



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA
GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO
DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERIODO
COMPRENDIDO DEL 01 E ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2011”

AUTORA:

MARÍA ANGÉLICA VILLALTA CASTILLO

ORELLANA - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado por la Srta. **MARÍA ANGÉLICA VILLALTA CASTILLO**, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Juan Bladimir Aguilar Poaquiza
DIRECTOR DE TRIBUNAL

Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, **MARÍA ANGÉLICA VILLALTA CASTILLO**, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

MARÍA ANGÉLICA VILLALTA CASTILLO

DEDICATORIA

Dedico mi tesis con todo mi cariño a los seres que tanto quiero y aprecio tanto.

A Dios por darme las fuerzas y sabiduría para continuar luchando por seguir adelante y cumplir con este objetivo importante para mi vida profesional

A mis amados padres, Lorena y Aurelio, a mi querido tío José, quienes han logrado con su amor, con sus correcciones y consejos ser la persona que soy ahora.

A mis queridas hermanas Mónica, Elsa, Sonia y Joselyn, a mis hermosos sobrinos y a mis mascotas, quienes de alguna forma han estado siempre brindándome su apoyo.

A mis amigos Freddy, Erika, Jorge y a una persona muy importante y especial que a pesar de todo siempre ha estado brindándome su apoyo.

LOS QUIERO

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento:

A Dios por permitirme terminar con éxito una meta más en mi vida

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por abrirme sus puertas y permitir que logre culminar esta importante meta en mi vida profesional.

De manera especial al Ing. Juan Aguilar y al Ing. Wilson Velasteguí, quienes me han guiado y han contribuido con su conocimiento y experiencia para que pueda culminar mi trabajo final.

A mis padres por el apoyo incondicional que me lo han dado siempre

A mis hermanas, sobrinos y mascotas, por su compañía, cariño y apoyo que siempre me han sabido dar.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen ejecutivo	xiii
Summary	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del tema de investigación	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1.1 Antecedentes históricos	5

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.2.2 Gestión	7
2.2.3 Alcance de la auditoría de gestión	11
2.2.4 Enfoque de la auditoría de gestión.....	11
2.2.5 Herramientas de la auditoría de gestión.....	11
2.2.6 Control interno.....	12
2.2.6 Riesgos de la auditoría de gestión.....	18
2.2.7 Muestreo de la auditoría de gestión	19
2.2.8 Evidencias suficientes y componentes.....	19
2.2.9 Programas de auditoría	21
2.2.10 Papeles de trabajo	22
2.2.11 Hallazgos de auditoría	25
2.2.12 Marcas de auditoría.....	26
2.2.13 Uso de indicadores de gestión	27
2.2.14 Fases de la auditoría de gestión	33
2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	36
2.3.1 Hipótesis general.....	36
2.3.2 Hipótesis alternativas	36
2.4 VARIABLES	37
2.4.1 Variable independiente	37
2.4.2 Variable dependiente	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	38
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2 TIPOS DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	38
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	40
3.5 RESULTADOS	42
3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS A DEFENDER	47
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	52
4.1 TÍTULO	52
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	52
CONCLUSIONES	186
RECOMENDACIONES.....	187
BIBLIOGRAFÍA	188
ANEXOS	191

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Matriz de la Población	39
Cuadro 2: Pregunta N° 1	42
Cuadro 3: Pregunta N° 2.....	42
Cuadro 4: Pregunta N° 3.....	43
Cuadro 5: Pregunta N° 4.....	43
Cuadro 6: Pregunta N° 5.....	44
Cuadro 7: Pregunta N° 6.....	44
Cuadro 8: Pregunta N° 7.....	45
Cuadro 9: Pregunta N° 8.....	45
Cuadro 10: Pregunta N° 9.....	46
Cuadro 11: Pregunta N° 10.....	46
Cuadro 12: Cálculo de las frecuencias observadas	47
Cuadro 13: Cálculo de frecuencias esperadas.....	48
Cuadro 14: Cálculo estadístico χ^2	49
Cuadro 15: Diagnóstico FODA de la gasolinera amazonas	61
Cuadro 16: Ponderación factores internos	62
Cuadro 17: Cuadro 15: Ponderación factores externos	65
Cuadro 18: Análisis del medio interno	66
Cuadro 19: Análisis del medio interno	67
Cuadro 20: Perfil técnico interno.....	68
Cuadro 21: Análisis del medio externo.....	69
Cuadro 22: Análisis del medio externo.....	70
Cuadro 23: Perfil estratégico externo	71
Cuadro 24. Ingreso por años	73
Cuadro 25: Nivel de confianza y riesgo del Ambiente de Control	108
Cuadro 26: Nivel de confianza y riesgo de Evaluación de Riesgos	111
Cuadro 27: Nivel de confianza y riesgo de Actividades de Control.....	114
Cuadro 28: Nivel de confianza de Información y Comunicación	116

Cuadro 29: Nivel de confianza y riesgo de Supervisión y Monitoreo.....	118
Cuadro 30: Calificación de nivel de confianza y riesgo por componente	119
Cuadro 31: Riesgo de Auditoría	120
Cuadro 32: Nivel de confianza y riesgo al departamento de Gerencia.....	121
Cuadro 33: Nivel de confianza y riesgo a Recursos Humanos.....	122
Cuadro 34: Nivel de confianza y riesgo a Clientes.....	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Marcas de Auditoría	27
Gráfico 2: Pregunta N° 1	42
Gráfico 3: Pregunta N° 2	42
Gráfico 4: Pregunta N° 3	43
Gráfico 5: Pregunta N° 4	43
Gráfico 6: Pregunta N° 5	44
Gráfico 7: Pregunta N° 5	44
Gráfico 8: Pregunta N° 7	45
Gráfico 9: Pregunta N° 10	45
Gráfico 10: Pregunta N° 9	46
Gráfico 11: Pregunta N° 10	46
Gráfico 12: Comprobación de Hipótesis	50
Gráfico 13: Organigrama Funcional de la Gasolinera	57
Gráfico 14: Porcentaje de ingresos por año de la Gasolinera	73
Gráfico 15: Nivel de Confianza y Riesgo	119
Gráfico 16: Proceso de comunicación	136
Gráfico 17: Proceso de Ingreso de valores de clientes	152
Gráfico 18: Proceso de adquisiciones	153

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta de respuesta de la Gasolinera Amazonas	191
Anexo 2: Programa contable de la Gasolinera.....	192
Anexo 3: Archivo de la Gasolinera.....	193
Anexo 4: RUC de la Gasolinera	194
Anexo 5: Instalaciones de la Gasolinera.....	195
Anexo 6: Logotipo de la Gasolinera	195

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo consiste en la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas durante el período comprendido del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011, con el propósito de investigar y encontrar hallazgos y reales que demuestren la existencia de posibles falencias dentro de las actividades de la Gasolinera Amazonas.

El primer capítulo consta el planteamiento, formulación y justificación del problema, en el cual se detalla los principales inconvenientes suscitados dentro de la Gasolinera Amazonas, se formula los respectivos objetivos generales y específicos que se pretende alcanzar con la realización del trabajo de auditoría y a la vez se recalca su justificación e importancia del trabajo dentro de la gasolinera Amazonas.

El segundo capítulo contiene los antecedentes teóricos que es de gran utilidad para el conocimiento y refortalecimiento dentro del estudio del presente trabajo investigativo, como también la aplicación teórica de la hipótesis da defender.

El tercer capítulo se encuentra reflejado los métodos utilizados en la investigación del trabajo de auditoría, con el propósito de tener un conocimiento del entorno de la Gasolinera Amazonas, con la finalidad de mejorar los procesos mediante la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía y ética en el manejo de sus recursos.

El cuarto capítulo se encuentra desarrollado la propuesta, en la que constan las cuatro fases de la auditoría de gestión con sus respectivos hallazgos, conclusiones y recomendaciones a la máxima autoridad de la Gasolinera Amazonas y sirva como aporte investigativo para futuros trabajos de titulación.

SUMMARY

This research work about a management an audit to Amazonas Gas Station from January 1th, 2009 to December 31th, 2011, in order to study and identify actual findings which demonstrate the possible shortcomings developed in the activities from the Amazonas Gas Station.

The first chapter is related to the approach, formulation and justification of the problem, wherein were described the main drawbacks raised in Amazonas Gas Station, also the general and specific objectives were defined to achieve the management audit research work and at the same time its justification and importance.

The second chapters contains the theoretical background which is useful for understanding and re-strengthen in the study of this research work, as well as the theoretical application of hypothesis.

The third chapter is about the methods used in the audit research work, whit the purpose of know its activities, in order to improve the process by an efficiency, effectiveness, economy and ethics assessment in managing their resources.

In the fourth chapter is developed the proposal, which sets out the four phases of the audit with their findings, conclusions and recommendations to the Amazonas Gas Station supreme authority which provides future research work degree.

INTRODUCCIÓN

Una Auditoría de Gestión se convierte en un instrumento de suma importancia con que deben contar todas las empresas ya sean grandes o pequeñas, tanto públicas como privadas, con el propósito de determinar mediante indagaciones, análisis e interpretaciones si las actividades, proyectos, operaciones y objetivos desarrollados por las empresas y sus administradores han direccionado de manera correcta y han cumplido las expectativas que demanda el éxito de la empresa o, en su defecto para, buscar, establecer y sugerir las recomendaciones, soluciones y alternativas adecuadas para mitigar el impacto de aquellas falencias encontradas.

Es por ello que se ha procedido a realizar el trabajo de Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas durante el periodo de 1 de enero de 2009 al 31 de diciembre de 2011, con el objetivo de investigar y encontrar hallazgos que demuestren la existencia de posibles problemas y falencias que están suscitándose dentro de las actividades administrativas y financieras de la empresa y que por descuido o falta de conocimientos técnicos no los han podido resolver y por ello ante todo esto concluir con un diagnóstico real de la situación de la empresa y proceder a dar recomendaciones y alternativas de solución, como también medir el grado de la eficiencia y eficacia dentro de sus operaciones, empleando métodos y procesos técnicos que ayuden a obtener de manera segura y razonable la información, tales como son sus ingresos, la reducción de costos, la simplificación de sus tareas, una buena administración, el buen manejo de los recursos humanos y materiales, donde también se permita investigar y determinar sus debilidades fortalezas, amenazas, oportunidades y poder manejar con mayor seguridad el estado competitivo del mercado, y con ello ayudar y aportar al cumplimiento de las metas y objetivos anhelados por la empresa.

Por ello es importante aclarar que para lograr el éxito se debe partir de una buena organización que involucre la participación de todos involucrados en la empresa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Gasolinera Amazonas es una empresa familiar, fue creada el año 1979, su representante legal es el Sr. Cristóbal Brito, quien se ha encargado directamente de la administración y toma de decisiones.

Esta gasolinera se dedica a la compra y venta de combustibles y lubricantes, está representada por una persona natural obligada a llevar contabilidad y desde el 3 de septiembre del 2007 según Resolución N° 870 fue nombrada como contribuyente especial, pero luego en el año 2009 el Sr. Cristóbal Brito le otorga el derecho de representar legalmente a la gasolinera a su hijo, el Sr. Cristóbal Andrés Brito Noboa.

El manejo de la gasolinera se ha realizado de manera empírica la separación de funciones entre el propietario y la administración, lo cual denota la existencia de dificultades al momento de establecer políticas y tomar decisiones ya que los procesos no están debidamente estructurados, lo que repercute en una complejidad en la toma de decisiones.

No existe un adecuado sistema de gestión de compras lo que junto a la limitación de cupos entregados por la Agencia Reguladora de Control Hidrocarburífero (ARCH) ocasiona frecuentes desabastecimientos tanto de diésel como de gasolina con la consiguiente molestia para nuestros clientes, factor que adicionalmente incide en la generación de utilidades para la gasolinera.

Con estos datos preliminares que se han obtenido en base a la investigación se ha establecido que el supuesto problema inicial se suscita en la falta de un control de las actividades diarias tanto en el área, financiera y administrativa de la gasolinera.

En este caso la Gasolinera Amazonas nunca se ha realizado una auditoria de ningún tipo, a pesar de que presenta un importante incremento económico, este desarrollo se debe a varios factores como son: el enorme crecimiento poblacional que ha sufrido la provincia de Orellana, tomando en cuenta el último censo poblacional, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo INEC informa que es una de las provincias con mayor crecimiento poblacional es así que en la última década ha crecido un 54.12%, y en el censo del 2010 se estableció que existe una población de 136.396 habitantes , otro factor importante para el desarrollo económico es el asentamiento de múltiples empresas dentro de la zona por causa de la explotación petrolera.

1.1.1 Formulación del tema de investigación

¿De qué forma afecta la falta de una Auditoría de Gestión en la Gasolinera Amazonas, en la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía y ética en la administración de sus recursos?

1.1.2 Delimitación del problema

El trabajo de Auditoría de Gestión se la realizó a la Gasolinera Amazonas, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2009, al 31 de diciembre de 2011, la misma que se encuentra ubicada en la provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana, parroquia Puerto Francisco de Orellana.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Gasolinera Amazonas es la primera empresa creada dedicada a la actividad de compra y venta de combustibles y lubricantes dentro del Cantón de Francisco de Orellana, por tal razón se ha convertido en la más reconocida dentro de la provincia y es una de las más concurridas por los usuarios.

En la actualidad se encuentra dentro de un mercado altamente competitivo , ya que se han creado otras tres empresas dedicadas a la misma actividad, sin embargo ante estas situaciones presentadas ha existido retrasos o despreocupación por parte del gerente propietario en buscar mecanismos o procesos adecuados y eficaces que permitan una optimización de los recursos administrativos, financieros y de producción, motivos por los

cuales se ha visto en la necesidad de mejorar sus procesos que le permitan desarrollarse de forma técnica y encaminarse así al éxito empresarial.

Se debe recalcar que el presente trabajo de investigación es el primero que se ha desarrollado en la Gasolinera Amazonas, por lo que procura ser un aporte de gran valor para la gasolinera.

Por esta razón a través de la auditoría de gestión se busca contribuir al desarrollo de la Gasolinera de una forma eficaz, eficiente y económica que le permita conocer de forma técnica y real la situación en la que se encuentra, para tomar decisiones acertadas con el objetivo de alcanzar solidez financiera y una administración eficaz y eficiente.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas, para evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ética en la administración de sus recursos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente todo lo referente a la auditoría de gestión con la finalidad de aprovechar estos postulados adaptándolos a las necesidades de la Gasolinera Amazonas.

- ✓ Evaluar el sistema de control interno mediante el método COSO I con el propósito de mejorar la gestión de la gasolinera.

- ✓ Presentar el informe de auditoría con sus respectivas recomendaciones que permitan una mejor toma de decisiones administrativas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Se ha realizado un enfoque con el propósito de solucionar los problemas existentes dentro de la gasolinera, para una mejor interpretación y análisis se tomó referencias a trabajos similares, los mismos que son:

María Fernanda Cando Chafra y Nelly Fernanda Meléndez Cruz en su tema (2010), “Auditoría de Gestión al Talento Humano de las Coordinaciones Administrativa y Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo para el ejercicio fiscal 2010” señala que:

El nivel de Apoyo a la Gestión facilita las herramientas de gestión necesarias para el cumplimiento de las funciones de las demás instancias organizativas. (p.69)

Verónica Paulina Chávez Cárdenas y Jéssica Patricia Pilco Manta (2010), tema “Auditoria de Gestión al departamento de contabilidad del Gobierno Municipal de Penipe correspondientes al período enero a diciembre del 2010 a fin de alcanzar la eficiencia operativa” indica que:

La auditoría tradicionalmente se ha orientado hacia aspectos financieros, concentrándose en la corrección de los riesgos contables y el registro adecuado de las actividades especificadas. Sin embargo, el énfasis se ha cambiado a lo largo de los años. Ahora responde a una demanda de mayor información útil que no se puede encontrar tan sólo en los estados financieros.(p.14)

Jenny Roberta Bustamante Domínguez y Cecilia Elizabeth Guamán Zaldaña (2013), en su trabajo “Auditoria de gestión al proceso de ventas de combustibles en el cantón santa Isabel, aplicación en la Gasolinera Beltran e hijos cia. Ltda.” manifiesta lo siguiente:

La auditoría de gestión es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas, si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa. (p.26)

María Belén Racalde Salas (2012), en su trabajo “Auditoría de gestión aplicada a los procesos del área de call center de diners club del ecuador” señala lo siguiente:

La Auditoria de gestión es una técnica de control relativamente nueva que proporciona a la gerencia un método para evaluar la efectividad de los procedimientos operativos y los controles internos (p.46)

Ruiz Chiluzia, J. (2010), en la realización de la Auditoria de Gestión al Vicerrectorado Académico del Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón”, ubicado en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, indica que

La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales, mediante modificación de políticas, con otros operativos y acciones correctivas. (p.335)

Con el aporte de estos autores se puede visualizar claramente la gran importancia de la Auditoría de Gestión en las empresas, tanto públicas y privadas ya que por medio de ella se puede encontrar posibles falencias en los procesos y poder corregirlos o mejorarlos a tiempo y no estancuen el buen funcionamiento de las actividades empresariales.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN

De la Peña Gutiérrez, A. (2007) en su libro de Auditoría de Un Enfoque Práctico señala lo siguiente:

Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según su criterio se puede establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciada entre auditoría económica y auditorías especiales. (p.5).

González Peralo, R. (29 de Diciembre de 2006). Marco Teórico y Conceptual de la Auditoría de Gestión, expresa que:

La Auditoría de Gestión es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y su resultado así como la eficacia de la gestión una entidad, programa, proyecto y operación, en relación a sus objetivos y metas

2.2.2 GESTIÓN

Badillo, J. (2007). Guía de Auditoría de Gestión de Calidad señala que:

Gestión comprende la planificación estratégica, fijación de objetivos y metas. Coordinación y acuerdos, trabajos en equipo, estableciendo los círculos de calidad, aplicando la filosofía de la organización horizontal en las empresas o instituciones. Precisamente, en el ámbito de la auditoría de gestión cumplirá su cometido y aplicando los nuevos conceptos de gestión en las organizaciones, en armonía a los tiempos cambiantes del presente siglo. (p.36).

Badillo, J.(2007). Guía de Auditoría de Gestión de Calidad expresa que:

Propósitos y Objetivos

Propósitos:

- ✓ Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; es así como. Efectuar sobre formas más económicas de obtenerlas.

- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficacia de métodos y procedimientos adecuados y la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- ✓ Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones. (p.56).
- ✓ Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación de controles internos; y,
- ✓ Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

Objetivos:

- ✓ Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- ✓ Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas
- ✓ Verificar el manejo eficiente de los recursos
- ✓ Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- ✓ Satisfacer las necesidades de la población. (p.56)

Elementos de Gestión

El Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2001) expresa lo siguiente:

El Estado requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las instituciones públicas en razón de su responsabilidad social de rendición de cuentas y de

demostrar su gestión y sus resultados, y la del auditor gubernamental evaluar la gestión, en cuanto a las cinco "E", esto es, ECONOMÍA, EFICIENCIA, EFICACIA, ECOLOGÍA Y ÉTICA, que a continuación se definen:

Economía.- son los instrumentos correctos a menos costo, o la adquisición de recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad. La responsabilidad gerencial también se define por el manejo de los recursos en función de su rentabilidad (en las actividades que les sea aplicable), el criterio de economía en su administración.

Eficiencia.- insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades; por tanto, es la relación entre el rendimiento de los bienes, servicios u otros resultados y los recursos utilizados para producirlos. La eficiencia es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas; que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas; que se cumplan los parámetros técnicos - productivos, que garanticen la calidad; que las mermas y los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos; y, que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar. Se manifiesta en la misión o finalidad compartida, tener objetivos y políticas, una estructura operativa definida, disponer del personal idóneo, y tener una cultura de perfeccionamiento.

Eficacia.- son los resultados que brinda los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado. La eficacia se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas. Se mide la eficacia investigando las necesidades de sus clientes actuales y potenciales, como también del desempeño de los competidores actuales y potenciales, la permanente relación con los clientes, la consulta de su grado de satisfacción y la respuesta a sus reclamos y sugerencias.

Ecología, son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional, de un proyecto, programa o actividad.

Ética, es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, en las leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una sociedad.

Equidad, Implica distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimular las áreas cultural y económicamente deprimidas, y con absoluto respeto a las normas constitucionales y legales imperantes sobre el reparto de la carga tributaria, los gastos, las inversiones, las participaciones, las subvenciones y transferencias públicas. (p.13-21).

2.2.3 ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano, en el Manual de Auditoría de Gestión (2001) indica lo siguiente:

La Auditoría de Gestión puede abarcar a toda la entidad o parte de ella, en este último caso por ejemplo u proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes. (p.28).

2.2.4 ENFOQUE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano, en el Manual de Auditoría de Gestión (2002) indica lo siguiente:

Es una Auditoría de Eficacia porque está orientada a determinar el grado en que una entidad, programa o proyecto están cumpliendo los objetivos, resultados o beneficios preestablecidos, expresados en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. (p.29).

2.2.5 HERRAMIENTAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) indica:

Equipo Multidisciplinario

- ✓ **Audidores:** De éste grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la Auditoría de Gestión. Así mismo, este trabajo debe realizarse a cargo de una Dirección de auditoría y bajo la dirección de su titular.
- ✓ **Especialistas:** Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad.

2.2.6 CONTROL INTERNO

B. Maileny (2009), en su revista académica *Contribuciones a la Economía*, expresa lo siguiente:

El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control, revisión y actualización constante es una responsabilidad de los directivos de entidad. (párr.1)

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano, en el *Manual de Auditoría de Gestión* (2002) indica lo siguiente:

El control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. (p.42)

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su *Manual de Auditoría de Gestión* (2002) indica

Definición

“El Control Interno es un proceso – afectado por el Consejo de Directores de la entidad, gerencia y demás personal – designado para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías: (a) seguridad de la información financiera, (b) efectividad y eficiencia de las operaciones, y (c) cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables”

El informe COSO del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision (Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas) sobre Control

Interno, publicación editada en los Estados Unidos en 1992, de la versión en inglés, cuya relación del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand, presenta la siguiente definición:

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones

- ✓ Fiabilidad de la información financiera

- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Componentes

Aren et al.(2007) En su libro Auditoría en un enfoque integral (395-397) expresan lo siguiente:

- ✓ **Ambiente de Control.-** Marca el comportamiento en una organización. Tiene una influencia directa en el nivel de concientización del personal.

- ✓ **Evaluación de Riesgos.-** Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.

- ✓ **Actividades de Control.-** Acciones, Normas y procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.

- ✓ **Información y Comunicación.-** Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

- ✓ **Supervisión.-** Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) indica que dentro de cada componente se encuentran varios elementos, los mismos que son:

Ambiente de Control:

- ✓ **Integridad y valores éticos.-** Se refiere a que los objetivos de una entidad y la forma en que se consiguen están basados en las distintas prioridades, juicios de valor y estilos de gestión, que se traducen en normas de comportamiento, reflejan la integridad de la dirección y su compromiso con los valores éticos, que son producto de una "cultura corporativa" expresadas en las normas de ética y comportamiento existentes y en aplicación de las mismas.
- ✓ **Autoridad y responsabilidad.-** Comprende tanto la asignación de autoridad y responsabilidad para las actividades de gestión como para el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización; también se refiere a la medida en que se autoriza e impulsa al personal sea en forma individual o como equipo de trabajo, para que utilice su iniciativa para tratar y solucionar problemas, pero también para establecer límites a su autoridad.
- ✓ **Estructura organizacional.-** Proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos a nivel de institución; para el establecimiento de la estructura organizativa, se debe definir las áreas clave de autoridad y responsabilidad y las vías adecuadas de comunicación, aunque para su determinación depende en parte, de su tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla.
- ✓ **Políticas de personal.-** Es una actividad que debe practicar la dirección en cada entidad gubernamental, pues ésta debe conocer los riesgos con los que se enfrenta;

debe fijar objetivos, integrar las actividades de ventas, producción, comercialización, etc., para que la organización funcione en forma coordinada; pero también debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.

Evaluación de Riesgos:

- ✓ Identificación de los objetivos del control interno

- ✓ Identificación de los riesgos internos y externos

- ✓ Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento

- ✓ Evaluación del medio ambiente y externo

- ✓ Identificación de los objetivos del control interno

Actividades de Control:

- ✓ **Análisis efectuados por la dirección.-** Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de entidades similares, con el fin de evaluar con qué medida se están alcanzando los objetivos.

- ✓ **Gestión directa de funciones por actividades.-** Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.

- ✓ **Proceso de información.-** Se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones.

- ✓ **Controles físicos.-** Los activos fijos, las inversiones financieras, el efectivo en caja y bancos y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a constataciones físicas, cuyos resultados se comparan con la información contable.

- ✓ **Indicadores de rendimiento.**- El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos operativos o financieros junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.
- ✓ **Segregación de funciones.**- Con el fin de reducir el riesgo que se cometan errores o irregularidades las tareas se reparten entre los empleados.

Información y Comunicación:

- ✓ La información.- La obtención de información interna y externa y el suministro a la dirección de los informes relacionados a los objetivos establecidos; el suministro de información a las personas adecuadas con el suficiente detalle y oportunidad; el desarrollo o revisión de los sistemas de información basado en un plan estratégico para lograr los objetivos generales y por actividad; y, el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información entregando los recursos humanos y financieros necesarios.
- ✓ La comunicación.- La comunicación eficaz al personal sobre sus funciones y actividades de control; el establecimiento de líneas para denuncias; la sensibilidad de la dirección ante las propuestas del personal para mejorar la productividad, la calidad, etc.; la adecuada comunicación horizontal entre unidades administrativas; el nivel de apertura y eficacia en las líneas de comunicación con el público y terceros relacionados; el nivel de comunicación con terceros de las normas éticas de la entidad; y, el seguimiento de la dirección sobre las informaciones recibidas de los usuarios, de los organismos de control y de otros.

Supervisión

- ✓ Monitoreo de rendimiento.
- ✓ Revisión de los supuestos que soportan los objetivos de control interno.

- ✓ Aplicación de procedimientos de seguimiento.

- ✓ Evaluación de la calidad del control interno.

