



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS  
TERPEL SENSACIÓN DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019”**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar por el grado académico de:

**INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORA: JEISON ALEJANDRO ARMIJOS SAAVEDRA**

**DIRECTOR: ING. JAVIER LENIN GAIBOR**

Riobamba – Ecuador

2021

**©2021, Jeison Alejandro Armijos Saavedra**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jeison Alejandro Armijos Saavedra, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 08 de septiembre de 2021

Jeison Alejandro Armijos Saavedra

171873637-2

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**, realizado por el señor: **JEISON ALEJANDRO ARMIJOS SAAVEDRA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Dr. Alberto Patricio Robalino <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO Firmado digitalmente por 0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO	23/08/2021
Ing. Javier Lenin Gaibor <b>DIRECTOR DEL TRIBUNAL</b>	JAVIER LENIN GAIBOR Firmado digitalmente por JAVIER LENIN GAIBOR Fecha: 2021.11.25 15:07:12 -05'00'	23/08/2021
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ Firmado digitalmente por RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ	23/08/2021

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado principalmente a mi madre quien es la persona más importante en mi vida y por siempre demostrarme su apoyo y amor incondicional, ha sabido educarme con buenos sentimientos y valores.

A mi padre, quien me enseñó a jamás dar marcha atrás y me enseñó que, con esfuerzo, dedicación trabajo honesto y humildad se puede lograr muchas cosas.

A mis dos hermanos, Jefferson y Luis, quienes a pesar de la distancia siempre estuvieron apoyándome y brindándome sabios consejos.

Al amor de mi vida Mishell, que me apoyó durante toda la carrera y siempre estuvo a mi lado compartiendo buenos y malos momentos.

Jeison

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por todo el sacrificio, esfuerzo y apoyo que me han brindado en toda mi etapa de formación personal y profesional, quienes me han ayudado en el trayecto de mi vida corrigiendo mis errores y celebrando mis logros.

A los ingenieros Lenin Gaibor y Raquel Colcha, por toda la colaboración brindada en la elaboración de mi trabajo de titulación, que, además de ser grandes docentes han demostrado ser excelentes personas.

A los representantes de la Estación de Servicios Terpel Sensación que me brindaron la oportunidad de realizar el trabajo de titulación en tan prestigiosa entidad.

Jeison

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

1.1	Planteamiento del Problema.....	2
1.2	Formulación del problema.....	4
1.3	Delimitación del problema.....	4
1.4	Sistematización del problema .....	5
1.5	Justificación .....	6
1.5.1	Justificación Teórica .....	6
1.5.2	Justificación Metodológica.....	6
1.5.3	Justificación Práctica - Social.....	6
1.6	OBJETIVOS.....	7
1.6.1	General.....	7
1.6.2	Específicos.....	7
1.7	MARCO REFERENCIAL.....	8
1.7.1	Antecedentes de investigación .....	8
1.7.2	Fundamentación Teórica .....	9
1.7.2.1	Definición de Auditoría.....	9
1.7.2.2	Técnicas de la Auditoría.....	9
1.7.2.3	Riesgos de Auditoría .....	11
1.7.2.4	Tipos de Riesgos de Auditoría.....	11

1.7.2.5	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).....	11
1.7.2.6	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	13
1.7.2.7	Tipos de Auditoría.....	14
1.7.2.8	Auditoría de Gestión .....	15
1.7.2.9	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	15
1.7.2.10	Importancia de la Auditoría.....	16
1.7.2.11	Elementos de la Gestión .....	16
1.7.2.12	Fases de la Auditoría de Gestión .....	18
1.7.2.13	Control Interno .....	20
1.7.2.14	Objetivos del Control Interno .....	20
1.7.2.15	Componentes del Control Interno.....	22
<b>1.8</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.1</b>	<b>Auditoría .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.2</b>	<b>Riesgo de Auditoría .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.3</b>	<b>Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.4</b>	<b>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.5</b>	<b>Auditoría de Gestión .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.6</b>	<b>Control Interno.....</b>	<b>25</b>
<b>1.9</b>	<b>IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>25</b>

## **CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO**

<b>2.1.</b>	<b>Enfoque de investigación.....</b>	<b>26</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Enfoque Mixto .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.</b>	<b>Nivel de investigación .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Exploratoria.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Investigación Descriptiva .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.3</b>	<b>Explicativa .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3</b>	<b>Diseño de investigación .....</b>	<b>27</b>



<b>2.3.1</b>	<b>Investigación No Experimental .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4</b>	<b>Tipo de Investigación .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Investigación Documental.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4.2</b>	<b>Investigación de Campo .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5</b>	<b>Población y Muestra.....</b>	<b>28</b>
<b>2.6</b>	<b>Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación .....</b>	<b>29</b>
<b>2.6.1</b>	<b>Método Deductivo .....</b>	<b>29</b>
<b>2.6.2</b>	<b>Método Inductivo .....</b>	<b>29</b>
<b>2.7</b>	<b>Técnicas de Investigación.....</b>	<b>29</b>
<b>2.7.1</b>	<b>Encuesta .....</b>	<b>29</b>
<b>2.7.2</b>	<b>Entrevista .....</b>	<b>29</b>
<b>2.8</b>	<b>Instrumentos de Investigación.....</b>	<b>30</b>
<b>2.8.1</b>	<b>Cuestionario.....</b>	<b>30</b>
<b>2.8.2</b>	<b>Guía de la Entrevista.....</b>	<b>30</b>
<b>2.8.3</b>	<b>Cuestionario de Control Interno .....</b>	<b>31</b>
<b>2.9</b>	<b>Verificación de la Idea a Defender .....</b>	<b>31</b>

**CAPÍTULO III: 3. MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

<b>3.1</b>	<b>Título .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2</b>	<b>Desarrollo de la propuesta .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Archivo Permanente.....</b>	<b>32</b>
3.2.1.1	Índice de Archivo Permanente .....	33
3.2.1.2	Programa de Auditoría .....	34
3.2.1.3	Información General de la Empresa .....	35
3.2.1.4	Estructura Organizacional de la Estación de Servicios Terpel Sensación .....	42
3.2.1.5	Nómina del Personal .....	43
3.2.1.6	Estructura Funcional de la Estación de Servicios Terpel Sensación .....	44
3.2.1.7	Manual de Funciones.....	45

