metodológica, Auditoría Administrativa, Estudio del Trabajo Metodológico, Evaluación De Riesgo.		
RESUMEN:	El presente trabajo de titulación se realizó una propuesta metodológica de la aplicación del tipo de Auditoría administrativa, que trata sobre la estructura organizativa de la empresa permitiendo descubrir las deficiencias y oportunidades de mejora buscando resultados que sirvan para que las entidades obtengan mejoras en el desempeño de sus actividades.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORA:	Teléfono: +593-0979392266 - 024517752	E-mail: elenitagav80@gmail.com/ elena.gavilanes@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Yong Amaya, Linda Evelyn		
	Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635		
	E-mail: linda.yong@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
No. DE REGISTRO (en base a datos):			
No. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			