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) indica que se pueden usar los siguientes métodos:

Cuestionario

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Flujogramas

Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Descriptivo o narrativo

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

Matrices

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno.

Combinación de métodos

Ninguno de los métodos por si solos, permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos.

2.2.6 RIESGOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) señala que se debe tomar en cuenta tres componentes de riesgo que son:

- ✓ **Riesgo Inherente:** De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.

- ✓ **Riesgo de Control:** De que el sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.

- ✓ **Riesgo de Detección:** De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

Evaluación de los Riesgos

Maldonado, M. (2006) en su libro de Auditoría de Gestión expresa que:

La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso. La evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor, además es la base para la determinación del enfoque de auditoría a aplicar y la cantidad de satisfacción de auditoría a obtener. Por lo tanto debe ser un proceso cuidadoso y realizado por quienes posean la mayor capacidad y experiencia en un equipo de trabajo.

2.2.7 MUESTREO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) señala que:

El muestreo es el proceso de determinar una muestra representativa que permita concluir sobre los hallazgos obtenidos en el universo de operaciones. Por muestra representativa se entiende una cantidad dada de partidas que considerando los valores otorgados a elementos tales como el “riesgo”, permite inferir que el comportamiento de esa muestra es equivalente al comportamiento del universo.

Los auditores emplean los dos enfoques de las técnicas de muestreo, como son:

De Apreciación o no Estadístico.- Los ítems a ser incluidos en la muestra son determinados de acuerdo a criterio; en este tipo de muestreo el tamaño, selección y evaluación de las muestras son completamente subjetivas; por lo tanto, es mas fácil que ocurran desviaciones. Esta técnica es la más tradicional que viene aplicando el auditor; se sustenta en una base de juicio personal.

Estadístico.- Aplica técnicas estadísticas para el diseño, selección y evaluación de la muestra; provee al auditor de una medición cuantitativa de su riesgo. Este muestreo ayuda al auditor a:

1. Diseñar una muestra eficiente;
2. Medir la eficiencia de la evidencia comprobatoria obtenida; y,
3. Evaluar los resultados de la muestra.

2.2.8 EVIDENCIAS SUFICIENTES Y COMPONENTES

Mira Navarro, J. (2005) en su libro Apuntes de Auditoría señala los elementos, clases, confiabilidad y documentación de las evidencias:

Elementos

- ✓ Evidencia suficiente (Característica cuantitativa).

- ✓ Evidencia competente (Característica cualitativa).

Clases

- ✓ **Física.-** que se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
- ✓ **Testimonial.-** Que es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.
- ✓ **Documental.-** Son los documentos logrados de fuente externa o ajena la entidad.
- ✓ **Analítica.-** Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis

Contabilidad

Para que la evidencia sea aceptable, debe ser creíble y confiable. La calidad de la evidencia considerablemente según la fuente que la origina.

Documentación de la evidencia

La evidencia obtenida recogerse en los papeles de trabajo del auditor como justificación y soporte del trabajo efectuado.

Técnicas más utilizadas

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) indica que técnicas más utilizadas son:

Observación.- Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc. Fases: 1 Conocimiento Preliminar, 2 Planificación y 3 Ejecución.

Indagación.- Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las

operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados. Fases: 1 Conocimiento Preliminar y 3 ejecución.

Entrevista.- Entrevistas a funcionarios de la entidad y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después de ser confirmada y documentada. Fases: 1 Conocimiento Preliminar y 3 Ejecución.

Análisis.- Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos. Fase 1 Conocimiento Preliminar, 2 Planificación, 3 ejecución y 5 seguimiento.

Tabulación.- Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones. Fase. 3 Ejecución

Comprobación.- Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo. Fases: 1 Conocimiento Preliminar y 3 Ejecución.

2.2.9 PROGRAMAS DE AUDITORÍA

ORTIZ, Y ORTIZ (2002) en su libro Auditoría integral con enfoque al Control de Gestión Administrativo y Financiero señala lo siguiente:

Un programa de auditoría es un conjunto documentado de procedimientos diseñados para alcanzar los objetivos de auditoría planificados. El esquema típico de un programa de auditoría incluye lo siguiente:

- ✓ **Tema de auditoría:** Donde se identifica el área a ser auditada

- ✓ **Objetivos de auditoría:** Donde se indica el propósito del trabajo de auditoría a realizar.

- ✓ **Alcances de auditoría:** Aquí se identifica los sistemas específicos o unidades de organización que se han de incluir en la revisión en un período de tiempo determinado.
- ✓ **Planificación previa:** Donde se identifica los recursos y destrezas que se necesitan para realizar el trabajo así como las fuentes de información para pruebas o revisión y lugares físicos o instalaciones donde se va a auditar.
- ✓ **Procedimientos de auditoría para:** Recopilación de datos, identificación de lista de personas a entrevistar, identificación y selección del enfoque del trabajo, identificación y obtención de políticas, normas y directivas, desarrollo de herramientas y metodología para probar y verificar los controles existentes, procedimientos para evaluar los resultados de las pruebas y revisiones, procedimientos de comunicación con la gerencia, procedimientos de seguimiento.

2.2.10 PAPELES DE TRABAJO

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) indica que:

Los papeles de trabajo, se definen como el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos (tendencia a la auditoría cero papeles) elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- ✓ Contribuir el fundamento que dispone el auditor para preparar de la auditoría
- ✓ Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- ✓ Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGA

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características, como las siguientes:

- ✓ Preparase en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo de marcas.
- ✓ Su contenido incluirá tan solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- ✓ Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- ✓ Se adoptaran las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar para la desviación presentada.

Los objetivos de los papeles de trabajo son los siguientes:

Principales:

- ✓ Respalda el contenido del informe preparado por el auditor
- ✓ Cumplir con las normas de auditoría emitidas por la Contraloría General

Secundarias:

- ✓ Sustentar el desarrollo de trabajo del auditor. El auditor ejecutará varias tareas personalmente o con la ayuda de sus operativos, las cuales requieren cierta secuencia y orden para cumplir con las normas profesionales.
- ✓ Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de muestras seleccionadas, que permitan al auditor formarse una opinión del manejo financiero- administrativo de la entidad
- ✓ Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea revisado por un tercero.

- ✓ Constituir un elemento importante para la programación de exámenes posteriores de la misma entidad o de otras similares.
- ✓ Informar a la entidad sobre las diferencias observadas, sobre aspectos relativos a las
- ✓ actividades de control de los sistemas, de procedimientos contables entre otros.
- ✓ Sirven como defensa en posibles litigios o cargos en contra del auditor. Los papeles de trabajo, preparados con profesionalismo, sirven como evidencia del trabajo del auditor, posibilitando su utilización como elementos de juicio en acciones en su contra.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases:

Archivo Permanente o Continuo.- Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un período de varios años.
2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

La mayor parte de información se obtiene en la primera auditoría, pero como se indicó su utilización es en ésta y futuras auditorías. Es necesario que en cada auditoría se vaya actualizando su información.

Archivo corriente.- En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas

que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. Este archivo a su vez se divide en dos legajos o carpetas, una con información general y la otra con documentación específica por componentes.

2.2.11 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Maldonado, M. (2006) en su libro de Auditoría de Gestión manifiesta que:

Es un resumen de las deficiencias detectadas en los procesos analizados a fin de poder conocer cada una de las deficiencias encontradas con un párrafo explicativo de cada atributo que consta dentro de un hallazgo, como son: Condición, criterio, causa, efecto, conclusión y recomendación.

El conjunto de conclusiones y recomendaciones de las hojas de hallazgos servirán para la redacción final de las conclusiones y recomendaciones a presentar en el informe.

- a) **Condición:** se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.
- b) **Criterio:** Comprende la concepción de “lo que debe ser”, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación
- c) **Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada.
- d) **Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma.
- e) **Conclusiones:** Son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar sus atributos y de obtener la opinión de la entidad
- f) **Recomendaciones:** Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas. (p.82)

Índices y Referenciación

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) indica que:

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo. (p.73)

2.2.12 MARCAS DE AUDITORÍA

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

Es importante también que todos los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando están relacionados entre sí, esto se realiza con el propósito de mostrar en forma objetiva como se encuentran ligados o relacionados entre los diferentes papeles de trabajo. (p.76)

Gráfico 1 Marcas de Auditoría

✓	Ligado
✕	Comparado
*	Observado
∧	Rastreado
>	Indagado
∩	Analizado
↔	Conciliado
∪	Circularizado
∩	Sin respuesta
⊕	Confirmaciones, respuesta afirmativa
⊖	Confirmaciones, respuesta negativa
≠	Comprobado
∠	Cálculos
⊗	Inspeccionado
○ N°	Notas explicativas

Fuente: Manual de Auditoría General del Estado Ecuatoriano

Realizado: María Angélica Villalta

2.2.13 USO DE INDICADORES DE GESTIÓN

Según la Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) expresa lo siguiente:

El uso de INDICADORES en la Auditoría, permite medir:

- ✓ La eficiencia y economía en el manejo de los recursos
- ✓ Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia)
- ✓ El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad)
- ✓ Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteadas por la organización.

Al indicador se le define como, la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

Clasificación de los indicadores de gestión

- a) Cuantitativos y Cualitativos
- b) De uso Universal
- c) Globales, Funcionales y Específicos (p,77)

Parámetros e indicadores de general utilización

La Contraloría General del Estado Ecuatoriano en su Manual de Auditoría de Gestión (2002) da a conocer los siguientes:

Economía

Algunos indicadores de economía de una institución pueden ser su capacidad de autofinanciamiento, la eficacia en la ejecución de su presupuesto, su nivel de recuperación

de recursos colocados en manos de terceros, etc. Los siguientes son algunos indicadores de economía actualmente en uso:

- ✓ Porcentajes de recuperación de créditos de corto plazo
- ✓ Cobranzas/Facturación
- ✓ Ingresos propios/Ingresos totales
- ✓ Aporte de beneficiarios al financiamiento de viviendas sociales/Inversión Sectorial
- ✓ Ingresos de operación/Gastos de Operación

Costo de Personal

V/r. Total nómi. Personal por nivel (Direc., prof., admitivo y operat.) X 100

Valor total nómina personal de la entidad

Muestra la participación de los diferentes niveles del personal frente al gasto total de la nómina, indicando cuál de los niveles tiene mayor incidencia en el costo total.

_____ Gasto total de nómina _____.

Número total de funcionarios de planta (o por niveles)

El resultado obtenido permite establecer el valor unitario promedio por empleado o niveles de planta

Gasto por servicios personales X 100

Gastos de funcionamiento

Muestra la proporción de los gastos por servicios personales con respecto al gasto funcionamiento.

_____ Horas Extras _____.

Horas Normales Totales

El resultado obtenido permite establecer el valor por cada hora extra por empleado

Manejo de Personal

Gastos de Capacitación.

No. Total Personal Planta

Muestra el costo promedio de la capacitación del personal de planta si se capacitaron en su totalidad

Gastos de Capacitación .

No. Total de Personal Capacitado

Muestra el costo promedio del personal capacitado durante el período

No.Total de Personal Capacitado X 100

No. Total de Personal de Planta

Muestra cuánto del total de personal de planta ha sido capacitado

Gasto Personal Capacitado por Actividad

Gasto Total de Capacitación

Muestra cuánto de los recursos para capacitación se han utilizado por actividad.

Gasto de Funcionamiento

Gastos de Mantenimiento

Gastos Generales

El resultado establece cuánto de los gastos generales se están utilizando para mantenimiento

Muestra la participación de los gastos de funcionamiento con respecto al valor de la inversión social del plan o proyecto de la referencia.

Costo Total por Servicio .

Número Total de Usuarios Atendidos

Muestra el costo promedio por usuario atendido

Eficiencia en el Servicio

Volumen o cantidad de Servicios (Programas o Actividades)

Número Total de Beneficiarios de Servicios Ofrecidos

Indica cuántos del total de usuarios con derecho al servicio han sido beneficiarios del mismo.

Eficacia

La eficacia es el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, por lo tanto su medición se expresa en un porcentaje de cumplimiento. Existen dos tipos de medición de eficacia: la que mide los hechos (eficacia parcial de los hechos) y la que mide los resultados (eficacia total de los resultados).

Los indicadores de eficacia evalúan el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.

Es posible obtener medidas de eficacia, en tanto exista claridad respecto de los objetivos de la entidad. Así, instituciones que producen un conjunto definido de servicios o prestaciones, orientadas a una población acotada, pueden generar medidas de eficacia tales como cobertura de los programas, aceptabilidad de las prestaciones, grado de satisfacción de los usuarios, tiempo de tramitación de los beneficios y otros.

Indicadores de eficacia

- ✓ Reducción de accidentes laborales a través de un determinado programa

- ✓ Reducción de incendios de los bosques como consecuencia de una mayor vigilancia.
- ✓ Número de vehículos abandonados retirados a las 24 horas de recibir la denuncia.
- ✓ Cantidad de personas empleadas después de seguir un curso de formación profesional.

Cobertura

Número de Usuarios atendidos por servicio

Número Potencial de Usuarios por Servicio

Muestra qué porcentaje de la población potencial para la atención, tuvo acceso ó fue beneficiaria del servicio:

- ✓ Si el indicador es = 1 se cumplió la meta

Si es < 1 se hablaría de una pérdida social al no cumplir con la meta establecida

Si es > 1 existe efectividad en la prestación del servicio

Ética

Aún no están desarrollados indicadores cuantitativos para medir el elemento ético, no obstante se requiere hacer un trabajo como auditoría de gestión para confrontar la conducta ética, los valores y moral institucional con el Código de Ética, reglamento orgánico funcional y más normativa que permita la comparación entre lo escrito o lo estipulado versus el comportamiento y accionar de los administradores, funcionarios y empleados públicos, quienes están obligados a respetar estrictamente estas normas y a demostrar que su actuación es con transparencia y si reñir a las leyes, normas y buenas costumbres que exige la sociedad. (p.77-94)

2.2.14 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

González Peralo, R. (2006) en su obra Etapas de la Auditoría de Gestión menciona las siguientes fases:

FASE I: Conocimiento preliminar.- Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal, estructura organizativa y funciones; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de los resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Comprende el estudio que, previsto a la ejecución de la auditoría, se debe realizar de la entidad, para dar a conocer los siguientes aspectos:

- ✓ Estructura organizativa y funciones
- ✓ Verificación de las fuentes de financiamientos
- ✓ Evaluación del sistema de Control Interno
- ✓ Evaluar la confiabilidad, suficiencia y oportunidad de los sistemas automatizados de los procedimientos de la información.
- ✓ Realizar las entrevistas que se consideren necesarias con dirigentes, técnicos y demás trabajadores vinculados con la entidad, incluido las organizaciones políticas y de masas;
- ✓ Efectuar un recorrido por las áreas que conformen la entidad, a fin de observar el funcionamiento den su conjunto.

FASE II: Planeamiento.- Una vez realizada la exploración, estarán creadas las condiciones para efectuar el planeamiento de la auditoría, que deberá incluir, entre otros:

El análisis de los elementos obtenidos en la exploración, que deberá conducir a:

- ✓ Analizar la reiteración de deficiencias y sus causas; y
- ✓ Definir de los objetivos específicos de la auditoría.

- ✓ Cuántos auditores son necesarios y qué calificación deben tener; y
- ✓ Que otros técnicos son necesarios y de qué nivel de dirección.
- ✓ Programas flexibles confeccionados especialmente, de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuestas a la comprobación de las 5 “E” (Ecnomía, Eficiencia, Eficacia, Ecología y Ética). Estos deberán confeccionarse por los auditores principiantes, revisarse por el jefe de auditoría y aprobarse por el supervisor, o por jefe de área.
- ✓ Determinación del tiempo que se empleara en desarrollar la auditoría, así como el presupuesto.

FASE III: Ejecución.- En esta etapa, como indica el título, de donde se ejecuta propiamente la auditoría, por lo que se deberá:

- ✓ Verifica toda la información obtenida verbalmente; y
- ✓ Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.

Por la importancia que tienen estos aspectos para sustentar el trabajo realizado por los auditores y especialistas deberán tener en cuenta:

- ✓ Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones;
- ✓ Que las pruebas pueden ser externas, si se considera necesaria.
- ✓ Cuantificar todo lo que sea posible, para determinar el precio dl incumplimiento.

- ✓ Presentar especial atención para que la auditoría resulte económica, eficiente y eficaz, que se cumpla dentro del marco presupuestado.

FASE IV: Comunicación de resultados.- El contenido del informe de Auditoría de Gestión debe expresar de forma clara, concreta, y sencilla los problemas, sus causas como una herramienta de dirección.

FASE V: Seguimiento.- Resulta aconsejable.- de acuerdo con el grado de deterioro de las cinco “E”, realiza una comprobación decursado entre uno y dos años permitiendo conocer hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas, ello dado en cualesquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal. Como si éste hubiera sido sustituido por desacierto. (p, 5)

2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1 Hipótesis General

¿La realización de la Auditoría de gestión a la Gasolinera Amazonas permitirá evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ética en la administración de sus recursos?

2.3.2 Hipótesis Alternativas

Se establece la hipótesis nula y alternativa, las mismas que ayudan a la comprobación de la hipótesis. La hipótesis nula es la suposición que se pone a prueba usando la evidencia muestral y se la representa así: H_0 , y la hipótesis alternativa es la afirmación sobre lo investigado y que dé cabida a demostrar que la hipótesis nula es falsa y se la representa así: H_1 .

H_0 . La realización de una Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas, no permite evaluar la eficacia, eficiencia, economía y ética en la administración de sus recursos.

H_1 . La realización de una Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas permite evaluar la eficacia, eficiencia, economía y ética en la administración de sus recursos.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión.

2.4.2 Variable Dependiente

Evaluar la eficacia, eficiencia, economía y ética en la administración de sus recursos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló de acuerdo a la combinación de dos modalidades de investigación, las mismas que son:

✓ **Primarias**

Recolección de datos por medio de documentos proporcionados por la gasolinera, entrevistas y encuestas personal.

✓ **Secundarias**

Se tomó en cuenta fuentes de investigación como la internet, libros que se relacionen con el tema.

✓ **De Campo**

Se revisó la información financiera y administrativa de la empresa, la misma que nos permita obtener criterios auténticos de su realidad, y poder conocer a fondo al problema y con ellos por alcanzar respuestas eficaces que favorezcan al buen manejo empresarial.

3.2 TIPOS DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó los siguientes:

✓ **Explicativo**

Se explicó a los órganos integrantes de la empresa las causas reales del problema encontrado dentro de la investigación.

✓ **Descriptivo**

Se logró estar al tanto del entorno de la gasolinera conociendo las técnicas contables y administrativas y así obtener el conocimiento objetivo del problema, tomando en cuenta el tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos y su relación entre sí.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

✓ **Población**

El presente trabajo investigativo está integrado por todos los órganos de la Gasolinera Amazonas.

Las áreas de la gasolinera están estructuradas de la siguiente manera:

Cuadro 1: Matriz de la Población

POBLACIÓN	NUMERO
Gerente	1
Administrador	1
Contador	1
Asistente Contable	1
Despachadores	9
Total	13

Fuente: Nómina de empleados de la Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

✓ **Muestra**

Se tomara en cuenta el 100% de la población.

Observaciones

En vista que la gasolinera cuenta con una población pequeña se tomara en cuenta el 100% de la misma.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos:

✓ **Inductivo**

Se aplicó mediante la visualización de hechos particulares dentro de la gasolinera, para así llegar a tener un mejor análisis de la información.

✓ **Deductivo**

Este método se lo utilizó para tener un mejor conocimiento en base a conceptos, leyes y reglamentos para el desarrollo de la auditoría.

✓ **Analítico**

Se analizó detenidamente la información proporcionada por la gasolinera para el desarrollo del trabajo investigativo.

✓ **Experimental**

Se utilizó este método para la elaboración de las hipótesis y proceso de la tesis, con el objeto de controlar la problemática.

✓ **Estadístico porcentual**

Este método se lo utilizó para la realización e interpretación de datos obtenidos por las encuestas

Técnicas:

Se utilizó los siguientes:

✓ **Observación**

Con esta técnica se observó la estructura orgánica y funcional de la gasolinera, este trabajo será realizado en el departamento administrativo de la misma.

✓ **Revisión**

Con esta técnica se revisó la estructura orgánica y funcional, y con ello determinar si las actividades y funciones de la gasolinera se las realiza de acuerdo a lo establecido.

✓ **Ocular y Escrita**

Se realizó entrevistas y encuestas a los encargados a los empleados de la gasolinera.

✓ **Verificación Física**

Con esta técnica se visualizó las operaciones administrativas y financieras para con ello verificar la confiabilidad de la información y por ende el cumplimiento de normativas y reglamentos establecidos.

✓ **Encuesta**

La encuesta se aplicó a los empleados de las diferentes áreas con el propósito de conocer los criterios y opiniones acerca del manejo administrativo y financiero de la gasolinera.

✓ **Entrevista**

Se entrevistó al dueño y administrador para conocer más a fondo el desenvolvimiento de las actividades administrativas y financieras.

✓ **Análisis**

Analizar la situación actual de la gasolinera para proceder a realizar el trabajo de gabinete para la presentación de la propuesta de nuevos manuales de procedimientos.

✓ **Tabulación**

Con esta técnica se logró agrupar los resultados de las encuestas que se realizó a los empleados.

Instrumentos

Cuestionario de encuesta y cuestionario de entrevista.

3.5 RESULTADOS

A continuación se presenta la tabulación de la encuesta realizada al personal de la gasolinera:

1. **¿Piensa usted que la realización de una Auditoría de Gestión ayudará a mejorar las actividades de la gasolinera?**

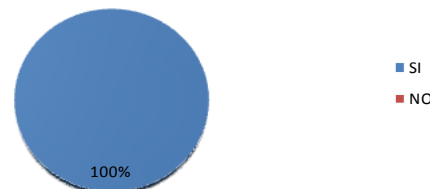
Cuadro 2: Pregunta N° 1

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera

Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 2: Pregunta N° 1



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera

Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

En base a la encuesta realizada, el 100% de las personas manifiesta de manera positiva la realización de la creación de un sistema de control interno, el mismo que contribuirá a mejorar el buen funcionamiento de los procesos dentro de la gasolinera.

2. **¿Conoce usted si la gasolinera cuenta con un organigrama estructural y funcional?**

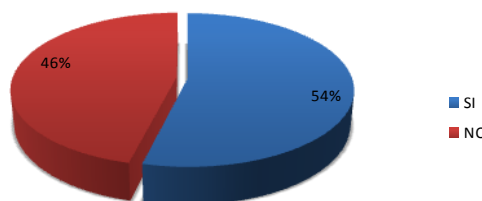
Cuadro 3: Pregunta N° 2

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	54%
NO	6	46%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera

Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 3: Pregunta N° 2



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera

Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

El 54% de los empleados, del personal, de los colaboradores, encuestados manifiestan que tiene conocimiento que la gasolinera cuenta con su respectivo organigrama, y el 46% no tiene conocimiento total de su organigrama estructural ni funcional, ante esto se puede

determinar que la gasolinera no se ha preocupado de informar de manera correcta y completa acerca del organigrama de la gasolinera.

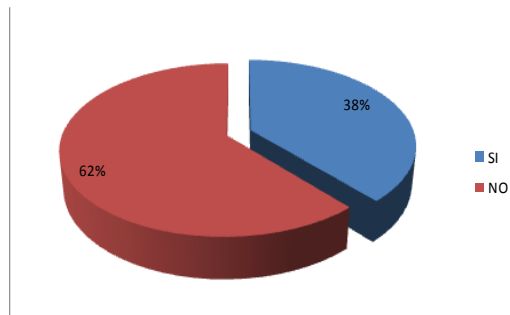
3. ¿Tiene conocimiento si la gasolinera cuenta con un manual de control interno?

Cuadro 4: Pregunta N° 3

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	38%
NO	8	62%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 4: Pregunta N° 3



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

El 38% del personal de la gasolinera manifiesta que si tiene conocimiento que tiene conocimiento de la existencia del manual de control interno pero no se lo ha tomado en cuenta, el otro 62% no tiene conocimiento del manual de control interno. Ante esto se puede concluir que hay descuido o falta de interés porque el personal de la gasolinera aplique lo estipulado en dicho manual.

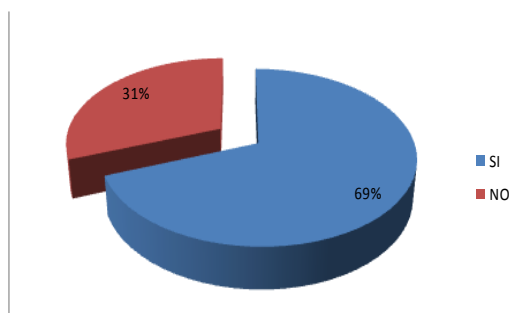
4. ¿Cree usted que existe cumplimiento de las funciones que le corresponde a cada empleado?

Cuadro 5: Pregunta N° 4

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	69%
NO	4	31%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 5: Pregunta N° 4



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

De acuerdo a lo encuestado el 69% de la indican que si cumple con sus funciones encomendadas dentro de la gasolinera y el 31% manifiestan que no las cumple, por lo que se puede visualizar que en parte si existe unas clara determinación de funciones.

5. ¿Existen buenas alternativas de comunicación entre todo el personal de la gasolinera?

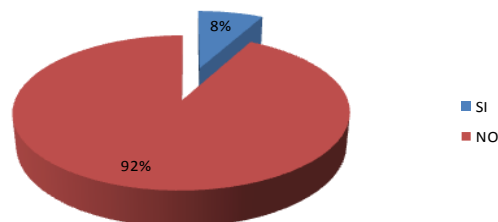
Cuadro 6: Pregunta N° 5

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	8%
NO	12	92%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera

Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 6: Pregunta N° 5



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera

Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

En la gráfica se puede observar que el 8% de los empleados mencionan que si mantienen un buen nivel de comunicación, mientras que el 92% expresa que definitivamente no existe comunicación entre todos los órganos de la gasolinera.

6. ¿Se realiza capacitación al personal de forma periódica?