3.2.1.8	Matriz FODA .....	54
3.2.1.9	Índice de Marcas de Auditoría.....	55
<b>3.2.2</b>	<b>Archivo Corriente.....</b>	<b>56</b>
3.2.2.1	Índice de Papeles de Trabajo .....	57
<b>3.2.3</b>	<b>Fase I: Familiarización y Planificación.....</b>	<b>59</b>
3.2.3.1	Planificación Preliminar .....	60
3.2.3.2	Visita Preliminar .....	61
3.2.3.3	Carta de Presentación .....	62
3.2.3.4	Propuesta del Trabajo de Auditoría .....	63
3.2.3.5	Carta de Aceptación .....	66
3.2.3.6	Carta de Compromiso.....	67
3.2.3.7	Contrato de Auditoría.....	68
3.2.3.8	Orden de Trabajo.....	71
3.2.3.9	Notificación de Inicio de Auditoría .....	72
3.2.3.10	Entrevista .....	73
3.2.3.11	Encuesta aplicada .....	76
3.2.3.12	Resultados de las Encuestas .....	78
<b>3.2.4</b>	<b>Planificación Específica.....</b>	<b>88</b>
3.2.4.1	Análisis Situacional Interno y Externo .....	89
3.2.4.2	Matriz de Valoración de Factores Internos .....	90
3.2.4.3	Matriz de Valoración de Factores Externos .....	93
3.2.4.4	Matriz de Correlación FO.....	96
3.2.4.5	Matriz de Correlación DA .....	98
3.2.4.6	Matriz de Prioridades Factores Internos .....	100
3.2.4.7	Matriz de Prioridades Factores Externos .....	101
3.2.4.8	Matriz de Perfil Estratégico Interno.....	102
3.2.4.9	Matriz de Perfil Estratégico Externo .....	104
<b>3.2.5</b>	<b>Fase II: Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno .....</b>	<b>106</b>
3.2.5.1	Programa de Auditoría .....	107

3.2.5.2	Cuestionarios de Control Interno.....	108
3.2.5.3	Ambiente de Control .....	109
3.2.5.4	Establecimiento de Objetivos .....	111
3.2.5.5	Identificación de Acontecimientos .....	113
3.2.5.6	Evaluación de Riesgos.....	115
3.2.5.7	Respuesta al Riesgo.....	117
3.2.5.8	Actividades de Control .....	119
3.2.5.9	Información y Comunicación .....	121
3.2.5.10	Monitoreo y Supervisión .....	123
3.2.5.11	Matriz de Ponderación de Riesgo y Confianza .....	125
3.2.5.12	Informe de Control Interno.....	127
3.2.5.13	Indicadores de Gestión .....	131
3.2.5.14	Hoja de Hallazgos .....	134
<b>3.2.6</b>	<b>Fase III: Comunicación de Resultados .....</b>	<b>141</b>
3.2.6.1	Programa de Auditoría .....	142
3.2.6.2	Carta de Lectura del Informe.....	143
3.2.6.3	Convocatoria de Conferencia Final .....	144
3.2.6.4	Informe Final de Auditoría.....	145
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>151</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>152</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2</b>	Trabajadores de la Empresa .....	28
<b>Tabla 2-3</b>	Índice del Archivo Permanente .....	33
<b>Tabla 3-3</b>	Programa de Auditoría del Archivo Permanente .....	34
<b>Tabla 4-3</b>	Información General de la Empresa .....	36
<b>Tabla 5-3</b>	Nómina del Personal .....	43
<b>Tabla 6-3</b>	Funciones del Administrador .....	46
<b>Tabla 7-3</b>	Funciones de la Contadora .....	47
<b>Tabla 8-3</b>	Funciones del Auxiliar Contable .....	48
<b>Tabla 9-3</b>	Funciones del Auxiliar de Operaciones .....	49
<b>Tabla 10-3</b>	Funciones del Jefe de Adquisiciones.....	50
<b>Tabla 11-3</b>	Funciones del Despachador.....	51
<b>Tabla 12-3</b>	Funciones del Cajero.....	52
<b>Tabla 13-3</b>	Funciones del Operador de Limpieza .....	53
<b>Tabla 14-3</b>	Matriz FODA .....	54
<b>Tabla 15-3</b>	Marcas de Auditoría.....	55
<b>Tabla 16-3</b>	Índice de Papeles de Trabajo.....	57
<b>Tabla 17-3</b>	Planificación Preliminar .....	60
<b>Tabla 18-3</b>	Equipo de Auditoría .....	65
<b>Tabla 19-3</b>	Conocimiento de Auditorías Anteriores .....	78
<b>Tabla 20-3</b>	Existencia del Reglamento Interno de la Empresa.....	79
<b>Tabla 21-3</b>	Existencia del Plan Estratégico .....	80
<b>Tabla 22-3</b>	Existencia de Manual de Procesos y Procedimientos .....	81
<b>Tabla 23-3</b>	Existencia del Manual de Funciones .....	82
<b>Tabla 24-3</b>	Realización de Capacitaciones .....	83
<b>Tabla 25-3</b>	Control en Dispendio de Recursos .....	84
<b>Tabla 26-3</b>	Equipos para Realizar el Trabajo .....	85
<b>Tabla 27-3</b>	Necesidad de la Auditoría .....	86
<b>Tabla 28-3</b>	Beneficio de la Auditoría de Gestión .....	87
<b>Tabla 29-3</b>	Planificación Específica .....	88
<b>Tabla 30-3</b>	Análisis Situacional Interno y Externo .....	89
<b>Tabla 31-3</b>	Escala de calificación.....	90
<b>Tabla 32-3</b>	Matriz de Valoración de Factores Internos.....	91
<b>Tabla 33-3</b>	Escala de calificación.....	93
<b>Tabla 34-3</b>	Matriz de Valoración de Factores Externos.....	94