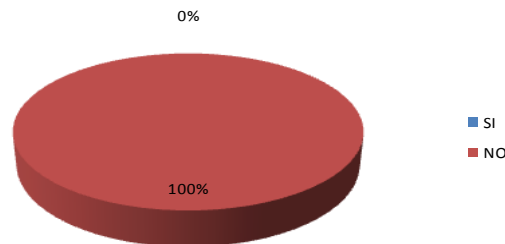
Cuadro 7: Pregunta N° 6

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	13	100%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera

Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 7: Pregunta N° 6



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera

Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

En base a la encuesta realizada al personal de la gasolinera, el 100% manifiesta que no se realiza capacitación de ningún tipo.

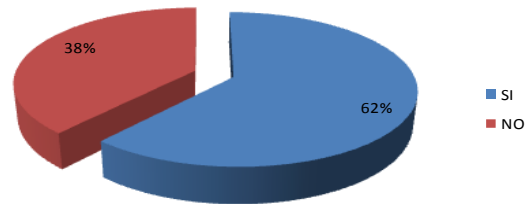
7. ¿Cree usted que la gasolinera cuenta con tecnología actual para su funcionamiento y brindar un mejor servicio al cliente?

Cuadro 8: Pregunta N° 7

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	62%
NO	5	38%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 8: Pregunta N° 7



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

La siguiente tabla nos indica que el 62% del personal de la empresa si cuenta con la tecnología actual necesaria para cumplir con una buena atención al cliente, sin embargo el 38% restante expresa que no cuenta con la suficiente tecnología para suplir de manera correcta a los clientes.

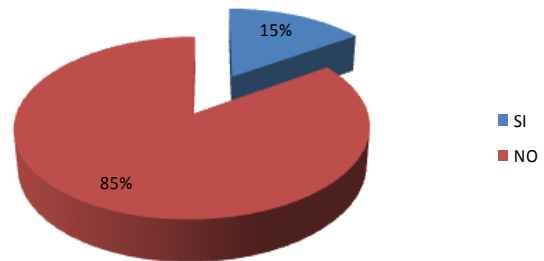
8. ¿Conoce usted si la gasolinera cuenta con algún proceso para la selección del personal?

Cuadro 9: Pregunta N° 8

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	15%
NO	11	85%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 9: Pregunta N° 10



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 15% de los encuestados manifiesta que mediante procesos lograron entrar a su cargo de trabajo, mientras que el 85% ha ingresado a ocupar su puesto de trabajo de manera directa, ante esto se puede visualizar que los órganos encargados no realizan de manera correcta la contratación del personal.

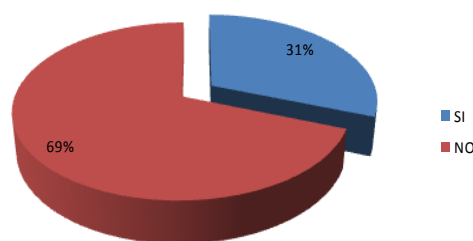
9. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la gasolinera?

Cuadro 10: Pregunta N° 9

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	31%
NO	9	69%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 10: Pregunta N° 9



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

Del total de los encuestados el 31% manifiesta que tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa, pero el 69% los desconoce, por lo que se puede concluir que la empresa se ha descuidado en dar a conocer su misión, visión y objetivos al personal.

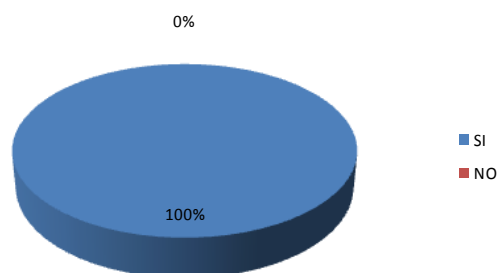
10. ¿Cree usted que la gasolinera le da la importancia necesaria a sus clientes?

Cuadro 11: Pregunta N° 10

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 11: Pregunta N° 10



Fuente: Encuesta realizada a la gasolinera
Realizado: María Angélica Villalta

Análisis:

El 100% de los encuestados expresa que la gasolinera si da la importancia necesaria a los clientes.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS A DEFENDER

Para demostración de la presente investigación se deber comprobar la hipótesis, para su efecto se aplicó la prueba del Chi cuadrado, el mismo que solo requiere datos nominales u ordinales lo cual permite determinar valores visualizados y esperados. Para el cálculo se aplica la siguiente fórmula

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

Para la aplicación de la fórmula se elabora las tablas de frecuencia visualizadas y esperadas, cruzando las variables que se señalan en las preguntas

Cuadro 12: Cálculo de las frecuencias observadas

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA N°1	13	0	13
PREGUNTA N°2	7	6	13
PREGUNTA N°3	5	8	13
PREGUNTA N°4	9	4	13
PREGUNTA N°5	1	12	13
PREGUNTA N°6	0	13	13
PREGUNTA N°7	8	5	13
PREGUNTA N°8	2	11	13
PREGUNTA N°9	4	9	13
PREGUNTA N°10	13	0	13
TOTAL	62	68	130

Fuente: Tabulación de encuestas

Realizado: María Angélica Villalta

Luego se procede con el cálculo de la frecuencia esperada mediante la utilización de la siguiente fórmula:

$$fe_{1.1} = \frac{(total\ columna)(total\ fila)}{(suma\ total)}$$

Cuadro 13: Cálculo de frecuencias esperadas

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA N° 1	6,2	6,8	13
PREGUNTA N° 2	6,2	6,8	13
PREGUNTA N° 3	6,2	6,8	13
PREGUNTA N° 4	6,2	6,8	13
PREGUNTA N° 5	6,2	6,8	13
PREGUNTA N° 6	6,2	6,8	13
PREGUNTA N° 7	6,2	6,8	13
PREGUNTA N° 8	6,2	6,8	13
PREGUNTA N° 9	6,2	6,8	13
PREGUNTA N° 10	6,2	6,8	13
TOTAL	62	68	130

Fuente: Tabulación de encuestas

Realizado: María Angélica Villalta

Después de la tabla de frecuencias esperadas, el valor de χ^2 prueba se realiza a continuación:

$$\sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Cuadro 14: Cálculo estadístico χ^2

FO	FE	FO-FE	(FE-FE)2	(FO-FE)2/FE
13	6,2	6,8	46,24	7,46
7	6,2	0,8	0,64	0,10
5	6,2	-1,2	1,44	0,23
9	6,2	2,8	7,84	1,26
1	6,2	-5,2	27,04	4,36
0	6,2	-6,2	38,44	6,20
8	6,2	1,8	3,24	0,52
2	6,2	-4,2	17,64	2,85
4	6,2	-2,2	4,84	0,78
13	6,2	6,8	46,24	7,46
0	6,8	-6,8	46,24	6,80
6	6,8	-0,8	0,64	0,09
8	6,8	1,2	1,44	0,21
4	6,8	-2,8	7,84	1,15
12	6,8	5,2	27,04	3,98
13	6,8	6,2	38,44	5,65
5	6,8	-1,8	3,24	0,48
11	6,8	4,2	17,64	2,59
9	6,8	2,2	4,84	0,71
0	6,8	-6,8	46,24	6,80
TOTAL				59,70

Fuente: Tabulación de encuestas

Realizado: María Angélica Villalta

Después del cruce de variables se calculan los Grados de Libertad (GL) con la siguiente ecuación:

$$GL = (Filas-1) * (Columnas-1)$$

$$GL = (10-1) * (2-)$$

$$GL = (9 * 1)$$

$$GL = 9$$

Para comprobar la hipótesis se utilizó un nivel de confianza (NC) del 95%

$$A = 1 - NC$$

$$A = 1 - 0,95$$

$$A = 0,05$$

Una vez obtenido el nivel de confianza se procede a establecer en una tabla de frecuencias un valor para $\chi^2 = 16,919$, este valor debe excederse o igualarse a fin de rechazar la hipótesis nula

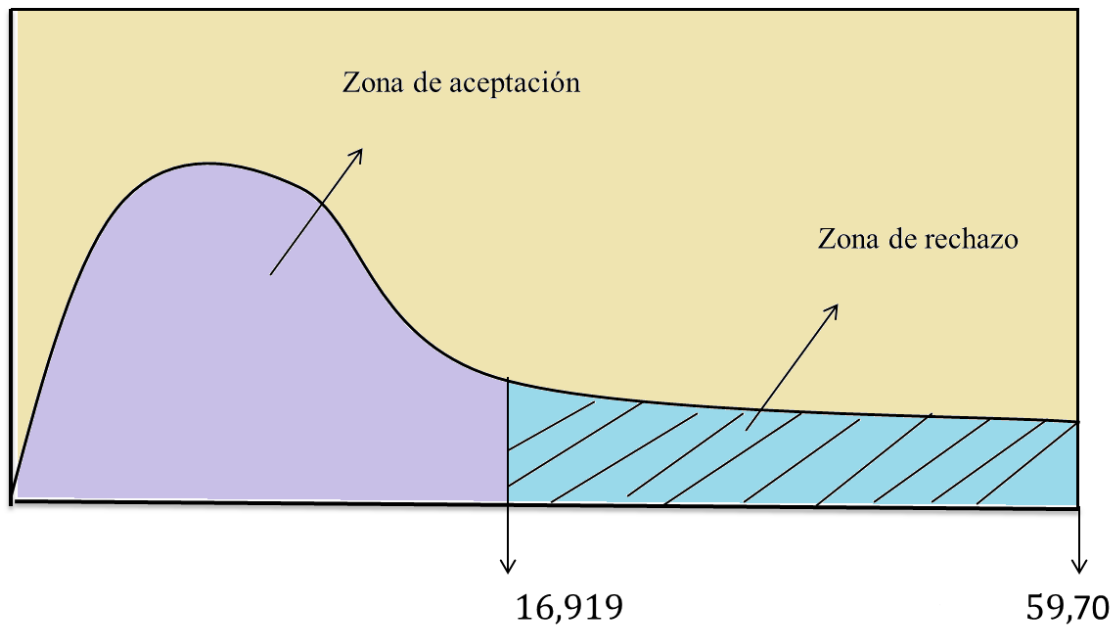
Se procede a aplicar la siguiente fórmula

$$\chi^2_{prueba} \geq \chi^2_{16,919} \text{ rechaza } H_0 \text{ y acepta } H_1$$

$$\chi^2_{prueba} < \chi^2_{16,919} \text{ acepta } H_0$$

$$\chi^2_{prueba} > \chi^2_{16,919} \text{ rechaza } H_0 \text{ y acepta la } H_1$$

Gráfico 12: Comprobación de Hipótesis



Conclusión:

El valor crítico χ^2 tabla=16,919 es menor al valor estadístico de prueba χ^2 prueba=59,70, el mismo que cae dentro del área de rechazo, por tal razón se descarta la hipótesis nula y se acepta la alternativa: La Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas, permite evaluar la eficiencia, eficacia y ética en el manejo de los recursos

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas comprende tres fases:

Fase I: Conocimiento Preliminar

Fase II: Planificación Preliminar

Fase III: Ejecución

Fase IV: Informe Final

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP 1. 1/21</p>
--	--------------------------

ARCHIVO PERMANENTE

DESCRIPCIÓN	REF. P/T
Información de la Entidad	AP1. 21/21
Planificación de Auditoria (Fase I)	AP2. 12 /12
Siglas y Abreviaturas de auditoría	AP3 3 /3
Marcas de auditoría	AP4. 1/1

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	JA	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 2/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Base Legal

La Gasolinera Amazonas es una empresa de tipo privada, ya que los fondos para su creación provinieron de la familia Brito Robles. Se dedica a la compra y venta de combustibles como son: Diésel Premium, Gasolina Extra, Gasolina Súper y lubricantes, se encuentra afiliada a la Comercializadora Terpel, eligieron a esta porque fue quien les daba mejores beneficios a diferencia de las demás, se encuentra ubicada en la provincia de Orellana, Cantón Francisco de Orellana, en la Av. Alejandro Labaka y Atahualpa, cabe desatacar que cuenta con una buena infraestructura y amplitud dando la comodidad necesaria a los clientes,

La gasolinera fue creada el año de 1979 por el Señor Cristóbal Trajano Brito Robles, siendo él quien ha estado al frente como responsable del buen funcionamiento de la gasolinera, teniendo como apoyo a sus dos hijos la Ing. Jessenia Brito y el Sr. Andrés Brito, quienes le ayudan en la administración y vigilancia de los intereses de la gasolinera, en los últimos años ha tenido un gran crecimiento económico por tal razón el SRI lo nombra Contribuyente Especial el 3 de septiembre del 2007, luego en el año 2009 el Sr. Cristóbal Brito le otorga el derecho de representar legalmente a la gasolinera a su hijo, el Sr. Cristóbal Andrés Brito Noboa.

Está sujeta a algunos entes reguladores de control, a quienes tiene que rendir cuentas y regirse a sus leyes establecidas.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 3/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Para su buen funcionamiento de la Gasolinera Amazonas se rige bajo los siguientes entes reguladores:

✓ **Servicio de Rentas Internas (SRI)**

Ese una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos establecidos mediante las normas vigente, en este caso la Gasolinera Amazonas paga sus impuestos por concepto de las operaciones que realiza.

✓ **Agencia Reguladora y Control Hidrocarburífero (ARCH)**

Este es el encargado de revisar, controlar y supervisar de manera continua la calidad y cantidad exacta del combustible que se ofrece a los clientes sin olvidar las normas que ayudan a mantener la conservación del medio ambiente.

✓ **Cuerpo de Bomberos de Orellana**

La gasolinera debe cumplir con todas las normas y reglamentos de seguridad que exige el cuerpo de bomberos con el fin de prevenir posibles incendios, para ellos se utilizan los equipos necesarios como son: Extintores, botón de pánico, manguera de incendio, los mismos que son revisados previamente para poder obtener el permiso de funcionamiento de la gasolinera.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 4/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

✓ **Municipio de Orellana**

Es a quien se debe cumplir con pagos como: tasas e impuestos municipales, cumplimiento con el departamento de medio ambiente y pago de patente anual.

✓ **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)**

Es quien tiene la misión de proteger a la población con relación de dependencia laboral o sin ella por ello la Gasolinera Amazonas cumple todas las normas requeridas como son: aportes, fondos de reserva y todos los beneficios que deben cumplirse con los empleados.

✓ **Ministerio de Relaciones Laborales (MRL)**

Cumple con las siguientes disposiciones: Contrato de trabajo a todos los empleados, pago de décimo tercero y cuarto sueldo, utilidades, roles de pago, pago horas extras,

Ministerio de Salud Pública

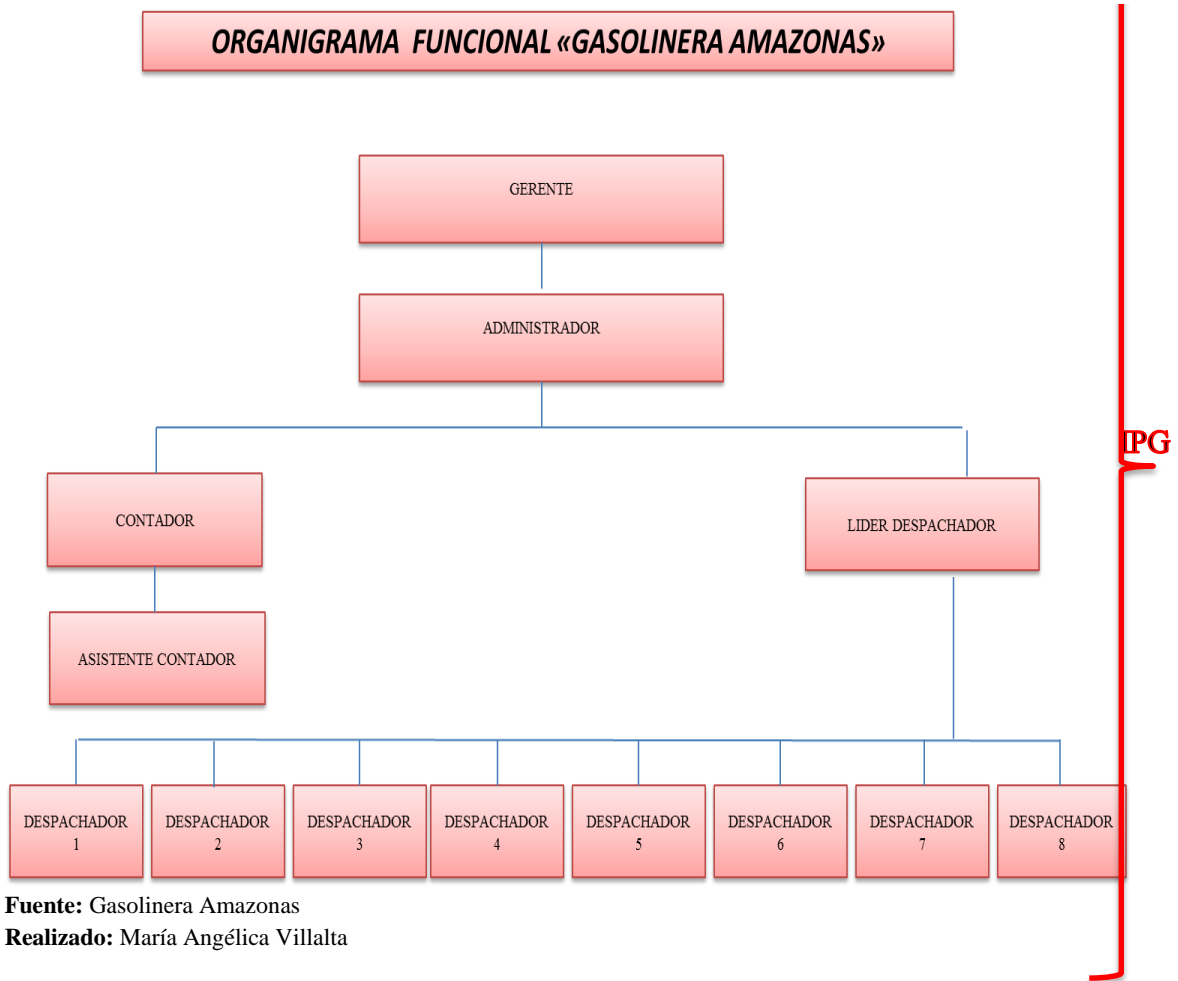
Se cumple con los exámenes médicos de cada uno de los empleados para que la obtención previa al respectivo permiso de salud anual.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	API. 5/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Estructura orgánica de la Gasolinera Amazonas

Gráfico 13: Organigrama Funcional de la Gasolinera



Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

IPC: Información proporcionada Gasolinera

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 6/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

La Gasolinera Amazonas cuenta con 13 empleados, los mismos que se distribuyen de la siguiente manera:

Gerente General: Este puesto es considerado el más importante, pues es la cabeza principal de la organización y es la encargada de la dirección y administración total de la Gasolinera Amazonas, además es quien tiene el poder en la toma de decisiones importantes.

Administrador: Es quien está en contacto con todo el personal para escuchar cualquier novedad del personal, por otra parte es el encargado de autorizar o pagar y comprar directamente el combustible y lubricantes, mantiene comunicación directa con la comercializadora, propone a la gerencia condiciones de pago, es el responsable de rendir cuentas al gerente cuando él lo requiera, está pendiente de pagos de impuestos y es quien realiza el pago al personal

Contador: Tiene relación directa con el administrador, es quien lleva todos los registros y movimientos contables de forma sistemática que le permitan realizar su trabajo de forma segura, es el responsable realizar las transacciones correspondiente para el pago de impuestos.

Asistente contador: Es el responsable de supervisar el valor de ventas y compras diarias, responsable de manejar la cartera de clientes y estar pendiente de los saldos de combustibles.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 7/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Líder despachador: Es el encargado de verificar y coordinar que todas las actividades se realicen de forma correcta, es quien está pendiente de que los despachadores tengan una buena relación con el cliente.

Despachadores: Son los encargados y responsables de la venta del combustible y son quienes están en relación directa con el cliente, todos cuenta con sus respectivos uniformes con el logotipo de la comercializadora e implementos de seguridad.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 8/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Misión, Visión y Valores de la Gasolinera Amazonas

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de servicio a los conductores de vehículos automotores y de abastecimiento de empresas y entidades gubernamentales y privadas, en condiciones de seguridad y respeto al medio ambiente.

VISIÓN

Ser considerada como la gasolinera más reconocida del Cantón Francisco de Orellana por el servicio de calidad que presta y que establece la vanguardia en la prestación de servicios a los automovilistas y operadores del servicio público, privado y en general.

VALORES

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto y Buen trato
- ✓ Compromiso
- ✓ Compañerismo y Cooperación
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Servicio
- ✓ Puntualidad

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP 1. 9/21</p>
<p>INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA</p>	

Cuadro 15: Diagnóstico FODA de la gasolinera amazonas

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuenta con el recurso humano operativo suficiente para realizar sus actividades. ✓ Tiene una buena estructura física que es de propiedad de la empresa. ✓ Cuenta con equipos actualizados para el despacho de combustible. ✓ Cuenta con una buena captación de clientes. Situación económica aceptable. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insuficiente conocimientos en aspectos administrativos. ✓ No cuenta con un plan de capacitación al personal. ✓ Estructura organizacional de la empresa no actualizada. ✓ Deficiencia en planificar actividades. ✓ Inadecuado control de asistencia del personal. ✓ No cuenta con un guardia de seguridad. ✓ Inadecuado sistema contable para registrar las operaciones de la gasolinera. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelente ubicación comercial. ✓ Alta demanda por las empresas petroleras y públicas. ✓ Excelente aceptación del mercado local. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se encuentra en zona frontera con el hermano país de Colombia. ✓ Situación económica del país. ✓ Aplicación de nuevas leyes e impuestos. ✓ Limitación de cupos para la compra y venta de combustibles ✓ Inseguridad y delincuencia. ✓ Posible creación de nuevas estaciones de servicio.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 10/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Los resultados internos son entre 5 máximo que implica que la gasolinera está estable y 1 mínimo que indica que la gasolinera tiene problemas, la media es igual a 3, si el resultado está por debajo de este valor quiere decir que la gasolinera tiene más debilidades que fortalezas y si el promedio es mayor quiere decir que la gasolinera posee más fortalezas que debilidades.

Cuadro 16: Ponderación factores internos

Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PODERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Cuenta con el recurso humano operativo suficiente para realizar sus actividades	0,1	4	0,4
2	Tiene una buena estructura física que es de propiedad de la empresa	0,1	5	0,5
3	Cuenta con equipos actualizados para el despacho de combustible	0,1	4	0,4
4	Cuenta con una buena captación de clientes	0,1	4	0,4
5	Situación económica aceptable	0,1	5	0,5
DEBILIDADES				
6	Insuficiente conocimientos en aspectos administrativos.	0,1	1	0,1
7	No cuenta con un plan de capacitación al personal	0,1	2	0,2
8	Estructura organizacional de la empresa no actualizada.	0,1	1	0,1
9	Deficiencia en planificar actividades.	0,1	2	0,2
10	Inadecuado control de asistencia del personal.	0,1	2	0,2
11	No cuenta con un guardia de seguridad	0,1	2	0,2
12	Inadecuado sistema contable para registrar las operaciones de la gasolinera	0,1	1	0,1
	TOTAL	1,2	33	3,3

Fuente: Gasolinera Amazonas
Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 11/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

El resultado obtenido es de 3,30, por lo que se puede entender que la gasolinera tiene más debilidades que fortalezas por lo que es necesaria la implementación de procesos, políticas y métodos que permita medir el cumplimiento de objetivos y una debida toma de decisiones en un tiempo determinado. La máxima autoridad debe persistir en las acciones que incrementan las fortalezas.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 12/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

Para medir los medios externos se elabora la siguiente matriz, se evalúa a cada factor mediante la ponderación, la misma que fluctuará entre 0 hasta 1 por lo que la suma será igual a 1

Se usará los siguientes parámetros:

- 1= Amenaza importante mayor
- 2= Amenaza menor
- 3= Equilibrio
- 4= Oportunidad menor
- 5= Oportunidad importante

En los resultados externos la clasificación puede ser entre 5, máximo, lo que se interpreta que la gasolinera tiene mayores oportunidades y 1 mínimo, lo que indica que la gasolinera enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 3. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades, y si el promedio es mayor que el promedio se tiene más oportunidades que amenazas.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 13/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Cuadro 17: Cuadro 15: Ponderación factores externos

N ^o	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
	OPORTUNIDADES			
1	Excelente ubicación comercial	0,1	5	0,5
2	Alta demanda por las empresas petroleras y públicas	0,1	4	0,4
3	Es la más reconocida de la ciudad	0,1	4	0,4
4	Excelente aceptación del mercado local.	0,1	5	0,5
	AMENAZAS			0
5	Se encuentra en zona frontera con el hermano país de Colombia	0,1	2	0,2
6	Situación económica del país	0,1	1	0,1
7	Aplicación de nuevas leyes e impuestos	0,1	1	0,1
8	Limitación de cupos para la compra y venta de combustibles	0,1	2	0,2
9	Inseguridad y delincuencia	0,1	1	0,1
10	Posible creación de nuevas estaciones de servicio	0,1	2	0,2
	TOTAL	1	27	2,7

Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

Según lo estudiado se obtuvo un resultado de 2,7, el mismo que permite determinar que la gasolinera tiende a tener más amenazas que oportunidades, por lo que el gerente debe procurar mitigar y controlar las amenazas y aprovechar al máximo las oportunidades.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP 1. 14/21</p>
<p>INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA</p>	

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CLAVE DEL MEDIO INTERNO

Cuadro 18: Análisis del medio interno

CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN	ESTRATEGIA / FUENTE
FORTALEZAS			
FG	Cuenta con el recurso humano operativo suficiente para realizar sus actividades.	Cada área de trabajo está debidamente ocupado por personas responsables	Nómina Gasolinera Amazonas
FA	Tiene una buena estructura física que es de propiedad de la empresa	Tiene su propio local para el buen funcionamiento	Cuadro de distribución de oficinas, áreas verdes y área de producción
FA	Cuenta con equipos actualizados para el despacho de combustible	Los equipos para despachar y facturar el producto son electrónicos	Visualización de los equipos de la empresa
FG	Excelente aceptación del mercado local.	Dentro de la ciudad, es la más reconocida, por ser la más antigua	Base de datos de clientes y visualización de concurrencia
FG	Situación económica aceptable	La empresa cuenta con capital propio para su buen funcionamiento y para mantenerse dentro del mercado	Estados Financieros 2009-2010-2011

Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP 1. 15/21</p>
<p>INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA</p>	

Cuadro 19: Análisis del medio interno

CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN	ESTRATEGIA / FUENTE
DEBILIDADES			
DA	Insuficiente conocimientos en aspectos administrativos.	La empresa no se ha preocupado por actualizar y archivar de manera eficaz la documentación.	Visualización de los archivos de la empresa, existe trasapelación y desorden de documentos
DG	No cuenta con un plan de capacitación al personal.	Existe despreocupación en capacitar al personal	Encuesta realizada al personal de la gasolinera
DA	Estructura organizacional de la empresa no actualizada.	La empresa no le ha tomado importancia a la estructura	Se mantiene el organigrama antiguo
DG	Deficiencia en planificar actividades.	La empresa no cuenta con plan de actividades ni estratégico	No existe ningún registro de planificaciones
DG	Inadecuado control de asistencia del personal	El personal no cuenta con registro eficiente para el control del personal	Existe un registro que no garantiza el control de la asistencia del personal
DG	No cuenta con un guardia de seguridad	La empresa a pesar de que es de gran importancia no lo ha contratado	No existe guardia de seguridad contratado
DA	Inadecuado sistema contable para registrar las operaciones de la gasolinera	Tiene un sistema contable, pero no es totalmente adecuado	Visualización al sistema contable

Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

AP 1. 16/21

INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA

Cuadro 20: Perfil técnico interno

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO					
	DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA		
	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA	
	1	2	3	4	5	
FG	Cuenta con el recurso humano suficiente para realizar sus actividades				4	
FA	Tiene una buena estructura física que es de propiedad de la empresa					5
FA	Cuenta con equipos actualizados para el despacho de combustible				4	
FG	Cuenta con una buena captación de clientes				4	
FG	Situación económica aceptable					5
DA	Insuficiente conocimientos en aspectos administrativos.	3				
DG	No cuenta con un plan de capacitación al personal.		2			
DA	Estructura organizacional de la empresa no actualizada.	3				
DG	Deficiencia en planificar actividades.		2			
DG	Inadecuado control de asistencia del personal.		2			
DG	No cuenta con un guardia de seguridad		2			
DA	Inadecuado sistema contable para registrar las operaciones de la gasolinera	3				
	TOTAL	3	4	0	3	2
	PORCENTAJE	25%	33%	0%	25%	17%

Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP 1. 17/21</p>
<p>INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA</p>	

Cuadro 21: Análisis del medio externo

CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN	ESTRATEGIA / FUENTE
OPORTUNIDADES			
OE	Excelente ubicación comercial	Se encuentra situada en la zona centro de la ciudad	Comprobación mediante visualización del área
OE	Alta demanda por las empresas petroleras y públicas	Estos son los clientes quienes más dependen de los servicios de la Gasolinera	Registros de clientes, son ellos quienes compran en mayor cantidad el producto
OS	Es la más reconocida de la ciudad	Por su antigüedad es una de las más populares	constatación mediante la observación de concurrencia y referencias
OS	Excelente aceptación del mercado local.	La mayoría de usuarios prefiere abastecerse en la Gasolinera Amazonas por situarse en un lugar estratégico para el mercado y por su atención	constatación mediante la observación de concurrencia y referencias

Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP 1. 18/21</p>
<p>INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA</p>	

Cuadro 22: Análisis del medio externo

CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN	ESTRATEGIA / FUENTE
AMENAZAS			
AP	Se encuentra en zona frontera con el hermano país de Colombia	Por encontrarse en zona de frontera existe mucho control y por ende los cupos para la compra son limitados	Observación de registros del limitado cupo de combustibles dado por la ARCH y excesivo control a los clientes
AE	Situación económica del país	La incertidumbre y cambios económicos del país	Constantes cambios hechos por el presidente ecuatoriano
AE	Aplicación de nuevas leyes e impuestos	Creación de nuevas leyes tanto nacionales como provinciales que pueden opacar el crecimiento de la empresa	Altos valores a pagar por cuestión de permisos y patentes en el Municipio
AE	Limitación de cupos para la compra y venta de combustibles	Orellana ha sido una de las ciudades que más ha crecido en los últimos años, sin embargo siempre ha existido limitación de cupos para la compra de combustible	Registro de los cupos que da mensualmente la ARCH
AS	Inseguridad y delincuencia	Ha sido objeto de robo en algunas ocasiones	Constatación mediante diálogo con el Gerente de la empresa
AS	Posible creación de nuevas estaciones de servicio	Al ver que es un negocio rentable dentro de la provincia, existen Gasolineras en proceso de construcción	Visualización al sistema contable

Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP 1. 19/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Cuadro 23: Perfil estratégico externo

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
OE	Excelente ubicación comercial					●
OE	Alta demanda por las empresas petroleras y públicas				●	
OS	Es la más reconocida de la ciudad				●	
OS	Preferencia de los clientes					●
AP	Se encuentra en zona frontera con el hermano país de Colombia		●			
AE	Situación económica del país	●				
AE	Aplicación de nuevas leyes e impuestos	●				
AE	Limitación de cupos para la compra y venta de combustibles		●			
AS	Inseguridad y delincuencia	●				
AS	Posible creación de nuevas estaciones de servicio		●			
TOTAL		3	3		2	2
PORCENTAJE		30%	30%	0%	20%	20%

Fuente: Gasolinera Amazonas
Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP1. 20/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Objetivos de la Gasolinera Amazonas

El objetivo principal la Gasolinera “Amazonas”, es la distribución de combustible y venta de productos relacionados como lubricantes, accesorios, etc., complementado con un excelente servicio de atención, contribuyendo al bienestar del consumidor y así obtener una rentabilidad exitosa y una buena aceptación dentro del mercado.

- ✓ Ser principalmente una gasolinera competitiva frente a los a las demás distribuidoras de combustible que existen en la provincia.
- ✓ Entregar a los clientes productos de calidad.
- ✓ Tener en todo momento la mejor disposición para atender a sus clientes.
- ✓ Demostrar la responsabilidad y respeto que se merecen los clientes.
- ✓ Contribuir con la contratación de personal local con el propósito de ayudar a mejorar la calidad de vida de los empleados.
- ✓ Cuidar el medio ambiente

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AP1. 21/21
INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA	

Ingresos de la Gasolinera Amazonas

La Gasolinera Amazonas ha tenido los siguientes valores:

Nota: Para calcular el porcentaje del años 2009 se ha tomado en cuenta los ingresos del año 2008, el mismo que es, 29991456.55

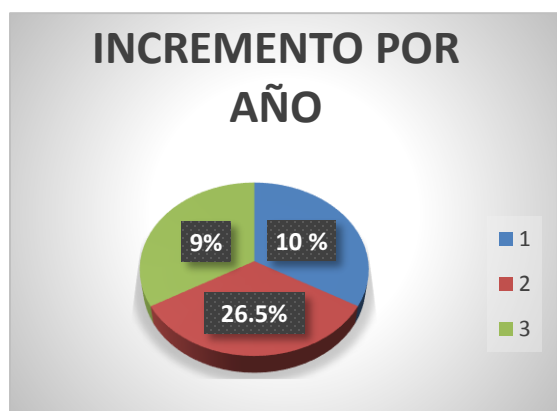
Cuadro 24. Ingreso por años

AÑOS	VALORES	% INCREMENTO
2009	\$ 3.110.668,94	10%
2010	\$ 3.935.316,55	26,5%
2011	\$ 4.406.775,74	9.%

Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

Gráfico 14: Porcentaje de ingresos por año de la Gasolinera



Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		AP2. 1/12									
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA											
Empresa: Gasolinera Amazonas											
Tipo de Examen: Auditoría de Gestión											
Período: Del 1 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011											
Preparado por: María Angélica Villalta Castillo		Fecha: 16/02/2015									
Revisado por: Ing. Juan Aguilar		Fecha: 29/05/2015									
1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA											
Informe de Auditoría, conclusiones y recomendaciones											
2. FECHA DE INTERVENCIÓN		FECHA ESTIMADA									
Inicio del trabajo de campo		16/02/2015									
Finalización del trabajo de campo		26/03/2015									
Comunicación y discusión del borrador del informe con el gerente		05/04/2015									
Presentación del informe a auditoría		23/04/2015									
Entrega del informe final de auditoría		10/05/2015									
3. EQUIPO DE AUDITORÍA											
Jefe de Equipo		María Angélica Villalta C.									
Supervisor		Ing. Juan Aguilar									
4. DÍAS PRESUPUESTADOS											
35 días laborables donde:		2 días									
FASE I: Conocimiento Preliminar		8 días									
FASE II. Planificación		9 días									
FASE III. Ejecución		13 días									
FASE IV. Comunicación de resultados		3 días									
TOTAL		35 días									
5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES											
5.1. Financieros											
RUBROS											
Pasajes:	30,00										
Alimentación:	70,00										
Carpetas:	10,00										
Cuadernos, lápices, borrador y esferos	7,50										
TOTAL	117,50										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>FIRMA</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaborado por :</td> <td style="text-align: center;">M.V</td> <td style="text-align: center;">16/02/2015</td> </tr> <tr> <td>Supervisado por:</td> <td style="text-align: center;">J.A</td> <td style="text-align: center;">23/04/2015</td> </tr> </tbody> </table>		FIRMA	FECHA	Elaborado por :	M.V	16/02/2015	Supervisado por:	J.A	23/04/2015
	FIRMA	FECHA									
Elaborado por :	M.V	16/02/2015									
Supervisado por:	J.A	23/04/2015									

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP2. 2/12</p>
<p>PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA</p>	
<p>5.2. Materiales Hojas de papel bond Lápices, esferos Borrador Marcadores Carpetas Calculadora Computadora Cuaderno Flash Memory</p>	
<p>6. ENFOQUE A LA AUDITORÍA</p>	
<p>6.1. Enfocada a:</p> <p>La Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas se enfoca a: Evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ética en la administración y sugerencias para mitigar los posibles problemas.</p>	
<p>6.2. Objetivos de la Auditoría</p> <p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas, para evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ética en la administración de sus recursos. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fundamentar teóricamente todo lo referente a la auditoría de gestión con la finalidad de aprovechar estos postulados adaptándolos a las necesidades de la Gasolinera Amazonas. ✓ Evaluar el sistema de control interno mediante el método COSO I con el propósito de mejorar la gestión de la gasolinera. ✓ Presentar el informe de auditoría con sus respectivas recomendaciones que permitan una mejor toma de decisiones administrativas. 	

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP2. 3/12</p>
--	-------------------------

PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

6.3. Alcance:


Aplicación de una auditoría de gestión a la Gasolinera Amazonas ubicada en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana en el periodo comprendido del 01 de enero de 2009 al 31 de diciembre del 2011.

Cabe recalcar que la Gasolinera Amazonas no se ha realizado antes ninguna auditoría de ningún tipo.

6.4. Trabajo a realizar por el auditor en las fases de auditoría

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	DÍAS	AUDITOR
CONOCIMIENTO PRELIMINAR		
-Aplicación de la visita previa		
-Notificación del inicio de la auditoría		
-Visita a la gasolinera		María
-Entrevista con el gerente de la gasolinera para conocer más a fondo las actividades, revisión de información, estructura, misión, visión, FODA, verificación de los aspectos a examinarse. Realización de Cuestionario de control interno	1 2	Angélica Villalta Castillo
TOTAL DÍAS	3	
PLANIFICACIÓN		
-visualización, revisión y análisis de la información de la gasolinera.	4	María
-Evaluación del control interno, valoración del riesgo y comunicación de resultados	6	Angélica Villalta Castillo
TOTAL DÍAS	10	
EJECUCIÓN		
-Realización de programas de ejecución de auditoría	10	María
-Elaboración, preparación y revisión de hojas de hallazgos, comentarios, conclusiones y recomendaciones.	4	Angélica
-Comunicación de resultados al gerente de la gasolinera	1	Villalta Castillo
TOTAL DÍAS	15	

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		AP2. 4/12
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA		
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
Elaboración de borrador de informe	7	María Angélica Villalta Castillo
TOTAL DÍAS LABORADOS	35	
FIRMA DE RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACIÓN		
		
María Angélica Villalta Castillo AUDITOR JEFE DE EQUIPO		

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	AP2. 5/ 12
<p>PROGRAMA DE TRABAJO CONOCIMIENTO PRELIMINAR</p>	

Empresa: Gasolinera Amazonas

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011

Objetivos:

- ✓ Tener conocimiento acerca de la gasolinera a través de la verificación y revisión de información para el estudio.

Nº	PROCECIMENTOS	P/T	PREPARADO POR	FECHA
1	Se informó al gerente y al personal acerca del inicio del trabajo de auditoría	AC NIAC 1/1	MV	16/02/2015
2	Se realizó la entrevista al gerente de la gasolinera con el fin de investigar, procesos, normas o políticas, responsabilidades, funciones, procesos necesarios para el trabajo	AC ENT 1/1	MV	16/02/2015
3	Se recorrió la instalación de la gasolinera para verificar el desarrollo de actividades del personal	AC CE 1/1	MV	17/02/2015
4	Se recopiló información general de la gasolinera	AC SI 1/1	MV	17/02/2015
5	Se determinó indicadores de gestión	AC IG 1. 3/3		17/02/2015
6	Se aplicó el cuestionario de evaluación del control interno y se realizó la evaluación preliminar del riesgo	AC CCI 1. 3/3	MV	18/02/2015
7	Se determinó los componentes a ser auditados	AC CIG 1. 1/1	MV	18/02/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP2. 6/12</p>
--	-------------------------

**PROGRAMA DE TRABAJO
PLANIFICACIÓN**

Empresa: Gasolinera Amazonas
Tipo de Examen: Auditoría de Gestión
período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011

Objetivos:

- ✓ Visualización, revisión y análisis de la información de la gasolinera, con el propósito de evidenciar alguna falencia dentro de las actividades de la gasolinera.
- ✓ Evaluación del control interno, valoración del riesgo y comunicación de resultados a la máxima autoridad para dar a conocer los posibles hallazgos.

N°	PROCECIMIENTOS	P/T	PREPARADO POR	FECHA
1	Cuestionario de evaluación específica del control interno en base al método COSO I y ponderación del riesgo	AC CCI 2. 19/19	MV	17/02/2015
2	Elaboración y comunicación de informe de la evaluación del control interno	AC ICI 1. 6/6	MV	20/02/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				AP2. 7/12
PROGRAMA DE TRABAJO EJECUCIÓN				
<p>Empresa: Gasolinera Amazonas</p> <p>Tipo de Examen: Auditoría de Gestión</p> <p>período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011</p> <p>Componente: Ambiente de control: Valores éticos, filosofía administrativa y estilo de operación, políticas y prácticas de talento humano, estructura organizativa, delegación de autoridad, competencia profesional, adhesión a las políticas empresariales.</p> <p>Objetivos:</p> <p>✓ Verificar objetivos, misión y visión como también el perfil del personal para poder tener un mejor conocimiento del manejo del personal.</p>				
N°	PROCEDIMIENTOS	P/T	PREPARADO POR	FECHA
1	Verificación de objetivos, misión y visión	AC PT1. 1/1	MV	23/02/2015
2	Se verificó el perfil del personal	AC PT2. 1/1	MV	23/02/2015
3	Preparación de hojas de hallazgos	AC HH1. 1/5	MV	24/02/2015
4	Comunicación de resultados parciales	AC CRP 1 5/5	MV	25/02/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Superviado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP2. 8/12</p>
--	------------------

**PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCIÓN**

Empresa: Gasolinera Amazonas
Tipo de Examen: Auditoría de Gestión
período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011
Componente: Evaluación de Riesgos: Objetivos Generales, Riesgos, Manejo del cambio

Objetivos:

- ✓ Verificar e identificar los posibles riesgos tanto externos como internos que frustran el logro de los objetivos de la Gasolinera.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPARADO POR	FEHCA
1	Se Solicitó información se analizó la técnicas utilizadas para la identificación de riesgos que han afectado al desarrollo de objetivos	SI 2 1/1	MV	26/02/2015
2	Se verificó que la gasolinera cuente con un plan de mitigación antes los posibles riesgos	AC PT3. 1/1	MV	26/02/2015
3	Se revisó los procesos de comunicación sobre situaciones negativas	AC PT4. 1/1	MV	27/02/2015
4	Preparación de hojas de hallazgos y realización comentarios, conclusiones y recomendaciones	AC HH2. 1/1	MV	02/03/2015
5	Comunicación de resultados Parciales	AC CRP 1. 5/5	MV	03/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	JA	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	AP2. 9/12
--	------------------

**PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCIÓN**

Empresa: Gasolinera Amazonas

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011

Componente: Actividades de control: Tipos de actividades del control y administración del Talento Humano

Objetivos:

✓ Verificar las diferentes actividades del personal para evidenciar posibles falencias.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPARADO POR	FEHCA
1	Se revisó clasificación de puestos y definición de tareas al personal.	AC PT5. 2/2	MV	03/03/2015
2	Se constató que el personal sea suficiente para el cumplimiento de actividades.	AC PT6. 1/1	MV	04/03/2015
3	Se revisó acciones del personal, como memos, registro de asistencia	AC PT7. 1/1	MV	04/03/2015
4	Se revisó hojas de vida del personal	AC PT.8 1/1	MV	05/03/2015
5	Se solicitó registro de capacitaciones del personal	AC PT10. 1/1	MV	05/03/2015
6	Preparación de hojas de hallazgos y realización comentarios, conclusiones y recomendaciones	AC HH3. 1/1	MV	05/03/2015
7	Comunicación de resultados	AC CR 1. 5/5	MV	16/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				AP2. 10/12
PROGRAMA DE TRABAJO EJECUCIÓN				
Empresa: Gasolinera Amazonas Tipo de Examen: Auditoría de Gestión período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011 Componente: Sistema de Información y Comunicación: Información y comunicación Objetivos: <input checked="" type="checkbox"/> Verificar si la gasolinera cuenta con normas y mecanismos para la administración de la información y comunicación.				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPARADO POR	FECHA
1	Se solicitó mecanismos para el manejo de información	AC PT 10. 1/1	MV	06/03/2015
2	Inspección física del sistema que se encarga de generar información contable	AC PT 11. 2/2	MV	07/03/2015
3	Constatación que la información esté debidamente archivada.	AC PT 12. 1/1	MV	07/03/2015
4	Verificación si cuentan con normas y mecanismos contra alteración, pérdida o falta de confidencialidad	AC PT 13. 1/1	MV	07/03/2015
5	Preparación de hojas de hallazgos y realización comentarios, conclusiones y recomendaciones	AC HH 4 1/1	MV	09/03/2015
6	Comunicación de resultados parciales	AC CRP. 5/5	MV	09/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				AP2. 11/12
PROGRAMA DE TRABAJO EJECUCIÓN				
<p> Empresa: Gasolinera Amazonas Tipo de Examen: Auditoría de Gestión período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011 Componente: Supervisión y Monitoreo: Información, seguimiento continuo. </p> <p> Objetivos: </p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> Determinar que las actividades empresariales estén debidamente supervisadas y encaminadas al cumplimiento de objetivos y así dar una opinión técnica a la máxima autoridad acerca de los diferentes movimientos dentro de la gasolinera. </p>				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPARADO POR	FECHA
1	Verificación del movimientos del personal	AC PT 14. 1/1	MV	09/03/2015
2	Verificación del movimiento de ingresos por abono de clientes, ventas y proceso de compras	AC PT 15. 2/2	MV	09/03/2015
3	Preparación de hojas de hallazgos y realización comentarios, conclusiones y recomendaciones	AC HH 5 1/1	MV	10/03/2015
4	Comunicación de resultados Parciales	AC CRP. 5/5	MV	11/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				AP2. 12/12
PROGRAMA DE TRABAJO EJECUCIÓN				
<p>Empresa: Gasolinera Amazonas Tipo de Examen: Auditoría de Gestión período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011</p> <p>Objetivos:</p> <p>✓ Elaborar conclusiones y recomendaciones en el informe final de la auditoría, y comunicar al señor propietario para que tenga conocimiento de cómo se encuentra realmente la situación actual de la gasolinera.</p>				
N o	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPARADO POR	FECHA
1	Con los resultados obtenidos se elaboró el informe final de la Auditoría de Gestión	AC IF	MV	13/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP3. 1/3</p>
--	------------------------

**PROGRAMA DE TRABAJO
SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS**

A continuación se detalla las siglas y abreviaturas utilizadas durante la realización del trabajo de auditoría

SIGLAS/ ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
NIAC	Notificación de Inicio de Acción de Control
ENT	Entrevista a la Máxima Autoridad
SI	Solicitud de Información
CE	Conocimiento de la empresa
CIG	Componentes Identificados de la Gasolinera
CCI	Cuestionario de Control Interno
CT	Calificación Total
POND T	Ponderación Total
NC	Nivel de Confianza
RI	Riesgo Inherente
PGT	Programa de Trabajo
PT	Papel de Trabajo
HH	Hoja de Hallazgos

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AP3. 2/3</p>
--	------------------------

**PROGRAMA DE TRABAJO
SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS**

A continuación se detalla las siglas y abreviaturas utilizadas durante la realización del trabajo de auditoría

SIGLAS/ ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
ICI	Informe Control interno
IG	Indicadores de Gestión
CR	Comunicación de Resultados
IF	Informe Final
Art.	Artículo
CPA	Contador Público Autorizado
Ing.	Ingeniero/a
NCI	Norma de Control Interno
MDAGC	Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado
Sra. Sr.	Señora / señor
N°	Número
FODA	Fortalezas, oportunidades, debilidades y oportunidades
FA	Fortaleza Administrativa
FG	Fortaleza de Autogestión
DA	Debilidad Administrativa
IPG	Información Proporcionada por la gasolinera

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		AP3. 3/3
PROGRAMA DE TRABAJO SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS		
A continuación se detalla las siglas y abreviaturas utilizadas durante la realización del trabajo de auditoría		
SIGLAS/ ABREVIATURAS	SIGNIFICADO	
DG	Debilidad de Autogestión	
OE	Oportunidad Económica	
OS	Oportunidad Social	
AE	Amenaza Económica	
AP	Amenaza Política	
AS	Amenaza Social	
IPG	Información proporcionada por la Gasolinera	

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		AP4. 1/1
PROGRAMA DE TRABAJO MARCAS DE AUDITORÍA		
A Continuación se detalla las marcas que se utilizarán en el trabajo son las siguientes:		
@	Hallazgo	
Λ	Indagado	
∞	Analizado	
ε	Sin respuesta	
√	Comprobado	
Σ	Totales	
∅	Inspeccionado	
*	Notas explicativas	

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC1. 1/2
ARCHIVO CORRIENTE ÍNDICE	
DESCRIPCIÓN	REF. P/T.
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR	
Programa de Conocimiento preliminar	PGT 1
- Notificación de inicio de acción de control	NIAC 1. 1/1
- Entrevista al Gerente de la Gasolinera	ENT 1. 1/1
- Conocimiento general de la Gasolinera	CE 1. 1/1
- Solicitud de información	SI 1. 1/1
- Indicadores de gestión	IG 1 3/3
- Cuestionario de evaluación preliminar del control interno y evaluación preliminar del riesgo	CCI 1. 3/3
- Componentes identificados en la Gasolinera	CIG 1. 1/1
FASE II: PLANIFICACIÓN	
Programa de Planificación	PGT 2
- Cuestionario de evaluación específica del control interno y ponderación de riesgo de auditoría	CCI 2. 19/19
- Informe sobre evaluación específica del control interno	ICI 1. 6/6
FASE III: EJECUCIÓN	
Programa de Auditoría Ambiente de Control	PGT 3
- Revisión de compatibilidad de la misión, visión y objetivos de la Gasolinera	PT 1. 1/1
- Revisión del cumplimiento perfiles para la contratación del personal	PT 2. 1/1
Programa de Auditoría Valoración de Riesgos	PGT 4
- Solicitud de información	SI 2
- Identificación de riesgos y plan de mitigación	PT3. 1/1
- Planificación de comunicación al Gerente de gasolinera sobre situaciones negativas en los objetivos de la gasolinera	PT 4. 1/1
Programa de Auditoría Actividades de Control	PGT 5
- Revisión de clasificación de puestos y definición de tareas del personal	PT 5. 2/2
- Constatación del personal si es suficiente para el cumplimiento de De actividades	PT 6. 1/1
- Verificación y revisión del archivo físico de información administrativa y Financieras	PT 7. 1/1
- Revisión de hojas de vida del personal	PT 8. 1/1
- Revisar el registro de capacitación del personal	PT 9. 1/1

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC1. 2/2
ARCHIVO CORRIENTE ÍNDICE	
DESCRIPCIÓN	REF. P/T.
Programa de Auditoría Sistemas de Información y Comunicación	PGT 6
- Mecanismos establecidos para el manejo de información	PT 10. 1/1
- Inspección física del sistema que se encarga de generar información contable	PT 11. 2/2
- constatación que la información esté debidamente archivada	PT 12. 1/1
- Verificación de normas y mecanismos contra alteración, pérdidas y O falta de confiabilidad	PT 13.
Programa de Auditoría Supervisión	PGT 7
- Verificación del movimiento del personal	PT 14. 1/1
- Verificación del movimiento de ingresos por abonos de clientes y ventas y proceso de compras	PT 15. 2/2
Aplicación de Indicadores de Gestión	IG 2. 7/7
Hoja de Hallazgos	
- Componente: Ambiente de Control	HH 1. 5/5
- Componente: Valoración del Riesgo	HH 2. 1/1
- Componente: Actividades de Control	HH 3. 2/2
- Componente: Sistema de Información y Comunicación	HH 4. 1/1
- Componente: Supervisión	HH 5. 1/1
-Comunicación de Resultados Provisionales y Parciales	CRP 1.5/5
FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
- Informe Final de Auditoría	IF 1. 12/12

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				AC PGT 1
PROGRAMA DE TRABAJO CONOCIMIENTO PRELIMINAR				
Empresa: Gasolinera Amazonas Tipo de Examen: Auditoría de Gestión período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011 Objetivos: ✓ Tener conocimiento acerca de la gasolinera a través de la verificación y revisión de información para el estudio.				
N°	PROCECIMIENTOS	P/T	PREPARADO POR	FECHA
1	Se informó al gerente y al personal acerca del inicio del trabajo de auditoría	AC NIAC 1/1	MV	16/02/2015
2	se realizó la entrevista al gerente de la gasolinera con el fin de investigar, procesos, normas o políticas, responsabilidades, funciones, procesos necesarios para el trabajo	AC ENT 1/1	MV	16/02/2015
3	Se recorrió la instalación de la gasolinera para verificar el desarrollo de actividades del personal	AC CE 1/1	MV	17/02/2015
4	Se recopiló información general de la gasolinera	AC SI 1/1	MV	17/02/2015
5	Se determinó indicadores de gestión	AC IG 1. 3/3		17/02/2015
6	Se aplicó el cuestionario de evaluación del control interno y se realizó la evaluación preliminar del riesgo	AC CCI 1. 3/3	MV	18/02/2015
7	Se determinó los componentes a ser auditados	AC CIG 1. 1/1	MV	18/02/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	JA	23/04/2015

Francisco de Orellana, febrero 16 del 2015

AC
NIAC 1

Señor

Cristóbal Brito

PROIETARIO DE LA GASOLINERA AMAZONAS

Av. Alejandro Labaka y Atahualpa

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted para confirmar la realización de mi trabajo investigativo dentro de su gasolinera, el mismo que consiste en la “Aplicación de una Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas ubicada en el Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana en el período comprendido del 01 de enero de 2009 al 31 de diciembre del 2011”, con el propósito de obtener una opinión acerca de la gestión realizada en la gasolinera.