<b>Tabla 35-3</b>	Matriz de Correlación FO .....	96
<b>Tabla 36-3</b>	Matriz de Correlación DA.....	98
<b>Tabla 37-3</b>	Matriz de Prioridades Factores Internos .....	100
<b>Tabla 38-3</b>	Matriz de Prioridades Factores Externos .....	101
<b>Tabla 39-3</b>	Matriz de Perfil Estratégico Interno .....	102
<b>Tabla 40-3</b>	Matriz de Perfil Estratégico Externo .....	104
<b>Tabla 41-3</b>	Programa de Auditoría .....	107
<b>Tabla 42-3</b>	Criterios de evaluación.....	108
<b>Tabla 43-3</b>	Ambiente de Control .....	109
<b>Tabla 44-3</b>	Riesgo del Ambiente de Control .....	110
<b>Tabla 45-3</b>	Establecimiento de Objetivos .....	111
<b>Tabla 46-3</b>	Riesgo del Establecimiento de Objetivos .....	112
<b>Tabla 47-3</b>	Identificación de Acontecimientos .....	113
<b>Tabla 48-3</b>	Riesgo de la Identificación de Acontecimientos.....	114
<b>Tabla 49-3</b>	Evaluación de Riesgos .....	115
<b>Tabla 50-3</b>	Riesgo de la Evaluación de Riesgos .....	116
<b>Tabla 51-3</b>	Respuesta al Riesgo.....	117
<b>Tabla 52-3</b>	Riesgo del componente Respuesta al Riesgo.....	118
<b>Tabla 53-3</b>	Actividades de Control.....	119
<b>Tabla 54-3</b>	Riesgo de las Actividades de Control.....	120
<b>Tabla 55-3</b>	Información y Comunicación.....	121
<b>Tabla 56-3</b>	Riesgo de la Información y Comunicación .....	122
<b>Tabla 57-3</b>	Monitoreo y Supervisión.....	123
<b>Tabla 58-3</b>	Riesgo del Monitoreo y Supervisión .....	124
<b>Tabla 59-3</b>	Matriz de Ponderación de Riesgo y Confianza.....	125
<b>Tabla 60-3</b>	Nivel de Riesgo y Confianza.....	125
<b>Tabla 61-3</b>	Indicadores de Gestión .....	131
<b>Tabla 62-3</b>	Indicadores de Gestión .....	132
<b>Tabla 63-3</b>	Indicadores de Gestión .....	133
<b>Tabla 64-3</b>	Hallazgo 1 .....	134
<b>Tabla 65-3</b>	Hallazgo 2 .....	135
<b>Tabla 66-3</b>	Hallazgo 3 .....	136
<b>Tabla 67-3</b>	Hallazgo 4 .....	137
<b>Tabla 68-3</b>	Hallazgo 5 .....	138
<b>Tabla 69-3</b>	Hallazgo 6 .....	139
<b>Tabla 70-3</b>	Hallazgo 7 .....	140
<b>Tabla 71-3</b>	Programa de Auditoría .....	142

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-1</b>	Técnicas de Verificación.....	10
<b>Gráfico 2-1</b>	Objetivos de la Auditoría de Gestión .....	15
<b>Gráfico 3-3</b>	Logotipo de la Firma Auditora.....	32
<b>Gráfico 4-3</b>	Logotipo de la Empresa .....	35
<b>Gráfico 5-3</b>	Ubicación Geográfica.....	39
<b>Gráfico 6-3</b>	Instalaciones Gasolinera Terpel .....	39
<b>Gráfico 7-3</b>	Organigrama Estructural de la Empresa .....	42
<b>Gráfico 8-3</b>	Organigrama Funcional de la Empresa.....	44
<b>Gráfico 9-3</b>	Conocimiento de Auditorías Anteriores .....	78
<b>Gráfico 10-3</b>	Existencia del Reglamento Interno de la Empresa .....	79
<b>Gráfico 11-3</b>	Existencia del Plan Estratégico .....	80
<b>Gráfico 12-3</b>	Existencia de Manual de Procesos y Procedimientos .....	81
<b>Gráfico 13-3</b>	Existencia del Manual de Funciones .....	82
<b>Gráfico 14-3</b>	Realización de Capacitaciones .....	83
<b>Gráfico 15-3</b>	Control en Dispensio de Recursos .....	84
<b>Gráfico 16-3</b>	Equipos para Realizar el Trabajo .....	85
<b>Gráfico 17-3</b>	Necesidad de la Auditoría .....	86
<b>Gráfico 18-3</b>	Beneficio de la Auditoría de Gestión .....	87
<b>Gráfico 19-3</b>	Criterio de Valoración.....	97
<b>Gráfico 20-3</b>	Criterio de Valoración.....	99
<b>Gráfico 21-3</b>	Ambiente de Control.....	110
<b>Gráfico 22-3</b>	Establecimiento de Objetivos.....	112
<b>Gráfico 23-3</b>	Identificación de Acontecimientos.....	114
<b>Gráfico 24-3</b>	Evaluación de Riesgos .....	116
<b>Gráfico 25-3</b>	Respuesta al Riesgo .....	118
<b>Gráfico 26-3</b>	Actividades de Control.....	120
<b>Gráfico 27-3</b>	Información y Comunicación.....	122
<b>Gráfico 28-3</b>	Monitoreo y Supervisión.....	124
<b>Gráfico 29-3</b>	Matriz de Ponderación de Riesgo y Confianza.....	126

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** RUC DE LA ESTACION DE SERVICIOS TERPEL SENSACION

**ANEXO B:** FOTOGRAFIAS DE LA GASOLINERA

**ANEXO C:** ENCUESTA A LOS EMPLEADOS

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación denominado Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, tuvo como objetivo establecer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, tomando en cuenta la aplicación de los recursos empleados en las actividades diarias de la empresa, bajo indicadores de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía mediante la utilización de diferentes técnicas de investigación como la observación y aplicación de cuestionarios y encuestas que permitieron establecer diferentes problemáticas dentro de la gestión de la empresa como: la carencia de un plan estratégico, la falta de control en el desembolso de recursos económicos, inexistencia de un manual de procesos y procedimientos que regule la compra y venta de combustibles; y la falta de capacitación al personal administrativo y operativo. Para contrarrestar todos estos inconvenientes se ha ejecutado una auditoría de gestión a la organización con el fin de determinar las recomendaciones pertinentes a cada uno de los hallazgos encontrados, a fin de contribuir en la mejora de la eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología de las operaciones, encaminadas al logro de los objetivos empresariales.

**Palabras clave:** <AUDITORIA DE GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <EFICIENCIA>, <HALLAZGOS>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <GASTOS>.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS

22-11-2021

2135-DBRA-UTP-2021



## ABSTRACT

This degree work called Management Audit to Estación de Servicios Terpel Sensación of Riobamba city, Chimborazo province, period 2019, had as objective to establish the degree of compliance with business objectives, taking into account the application of the resources used in the daily activities of the company, under indicators of efficiency, effectiveness, ethics, ecology, and economy through the use of different techniques of research such as the observation and application of questionnaires and surveys that allowed to establish different problems within the management of the company such as the lack of a strategic plan, lack of control in the disbursement of financial resources, lack of a manual of processes and procedures that regulates the purchase and sale of fuels; and the lack of training for administrative and operational staff. To counteract all these inconveniences a management audit has been carried out in the organization to determine the recommendations relevant to each of the gotten findings, to contribute to the improvement of the efficiency, effectiveness, ethics, economy, and ecology of operations, aimed at the achievement of business objectives.

**Keywords:** <MANAGEMENT AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <EFFICIENCY>, <FINDINGS>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <EXPENSES>.

YAJAIRA  
NATALI  
PADILLA  
PADILLA

Firmado digitalmente  
por YAJAIRA NATALI  
PADILLA PADILLA  
Fecha: 2021.11.24  
14:16:56 -05'00'

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo la realización de una Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019; aplicando métodos, instrumentos, técnicas y procedimientos de auditoría, con la finalidad de establecer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, tomando en cuenta la aplicación de los recursos empleados en las actividades diarias de la empresa, bajo indicadores de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía.

El trabajo realizado está compuesto por tres capítulos, los cuales para su realización se distribuyen de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I:** Marco Teórico Referencial, el mismo que está compuesto por características particulares como el planteamiento del problema, objetivos generales y específicos de la investigación, así como su debida justificación; además, este capítulo contiene los antecedentes de la investigación y el Marco Teórico, los cuales constituyen la base fundamental para sustentar el desarrollo del trabajo.

**CAPÍTULO II:** Marco Metodológico, en el cual se establecen el enfoque y nivel de investigación, así como los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación que sirvan de base para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos durante la ejecución del trabajo.

**CAPÍTULO III:** Marco de Resultados, Discusión y Análisis de los Resultados, en donde se establece la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación, mediante la utilización de métodos, instrumentos, técnicas y procedimientos de auditoría para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, tomando en cuenta la aplicación de los recursos empleados en las actividades diarias de la empresa, los cuales contribuyeron al desarrollo de un Informe Final de Auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones sobre las principales falencias encontradas durante el proceso de auditoría.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La Confederación Española de Estaciones de Servicio (CEEES), (2011), con respecto a la actualidad de las estaciones de servicios en el mundo, establece que:

Una estación de servicios tradicionalmente ha sido un punto de venta de combustible y lubricantes para vehículos de motor. En la actualidad las estaciones de servicio pueden ofrecer muchos otros servicios complementarios, que tienen que ver o no, con las necesidades de los vehículos. Así las estaciones de servicio han pasado a ofrecer también otros productos, según países, teniendo éstas ahora, tiendas de conveniencia, pequeños súper mercados, talleres mecánicos, lavado y lubricación de vehículos y otros muchos servicios.

Las estaciones de servicio y expendedoras de combustibles suelen estar organizadas en cámaras o federaciones, quienes las representan frente a las autoridades nacionales y las empresas productoras de hidrocarburos. Pero a su vez, todas las estaciones se agrupan en poderosas entidades de tercera generación. Por ejemplo, en la Argentina, la representación está en manos de la Confederación de Entidades del Comercio de Hidrocarburos y Afines de la República Argentina (CECHA), que hoy representa a más de 4.800 de estaciones de servicio de ese país.

Los elementos esenciales de las gasolineras son los surtidores y los depósitos de combustible. Según la normativa vigente en España, los depósitos han de ser de doble o de simple pared. Los materiales de los que están fabricados los depósitos son acero o PRFV.

En los años noventa, las estaciones de servicio ampliaron su oferta con artículos variados, dando lugar a las tiendas de conveniencia o mini mercados, que pasaron a ser habituales en las gasolineras.

Algunos países solo tienen una marca de estación de servicio. En México, por ejemplo, la industria del petróleo estaba nacionalizada bajo la firma PEMEX (Privatizada por el entonces presidente Enrique Peña Nieto, en el periodo 2017-2018) y donde los precios estaban regulados, para posteriormente dar cabida a industrias internacionales como Shell, Gema, etc. En Escandinavia el operador principal es Statoil.

Recuperado de: <http://www.cee.es.com/>

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero ARCH (2013), con respecto al sector distribuidor de derivados del petróleo, indica que:

El Ecuador siendo un país altamente petrolero, su Proforma Presupuestaria está estructurada de varios ingresos entre ellos: los provenientes de la venta del petróleo y sus derivados, lo que induce a la existencia de subdistribuidores públicos y privados de combustible. A nivel nacional existen alrededor de 1.081 estaciones de servicio, de las que luego del control anual realizado en el año 2013 por la ARCH (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero) se determinó que 18 puntos de venta, es decir el 1.7%, incumplen con lo establecido para el correcto funcionamiento y operación según establecen las normas nacionales e internacionales.” (ARCH, 2013).

Actualmente, en el Ecuador existen un total de 1.062 estaciones de servicios de las cuales, 40 de ellas están ubicadas en la provincia de Chimborazo. La Asociación de la Industria Hidrocarburífera del Ecuador (2020), determina que: “Terpel es una empresa multilatinas con una visión clara del negocio en la distribución de combustible. La compañía de origen colombiano cumple 50 años en el país que lo vio nacer y 12 en Ecuador”.

Terpel tiene presencia en 14 provincias del Ecuador, con mayor representatividad en las provincias de Pichincha y Guayas. La estrategia de Terpel se centra en las personas y se enfoca en la satisfacción y bienestar del consumidor. En cuanto a la participación en el mercado de las comercializadoras de combustible, Terpel se ubica entre los primeros puestos del ranking del Ecuador, además cuenta con clientes del segmento industrial y de esa forma dinamiza sectores estratégicos del país como la construcción, la agroindustria, los sectores pesquero y textil. En la provincia de Chimborazo, específicamente en la ciudad de Riobamba, la comercializadora cuenta con dos puntos de distribución de combustible, uno de ellos es la Estación de Servicios Terpel Sensación, ubicada en las afueras de la ciudad, en la Av. Panamericana Norte y Rio Quevedo, salida a Quito.