Para el efecto se llevarán a cabo pruebas técnicas y de campo, revisión de documentos y el análisis de los mismos, con el fin de obtener evidencia que sustente el trabajo.

Para esta acción de control, el equipo de auditores estará conformado por la señorita María Angélica Villalta Castillo, jefe del equipo; por lo que agradeceré disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,



María Angélica Villalta Castillo

JEFE DE EQUIPO

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

**ENTREVISTA AL GERENTE-PROPIETARIO DE LA GASOLINERA
AMAZONAS**

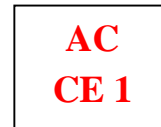
Nombre: Cristóbal Brito

Cargo: Gerente-propietario

Fecha: 16/02/2015

1. ¿Se ha realizado acciones de control a la Gasolinera Amazonas?
Si () No (X)
2. ¿Se ha realizado trabajos de auditoría en la Gasolinera Amazonas?
Si () No (X)
3. ¿Cree usted que la realización de la Auditoría de Gestión ayudará a encaminar al éxito?
Si (X) No ()
4. ¿Las metas, objetivos, misión, visión se encuentran claramente identificados?
Si () No ()
5. ¿Existen normas o políticas para aplicadas al talento humano?
Si (X) No ()
6. ¿El uso de los recursos de la gasolinera se los aplica tomando en cuenta la eficiencia, eficacia, economía y ética?
Si () No (X)
7. ¿Las funciones del personal de la gasolinera se encuentran definidas?
Si (X) No ()
8. ¿La gasolinera cuenta con los equipos e instrumentos necesarios para desarrollar las actividades?
Si (X) No ()
9. ¿Para la realización de compras de los productos, existe algún proceso definido?
Si () No (X)
10. ¿El personal se encuentra capacitado para que realice sus actividades encomendadas?
Si (X) No ()

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015



Nombre de la empresa: Gasolinera Amazonas

RUC: 1716987787001

Sostenimiento: Capital propio

Tipo de empresa: Comercial

Actividad: Compra-venta de combustibles y lubricantes

Dirección: Av. Alejandro Labaka y Atahualpa

Teléfonos: 062 880521 / 062 880970

Correo electrónico: gasolineraamazonas@gmail.com

N° de empleados: 13 empleados

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

Francisco de Orellana, febrero 17 del 2015

AC
SI 1

Señor

Cristóbal Brito

PROIETARIO DE LA GASOLINERA AMAZONAS

Av. Alejandro Labaka y Atahualpa


Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito solicitar de la manera más comedida a quien corresponda se me ayude proporcionando la siguiente información:

- ✓ Listas o registro de asistencia al personal de la Gasolinera
- ✓ Contratos y registros de afiliación del personal
- ✓ Sistema o proceso de comunicación
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Registros de compra y venta de productos
- ✓ Declaración de impuestos
- ✓ Estados financieros

La información solicitada, sírvase hacernos llegar a la oficina de equipo de trabajo.

Atentamente,


María Angélica Villalta Castillo

JEFE DE EQUIPO

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

La Gasolinera Amazonas no ha creado ni ha definido indicadores que ayuden a evaluar las actividades empresariales, por tal motivo el equipo auditor utilizó los siguientes indicadores:

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		AC IG 1. 1/3
INDICADORES DE GESTIÓN A UTILIZAR		
TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO
Calidad del personal		
Eficacia	Porcentaje de empleados con título de Bachiller	Personal con título de bachiller /total de empleados x 100
Eficacia	Porcentaje de empleados con título universitario	Empleados con título universitario / total de empleados x 100
Eficacia	Porcentaje de personal contratado	Empleados contratados / total empleados x 100
Eficacia	Porcentaje de personal capacitado	Empleados capacitados / total empleados x 100
Evaluación de desempeño al personal de la Gasolinera		
Eficiencia	Porcentaje de evaluación al personal	Personal evaluado / Total personal x 100
Eficiencia	Eficiencia en el servicio	Total Usuarios Atendidos / N° de servicios

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		AC IG 1. 2/3
INDICADORES DE GESTIÓN A UTILIZAR		
TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA D CÁLCULO
Establecimiento de planes, manuales e indicadores		
Eficiencia	Elaboración e implementación del plan de mitigación	Plan de mitigación
Control y administración de las ventas		
Eficiencia	Rotación de Cartera	Cuentas por cobrar *360 /Ventas Netas
Productividad		
Eficiencia	Recuperación de inversión	Total ingresos / Total gastos

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		AC IG 1. 3/3
INDICADORES DE GESTIÓN A UTILIZAR		
TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO
Control y administración de costos y gastos de la Gasolinera		
Economía	Manejo del Personal	Gasto de capacitación / N° Total de capacitados
Economía	Gasto de funcionamiento	Gasto de mantenimiento / Gastos generales
Economía	Costo del personal	Gasto total de la nómina / N° Total de empleados
Valores y principios del personal de la Gasolinera		
Ética	Porcentaje de cumplimiento de valores y principios	Valores y principios cumplidos / Valores y principios contenidos

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC CCI 1. 1/3	
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
1	¿Las actividades principales de la Gasolinera corresponden netamente a la compra y venta de combustible y lubricantes?	x			3	3	
2	Se tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos de la Gasolinera	x			3	2	
3	¿La Gasolinera cuenta con un buen ambiente de comunicación?	x			3	3	
4	¿Posee políticas de conductas?		X		3	1	No posee con políticas de conducta *
5	¿Está definido la estructura orgánica de la Gasolinera	x			3	3	
6	¿Se ha realizado un análisis al FODA?		X		3	1	Nunca se ha realizado un análisis FODA. *
7	¿La Gasolinera cuenta con un plan para contrarrestar los riesgos?		X		3	1	No cuenta con ningún plan *

*: Notas explicativas

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC CCI 1. 2/3	
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
8	¿La gasolinera cuenta proceso de compras?		x		3	1	No tiene ningún proceso de compras. *
9	¿La información de la Gasolinera se encuentra debidamente archivada	x			3	2	Cuenta con archivos, sin embargo no se encuentra archivado de forma eficiente. *
10	¿La Gasolinera cuenta con un reglamento interno?	x			3	3	Si cuenta con un reglamento interno*
11	¿Cuenta con tecnología actualizada para el buen funcionamiento?	x			3	2	
12	¿Cuenta con procesos para la selección del personal		x		3	2	
13	¿Existe un manual de clasificación y descripción de cargos?		x		3	1	No cuenta con ningún manual. @
14	¿Cuenta con métodos para la identificación de riesgos en la Gasolinera?		x		3	1	No cuenta con un método para la mitigación de riesgos. @
Total Σ					42	26	

*: Notas explicativas

@: Hallazgos

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AC CCI 1. 3/3</p>
<p>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO</p>	

OBSERVACIONES: La ponderación va de 1 a 3, en donde:
1= La confianza será baja
2= La confianza será moderada
3= La confianza será alta

CALIFICACIÓN TOTAL	CT	26
PONDERACIÓN TOTAL	POND	42
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/POND X 100	NC	62%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%	RI	38%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO

CT	26	RIESGO	ENFOQUE
POND	42		
NC	62%	MODERADO	
RI	38%	MODERADO	

Según la aplicación del cuestionario se puede observar existe un nivel de confianza del 62% y un nivel de nivel de riesgo del 38%. Esto representa un nivel de riesgo moderado.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CA 1
COMPONENTES A SER AUDITADOS	

Los componentes a ser auditados son los siguientes:

✓ **AMBIENTE DE CONTROL**

- Integridad y valores éticos
- Filosofía Administrativa y Estilo de Operación
- Políticas y Prácticas de Talento Humano
- Estructura Organizativa
- Delegación de Autoridad
- Competencia Profesional
- Adhesión a las políticas institucionales

✓ **VALORACIÓN DEL RIESGO**

- Objetivos globales de la empresa
- Riesgos
- Manejo del cambio

✓ **ACTIVIDADES DE CONTROL**

- Tipos de actividades de control al talento humano

✓ **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Información
- Comunicación

✓ **SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

Actividades de monitoreo

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				AC PGT 2
PROGRAMA DE TRABAJO PLANIFICACIÓN				
Empresa: Gasolinera Amazonas Tipo de Examen: Auditoría de Gestión período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011 Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Visualización, revisión y análisis de la información de la gasolinera, con el propósito de evidenciar alguna falencia dentro de las actividades de la gasolinera. ✓ Evaluación del control interno, valoración del riesgo y comunicación de resultados a la máxima autoridad para dar a conocer los posibles hallazgos. 				
N°	PROCECIMIENTOS	P/T	PREPARADO POR	FECHA
1	Cuestionario de evaluación específica del control interno en base al método COSO I y ponderación del riesgo	AC CCI 2. 19/19	MV	17/02/2015
2	Elaboración y comunicación de informe de la evaluación del control interno	AC ICI 1. 6/6	MV	20/02/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

AC
CCI 2. 1/19

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
1	¿La Gasolinera Amazonas cuenta con un manual de Ética o conducta para el desarrollo de sus actividades?		x		3	1	No cuenta con un Código de conducta @
2	¿El comportamiento del personal de la Gasolinera Amazonas está basado en valores humanos, éticos y morales?	x			3	3	
3	¿Se fomentan valores éticos entre el personal?	x			3	2	
4	¿Cuentan con una comunicación que permita fortalecer los valores éticos entre el personal?	x			3	3	
5	¿Existe un mecanismo de control y sanción para aquellos empleados que no respetan e incumplen valores éticos?	x			3	3	
6	¿Al realizar negociaciones se analiza los riesgos y beneficios?	x			3	3	
7	¿La gasolinera cuenta con políticas de ejecución, control, seguimiento y evaluación de las actividades?	x			3	2	
8	¿La administración se preocupa y controla las actividades financieras, administrativas y de operación?	x			3	3	
9	¿La gasolinera cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficacia de la gestión?		X		3	1	No se han creado indicadores de gestión @
10	¿La información financiera y administrativa se encuentra entrelazada?	X			3	2	

@: Hallazgos

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC CCI 2. 2/19	
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO							
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
11	¿La Gasolinera Amazonas toma en cuenta las disposiciones legales para la administración del personal?	x			3	3	
12	¿Se realiza pruebas de aptitudes, previo a la contratación del personal?	x			3	2	
13	¿Se evalúa el desempeño del personal?	x			3	3	
14	¿La gasolinera aplica un plan de ascensos para sus empleados?		x		3	1	No cuentan con un Plan de promoción y ascensos del personal @
15	¿La carga de trabajo del personal de la gasolinera está distribuida conforme a la ley?	x			3	3	
16	¿La gasolinera cuenta con una Estructura Organizacional?	x			3	2	
17	¿La estructura organizacional es consistente con el cumplimiento de su misión y los objetivos?	x			3	3	
18	¿La Estructura Organizacional está adecuadamente actualizada, legalizada y difundida a través de toda la gasolinera a?		x		3	1	Falta de actualización y legalización de la estructura organizacional @
19	¿Se encuentran bien definidos los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus empleados?	x			3	3	
20	¿Existe delegación de funciones?	x			3	3	
21	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	x			3	3	

@: Hallazgo

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

**AC
CCI 2. 3/19**

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
22	¿Para ascender a un rango se toma en cuenta capacidad, integridad y experiencia profesional?		x		3	2	En algunos casos no se toma en cuenta el grado de profesión
23	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la función designada a cada empleado?	x			3	3	
24	¿Existe el número adecuado de personal tomando en cuenta el desarrollo de las actividades?		x		3	1	Para el área operativa existe deficiencias de personal @
25	¿La gasolinera se preocupa por la formación profesional?	x			3	2	
26	¿El personal cumple con los requisitos del perfil del cargo que desempeña?	x			3	2	
27	¿Tienen deseos de superarse para contribuir con la gasolinera?	x			3	3	
28	¿Sus habilidades son valoradas en la gasolinera?	x			3	3	
29	¿Existe normas y políticas a las que tienen que registrarse el personal?	x			3	3	
30	¿El personal de la gasolinera se rige bajo alguna normativa?	x			3	2	
31	Existen control a base de políticas empresariales?	x			3	3	
	TOTAL AMBIENTE DE CONTROL Σ				93	71	

@: Hallazgos

Σ: Totales

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CCI 2. 4/19
---	---------------------------------

$$NC = \frac{CT}{POND} * 100$$

$$NC = \frac{71}{93} * 100 = 80\%$$

Cuadro 25: Nivel de confianza y riesgo del Ambiente de Control

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Análisis:

El ambiente de Control dentro del Gasolinera Amazonas es alto, ya que cuenta con un nivel de confianza de un 76%, mientras que el nivel de riesgo es de un 24%, sin embargo existen algunas falencias donde hace falta métodos técnicos para llevar de manera eficaz el control de ciertas actividades.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

**AC
CCI 2. 5/19**

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
32	¿Los objetivos de la Gasolinera son claros y permiten el cumplimiento de las metas?	x			3	2	
33	¿Los objetivos se han definido en base a las actividades que realiza la gasolinera?	x			3	3	
34	¿Los encargados de la administración verifican el cumplimiento de los objetivos?	x			3	2	
35	¿La Gasolinera cumple con las leyes y regulaciones establecidas?	x			3	3	
36	¿Cuándo los objetivos no son cumplidos conforme a lo esperado, los encargados de la administración toman las debidas precauciones?	x			3	2	
37	¿Se identifican los riesgos y se comunica oportunamente?	x			3	1	El personal no comunica los Posibles problemas y riesgos @
38	¿Los riesgos son clasificados de acuerdo a su nivel de importancia?	x			3	2	
39	¿Los riesgos identificados, en cada área implica la intervención de la gerencia?	x			3	2	
40	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		x		3	1	No cuenta con un plan para mitigación de riesgos @

@: Hallazgos

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC CCI 2. 6/19	
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO							
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO							
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
41	¿En caso de existir un riesgo se toma las medidas de precaución para actuar de manera inmediata?	x			3	3	
42	¿Se mantienen actualizados los procedimientos y base legal de la Gasolinera?	x			3	3	
43	¿Existe control que asegure que las acciones de la Gasolinera se lleven a cabo correctamente?	x			3	3	
44	¿El personal esta alerta ante la aparición de posibles riesgos?	x			3	3	
45	¿El personal de la Gasolinera está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?	x			3	3	
48	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar de manera positiva o negativa a la Gasolinera?	x			3	2	
TOTAL EVALUACIÓN DEL RIESGO Σ					45	35	

Σ : Totales

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CCI 2. 7/19
---	---------------------------------

$$NC = \frac{CT}{POND} * 100$$

$$NC = \frac{35}{45} * 100 = 78\%$$

Cuadro 26: Nivel de confianza y riesgo de Evaluación de Riesgos

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Análisis:

En la evaluación de riesgos la Gasolinera Amazonas cuenta con un nivel de confianza de 78% y un nivel de riesgo de 22%, porcentajes que reflejan un buen control, pero sin dejar de mencionar que no existen mecanismos técnicos debidamente creados para resolver de mejor manera la aparición de riesgos.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011							AC CCI 2. 8/19
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO							
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
49	¿La Gasolinera cuenta con un manual de funciones?		x		3	1	No cuenta con un manual de funciones @
50	¿Existe un control de asistencia para el personal?	x			3	3	
51	¿Se impone algún tipo de sanción en caso de faltas injustificadas del personal?	x			3	3	
52	¿Los contratos de trabajo del personal se encuentran legalmente aprobados por Ministerio de Relaciones Laborales?	x			3	3	
53	¿Ha asistido a capacitaciones que le permitan actualizar sus conocimientos y desarrollarse de forma eficiente sus funciones?		x		3	1	No se realizan @
54	¿La gerencia y administración se preocupan de capacitación y desarrollo profesional del personal?	x			3	2	
55	¿El personal es evaluado de acuerdo a su puesto de trabajo que ocupa?	x			3	2	
56	¿Las horas extras y complementarias son pagadas de acuerdo a la ley?	x			3	3	

@: Hallazgos

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC CCI 2. 9/19	
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO							
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
57	¿El personal cuenta con algún líder de grupo por cada área?	x			3	2	
58	¿La administración tiene debidamente organizado su archivo y documentación del personal?	x			3	2	
59	¿El sueldo del personal se lo realiza de acuerdo a la tabla salarial vigente?	x			3	3	
TOTAL ACTIVIDADES DE CONTROL Σ					33	25	

Σ : Totales

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CCI 2. 10/19
---	----------------------------------

$$NC = \frac{CT}{POND} * 100$$

$$NC = \frac{25}{33} * 100 = 75\%$$

Cuadro 27: Nivel de confianza y riesgo de Actividades de Control

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Análisis:

En este componente evaluado, existe un nivel de confianza de 75% lo cual significa un riesgo moderado y un nivel de riesgo de 25%, que representa un riesgo bajo, se puede visualizar que existe un control aceptable, sin embargo se debe tener más en cuenta el control del personal y archivo.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011							AC CCI 2. 11/19
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO							
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
61	¿La información obtenida por la Gasolinera es recopilada mediante sistemas de información?	x			3	3	
62	¿la información generada por cada área de trabajo es procesada y comunicada oportunamente?	x			3	2	
63	¿El sistema de información permite realizar actualizaciones, cambios o correcciones?	x			3	2	
64	¿La información recibida por el personal es recibida con claridad y efectividad?	x			3		Existe desinformación en algunos casos @
65	¿Existen canales abiertos de comunicación en la Gasolinera?	x			3	2	
66	¿Los aspectos relevantes del control interno son comunicados al personal?		x		3	1	No siempre es comunicado a todo el personal
TOTAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Σ					18	10	

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

@: Hallazgos

Σ: Totales

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CCI 2. 12/19
---	----------------------------------

$$NC = \frac{CT}{POND} * 100$$

$$NC = \frac{10}{18} * 100 = 56\%$$

Cuadro 28: Nivel de confianza de Información y Comunicación

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Análisis:

En este componente de formación y comunicación se puede verificar un una nivel de confianza moderado de 56%, un nivel de riesgo bajo de 44%, Existe falencias en cuestión de comunicación entre personal y autoridades.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS						AC CCI 2. 13/19	
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO							
COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
67	¿El desenvolvimiento del personal es vigilado a través de las actividades regulares que desempeñan?	x			3	2	
68	¿Se realiza el control del personal a través de registros?	x			3	3	
69	¿Se ha realizado algún tipo de evaluación a las diferentes actividades de la gasolinera?	x			3	1	No se ha realizado ningún tipo de evaluación @
TOTAL SUPERVISIÓN Y MONITOREO Σ		2			9	6	

@: Hallazgos

Σ: Totales

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CCI 2. 14/19
---	--------------------------------

$$NC = \frac{CT}{POND} * 100$$

$$NC = \frac{6}{9} * 100 = 67\%$$

Cuadro 29: Nivel de confianza y riesgo de Supervisión y Monitoreo

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Análisis:

Mediante la evaluación de este componente, existe un nivel de confianza moderado de 67%, y un nivel de riesgo bajo de 33%, lo cual se ha podido verificar que no se enfocó de manera profunda y técnica a la supervisión de actividades dentro de la gasolinera.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CCI 2. 15/19
CALIFICACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO POR COMPONENTE	

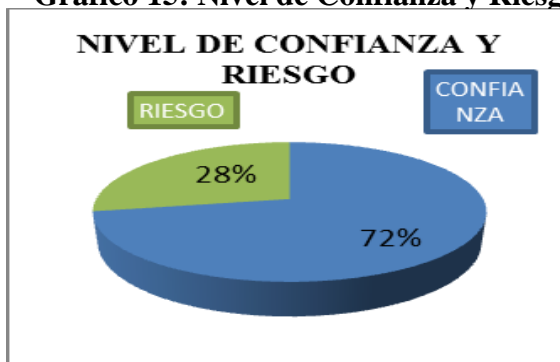
OBSERVACIONES: La ponderación va de 1 a 3, en donde:
 1= La confianza será baja
 2= La confianza será moderada
 3= La confianza será alta

Cuadro 30: Calificación de nivel de confianza y riesgo por componente

COMPONENTE	POND	CT	NC%	CONFIANZA	RI%	RIESGO	ENFOQUE
Ambiente de Control	93	74	80%	Alto	20%	Bajo	Cumplimiento
Evaluación del Riesgo	45	35	78%	Alto	22%	Bajo	Cumplimiento
Actividades de Control	33	25	76%	Alto	24%	Bajo	Cumplimiento
Sistemas de Información y comunicación	18	11	61%	Moderado	39%	Moderado	Mixto-Doble propósito
Supervisión y Monitoreo	9	6	67%	Moderado	33%	Moderado	Mixto-Doble propósito
TOTAL	198	151	361%	Alto	139%	Bajo	Cumplimiento
PROMEDIO			72%	Alto	28%	Bajo	Cumplimiento

POND: Ponderación
CT: Calificación Total
NC: Nivel de Confianza
RI: Riesgo Inher

Gráfico 15: Nivel de Confianza y Riesgo



Fuente: Gasolinera Amazonas
Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CCI 2. 16/19
---	--------------------------------

Análisis:

Después de la evaluación del control interno por medio del método COSO I, se puede concluir que la Gasolinera mantiene nivel de confianza de un 72% y un nivel de riesgo inherente de 28%, sin embargo se encontró algunos hallazgos que están interrumpiendo el óptimo desenvolvimiento de las actividades de la gasolinera, en el cual se pudo evidenciar falta de procesos y mecanismos para el desarrollo óptimo de la gasolinera, los mismos que están detallados con la respectiva conclusión y recomendación para direccionar y encaminar a la corrección de tales falencias y así actuar de manera oportuna y contrarrestar posibles riesgos dentro de la gasolinera.

Cuadro 31: Riesgo de Auditoría

Riesgo Inherente	RI= 28 %
Riesgo de Control	RC = 23.73%
Riesgo de Detección	$RD = (RI + RC)/2$ $RD = (28+23.73) / 2$ $RD = 25,86 \%$
RIESGO DE AUDITORÍA	$RA = RI * RC * RD / 100$ $RA = 28\% * 23.73 \% * 25.86\% / 100$ $RA = 171.82/100$ $RA = 1,72 \%$

Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC CCI 2. 17/19	
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO A GERENCIA							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
1	¿Se planifica las actividades diariamente?	x			3	3	
2	¿Se definido un sistema para dar disposiciones?		x		3	1	
3	¿Se realiza reuniones de trabajo para socializar e informar situaciones de la gasolinera?	x			3	2	solo cada vez lo crea necesario, no tienen una fecha específica *
4	¿Se toma medidas inmediatas ante algún riesgo?	x			3	2	cuando el riesgo es de gran importancia *
5	¿Cuenta con un plan para la mitigación de riesgos?		x		3	1	No cuenta con un plan @
Suman					15	9	

$$NC = \frac{CT}{POND} * 100 \quad NC = \frac{9}{15} * 100 = 60\%$$

Cuadro 32: Nivel de confianza y riesgo al departamento de Gerencia

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Análisis:

Dentro de este departamento se pudo identificar un nivel de confianza moderado de 60% y un nivel de riesgo bajo de 40%, ante este resultado se concluye que gerencia ha direccionado la gasolinera de manera empírica ya que no cuenta con métodos y procesos técnicos que le ayuden de manera eficaz a las diferentes actividades.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC CCI 2. 18/19	
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO A RECURSOS HUMANOS							
N ^o	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
1	¿Se realizan capacitaciones para reforzar sus conocimientos?		x		3	1	No se realizan, excepto las que brindan las instituciones públicas. @
2	¿Cuentan con las herramientas necesarias para brindar un buen servicio?	x			3	3	
3	¿La gerencia y administración se preocupan por la formación profesional?	x			3	2	
4	¿Su remuneración es pagada de acuerdo a la ley vigente?	x			3	3	
5	¿Existen buenos canales de comunicación entre el personal y gerencia y administración		x		3	1	Existen, pero no siempre es buena. @
Suman					15	10	

$$\frac{CT}{POND} * 100$$

$$NC = \frac{10}{15} * 100 = 67\%$$

Cuadro 33: Nivel de confianza y riesgo a Recursos Humanos

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Análisis:

Las principales autoridades no se han preocupado por la capacitación del personal, pero cabe mencionar que las pocas capacitaciones que han realizado, las han hecho auspiciadas por instituciones públicas como el Cuerpo de Bomberos de Orellana, las mismas que no tienen ningún costo.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011							AC CCI 2. 19/19
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO AL CLIENTE							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO	NA			
1	¿Existe una buena atención al cliente?	x			3	3	
2	¿Existe rápida atención a su necesidad?	x			3	2	Siempre y cuando no haya acumulación de vehículos y desabastecimiento del producto. *
3	¿El producto es de buena calidad?	x			3	3	
4	¿Cuándo ha ocurrido un inconveniente, la gerencia o administración han intervenido rápidamente?	x			3	2	
5	¿Las instalaciones de la gasolinera son adecuadas para brindar un buen servicio al cliente?	x			3	3	
Suman					15	13	

$$NC = \frac{CT}{POND} * 100$$

$$NC = \frac{13}{15} * 100 = 84\%$$

Cuadro 34: Nivel de confianza y riesgo a Clientes

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Análisis:

En esta área los clientes han mostrado satisfacción en la atención por parte de los señores despachadores, teniendo un nivel de confianza de un 84% y un riesgo de 16% esto se debe al

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

buen desempeño del personal operativo. Por lo que es muy provechoso para la gasolinera, ya que de ellos depende el buen crecimiento económico de la gasolinera.