La Estación de Servicios Terpel Sensación, no ha realizado una auditoría de Gestión a sus procesos en los últimos años, lo cual representa un problema ya que los directivos de la empresa no conocen si la misma está teniendo la productividad esperada. Por esta razón, mediante la aplicación de una auditoría de gestión los directivos podrán verificar el cumplimiento de los procedimientos de las operaciones, tal como se establece en su manual de funciones y procesos.

De esta manera, una vez realizado un breve diagnóstico de la situación actual de la empresa, se puede determinar que la Estación de Servicios Terpel Sensación, presenta diferentes problemáticas que vienen caracterizando sus actividades diarias, a saber:

- Carencia de un plan estratégico que permita establecer objetivos a mediano y largo plazo, lo que ocasiona falta de compromiso del personal con la empresa.
- Falta de control en el desembolso de recursos económicos dentro de la organización, lo que provoca tener gastos innecesarios y la consiguiente disminución en la utilidad de la empresa.
- Inexistencia de políticas que conlleven a la correcta optimización de los recursos empresariales en cuanto a la venta de combustible, lo que provoca un desperdicio de tiempo que puede ser aprovechado en otras actividades.
- Inexistencia de un Manual de Procesos y Procedimientos que regule los procesos de compra y venta de combustible, lo que impide que la empresa tenga una mayor productividad.
- Falta de un Plan anual de capacitación orientado a los empleados, en temas relacionados con la seguridad industrial y manejo de combustible, lo que ocasiona que los mismos puedan sufrir daños en su salud a largo plazo.
- Finalmente, en los últimos años no se ha realizado algún tipo de auditoría de gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación, lo cual impide tener una verdadera visión sobre la eficiencia y eficacia de la empresa.

Por lo mencionado anteriormente, las necesidades que tiene la empresa apuntan directamente a la realización de una auditoría de gestión, que es hacia donde se enfoca el presente trabajo de investigación. La realización de la misma permitirá a la Estación de Servicios Terpel Sensación, la optimización de los recursos y constituirá una herramienta de gestión y soporte que permita una mejor toma de decisiones y un adecuado control de los procesos operativos y administrativos.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo la Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, permite verificar la eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología de sus operaciones?

## **1.3 Delimitación del problema**

La presente investigación tiene su delimitación de acuerdo con:

<b>Campo de Acción:</b>	Contabilidad y Auditoría
<b>Objeto de Estudio:</b>	Auditoría de Gestión.
<b>Espacio:</b>	Estación de Servicios Terpel Sensación
<b>DELIMITACIÓN ESPACIAL:</b>	
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Cantón:</b>	Riobamba
<b>Dirección:</b>	Av. Panamericana Norte y Río Quevedo Mz. 4 Lote 6
<b>e-mail:</b>	estacionsensaciondoc@outlook.com
<b>Teléfono:</b>	(03) 2301096 Ext: 5
<b>Delimitación Temporal:</b>	Año 2019

#### **1.4 Sistematización del problema**

- ¿Cómo afecta la carencia de un plan estratégico que permita establecer objetivos a mediano y largo plazo, en el compromiso que tiene el personal?
- ¿De qué manera incide la falta de control en el desembolso de los recursos económicos en la disminución de la utilidad de la empresa?
- ¿De qué manera afecta la inexistencia de políticas para la optimización de los procesos empresariales en cuanto a la venta de combustible, en las demás actividades que se deben realizar en la empresa?
- ¿Cómo influye la falta de Manual de Procesos y Procedimientos que regule los procesos de compra y venta de combustible, en la productividad de esta?
- ¿Cómo afecta la falta de plan anual de capacitación orientado a los empleados, en la salud de estos a largo plazo?
- ¿De qué manera influye que no se hayan realizado auditorías de gestión en los últimos años en la situación económica de la Estación de Servicios Terpel Sensación?

## **1.5 Justificación**

### ***1.5.1 Justificación Teórica***

El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, porque se procura aprovechar todo el material teórico existente en cuanto a una auditoría de gestión sobre conceptos claves, definiciones, componentes, técnicas, objetivos y principios, contenidos en libros, revistas, artículos científicos, trabajos de titulación, páginas electrónicas de fuentes viables, que contribuirá a la adecuada fundamentación teórica del presente trabajo investigativo.

### ***1.5.2 Justificación Metodológica***

Desde la perspectiva metodológica, el desarrollo del trabajo de investigación se justifica, porque se procura aplicar diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, tendientes a recabar información competente, pertinente, relevante y suficiente, a fin de que los resultados de la indagación sean los más congruentes posibles.

### ***1.5.3 Justificación Práctica - Social***

El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica práctico y socialmente, porque se ejecutará una auditoría de gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante la utilización de diferentes técnicas y herramientas de auditoría, que partirán de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta cumplir con el establecimiento de resultados con la emisión del Informe final de auditoría tomando en cuenta los hallazgos encontrados y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **1.6 OBJETIVOS**

### ***1.6.1 General***

Realizar una auditoría de gestión a la empresa Estación de Servicios Terpel Sensación, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante la aplicación de técnicas y herramientas de auditoría que permitan la determinación del uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia y economía.

### ***1.6.2 Específicos***

- Estructurar el Marco Teórico, por medio de la revisión bibliográfica en distintas fuentes de información que permitan la adecuada sustentación del presente trabajo de investigación.
- Elaborar el marco metodológico a través de la utilización de diversas técnicas, métodos y herramientas de investigación existen, que permitan la recopilación de la información relevante, suficiente y oportuna para que las conclusiones y recomendaciones expuestas en el informe de auditoría sean objetivas.
- Ejecutar una auditoría de gestión a la empresa Estación de Servicios Terpel Sensación, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, con la finalidad de establecer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, tomando en cuenta la aplicación de los recursos empleados en las actividades diarias de la empresa, bajo indicadores de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía.



## 1.7 MARCO REFERENCIAL

### 1.7.1 Antecedentes de investigación

Para efectos de la presente investigación, ha sido necesaria la revisión de trabajos similares realizados por investigadores de otras universidades de la provincia y el país, a fin de tener una visión mucho más objetiva del tema a investigar, entre ellas:

Cuvi Sagnay, G., (2015), en su trabajo de titulación “*Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Tierras Altas del Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, Periodo 2013*” realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en la Carrera de Contabilidad y Auditoría, establece que:

Concluida la Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Tierras Altas, se detectaron deficiencias como la inexistencia de un código de ética, la falta de un manual de funciones, inexistencia de un plan de capacitación, organigrama estructural mal estructurado de acuerdo a los puestos de los trabajadores, no se han comprobado los riesgos potenciales a los que la entidad está expuesta, no se dispone de procedimientos para la selección del personal, no se ha utilizado indicadores de gestión para evaluar el rendimiento de su personal. (p. 161)

Por otra parte, Pilco, M. J., (2015), en su trabajo de titulación denominado “*Auditoría Financiera en la Estación de Servicios San Antonio de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2013*”, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en la Carrera de Contabilidad y Auditoría, concluye que:

Al realizar una Auditoría Financiera a la Estación de Servicios San Antonio se pudo determinar como resultado que la entidad no cuenta con un manual de contabilidad que regule las cuentas contables y que ayude a la razonabilidad de la presentación de los estados financieros. (p. 130)

Para finalizar, en las mismas líneas de investigación, Basantes, M. L., (2015) en su trabajo de titulación “*Auditoría de Gestión y de Cumplimiento a la Unidad Educativa “Hispanoamérica” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013*”, concluye que:

Con el Informe presentado con las diferentes alternativas para dar una posible solución a principales los hallazgos determinados, se podría lograr a cumplir una mejora significativa en la gestión administrativa y operacional de la Unidad Educativa “Hispanoamérica”. (p. 163)

Con base en lo antes expuesto, la realización de una Auditoría de Gestión es de singular importancia tanto en empresas públicas o privadas, con el fin de determinar la objetividad y razonabilidad de la información que se tiene en una institución, de tal manera que la misma permita tomar decisiones que vayan direccionadas al mejoramiento de las empresas. Este es el caso de la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, la cual requiere la realización de una auditoría de gestión, con la finalidad de establecer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, tomando en cuenta la aplicación de los recursos empleados en las actividades diarias de la empresa, bajo indicadores de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía., a fin de que sus principales directivos puedan mejorar la toma de decisiones y corregir los problemas detectados y de esta forma prevenir posibles errores que se puedan presentar a futuro.

### ***1.7.2 Fundamentación Teórica***

#### ***1.7.2.1 Definición de Auditoría***

Según la Contraloría General del Estado (2011) una Auditoría se define como: “Aquel examen imparcial, sistemático, profesional y posterior de las operaciones financieras, administrativas y de gestión, ejercido con la finalidad de verificar y evaluar las operaciones y de expresar observaciones y recomendaciones oportunos”. (p. 45)

Teniendo en cuenta la definición anterior, se puede concluir que la auditoría es una evaluación especial dirigida a una determinada empresa, ya sea esta pública o privada, con el objetivo de recopilar evidencias suficientes, competentes, relevantes y oportunas, que permitan la elaboración y presentación de un informe de auditoría realizado por el auditor, en base a las principales conclusiones y recomendaciones, tendientes a dar solución a los problemas que se hayan encontrado dentro de la organización.

#### ***1.7.2.2 Técnicas de la Auditoría***

La Contraloría General del Estado (2018), establece en su Manual de Auditoría Gubernamental que: “Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y las clasifica de la siguiente manera:

**Gráfico 1-1** Técnicas de Verificación



Fuente: Manual de Auditoría Gubernamental. CGE  
Realizado por: Armijos Saavedra, J. (2020)

**a) VERIFICACIÓN OCULAR**

- Comparación: Relación entre dos o más aspectos para observar la similitud o diferencia entre ellos.
- Observación: Examinar la forma como se ejecutan las actividades y operaciones.
- Revisión Selectiva: Examen ocular rápido con el fin de distribuir asuntos que no son normales.
- Rastreo: monitorear la secuencia de una operación dentro del proceso.

**b) VERIFICACIÓN VERBAL**

- Indagación: Mediante conversaciones es posible obtener información sus resultados por sí solos no constituyen evidencia suficiente y competente, por lo que sus resultados deben ser documentados.

**c) VERIFICACIÓN ESCRITA**

- Análisis: Determinar la composición o contenido clasificándolas y separándolas en elementos o partes.
- Conciliación: Determinar una interrelación entre dos grupos de datos relacionados, separados e independientes.

- Confirmación: Revisar la razonabilidad de la información que revela la entidad.

#### **d) VERIFICACIÓN DOCUMENTAL**

- Comprobación: Verificación de la evidencia que sustenta una actividad u operación, para determinar legalidad, propiedad y conformidad.
- Computación: Se refiere a calcular, contar o totalizar la información numérica, con el propósito de verificar la exactitud matemática de las actividades u operaciones realizadas.

#### **e) VERIFICACIÓN FÍSICA**

- Inspección: Constatación o examen físico y ocular de bienes, documentos y valores con el objeto de satisfacerse de su existencia, autenticidad y derecho de propiedad.

Con base en lo mencionado anteriormente, se puede concluir que las técnicas de auditoría son aquellos procedimientos utilizados por el auditor de acuerdo con las necesidades que tenga éste para obtener las evidencias suficientes, competentes y pertinentes que puedan respaldar las conclusiones y recomendaciones propuestas, sobre los hallazgos que se han encontrado y que se han estipulado en el informe final de auditoría.

##### ***1.7.2.3 Riesgos de Auditoría***

Se puede inferir que el riesgo de auditoría es todo aquello que hace posible que ocurran errores en el informe final de auditoría que realiza el auditor, esto se puede dar por diferentes razones como obtener información no objetiva por parte de la empresa, por errores del auditor al momento de ejecutar los procesos de obtención de información; y, por cualquier otro error que se puede dar en los procedimientos de auditoría.

##### ***1.7.2.4 Tipos de Riesgos de Auditoría***

Los tipos de riesgo de auditoría es algo que siempre estará presente en cuanto a las fases de auditoría se trata, ya que al momento de que el auditor va ejecutando la auditoría puede que encuentre información errónea que haya sido proporcionada, o a su vez que no encuentre información importante sobre el tema.

##### ***1.7.2.5 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)***

Label, W. & León, J. (2012), con respecto a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, establecen que:

Los PCGA son normas contables emitidas por instituciones con autoridad reconocida, derivadas de las practicas más frecuente y, por tanto, más recomendables. Son reglas extraídas de la propia práctica, avaladas por su habitualidad, respaldadas por un organismo solvente, amplio grado de difusión y orientadas hacia el cumplimiento de un objetivo contable concreto.