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC ICI 1. 1/7
---	--------------------------------

Orellana, 15 de marzo del 2015

Señor

Cristóbal Brito

PROPIETARIO DE LA GASOLINERA AMAZONAS

Presente.-

De nuestra consideración:

De conformidad con la planificación establecida para realizar una Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas, para el período 01 de Enero del 2009 al 31 de Diciembre de 2011, se ha procedido a efectuar la evaluación del control interno de cada una de los procesos, cuyos resultados obtenidos ponemos a su consideración a fin de que se consideren las recomendaciones que se exponen.

AMBIENTE DE CONTROL

HALLAZGO N°1: FALTA DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA FORMALMENTE ESTABLECIDO Y DIFUNDIDO ENTRE EL PERSONAL.

Conclusión:

La Gasolinera Amazonas no cuenta con un Código de Conducta, por lo que no se pudo verificar a fondo la conducta del personal.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p style="text-align: center;">AC ICI 1. 2/7</p>
--	---

Recomendación:

Al Gerente Propietario

Se recomienda crear un Código de Conducta que vaya de acuerdo a los objetivos de la Gasolinera, el mismo que debe ser comunicado de manera clara a todo el personal, con una respectiva capacitación mediante seminarios, talleres, charlas o conferencias que difundan los principios y valores éticos, al menos una vez al año.

HALLAZGO N° 2: FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN

Conclusión:

La falta de Indicadores de Gestión no permitió conocer el alcance de metas y objetivos de la gasolinera

Recomendación:

Gerente propietario

Debe considerarse una lista de indicadores de gestión según las necesidades de la gasolinera, los cuales permitirán determinar el grado de cumplimiento de los fines y objetivos institucionales; además de establecer los resultados de lo planificado y lo ejecutado con relación al presupuesto.

HALLAZGO N° 3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DESACTUALIZADA Y NO LEGALIZADA

Conclusión:

La Gasolinera Amazonas cuenta con una organización estructural, la misma que no está aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales, tampoco está actualizada.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p style="text-align: center;">AC ICI 1. 3/7</p>
--	--

Recomendación:

Al Administrador

La administración de la Gasolinera deberá preocuparse por rediseñar y actualizar el orgánico funcional de acuerdo a las responsabilidades, acciones, cargos, niveles jerárquicos y funciones asignadas para cada uno de los empleados, y por ende difundir para que todos los órganos tengan conocimiento.

HALLAZGO N° 4: NO CUENTA CON PERSONAL DE SEGURIDAD

Conclusión:

No se ha contratado personal para el área de seguridad, por lo que en cualquier momento se podría tener posibles percances asaltos y robos.

Recomendación:

Al Gerente Propietario

Se recomienda contratar personal de seguridad con el objetivo de resguardar los recursos, especialmente materiales y económico, ya que son más frágiles ante la inseguridad externa.

EVALUACIÓN DEL RIESGO

HALLAZGO N° 4: ESCASA ADMINISTRACIÓN Y ANÁLISIS A LA MITIGACIÓN DE RIESGOS.

Conclusión:

No se ha realizado un análisis técnico de los riesgos, y por ende no se los ha clasificado de acuerdo a grado de importancia, tampoco se ha realizado acciones de mitigación ante un posible riesgo.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p style="text-align: center;">AC ICI 1. 4/7</p>
--	--

Recomendación

Al Administrador

Se deben establecer normas y políticas para determinar el nivel de eficacia y eficiencia del personal, esto se realizará mediante la aplicación de indicadores de gestión, conocimientos profesionales, competencias técnicas del puesto, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo, todo esto con el propósito de identificar y analizar los factores internos y externos que puedan representar un riesgo para la gasolinera.

ACTIVIDADES DE CONTROL

HALLAZGO N° 5: NO DISPONE DE UN MANUAL TÉCNICO DE FUNCIONES PARA EL CONTROL EFICAZ DEL PERSONAL.

Conclusión:

La falta de un manual de funciones para el personal impidió conocer las funciones y responsabilidades de cada área de trabajo.

Recomendación:

Al Gerente Propietario

Crear un manual de funciones para la clasificación para el personal y difundirlo a todo el personal de la Gasolinera.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC ICI 1. 5/7
---	--------------------------------

HALLAZGO N° 6: FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.

Conclusión:

El personal de la gasolinera no se encuentra debidamente capacitado, por lo que podría repercutir en el rendimiento y calidad del trabajo.

Recomendación

Al Administrador

Para un mejor desempeño laboral se deberá incentivar al personal con capacitaciones periódicas para que estén actualizados y puedan rendir con eficiencia su trabajo.

INFOMACIÓN Y COMUNICACIÓN

HALLAZGO N° 7: NO EXISTEN BUENOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LA GASOLINERA.

Conclusión:

La falta de procesos para mantener una buena comunicación dentro de las áreas de la gasolinera

Recomendación

Al Administrador

Se recomienda diseñar un manual de procedimientos para la información y comunicación, el mismo que deberá ser de conocimiento del personal para garantizar una información y comunicación confiable.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC ICI 1. 6/6
---	--------------------------------

SUPERVISIÓN O MONITOREO

HALALZGO N° 8: FALTA DE EVALUACIÓN A LAS DIFERENTES ACTIVIDADES.

Conclusión:

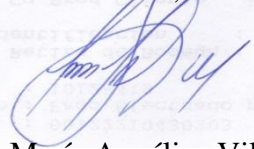
Deben establecerse procedimientos de seguimiento y evaluación para determinar la calidad del control interno y aplicar las modificaciones que sean pertinentes y estos puedan ser informados y ejecutados por todo el personal.

Recomendación

Al Administrador

Deben establecerse procedimientos de seguimiento y evaluación para determinar la calidad del control interno y aplicar las modificaciones que sean pertinentes y estos puedan ser informados y ejecutados por todo el personal.

Atentamente,



María Angélica Villalta

JEFE DE EQUIPO

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				AC PGT 3
PROGRAMA DE TRABAJO EJECUCIÓN				
<p>Empresa: Gasolinera Amazonas Tipo de Examen: Auditoría de Gestión período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011</p> <p>Componente: Ambiente de control: Valores éticos, filosofía administrativa y estilo de operación, políticas y prácticas de talento humano, estructura organizativa, delegación de autoridad, competencia profesional, adhesión a las políticas empresariales.</p> <p>Objetivos:</p> <p>✓ Verificar objetivos, misión y visión como también el perfil del personal para poder tener un mejor conocimiento del manejo del personal.</p>				
N°	PROCEDIMIENTOS	P/T	PREPARADO POR	FECHA
1	Verificación de Objetivos, misión y visión	AC PT1. 1/1	MV	23/02/2015
2	Se verificó que el perfil del personal	AC PT2. 1/1	MV	23/02/2015
3	Preparación de hojas de hallazgos	AC HH1. 1/5	MV	24/02/2015
4	Comunicación de resultados Parciales	AC CRP 1 5/5	MV	25/02/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011			AC PT 1. 1/1
PAPEL DE TRABAJO			
IDONEIDAD DE MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, VALORES Y ESTRATEGIAS			
PRINCIPALES NORMAS ESTABLECIDAS	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	CUMPLE	NO CUMPLE	
ANÁLISIS SITUACIONAL			
Análisis de contexto	√		
Análisis FODA	√		
Insumos	√		
Procedimientos	√		
ELEMENTOS ORIENTADOS A LA GASOLINERA			
Visión	√		
Misión	√		
Objetivos	√		
Valores	√		
ESTRATEGIAS EMPRESARIALES			
Indicadores			
Importancia de indicadores		√	La Gasolinera no cuenta con indicadores de ningún tipo @
tipos de indicadores		√	
Procedimientos		√	
DISEÑO DE ESTRATEGIAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS			
Estrategias		√	No se han establecido estrategias ni proyectos
Identificación de programas y proyectos		√	

@: Hallazgo

√: Comprobado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 2. 1/1
---	-------------------------

PAPEL DE TRABAJO

REVISIÓN DE PERFILES DEL PERSONAL DE LA GASOLINERA

N°	NOMBRES	DEPARTAMENTO	CARGO	PERFIL DEL CARGO		
				TITULO SUPERIOR	EXPERIENCIA	CAPACITACIONES
1	Brito Cristóbal	GERENCIA	GERENTE	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
2	Brito Andrés	ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADOR	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
	Villalta Ma. Angélica	ADMINISTRACIÓN	SECRETARIA	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
4	Andrade Mauricio	CONTABILIDAD	CONTADOR	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
5	Lapo Vicente	ATENCIÓN AL CLIENTE	LIDER DESPACHADOR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
6	Verdezoto David	ATENCIÓN AL CLIENTE	DESPACHADOR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE ✓
7	Jijón José	ATENCIÓN AL CLIENTE	DESPACHADOR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
8	Salazar Víctor	ATENCIÓN AL CLIENTE	DESPACHADOR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
9	Salazar Marcos	ATENCIÓN AL CLIENTE	DESPACHADOR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
10	Menoscal Stalyn	ATENCIÓN AL CLIENTE	DESPACHADOR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
11	Reino Jeison	ATENCIÓN AL CLIENTE	DESPACHADOR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
12	Menoscal Antonio	ATENCIÓN AL CLIENTE	DESPACHADOR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
13	Espinoza José	ATENCIÓN AL CLIENTE	DESPACHADOR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

✓: Comprobado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				AC PGT 4
PROGRAMA DE TRABAJO EJECUCIÓN				
<p>Empresa: Gasolinera Amazonas Tipo de Examen: Auditoría de Gestión período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011 Componente: Evaluación de Riesgos: Objetivos Generales, Riesgos, Manejo del cambio</p> <p>Objetivos:</p> <p>✓ Verificar e identificar los posibles riesgos tanto externos como internos que frustran el logro de los objetivos de la Gasolinera.</p>				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPAR ADO POR	FEHCA
1	Se Solicitó información se analizó la técnicas utilizadas para la identificación de riesgos que han afectado al desarrollo de objetivos	SI 2 1/1	MV	26/02/2015
2	Se verificó que la gasolinera cuente con un plan de mitigación antes los posibles riesgos	AC PT3. 1/1	MV	26/02/2015
3	Se revisó los procesos de comunicación sobre situaciones negativas	AC PT4. 1/1	MV	27/02/2015
4	Preparación de hojas de hallazgos y realización comentarios, conclusiones y recomendaciones	AC HH2. 1/1	MV	02/03/2015
5	Comunicación de resultados Parciales	AC CRP 1. 5/5	MV	03/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

AC
SI 2

Francisco de Orellana, febrero 26 del 2015

Señor

Cristóbal Brito

PROIETARIO DE LA GASOLINERA AMAZONAS

Av. Alejandro Labaka y Atahualpa

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito solicitar de la manera más comedida a quien corresponda se me ayude proporcionando la siguiente información:

- ✓ Documentación sobre los mecanismos y técnicas utilizadas para la identificación de riesgos, los mismos que pudieron afectar el logro de objetivos.
- ✓ Plan de mitigación de riesgos

La información solicitada, sírvase hacernos llegar a la oficina de equipo de trabajo.

Atentamente,



María Angélica Villalta Castillo

JEFE DE EQUIPO

€: Sin respuesta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 3. 1/1
CÉDULA NARRATIVA	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGO Y PLAN DE MITIGACIÓN	

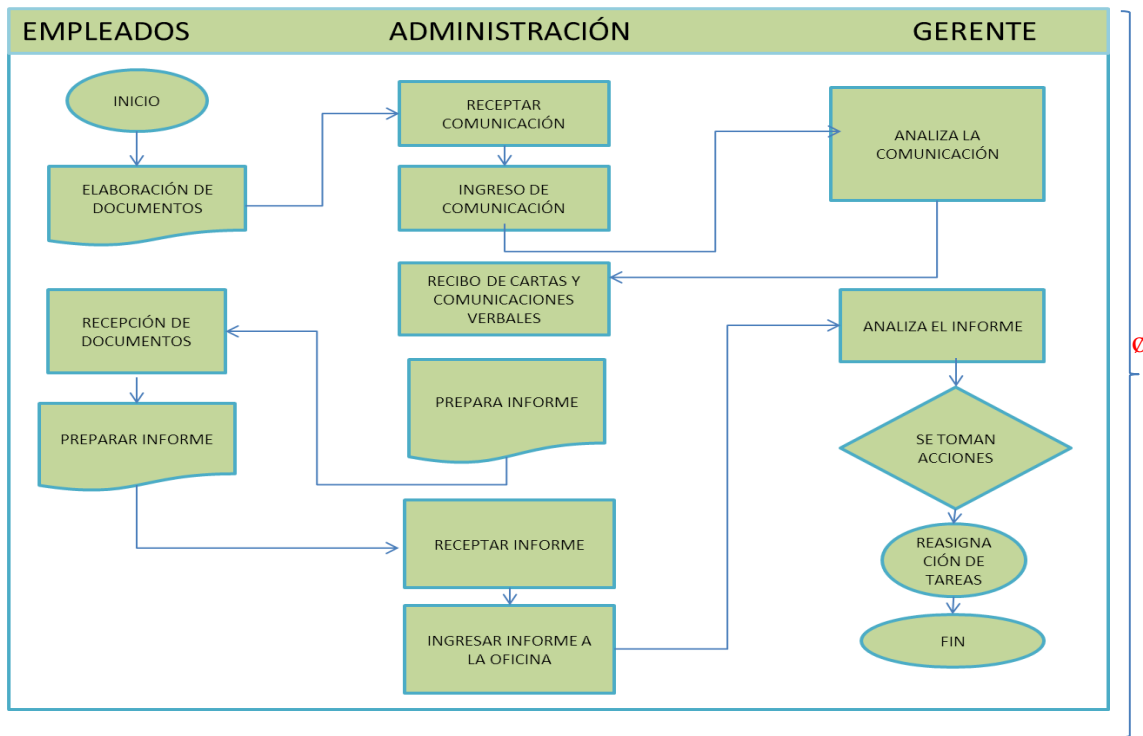
El equipo de auditoría ha solicitado información con fecha 26 de febrero de 2015 al Gerente se facilite la siguiente información: Documentación sobre los mecanismos y técnicas utilizadas para la identificación de riesgos, los mismos que pudieron afectar el logro de objetivos y Plan de mitigación de riesgos, sin tener respuesta alguna.

Con la falta de respuesta a esta solicitud de información y en base a los resultados obtenidos en la evaluación del control interno, se determinó que no existe ningún método, proceso o técnica para la identificación de riesgos, los mismos que pueden afectar al logro de objetivos.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

Para fines de la Auditoría de Gestión que se realiza a la Gasolinera Amazonas, se procede a la revisión de los procesos de comunicación sobre situaciones negativas presentadas en la consecución de objetivos, donde se determina que la Gasolinera no cuenta con un proceso técnico establecido que pueda manejarse en situaciones negativas y poder tomar inmediatamente acciones correctivas. Por lo que se propone el siguiente proceso:

Gráfico 16: Proceso de comunicación



Ø: Indagado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC. PGT 5
---	----------------------

**PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCIÓN**

Empresa: Gasolinera Amazonas

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011

Componente: Actividades de control: Administración del Talento Humano

Objetivos:

- ✓ Verificar las diferentes actividades del personal para evidenciar posibles falencias.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPARADO POR	FEHCA
1	Se revisó clasificación de puestos y definición de tareas al personal.	AC PT5. 2/2	MV	03/03/2015
2	Se constató que el personal sea suficiente para el cumplimiento de actividades.	AC PT6. 1/1	MV	04/03/2015
3	Se revisó acciones del personal, como memos, registro de asistencia	AC PT7. 1/1	MV	04/03/2015
4	Se revisó hojas de vida del personal	AC PT.8 1/1	MV	05/03/2015
5	Se solicitó registro de capacitaciones del personal	AC PT10. 1/1	MV	05/03/2015
6	Preparación de hojas de hallazgos y realización comentarios, conclusiones y recomendaciones	AC HH3. 1/1	MV	05/03/2015
7	Comunicación de resultados	AC CR 1. 5/5	MV	16/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 5. 1/2
---	-------------------------------

CÉDULA NARRATIVA
Revisión de clasificación de puestos y definición de tareas al personal
ASIGNACIÓN DE TAREAS AL PERSONAL DE LA GASOLINERA AMAZONAS

<p>GERENCIA: Direccionar al área administrativa, contable y operativa Toma de decisiones importantes</p> <p>ADMINISTRACIÓN: Inspección de actividades diarias de los departamentos dependientes Contratación y supervisión del personal Dar autorización para cualquier gestión Pago de sueldos al personal Control de Horas extras del personal Pago de impuestos y obligaciones mensuales Control de compras y ventas de combustible control de créditos y prepagos a clientes</p> <p>CONTABILIDAD: Registros de facturas de compras y ventas de combustible Registrar y subir información al SRI mensualmente Sacar las planillas del IESS Responsable de los formularios para pagos de decimos y utilidades al personal Realización y recepción de retenciones Comunicar cualquier novedad a administración</p> <p>DEPARTAMENTO OPERATIVO: Dar buena atención al cliente asistir puntualmente a su puesto de trabajo Responsables de verificar y supervisar los stock de los tanques de combustibles y reportar a administración Usar su uniforme de forma correcta Mantener limpia su área de trabajo Cuadrar sus caja y depositar los valores dentro de la caja fuerte Acatar disposiciones de sus superiores Comunicar inmediatamente a administración si pasara algún percances</p> <p> ^: Inspeccionado v: Comprobado </p>	
--	--

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 5. 2/2
CÉDULA NARRATIVA	
Revisión de clasificación de puestos y definición de tareas al personal	
ASIGNACIÓN DE TAREAS AL PERSONAL DE LA GASOLINERA AMAZONAS	
<p>Nota: La Gasolinera Amazonas no cuenta con ningún método ni procedimiento para la clasificación de puestos para ningún departamento, como tampoco existe un documento que respalde las actividades a realizarse por el personal, excepto las cláusulas de contrato donde especifica las responsabilidades pero de manera muy generalizada. @</p> <p>@:Hallazgo</p>	

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011					AC PT 6. 1/1
PAPEL DE TRABAJO					
PERSONAL DE LA GASOLINERA AMAZONAS					
CONSTATACIÓN DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL					
DEPARTAMENTOS	SE REQUIERE	FALTA	% CUMPLIMIENTO	% INCUMPLIMIENTO	% REQUERIMIENTO
Gerencia	1	0	100%	0%	100%
administración	2	0	100%	0%	100%
Contabilidad	2	0	100%	0%	100%
Operativo	10	0	100%	0%	100%
Seguridad @	3	3	0%	100%	100%
<p>√: Comprobado @: Hallazgo</p>					

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011		AC PT 7. 1/1
PAPEL DE TRABAJO		
PERSONAL DE LA GASOLINERA AMAZONAS		
ACCIONES DEL PERSONAL		
NÓMINA	ASISTENCIA	MEMOS EMITIDOS
Brito Cristóbal	CUMPLE	N/A
Brito Andrés	CUMPLE	N/A
Villalta Ma. Angélica	CUMPLE	N/A
Andrade Mauricio	CUMPLE	N/A
Lapo Vicente	CUMPLE	N/A
Verdezoto David	CUMPLE	1
Jijón José	CUMPLE	N/A
Salazar Víctor	CUMPLE	N/A
Salazar Marcos	CUMPLE	N/A
Menoscal Stalyn	CUMPLE	N/A
Reino Jeison	CUMPLE	N/A
Menoscal Antonio	CUMPLE	N/A
Espinoza José	CUMPLE	2
√: Comprobado		

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011					AC PT 8. 1/1
PAPEL DE TRABAJO					
REVISIÓN HOJAS DE VIDA DEL PERSONAL					
NÓMINA	RELACIÓN LABORAL	HOJA DE VIDA	DOCUMENTOS PERSONALES	CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES	CERTIFICADOS DE HONORABILIDAD
Brito Cristóbal	contrato indefinido	Cumple	Cumple	No cumple	No cumple
Brito Andrés	contrato indefinido	Cumple	Cumple	No Cumple	No cumple
Villalta Ma. Angélica	contrato indefinido	Cumple	Cumple	No cumple	Cumple
Andrade Mauricio	contrato indefinido	Cumple	Cumple	No cumple	Cumple
Lapo Vicente	contrato indefinido	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Verdezoto David	contrato indefinido	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Jijón José	contrato indefinido	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Salazar Víctor	contrato indefinido	Cumple	Cumple	No cumple	Cumple
Salazar Marcos	contrato indefinido	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Menoscal Stalyn	contrato indefinido	Cumple	Cumple	No cumple	Cumple
Reino Jeison	contrato indefinido	Cumple	Cumple	No cumple	Cumple
Menoscal Antonio	contrato indefinido	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Espinoza José	contrato indefinido	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
✓: Comprobado					

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011					AC PT 9. 1/1
PAPEL DE TRABAJO					
DETALLE DE CAPACITACIONES REALIZADAS DESDE EL AÑO 2009 AL 2011					
CAPACITACIÓN GERENCIAL	CAPACITACIÓN ADMINISTRACIÓN	CAPACITACIÓN CONTABILIDAD	CAPACITACIÓN DESPACHADORES	TOTAL CAPACITACIONES	COMENTARIOS
N/A	2	2	1	5	Existe una deficiencia en cuestión de capacitaciones al personal * } ✓
Maracas: *: Notas explicativas ✓: Comprobado					

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	PGT. 6
---	---------------

**PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCIÓN**

Empresa: Gasolinera Amazonas

Tipo de Examen: Auditoría de Gestión

período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011

Componente: Sistema de Información y Comunicación: Información y comunicación

Objetivos:

- ✓ Verificar si la gasolinera cuenta con normas y mecanismos para la administración de la información y comunicación.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPARADO POR	FECHA
1	Se solicitó mecanismos para el manejo de información	AC PT 10. 1/1	MV	06/03/2015
2	Inspección física del sistema que se encarga de generar información contable	AC PT 11. 2/2	MV	07/03/2015
3	Constatación que la información esté debidamente archivada.	AC PT 12. 1/1	MV	07/03/2015
4	Verificación si cuentan con normas y mecanismos contra alteración, pérdida o falta de confidencialidad	AC PT 13. 1/1	MV	07/03/2015
5	Preparación de hojas de hallazgos y realización comentarios, conclusiones y recomendaciones	AC HH 4 1/1	MV	09/03/2015
6	Comunicación de resultados parciales	AC CRP. 5/5	MV	09/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 10. 1/1
---	--------------------------------

Para fines de la Auditoría de Gestión que se efectúa a la Gasolinera Amazonas, con fecha 167 de febrero de 2015, se solicitó a Gerencia se me ayude proporcionando la siguiente información: Sistema o proceso para registrar, procesar e informar de manera certera y técnica las operaciones contables y administrativas de la gasolinera, los mismos que garanticen un excelente información entendible y confiable.

Por su parte, la administración de la gasolinera ha emitido una carta con fecha 7 de marzo de 2015, manifiesta que no existen métodos ni mecanismos para un control adecuado de la información administrativa y financiera. **Ver Anexo N° 1**

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 11. 1/2
CÉDULA NARRATIVA	
VERIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS QUE GENERAN INFORMACIÓN	

El equipo de auditoría procede a la revisión de los sistemas informáticos que generan información.

SACI JAVA: Sistema contable. **Ver Anexo N° 2**

Éste es un sistema contable que se maneja mediante red interna, cada empleado tiene su propio usuario, clave para poder ingresar y hacer su trabajo dependiendo al área que le corresponde.

Este sistema es utilizado para la emisión de facturas de venta, ingreso de compras, retenciones, gastos, permite sacar resumen de la cuenta deseada, cada empleado tiene su propio usuario, contraseña y restricciones para hacer su trabajo dependiendo al área que le corresponde. El mismo que permite realizar las siguientes operaciones:

- ✓ Realizar consultas de facturas de crédito y al contado
- ✓ Ingreso de datos correctos de los clientes
- ✓ Registrar facturas de compras y gastos
- ✓ Emitir facturas de ventas
- ✓ Clasificación de cuentas
- ✓ Permite sacar reportes de las cuentas
- ✓ Facilita la información para pago de impuestos
- ✓ Facilita tener un control de stock de productos

^: Indagado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 11. 2/2
CÉDULA NARRATIVA	
VERIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS QUE GENERAN INFORMACIÓN	

Nota:

El sistema no es usado en su totalidad, ya que los stocks y existencias de productos no lo utilizan, esto lo realizan en Excel, siempre se cae o se cuelga y el trabajo lo tienen que hacer manualmente, especialmente la emisión de facturas. Es el único sistema informático que se usa en la Gasolinera. *

*: Nota explicativa

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 12 1/1
CÉDULA NARRATIVA	
REVISIÓN DEL ARCHIVO DONDE SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN	
<p>INFORMACIÓN FÍSICA</p> <p>La información administrativa y financiera se encuentra archivada en sus respectivos archivadores. Los mismos que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Información del personal Aportes y pagos al IESS Pago de declaraciones mensuales del SRI Comunicaciones de la ARCH Carpetas receptadas para contratación de personal Carpetas del personal que ha salido de la Gasolinera Facturas de compras Facturas de ventas Retenciones Gastos mensuales Carpeta de permisos y patentes <p>INFORMACIÓN DIGITAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Permisos Contratos Documentos financieros, escrituras de propiedades 	
<p>Nota: Las facturas de comparas se encuentran archivadas en la bodega de la Gasolinera y los documentos legales de gran importancia se encuentran en manos del Gerente. *</p> <p>^: Inspeccionado *: Nota explicativa</p>	

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 13. 1/1
---	--------------------------------

Para fines de la Auditoría de Gestión que se efectúa a la Gasolinera Amazonas, se procede a la verificación del único mecanismo de información para el resguardo de información.