**a) Principio de empresa en funcionamiento**

Afectos de la contabilidad, se asume normalmente que la empresa continuara su actividad en el futuro. A este concepto se le denomina Principio de empresa en funcionamiento. Existen muchas estimaciones que deben hacerse para poder completar el proceso de presentación de los estados financieros (por ejemplo, la depreciación de un activo durante su vida útil), y si no supusiésemos que la empresa se mantendrá en funciones durante un futuro indefinido, no podríamos aplicar este tipo de dato que la contabilidad requiere.

**b) Principio de uniformidad**

Las prácticas y métodos utilizados para la presentación de los estados financieros deberían ser siempre los mismos años tras año y proceso tras proceso. Si, por cualquier razón, la empresa y su contable acuerdan cambiar el método de presentación de cualquier partida de los estados financieros, deberá introducirse una nota al pie de dichos estados explicando las razones por las cuales el o los métodos fueron cambiados.

**c) Principio de devengo**

Este es el principio que regula el reconocimiento de gastos e ingresos en los estados financieros. Los ingresos son reconocidos en el momento en que se realiza la transferencia de los bienes o de la presentación del servicio y no en el momento en que se reciba el efectivo correspondiente.

**d) Principio de no compensación**

No podrán compensarse las partidas del activo y del pasivo del balance general, ni las de gastos e ingresos que integran la cuenta de perdida y ganancias, salvo que una norma lo regule de forma expresa. Se valorarán separadamente los elementos integrantes de los estados financieros básicos.

**e) Principio de prudencia**

Otra práctica tradicional seguida por los contables para guiarse en la elaboración de los estados financieros es el principio de prudencia. Este principio señala que, cada vez que haya dos o más valores que puedan aplicarse para reflejar el importe de una transacción, el contable

deberá optar por aquel que presente el valor más bajo de tal activo en el balance general, o representante del gasto más alto en el estado de ingresos y gastos, con la finalidad de no ser optimista respecto de los hechos contables. (p. 40;42)

Con base en lo expuesto anteriormente por los autores, se puede concluir que los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados son normas que sirven de apoyo para el control de los procesos contables dentro de una empresa, con el objetivo de que exista razonabilidad en la información contable que se maneja, orientada al cumplimiento de sus metas y objetivos.

#### ***1.7.2.6 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)***

Arens, A. Randal, E. & Mark B. (2007) en relación con las NAGAS, mencionan que:

Son normas generales que ayudan a los profesionales en Auditoría a cumplir con sus responsabilidades de hechos históricos. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como son: la competencia, independencia; y, los registros de informes y evidencias. Estas normas se clasifican en:

##### **a) NORMAS PERSONALES**

- Entrenamiento Técnico: El trabajo de auditoría debe ser revisado por una persona que cuente con título profesional legalmente expedido y reconocido tenga entrenamiento técnico adecuado y la competencia de un auditor.
- Cuidado y diligencia profesional: Deben tenerse cuidado profesional en el desempeño y planeación de auditoría y la preparación del informe.
- Independencia: Los auditores deben conservar una actitud mental independiente a todos los asuntos relacionados a un contrato.

##### **b) NORMAS SOBRE EJECUCIÓN DEL TRABAJO**

- Planeación y Supervisión: La Auditoría debe ser planeada y los representantes, si se cuenta con ellos, deben ser supervisados de forma adecuada.
- Estudio y evaluación del control interno: Debe conocerse en forma detallada el control interno a fin de ampliar el trabajo de auditoría.
- Obtención de las evidencias suficientes: Se debe obtener las suficientes evidencias por medio de la observación y confirmaciones para tener una base fiable para emitir una opinión con respecto a los estados financieros.

### c) **NORMAS SOBRE INFORMACIÓN**

- Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA): Los estados financieros deben presentarse de conformidad con las normas de información financiera.
- Consistencia: En el informe deben identificar aquellas circunstancias en lo que no haya observado los principios de manera coherente en el periodo actual en relación con la opinión anterior.
- Revelación Suficiente.
- Opinión del Auditor: El profesional a cargo debe contener una opinión de los balances. En todos los casos en los que se mencione el nombre del auditor encargado con los estados financieros, el informe final debe incluir una cláusula precisa de la naturaleza del trabajo del mismo, si procede, y del grado de responsabilidades que asume.” (p.34)

De lo mencionado anteriormente por los autores, se puede determinar que las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas son aquellos principios aplicados por el auditor con el objetivo de que el trabajo de auditoría se pueda ejecutar de la mejor manera posible, con la utilización de métodos y procedimientos para la recopilación de información y poder emitir un informe con las principales conclusiones y recomendaciones.

#### ***1.7.2.7 Tipos de Auditoría***

Maldonado, M. (2000), con referencia a los tipos de auditoría, establece los siguientes:

***Auditoría Financiera:*** Es evaluación a los estados financieros que tiene por objetivo establecer si los balances auditados presentan objetivamente la situación financiera real de la organización, de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).

***Auditoría Informática:*** La Auditoría informática tiene como objeto de estudio el área de sistemas computarizados y tienen como objetivo emitir una opinión independiente sobre la validez técnica del sistema de control interno informático y sobre el grado de confiabilidad de la información generada por el sistema auditado.

***Auditoría Tributaria:*** Esta modalidad de auditoría tiene como objeto el estudio del área de impuestos de la entidad auditada y como objetivo emitir una opinión independiente en relación con la validez de la aplicación de las normas tributarias a las operaciones económicas de las organizaciones auditadas.

**Auditoría de Gestión:** Es el examen a la estructura orgánica funcional, autónoma orientada a los sistemas, para conocer el cumplimiento de los objetivos de una organización, interna y externamente, con el objeto de proponer alternativas de solución para el mejor aprovechamiento de sus recursos. (p. 4)

Con base en lo mencionado por el citado autor, se determina que existen diferentes tipos de auditoría enfocados cada uno a las diferentes áreas o departamentos de una empresa, entre los tipos de auditoría más utilizados se encuentran: auditoría financiera, auditoría de gestión, auditoría informática, auditoría tributaria, auditoría operativa, entre otros.