La Gasolinera Amazonas para resguardar la información financiera y contable cuenta con estantes de madera, archivadores y carpetas de forma ordenada y cronológica.

Para una evidencia, se muestran las siguientes imágenes del archivo.

Ver **Anexo N° 3**

^: Inspeccionado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				PGT. 7
PROGRAMA DE TRABAJO EJECUCIÓN				
<p> Empresa: Gasolinera Amazonas Tipo de Examen: Auditoría de Gestión período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011 Componente: Supervisión y Monitoreo: Información, seguimiento continuo. </p> <p> Objetivos: </p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar que las actividades empresariales estén debidamente supervisadas y encaminadas al cumplimiento de objetivos y así dar una opinión técnica a la máxima autoridad acerca de los diferentes movimientos dentro de la gasolinera. 				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPARADO POR	FECHA
1	Verificación del movimientos del personal	AC PT 14. 1/1	MV	09/03/2015
2	Verificación del movimiento de ingresos por abono de clientes, ventas y proceso de compras	AC PT 15. 1/1	MV	09/03/2015
3	Preparación de hojas de hallazgos y realización comentarios, conclusiones y recomendaciones	AC HH 5 1/1	MV	10/03/2015
4	Comunicación de resultados Parciales	AC CRP. 5/5	MV	11/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC PT 14. 1/1
---	--------------------------------

Para fines de la Auditoría de Gestión que se efectúa a la Gasolinera Amazonas, se procede a la inspección del control de permanencia del personal en las diferentes áreas de trabajo.

En este caso, la administración es la responsable de manejar y controlar los movimientos del personal.

Para el efecto, la administración cuenta con un registro de asistencia, donde el empleado firma la hora de al entrar y al salir de la gasolinera, usando el siguiente formato:

ASISTENCIA DEL PERSONAL					
NOMBRE					
MES					
FECHA	HORA ENTRADA 1	HORA SALIDA 2	HORA ENTRADA 2	HORA SALIDA 3	FIRMA

En caso que falta sin justificación se le emite el respectivo MEMO abalizado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

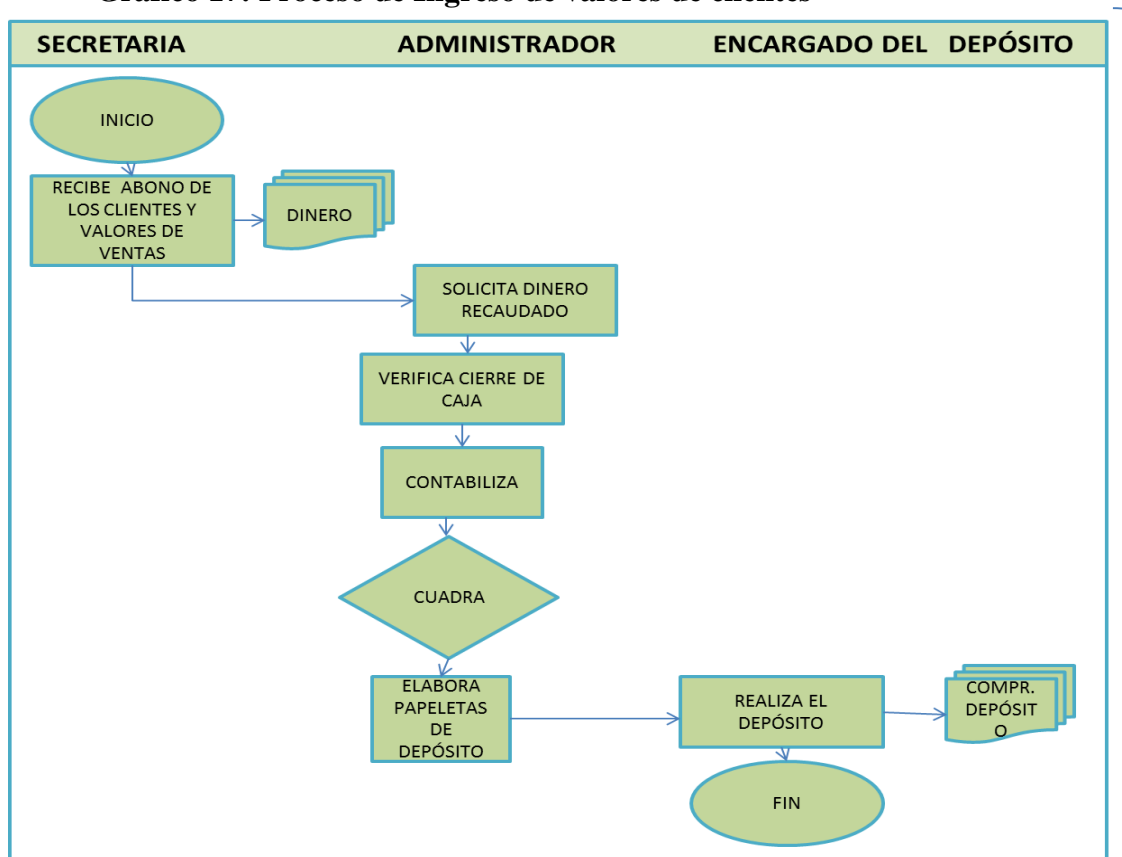
La información del personal está debidamente actualizada de acuerdo a las leyes que rigen actualmente.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

Para fines de la Auditoría de Gestión que se efectúa a la Gasolinera Amazonas, se procede a la verificación del ingreso de valores por abono de clientes.

Ante la falta de un proceso se muestra el siguiente proceso:

Gráfico 17: Proceso de Ingreso de valores de clientes



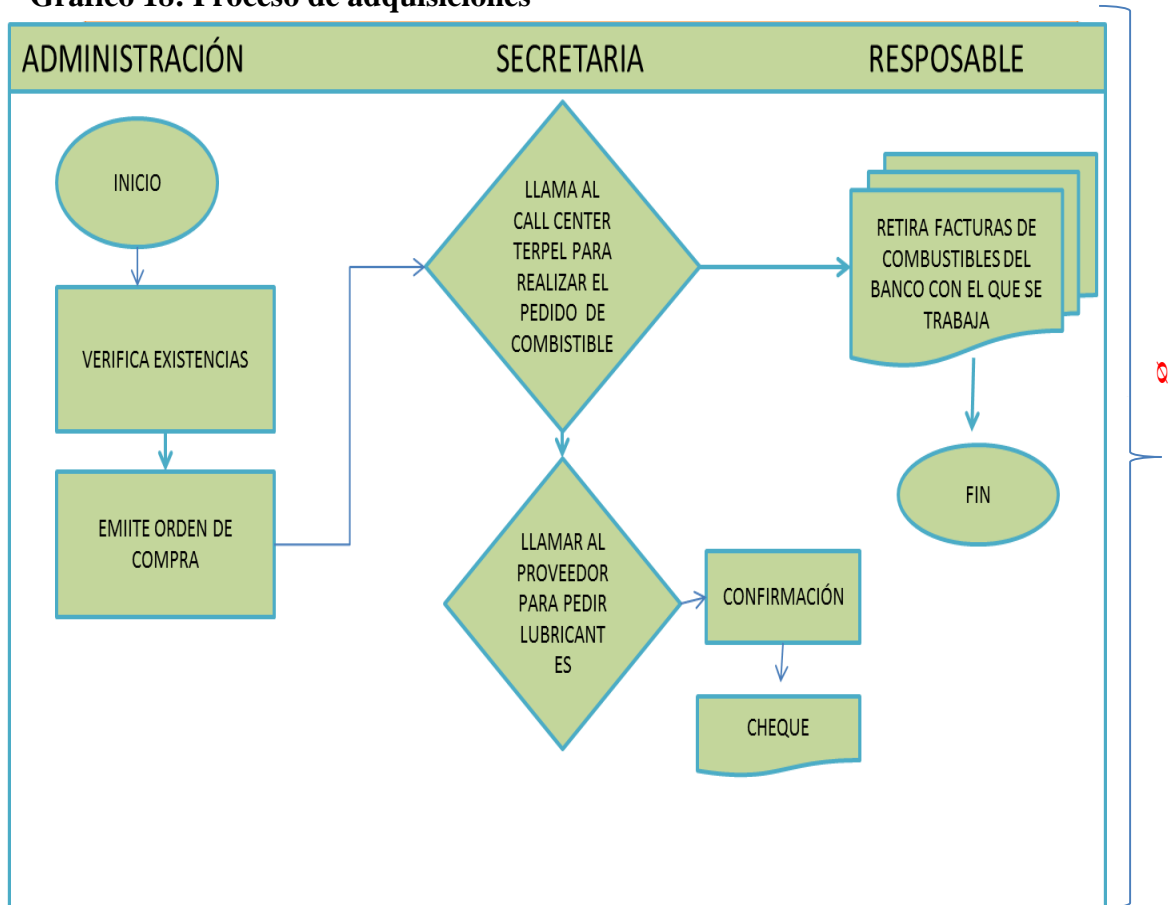
⊗: Indagado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

Para fines de la Auditoría de Gestión que se efectúa a la Gasolinera Amazonas, se procede a la verificación de las adquisiciones de combustibles y lubricantes.

Ante la falta de un proceso se muestra el siguiente proceso:

Gráfico 18: Proceso de adquisiciones



Q: Indagado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por :	M.V	16/02/2015
Supervisado por:	J.A	23/04/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS
 UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA
 EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE
 DEL 2011

AC
IG 2. 2/7

INDICADORES DE GESTIÓN						
TIPO	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN			ANÁLISIS
			RESULTADO AÑO 2009	RESULTADO AÑO 2010	RESULTADO AÑO 2011	
CALIDAD DEL PERSONAL						
Eficacia	Porcentaje del personal con título de bachiller	Personal con título de bachiller / total de personal* 100	$5/13*100$ = 38%	$5/13*100$ = 38%	$5/13*100$ = 38%	En los tres años de estudio, la gasolinera ha tenido un 38% del personal con título de bachiller, mientras que el 62% no lo tiene. Por lo que se puede verificar que la gasolinera no toma en cuenta el grado de estudios al momento de contratar personal y esto puede repercutir de alguna forma al óptimo desarrollo de actividades. α
Eficacia	Porcentaje del personal con título de universitario	Personal con título universitario /total del personal * 100	$2/13*100$ =15%	$+3/13*100$ =23%	$+3/13*100$ =23%	En el año 2009, la gasolinera ha tenido un 15% del personal con título universitario, mientras que en el año 2010 y 2011 ha tenido un 23% del personal con título universitario. Se puede visualizar que se ha ido incrementando el personal profesional. Esto ayuda en gran manera a realizar las actividades con mayor eficiencia. α

α: Analizado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC IG 2. 2/7
INDICADORES DE GESTIÓN						
TIPO	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN			ANÁLISIS
			RESULTADO AÑO 2009	RESULTADO AÑO 2010	RESULTADO AÑO 2011	
CALIDAD DEL PERSONAL						
Eficacia	Porcentaje del personal contratado	Personal contratado / Total personal *100	13/13*100 = 100%	13/13*100 = 100%	13/13*100 = 100%	El 100% del personal de la gasolinera cuenta con su respectivo contrato de trabajo y totalmente legalizado. La gasolinera ha tomado muy en cuenta las regulaciones de la ley del trabajador. α
Eficiencia	Porcentaje de evaluación al personal	Personal evaluado / Total personal * 100	0/13*100 = 0%	0/13*100 = 0%	0/13*100 = 0%	Dentro de los tres años de estudio se ha podido verificar que la gasolinera no ha evaluado a su personal, lo que puede repercutir en forma negativa al desarrollo y mejora de las diferentes actividades de la gasolinera. @ α
Eficiencia	Eficiencia en el servicio	Total usuarios atendidos / Total N° Productos	16500/4 = 4125	18700 / 4 = 4675	20000 / 4 = 5000	Por cada producto, la gasolinera ha atendido en el año 2009 a 4125 clientes por cada producto, en el 2010, 4675 clientes por cada producto y en el 2011 se ha atendido 5000 clientes por cada producto, ante estos resultados se puede ver un incremento en la atención por lo que es favorable para la gasolinera. α

@:Hallazgos

α: Analizado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC IG 2. 4/7
INDICADORES DE GESTIÓN						
TIPO	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN			ANÁLISIS
			RESULTADO AÑO 2009	RESULTADO AÑO 2010	RESULTADO AÑO 2011	
CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE LAS VENTAS A CRÉDITO						
Eficiencia	Rotación de cartera	Cuentas por Cobrar / Ventas Netas	$\frac{+6400*360}{3028282,57} = 0,76$	$\frac{46434,88*360}{3935316,5} = 4$	$\frac{14056,13*360}{4406775,74} = 1$	En el cálculo se observó que en el año 2009 tiene mínimo de ventas a crédito, en el 2010 se ha incrementado ya que cada 4 días se recupera la cartera, lo cual significa que aún es eficiente el manejo que están dando a su cartera y el 2011 cada día se recupera la cartera, este índice ha bajado con relación al año anterior y se puede decir que tiene un buen control dentro de esta cuenta. α

α: Analizado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC IG 2. 5/7
INDICADORES DE GESTIÓN						
TIPO	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN			ANÁLISIS
			RESULTADO AÑO 2009	RESULTADO AÑO 2010	RESULTADO AÑO 2011	
PRODUCTIVIDAD						
Eficiencia	Recuperación de inversión	Total Ingresos / Total Gastos	3110668,94 / 3104668,84 =1	3935316,55 / 3928047,36 = 1	4406775,74 / 4377586,84 =1,01	Según la fórmula aplicada indica que el año 2009 la gasolinera ha obtenido \$ 1,00 dólares, lo cual muestra que se ha podido recuperar la inversión, en el 2010 se puede verificar el mismo caso, mientras que el 2011 se ha obtenido \$ 1,01 dólares, lo cual demuestra que ha recuperado la inversión y además ha contribuido con el desarrollo de la gasolinera con 0,01 por cada dólar invertido. α

α: Analizado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC IG 2. 6/7
INDICADORES DE GESTIÓN						
TIPO	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN			ANÁLISIS
			RESULTADO AÑO 2009	RESULTADO AÑO 2010	RESULTADO AÑO 2011	
CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS Y GASTOS						
Economía	Manejo del personal	Gasto de Capacitación / N° Total de capacitados	0/13 = 0	0/13 = 0	0/13 = 0	No ha existido ningún gasto para capacitación del personal durante los tres años de estudio. Las pocas capacitaciones que se ha realizado han sido otorgadas por instituciones públicas, por lo tanto no han tenido ningún costo. @ α
Economía	Gasto de funcionamiento	Gasto mantenimiento / Gastos Generales * 100	6240/ 3104668,84* 100 = 0,20 %	48890/39280 47,36 *100 = 1,24%	20698,62/43 77586,84 *100 = 0,47%	En el año 2009, la gasolinera ha utilizado el 0,20% para mantenimiento del total de los gastos, por lo que no ha existido una buena inversión durante este período, mientras que en el año 2011 por ha incrementado su inversión para mantenimiento con un 1,24% y el 2011 ha tenido un 0,47% del total de gastos. α

@:Hallazgos

α: Analizado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011						AC IG 2.7/7
INDICADORES DE GESTIÓN						
TIPO	NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN			ANÁLISIS
			RESULTADO AÑO 2009	RESULTADO AÑO 2010	RESULTADO AÑO 2011	
CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE COSTOS Y GASTOS						
Economía	Costo del personal	Gasto total de Nómina / N° total de personal	+28028,14/ 13 = 2156,01	57957,50/ 13 = 4458,27	+61460,9/13 13 = 4727,76	La gasolinera ha invertido en el año 2009 un valor de \$ 2156,01, en cada uno de su personal, en el 2010 un valor de \$ 4458,27 y el 2011 un valor de \$ 4727,75. Se puede observar que cada año se ha incrementado como consecuencia de alza de sueldos, por ende se realiza un inversión significativa en cada uno de su personal. α
VALORES Y PRINCIPIOS DEL PERSONAL						
Ética	Cumplimiento de valores y principios	Valores y principios cumplidos/ Valores y principios contenidos	N/H	N/H	N/H	Durante los años 2009, 2010 y 2011 no han existido ningún método o proceso para evaluar el cumplimiento de valores dentro de la gasolinera, por lo que si llegará a pasar un problema por falta de valores o principios no habría la herramienta necesaria para evaluar. α

α : Analizado

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011				AP2. 12/12
PROGRAMA DE TRABAJO EJECUCIÓN				
<p>Empresa: Gasolinera Amazonas Tipo de Examen: Auditoría de Gestión período: del 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2011</p> <p>Objetivos:</p> <p>✓ Elaborar conclusiones y recomendaciones en el informe final de la auditoría.</p>				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	PREPARADO POR	FECHA
1	Con los resultados obtenidos se elaboró el informe final de la Auditoría de Gestión	AC IF1. 12/12	MV	13/03/2015

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p style="text-align: center;">AC HH 1. 1/5</p>
--	---

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

HALLAZGO N° 1: FALTA DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA FORMALMENTE ESTABLECIDO Y DIFUNDIDO ENTRE EL PERSONAL

CONDICIÓN: La Gasolinera Amazonas no cuenta con un Código de Conducto

CRITERIO / NORMATIVA: Un Código de Conducta proporciona un marco de control al comportamiento del personal y conduce a las buenas relaciones humanas dentro de la gasolinera.

CAUSA: La Gerencia y el departamento administrativo no se ha preocupado en elaborar un Código de Ética, que permita controlar y supervisar el comportamiento del personal.

EFECTO: No se puede controlar y supervisar el comportamiento del personal dentro de las actividades de la gasolinera.

CONCLUSIÓN: La Gasolinera Amazonas no cuenta con un Código de Conducta, por lo que no se pudo verificar a fondo la conducta del personal.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda crear un Código de Conducta que vaya de acuerdo a los objetivos de la Gasolinera, el mismo que debe ser comunicado de manera clara a todo el personal, con una respectiva capacitación mediante seminarios, talleres, charlas o conferencias que difundan los principios y valores éticos, al menos una vez al año.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AC HH 1. 2/5</p>
--	---------------------------------------

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

HALLAZGO N° 2: FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN

CONDICIÓN: La Gasolinera Amazonas no cuenta con Indicadores de Gestión para medir el grado de cumplimiento en las diferentes actividades.

CRITERIO / NORMATIVA: La gasolinera ha inobservado la Norma de Control Interno 200-02 “Administración Estratégica”

CAUSA: La Gerencia y administración no se han preocupado en crear y establecer indicadores de gestión para la valoración de las diferentes actividades y resolver posibles problemas.

EFECTO: La falta de indicadores ha impedido conocer a fondo el alcance de metas y objetivos de la gasolinera.

CONCLUSIÓN: La falta de Indicadores de Gestión no permitió conocer el alcance de metas y objetivos de la gasolinera.

RECOMENDACIÓN: Debe considerarse una lista de indicadores de gestión según las necesidades de la gasolinera, los cuales permitirán determinar el grado de cumplimiento de los fines y objetivos institucionales; además de establecer los resultados de lo planificado y lo ejecutado con relación al presupuesto.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

<p>APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</p>	<p>AC HH 1. 3/5</p>
--	---------------------------------------

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

HALLAZGO N° 3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DESACTUALIZADA Y NO LEGALIZADA

CONDICIÓN: La Gasolinera Amazonas cuenta con una organización estructural, la misma que no está aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales, tampoco está actualizada.

CRITERIO / NORMATIVA: La gerencia y administración han inobservado las Normas de Control Interno N° 100-01 “Control Interno” y la N° 200-04 “Estructura Organizativa”

CAUSA: Las autoridades se ha despreocupado por actualizar la estructura orgánica de la gasolinera.

EFFECTO: Ante la desactualización de su estructura, el personal de la gasolinera no tiene una referencia legal que permita verificar cuál es su verdadera función dentro de la gasolinera.

CONCLUSIÓN: La Gasolinera Amazonas cuenta con una organización estructural, la misma que no está aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales, tampoco está actualizada.

RECOMENDACIÓN: La administración de la Gasolinera deberá preocuparse por rediseñar y actualizar el orgánico funcional de acuerdo a las responsabilidades, acciones, cargos, niveles jerárquicos y funciones asignadas para cada uno de los empleados, y por ende difundir para que todos los órganos tengan conocimiento.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC HH 1. 4/5
---	-------------------------------

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

HALLAZGO N° 4: NO CUENTA CON PERSONAL DE SEGURIDAD

CONDICIÓN: La gasolinera no cuenta con personal de seguridad que ayude al salvaguardar los bienes.

CRITERIO / NORMATIVA: El personal de seguridad es un órgano muy importante dentro de las empresas, ya que son los responsables salvaguardar los bienes muebles e inmuebles y por ende ayudan al bien común de la gasolinera.

CAUSA: La Gasolinera Amazonas no dispone de un guardia de seguridad.

EFFECTO: Falta de seguridad en las instalaciones de la gasolinera.

CONCLUSIÓN: No ha contratado personal para el área de seguridad, por lo que en cualquier momento se podría tener posibles percances asaltos y robos.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda contratar personal de seguridad con el objetivo de resguardar los recursos, especialmente materiales y económico, ya que son más frágiles ante la inseguridad externa.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC HH 2. 1/1
---	-------------------------------

COMPONENTE: VALORACIÓN AL RIESGO

HALLAZGO N°5: ESCASA ADMINISTRACIÓN Y ANÁLISIS A LA MITIGACIÓN DE RIESGOS

CONDICIÓN: La gerencia y administración no han podido estudiar ni analizar de manera técnica los riesgos, los mismos que podrían afectar el logro de objetivos.

CRITERIO / NORMATIVA: La máxima autoridad de la gasolinera a inobservado las Normas de Control Interno N° 300-01 “Identificación de riesgos”, la N° 300-02 “Plan de mitigación y la N° 300-03 “Valoración de los riesgos”

CAUSA: Falta de observación y análisis al administrar los riesgos, razón por la cual pueden existir afectación al cumplimiento de objetivos de la gasolinera.

EFECTO: No se ha planificado las eventualidades a suscitarse y esto es un factor negativo para la gasolinera

CONCLUSIÓN: No se ha realizado un análisis técnico de los riesgos, y por ende no se los ha clasificado de acuerdo a grado de importancia, tampoco se ha realizado acciones de mitigación ante un posible riesgo.

RECOMENDACIÓN: Se deben establecer normas y políticas para determinar el nivel de eficacia y eficiencia del personal, esto se realizará mediante la aplicación de indicadores de gestión, conocimientos profesionales, competencias técnicas del puesto, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo, todo esto con el propósito de identifique y analice los factores internos y externos que pueden representar un riesgo para la institución, considerando su relevancia para relacionarlos con las actividades de los puestos a fin de mitigarlos.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC HH 3. 1/2
---	-------------------------------

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

HALLAZGO N° 6: NO DISPONE DE UN MANUAL TÉCNICO DE FUNCIONES PARA CONTROL EFICAZ DEL PERSONAL.

CONDICIÓN: La Gasolinera Amazonas no cuenta con un manual de funciones que contenga detalladamente las funciones y responsabilidades para cada área de trabajo.

CRITERIO / NORMATIVA: La gerencia ha inobservado la Norma de Control Interno N° 407-02 “Manual de clasificación de puestos”

CAUSA: La Gasolinera Amazonas no ha asumido la responsabilidad de elaborar un manual de funciones para la clasificación de puestos al personal.

EFECTO: Al no contar con un manual de funciones para el personal, ha impedido conocer a fondo las funciones y responsabilidades de cada uno del personal que labora dentro de la gasolinera.

CONCLUSIÓN: La falta de un manual de funciones para el personal impidió conocer las funciones y responsabilidades de cada área de trabajo.

RECOMENDACIÓN: Crear un manual de funciones para la clasificación para el personal y difundirlo a todo el personal de la Gasolinera.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC HH 3. 2/2
---	-------------------------------

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

HALLAZGO N° 7: FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

CONDICIÓN: El personal de la gasolinera no ha sido capacitado en su totalidad

CRITERIO / NORMATIVA: La gerencia ha inobservado la Norma de Control Interno N° 407-06 “Capacitación y entrenamiento continuo”

CAUSA: La administración no ha planificado ni ha realizado capacitación a todo el personal.

EFECTO: El personal de la gasolinera no se encuentra debidamente capacitado y esto puede repercutir dentro cada área del trabajo.

CONCLUSIÓN: El personal de la gasolinera no se encuentra debidamente capacitado, por lo que podría repercutir en el rendimiento y calidad del trabajo.

RECOMENDACIÓN: Para un mejor desempeño laboral se deberá incentivar al personal con capacitaciones periódicas para que estén actualizados y puedan rendir con eficiencia su trabajo.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC HH 4. 1/1
---	-------------------------------

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

HALLZGO N° 8: NO EXISTEN BUENOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LA GASOLINERA.

CONDICIÓN: La falta de procesos para mantener una buena comunicación dentro de las áreas de la gasolinera

CRITERIO / NORMATIVA: Los buenos canales de comunicación son clave para el buen desenvolvimiento dentro de la gasolinera, esto se lo realiza mediante procesos y métodos adecuados y eficaces.

CAUSA: La falta de conocimiento por parte de gerencia y administración ha ocasionado que la gasolinera no cuente con procesos o métodos para la información y comunicación.

EFFECTO: confusiones al momento de comunicar e informar entre las áreas de trabajo

CONCLUSIÓN: La falta de un manual de procedimientos para el sistema de información y comunicación impidió analizar a fondo la confiabilidad de la información y determinar qué tan buena es la comunicación dentro de la gasolinera.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda diseñar un manual de procedimientos para la información y comunicación, el mismo que deberá ser de conocimiento del personal para garantizar una información y comunicación confiable.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC HH 5. 1/1
---	-------------------------------

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

HALLAZGO N° 8: FALTA DE EVALUACIÓN A LAS DIFERENTES ACTIVIDADES

CONDICIÓN: No se ha realizado ningún tipo de evaluación a las actividades de la gasolinera

CRITERIO / NORMATIVA: Las autoridades de la gasolinera han inobservado la Norma de Control Interno N° 600-02 “Evaluaciones periódicas”

CAUSA: desde la creación de la gasolinera no se ha evaluado ninguna actividad.

EFFECTO: No se ha conocido de manera real y técnica la situación actual de la gasolinera.

CONCLUSIÓN: La gerencia y administración no han evaluado las diferentes actividades de la gasolinera, por lo que no se puede tener un enfoque técnico de la situación actual de la gasolinera.

RECOMENDACIÓN: Deben establecerse procedimientos de seguimiento y evaluación para determinar la calidad del control interno y aplicar las modificaciones que sean pertinentes y estos puedan ser informados y ejecutados por todo el personal.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CRP 1. 1/5
---	--------------------------------

Señor

Cristóbal Brito

PROIETARIO DE LA GASOLINERA AMAZONAS

Av. Alejandro Labaka y Atahualpa

Presente.-

De mi consideración:

Al finalizar el presente trabajo investigativo, tengo a bien presentar el Borrador Informe Final de la Aplicación de una Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas ubicada en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana en el período comprendido del 01 de enero de 2009 al 31 de diciembre del 2011.

AMBIENTE DE COTNROL

HALLAZGO N°1: FALTA DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA FORMALMENTE ESTABLECIDO Y DIFUNDIDO AL PERSONAL

La Gasolinera Amazonas no cuenta no cuenta con un código de conducta con métodos claros que le permita supervisar y evaluar el comportamiento del personal que labora dentro de las instalaciones.

Un Código de Conducta proporciona un marco de control al comportamiento del personal y conduce a las buenas relaciones humanas dentro de la gasolinera.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CRP 1. 2/5
---	--------------------------------

HALLAZGO N°2: FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN

La Gasolinera Amazonas no cuenta con Indicadores de Gestión que permitan valorar y evaluar la utilización de sus recursos tanto humanos, físicos y económicos; tampoco se puede verificar y evaluar el grado de eficiencia y eficacia, lo que impidió valorizar el grado de metas y objetivos de la gasolinera.

La gasolinera ha inobservado la Norma de Control Interno 200-02 “Administración Estratégica”

HALLAZGO N° 3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DESACTUALIZADA Y NO LEGALIZADA.

La Gasolinera Amazonas cuenta con una organización estructural, la misma que no está aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales, tampoco está actualizada,

La gerencia y administración han inobservado las Normas de Control Interno N° 100-01 “Control Interno” y la N° 200-04 “Estructura Organizativa”

HALLAZGO N° 4: NO CUENTA CON PERSONAL DE SEGURIDAD

La gasolinera no cuenta con personal de seguridad que ayude al salvaguardar los bienes, por lo que corre riesgo de que sea atacada por la delincuencia e inseguridad de la ciudad.

El personal de seguridad es un órgano muy importante dentro de las empresas, ya que son los responsables salvaguardar los bienes muebles e inmuebles y por ende ayudan al bien común de la gasolinera.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CRP 1. 3/5
---	--------------------------------

VALORACIÓN AL RIESGO

HALLAZGO N° 5: ESCASA ADMINISTRACIÓN Y ANÁLISIS A LA MITIGACIÓN DE RIESGOS

La gerencia y administración no han podido estudiar ni analizar de manera técnica los riesgos, los mismos que podrían afectar el logro de objetivos.

La máxima autoridad de la gasolinera a inobservado las Normas de Control Interno N° 300-01 “Identificación de riesgos”, la N° 300-02 “Plan de mitigación y la N° 300-03 “Valoración de los riesgos”

ACTIVIDADES DE CONTROL

HALLAZGO N° 6: NO DISPONE DE UN MANUAL TÉCNICO DE FUNCIONES PARA CONTROL EFICAZ DEL PERSONAL.

La Gasolinera Amazonas no cuenta con un manual de funciones que contenga detalladamente las funciones y responsabilidades para cada área de trabajo.

La gerencia ha inobservado la Norma de Control Interno N° 407-02 “Manual de clasificación de puestos”

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CRP 1. 4/5
---	--------------------------------

HALLAZGO N°7: FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

El personal de la gasolinera no ha sido capacitado en su totalidad, por lo que esto puede repercutir de forma negativa en el rendimiento de sus actividades diarias.

La gerencia ha inobservado la Norma de Control Interno N° 407-06 “Capacitación y entrenamiento continuo”

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

HALLAZGO N° 8: NO EXISTEN BUENOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LA GASOLINERA.

La falta de procesos para mantener una buena comunicación dentro de las áreas de la gasolinera

Los buenos canales de comunicación son clave para el buen desenvolvimiento dentro de la gasolinera, esto se lo realiza mediante procesos y métodos adecuados y eficaces.

SUPERVICIÓN Y MONITOREO

HALLAZGO N° 9: FALTA DE EVALUACIÓN A LAS DIFERENTES ACTIVIDADES

En la gasolinera no se ha realizado ningún tipo de evaluación a las actividades de la gasolinera, por lo que no tiene un conocimiento técnico y real cerca de la situación real, todo lo han hecho de forma empírica.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC CRP 1. 5/5
---	--------------------------------

Las autoridades de la gasolinera han inobservado la Norma de Control Interno N° 600-02 “Evaluaciones periódicas”

Particular que me permito informar con el propósito que presente las justificaciones e indique los motivos y razones que ocasionaron estos hallazgos.

Atentamente,



Srta. María Angélica Villalta

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 1/12
---	--------------------------------

Francisco de Orellana, 06 de junio de 2015

Señor

Cristóbal Brito

PROIETARIO DE LA GASOLINERA AMAZONAS

Av. Alejandro Labaka y Atahualpa

Presente.-

De mi consideración:

Se ha efectuado la Aplicación De Una Auditoría de Gestión A La Gasolinera Amazonas Ubicada en el Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana en el Período comprendido Del 01 De enero de 2009 Al 31 de diciembre del 2011,

La presente Auditoría de Gestión fue realizada en base a todas las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás leyes vigentes, las mismas que requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener un criterio razonable y técnico con la evaluación realizada a las diferentes actividades de la gasolinera, es así que se analizó y evaluó el sistema de control interno mediante el método COSO I, así también realicé un análisis mediante indicadores de gestión donde se verificó el grado de cumplimiento de eficacia, eficiencia, economía y ética, ante esto he emitido el siguiente informe, expresando las respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 2/12
---	--------------------------------

Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión aplicada a la Gasolinera Amazonas, se la ha realizado con el propósito de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria y contribuir al control y óptimo crecimiento de la Gasolinera Amazonas.

Objetivos de la Auditoría

Objetivo General

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas, para evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ética en la administración de sus recursos.

Objetivos Específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente todo lo referente a la auditoría de gestión con la finalidad de aprovechar estos postulados adaptándolos a las necesidades de la Gasolinera Amazonas.
- ✓ Evaluar el sistema de control interno mediante el método COSO I con el propósito de mejorar la gestión de la gasolinera.

Alcance de la Auditoría

Aplicación de una auditoría de gestión a la Gasolinera Amazonas ubicada en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana en el periodo comprendido del 01 de enero de 2009 al 31 de diciembre del 2011.

Enfoque a la Auditoría

Cabe recalcar que la Gasolinera Amazonas no se ha realizado antes ninguna auditoría de ningún tipo.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 3/12
---	--------------------------------

La Auditoría de Gestión a la Gasolinera Amazonas se enfoca a:

Evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ética en la administración y sugerencias para mitigar los posibles problemas.

Base Legal

La Gasolinera Amazonas es una empresa de tipo privada, ya que los fondos para su creación provinieron de la familia Brito Robles. Esta gasolinera se dedica a la compra y venta de combustibles como son: Diésel Premium, Gasolina Extra, Gasolina Súper y lubricantes, se encuentra afiliada a la Comercializadora Terpel, eligieron a esta porque fue quien les daba mejores beneficios a diferencia de las demás, se encuentra ubicada en la provincia de Orellana, Cantón Francisco de Orellana, en la Av. Alejandro Labaka y Atahualpa, cabe desatacar que cuenta con una buena infraestructura y amplitud dando la comodidad necesaria a los clientes,

La gasolinera fue creada el año de 1979 por el Señor Cristóbal Trajano Brito Robles, siendo él quien ha estado al frente como responsable del buen funcionamiento de la gasolinera, teniendo como apoyo a sus dos hijos la Ing. Jessenia Brito y el Sr. Andrés Brito, quienes le ayudan en la administración y vigilancia de los intereses de la gasolinera, en los últimos años ha tenido un gran crecimiento económico por tal razón el SRI lo nombra Contribuyente Especial el 3 de septiembre del 2007, luego en el año 2009 el Sr. Cristóbal Brito le otorga el derecho de representar legalmente a la gasolinera a su hijo, el Sr. Cristóbal Andrés Brito Noboa.

Está sujeta a algunos entes reguladores de control, a quienes tiene que rendir cuentas y regirse a sus leyes establecidas.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 4/12
---	--------------------------------

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de servicio a los conductores de vehículos automotores y de abastecimiento de empresas y entidades gubernamentales y privadas, en condiciones de seguridad y respeto al medio ambiente.

VISIÓN

Ser considerada como la gasolinera más reconocida del Cantón Francisco de Orellana por el servicio de calidad que presta y que establece la vanguardia en la prestación de servicios a los automovilistas y operadores del servicio público, privado y en general.

Financiamiento

AÑOS	VALORES
2009	3110668,94
2010	3935316,55
2011	4406775,74

Fuente: Gasolinera Amazonas

Realizado: María Angélica Villalta

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 5/12
---	--------------------------------

RESULTADO FINAL DEL EXAMEN

HALLAZGO N° 1: FALTA DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA FORMALMENTE ESTABLECIDO Y DIFUNDIDO ENTRE EL PERSONAL

La Gasolinera Amazonas no dispone de un código de conducta, por lo que no puede supervisar. La máxima no se ha preocupado por crear un Código de Ética, que proporcione métodos normativos y disciplinarios, los mismos que permitan evaluar el comportamiento y conducta del personal dentro de la gasolinera.

El Gerente y administrador desconocen que la creación de un Código de Conducta es un documento importante dentro del ámbito empresarial, que recoge los patrones, valores, símbolos, lenguaje, historias y prácticas de la gasolinera, los cuales se ven reflejados en la forma en que sus los directores, gerentes o administradores la conducen, y cómo los colaboradores se desempeñan en la misma y que permite a la organización contar con lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse tanto por los directivos y/o dueños, como por los colaboradores de una empresa en sus acciones diarias.

CONCLUSIÓN: La Gasolinera Amazonas no cuenta con un Código de Conducta, por lo que no se pudo verificar a fondo la conducta del personal.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda crear un Código de Conducta que vaya de acuerdo a los objetivos de la Gasolinera, el mismo que debe ser comunicado de manera clara a todo el personal, con una respectiva capacitación mediante seminarios, talleres, charlas o conferencias que difundan los principios y valores éticos, al menos una vez al año.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 6/12
---	--------------------------------

HALLAZGO N° 2: FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN

La Gasolinera Amazonas no cuenta con Indicadores de Gestión para medir el grado de cumplimiento en las diferentes actividades.

La gasolinera ha inobservado la Norma de Control Interno 200-02 “Administración Estratégica”.

CONCLUSIÓN: La falta de Indicadores de Gestión no permitió conocer el alcance de metas y objetivos de la gasolinera.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda crear un Código de Ética que vaya de acuerdo a los objetivos de la Gasolinera, el mismo que debe ser comunicado de manera clara a todo el personal, con una respectiva capacitación mediante seminarios, talleres, charlas o conferencias que difundan los principios y valores éticos, al menos una vez al año.

HALLAZGO N°3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DESACTUALIZADA Y NO LEGALIZADA

La Gasolinera Amazonas cuenta con una organización estructural, la misma que no está aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales, tampoco está actualizada. Ante la desactualización de su estructura, el personal de la gasolinera no tiene una referencia legal que permita verificar cuál es su verdadera función dentro de la gasolinera

La gerencia y administración han inobservado las Normas de Control Interno N° 100-01 “Control Interno” y la N° 200-04 “Estructura Organizativa”

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 7/12
---	--------------------------------

CONCLUSIÓN: La Gasolinera Amazonas cuenta con una organización estructural, la misma que no está aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales, tampoco está actualizada.

RECOMENDACIÓN: La administración de la Gasolinera deberá preocuparse por rediseñar y actualizar el orgánico funcional de acuerdo a las responsabilidades, acciones, cargos, niveles jerárquicos y funciones asignadas para cada uno de los empleados, y por ende difundir para que todos los órganos tengan conocimiento.

HALLAZGO N° 4: NO CUENTA CON PERSONAL DE SEGURIDAD

La gasolinera no cuenta con un guardia de seguridad que ayude al salvaguardar los bienes.

El personal de seguridad es un órgano muy importante dentro de las empresas, ya que son los responsables salvaguardar los bienes muebles e inmuebles y por ende ayudan al bien común de la gasolinera.

CONCLUSIÓN: No ha contratado personal para el área de seguridad, por lo que en cualquier momento se podría tener posibles percances asaltos y robos.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda contratar personal de seguridad con el objetivo de resguardar los recursos, especialmente materiales y económico, ya que son más frágiles ante la inseguridad externa.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 8/12
---	--------------------------------

HALLAZGO N° 5: ESCASA ADMINISTRACIÓN Y ANÁLISIS A LA MITIGACIÓN DE RIESGOS.

La gerencia y administración no han podido estudiar ni analizar de manera técnica los riesgos, los mismos que podrían afectar el logro de objetivos.

La máxima autoridad de la gasolinera a inobservado las Normas de Control Interno N° 300-01 “Identificación de riesgos”, la N° 300-02 “Plan de mitigación y la N° 300-03 “Valoración de los riesgos”

CONCLUSIÓN: No se ha realizado un análisis técnico de los riesgos, y por ende no se los ha clasificado de acuerdo a grado de importancia, tampoco se ha realizado acciones de mitigación ante un posible riesgo.

RECOMENDACIÓN: Se deben establecer normas y políticas para determinar el nivel de eficacia y eficiencia del personal, esto se realizará mediante la aplicación de indicadores de gestión, conocimientos profesionales, competencias técnicas del puesto, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo, todo esto con el propósito de identifique y analice los factores internos y externos que pueden representar un riesgo para la institución, considerando su relevancia para relacionarlos con las actividades de los puestos a fin de mitigarlos.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 9/12
---	--------------------------------

HALLAZGO N°6: NO DISPONE DE UN MANUAL TÉCNICO DE FUNCIONES PARA CONTROL EFICAZ DEL PERSONAL.

La Gasolinera Amazonas no cuenta con un manual de funciones que contenga detalladamente las funciones y responsabilidades para cada área de trabajo. La Gasolinera Amazonas no ha asumido la responsabilidad de elaborar un manual de funciones para la clasificación de puestos al personal, por tal razón ha impedido conocer a fondo las funciones y responsabilidades de cada uno del personal que labora dentro de la gasolinera.

La gerencia ha inobservado la Norma de Control Interno N° 407-02 “Manual de clasificación de puestos”

CONCLUSIÓN: La falta de un manual de funciones para el personal impidió conocer las funciones y responsabilidades de cada área de trabajo.

RECOMENDACIÓN: Crear un manual de funciones para la clasificación de puestos para el personal y difundirlo a todo el personal de la Gasolinera.

HALLAZGO N° 7: FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

El personal de la gasolinera no ha sido capacitado en su totalidad. : El personal de la gasolinera no se encuentra debidamente capacitado y esto puede repercutir dentro cada área del trabajo.

La gerencia ha inobservado la Norma de Control Interno N° 407-06 “Capacitación y entrenamiento continuo”

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 10/12
---	---------------------------------

CONCLUSIÓN: El personal de la gasolinera no se encuentra debidamente capacitado, por lo que podría repercutir en el rendimiento y calidad del trabajo.

RECOMENDACIÓN: Para un mejor desempeño laboral se deberá incentivar al personal con capacitaciones periódicas para que estén actualizados y puedan rendir con eficiencia su trabajo.

HALLZGO N° 8: NO EXISTEN BUENOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LA GASOLINERA.

La falta de procesos para mantener una buena comunicación dentro de las áreas de la gasolinera. La falta de conocimiento por parte de gerencia y administración ha ocasionado que la gasolinera no cuente con procesos o métodos para la información y comunicación.

Los buenos canales de comunicación son clave para el buen desenvolvimiento dentro de la gasolinera, esto se lo realiza mediante procesos y métodos adecuados y eficaces.

CONCLUSIÓN: La falta de un manual de procedimientos para el sistema de información y comunicación impidió analizar a fondo la confiabilidad de la información y determinar qué tan buena es la comunicación dentro de la gasolinera

RECOMENDACIÓN: Se recomienda diseñar un manual de procedimientos para la información y comunicación, el mismo que deberá ser de conocimiento del personal para garantizar una información y comunicación confiable.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA AMAZONAS UBICADA EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO DE 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011	AC IF 1. 11/12
---	---------------------------------

HALLAZGO N° 9: FALTA DE EVALUACIÓN A LAS DIFERENTES ACTIVIDADES

No se ha realizado ningún tipo de evaluación a las actividades de la gasolinera, por lo que no se ha conocido de manera real y técnica la situación actual de la gasolinera.

Las autoridades de la gasolinera han inobservado la Norma de Control Interno N° 600-02 “Evaluaciones periódicas”

CONCLUSIÓN: La gerencia y administración no han evaluado las diferentes actividades de la gasolinera, por lo que no se puede tener un enfoque técnico de la situación actual de la gasolinera.

RECOMENDACIÓN: Deben establecerse procedimientos de seguimiento y evaluación para determinar la calidad del control interno y aplicar las modificaciones que sean pertinentes y estos puedan ser informados y ejecutados por todo el personal.

Atentamente,



Srta. María Angélica Villalta

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

CONCLUSIONES

- ✓ La realización y aplicación de trabajo de auditoría es muy importante dentro del ámbito empresarial, ya que ayuda a evidenciar hallazgos negativos que estén afectando el buen funcionamiento de la empresa, así como también ayuda al control de las diferentes actividades con el propósito de encaminar y direccionar al cumplimiento y logro de objetivos y metas que se encuentren fijados dentro de la empresa
- ✓ El presente trabajo se ha realizado mediante el conocimiento profesional que se ha adquirido durante el proceso de enseñanza universitaria, aplicado las diferentes normas y procesos establecidos como: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Control Interno.
- ✓ Una vez finalizado el trabajo de auditoría a la gasolinera, se puede concluir que ha sido una herramienta valiosa, la misma que ha permitido examinar y conocer de manera real y técnica los movimientos de las distintas actividades dentro de la gasolinera.
- ✓ En el proceso de la realización del trabajo de auditoría se logró cumplir con el propósito del equipo de trabajo, constatando mediante visualización y análisis algunas falencias dentro de las diferentes actividades de la gasolinera, y en base a ello se ha emitido las respectivas conclusiones y recomendaciones de mejora a los diferentes procesos críticos que fueron examinados.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

RECOMENDACIONES

- ✓ La Gasolinera Amazonas debe planificar, promover y apoyar la aplicación de Auditorías de Gestión a las diferentes áreas de trabajo con el fin de detectar falencias y tomar las medidas correctivas necesarias que contribuyan de manera eficaz al cumplimiento de las diferentes actividades y al logro de metas y objetivos bajo criterios técnicos.

- ✓ Estudiar, analizar y fortalecer la gestión de la gasolinera en todas las áreas a través de procesos, reglamentos y normativas que permitan una eficaz supervisión y control de los recursos que mantiene la gasolinera.

- ✓ Fortalecer el control y supervisión a las diferentes actividades empresariales, aplicando métodos eficaces para contrarrestar posibles desviaciones de los diferentes recursos con los que cuenta la gasolinera

- ✓ Aplicar las respectivas recomendaciones emitidas a través del informe final, con el fin de contrarrestar y mitigar las falencias evidenciadas durante el proceso de realización del trabajo de auditoría y mejorar los procesos en el manejo de los recursos que posee la gasolinera.

	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	M.V	24/04/2015
Supervisado por:	J.A	29/05/2015

BIBLIOGRAFÍA

- Arens A. et al. (2007). Auditoría: Enfoque Integral. 11^a. ed. México. Person Educación
- Badillo, J. (2007). Guía de Auditoría de Gestión de Calidad. 2da ed. Quito.
- B. Maileny (2009), en su revista académica Contribuciones a la Economía.
- Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2002). Manual de Auditoría de Gestión. Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda.
- De la Peña Gutiérrez, A. (2007). Auditoría de Un Enfoque Práctico. Madrid: Paraninfo.
- González Peralo, R. (2006). Etapas de la Auditoría de Gestión. La Abana
- Bustamante Domínguez Jenny Roberta y Guamán Zaldaña Cecilia Elizabeth (2013). Tesis “Auditoria de gestión al proceso de ventas de combustibles en el cantón santa Isabel, aplicación en la Gasolinera Beltran e hijos cia. Ltda. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Maldonado, M. (2006). Auditoria de Gestión. Auditoría de Gestión 3^a. ed. Quito: Abya-Yala.
- Rcalde Salas María Belén (2012). Tesis “Auditoría De Gestión Aplicada A Los Procesos Del Área De Call Center De Diners Club Del Ecuador”. Riobamba: Espoch
- Cando Chafla María Fernanda y Meléndez Cruz Nelly Fernanda (2010). Tesis “Auditoría de Gestión al Talento Humano de las Coordinaciones Administrativa y

Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo para el ejercicio fiscal 2010”. Riobamba, Espoch

- Chávez Cárdenas Verónica Paulina y Pilco Manta Jessica Patricia (2010). Tesis “Auditoria de Gestión al departamento de contabilidad del Gobierno Municipal de Penipe correspondientes al período enero a diciembre del 2010”. Riobamba: Espoch
- Ruiz Chiluiza, J. (2010). Tesis Auditoria de Gestión al Vicerrectorado Académico del Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón”, ubicado en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.
- Ortiz, Y Ortiz (2002). Auditoría integral con enfoque al Control de Gestión Administrativo y Financiero.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Carta de respuesta de la Gasolinera Amazonas



Anexo 2: Programa contable de la Gasolinera



Telefonos:
02-2902-554 / 02-2230-247 / 02-2232-312
02-2907-515 / 02-2526-168

Direccion:
Av. 10 de Agosto 2314 entre Colon y
Cordero Edificio Muresco piso 8

Correo electronico y Messenger:
interbase@uio.telconet.net

Pagina Web
www.inter-bases.com



Sistema Administrativo Contable Integrado

Empresa:

Usuario:

Password:

VEN_LI3_CLIENTES.jasper

CRISTOBAL ANDRES BRITO NOBOA

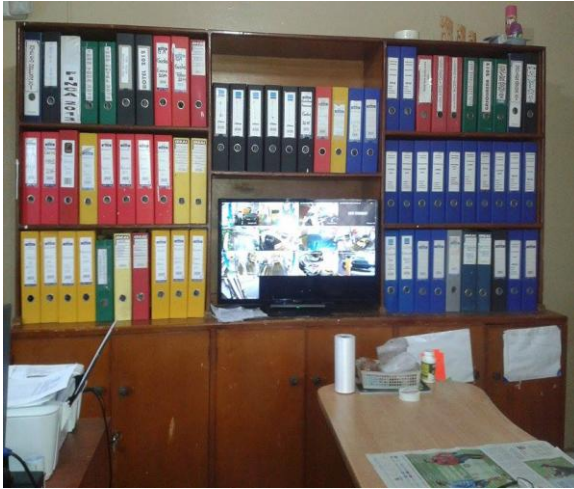
Página: 1 / 61

CLIENTES


CÓDIGO	NOMBRE	DIRECCIÓN	R.U.C.	TELÉFONO
GRUPO: 00001 CLIENTES LOCALES				
0170852243001	FAUSTO HERRERA		0170852243001	
0170856070901	ARGEMIRO RODRIGUEZ		0170856070901	
0170856228001	GALO ELIZALDE		0170856228001	
0170859311401	WALTER LARA		0170859311401	
017088703101	CIRMA LEXOR		017088703101	
0170887646001	RAFAEL VAZQUEZ		0170887646001	
0170889335001	DANIEL MAZA		0170889335001	
0170894520701	LUZMILA TIMBALOMBO		0170894520701	
0170950225001	DIOMEDES CONDE		0170950225001	
0170988946001	OTEFRIJA		0170988946001	
0170992482401	JUAN TAPIA		0170992482401	
0171129971001	GONZALO QUESIRUMBAY		0171129971001	
0171179971001	GONZALO QUESIRUMBAY		0171179971001	
0171221583001	DARWIN CONTENTO		0171221583001	
0171251881001	MARIO ALVAREZ		0171251881001	
0171265351001	SIMBA SAENZ		0171265351001	
0171275803001	DARWIN CHAFUELAN		0171275803001	
0171311373001	WILLIAN GONZALES		0171311373001	
0171331872001	JERRY PYNNE		0171331872001	
0171365942011	HERNAN SILVA		0171365942011	
0171372250001	JAI ME VERDEZOTO		0171372250001	
0171431122001	FREDY CARDENAS		0171431122001	
0171434255001	JOSE CASTILLO		0171434255001	
0171472660010	WILSON YUMACUCHA		0171472660010	
0171509125001	ROSARIO MEDINO		0171509125001	
0171552737001	WILSON SALINAS		0171552737001	
0171715902001	METROPOLITAN SCHOOL		0171715902001	

Página 1 de 61


Anexo 3: Archivo de la Gasolinera



Anexo 4: RUC de la Gasolinera



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1716987787001

APELLIDOS Y NOMBRES: BRITO NOBOA CRISTOBAL ANDRES

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO: 06/03/1984	FEC. ACTUALIZACION: 21/05/2015
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 08/06/2009	FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:
FEC. INSCRIPCION: 08/06/2009	FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS, EN GASOLINERAS: CARBURANTE GASOLINA E INCLUSO LUBRICANTES.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: SAN JOSE DE GUAYUSA Calle: VIA PALMAR DEL RIO Número: S/N Intersección: VIA COCA Referencia: A CINCO KILOMETROS DE PALMAR DEL RIO Teléfono: 097701178


DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 004	ABIERTOS: 2
JURISDICCION: \ ZONA 2\ ORELLANA	CERRADOS: 2

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento, son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: EECM060514 **Lugar de emisión:** FRANCISCO DE **Fecha y hora:** 21/05/2015 15:22:59

Anexo 5: Instalaciones de la Gasolinera



Anexo 6: Logotipo de la Gasolinera