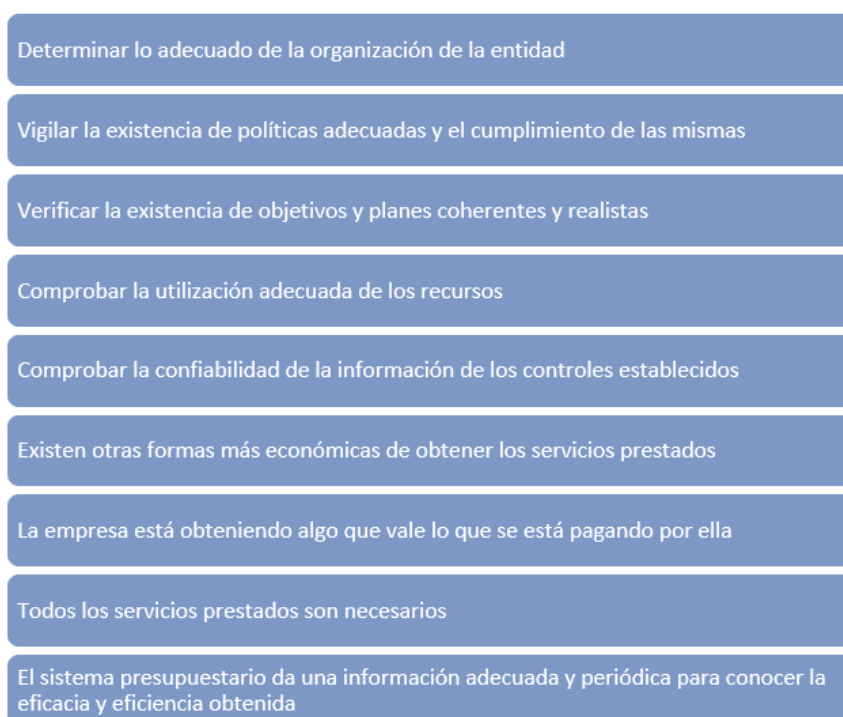
#### **1.7.2.8 Auditoría de Gestión**

Una auditoría de gestión es una herramienta que permite principalmente evaluar la efectividad de las operaciones diarias que realiza una empresa, con relación al cumplimiento de sus objetivos con el fin de medir la calidad de los servicios que ofrece para establecer diferentes pautas que conlleven al mejoramiento de dichos servicios.

#### **1.7.2.9 Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Blanco Luna, Y. (2012), en relación con los objetivos de la auditoría de gestión, menciona que:

**Gráfico 2-1** Objetivos de la Auditoría de Gestión



**Fuente:** Blanco Luna, Y. (2012)

**Elaborado por:** Blanco Luna, Y. (2012)



Por su parte, Fonseca, O. (2007), con referencia a los objetivos de la auditoría de gestión, señala que:

El desarrollo de este punto comprende la descripción de los objetivos generales y objetivos específicos de la auditoría. Los objetivos generales describen lo que desea lograrse en términos globales como resultado de la auditoría de gestión. Por sus características, los objetivos generales deben prepararse utilizando verbos de acción en modo imperativo (ejemplo: determinar, establecer, etc.); evitándose construcciones que indiquen las acciones a realizarse, las cuales son propias de los procedimientos de auditoría. Los objetivos específicos describen lo que desea lograrse en términos concretos, como resultado de una auditoría de gestión. (p. 290)

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se puede establecer que el objetivo de una auditoría de gestión es analizar los procesos y procedimientos que la administración de la empresa aplica, con el fin de determinar si tales procedimientos están siendo llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, dirigiéndose siempre al cumplimiento de sus metas y objetivos.

#### ***1.7.2.10 Importancia de la Auditoría***

Una auditoría es importante porque sirve como complemento de gestión y una herramienta dirigida a identificar las principales falencias que posee una empresa, más allá de controlar el cumplimiento de los objetivos que la organización se ha propuesto alcanzar en un tiempo determinado.

#### ***1.7.2.11 Elementos de la Gestión***

Yucra L. (2013), en referencia a los elementos de la gestión, menciona que:

Recuperado de:

<https://auditoriaopertivayadministrativaduedl.blogspot.com/search?q=auditoria+de+gestion>

La auditoría de gestión se dirige en forma selectiva, a actividades y materias que, desde el punto de vista económico o por sus características, se considere conveniente, para lo cual se toma como base los siguientes elementos:

- a) **Economía:** Se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna. Es decir: los recursos idóneos; en la cantidad y calidad correctas; en el momento previsto; en el lugar indicado; y al precio convenido.

Para que una entidad trabaje con economía, es necesario que, respecto a los activos fijos tangibles, los inventarios, los Recursos financieros y la fuerza de trabajo; no se compre, gaste y pague más de lo necesario.

Para conocer si se cumple lo antes expuesto, el auditor deberá comprobar, entre otros aspectos, si la entidad invierte racionalmente los recursos, a saber, si:

- Utilizan los recursos adecuados, según los parámetros técnicos y de calidad;
- Ahorran estos recursos o los pierden por falta de control o por deficiencias en las condiciones de almacenaje y de trabajo;
- Utilizan la fuerza de trabajo adecuada y necesaria;
- Los trabajadores aprovechan la jornada laboral, etc.; y
- Si se emplean óptimamente los recursos monetarios y crediticios.

El análisis de los componentes del costo total también puede brindar información útil que permita determinar gastos excesivos, innecesarios e indebidos.

Recuperado de:

<https://auditoriaoperativayadministrativadued1.blogspot.com/search?q=auditoria+de+gestion>

**b) Eficiencia:** Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo – producción con un estándar aceptable (norma). La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos.

Trabajar con eficiencia equivale a decir que la entidad debe desarrollar sus actividades siempre bien. Una actividad eficiente maximiza el resultado de un insumo dado o minimiza el insumo de un resultado dado.

Entre otros, debe lograr:

- Que las normas de consumo o gastos sean correctas y que la producción o los servicios se ajustan a las mismas;
- Que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas;
- Que se cumplan los parámetros técnicos – productivos, en el proceso de producción o de servicio, que garanticen la calidad requerida; y
- Que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar y que ésta sea la necesaria y conveniente para la actividad.

El resultado del trabajo del auditor será determinar el grado de eficiencia en la utilización de los recursos humanos, financieros materiales y naturales en el desempeño de las actividades propias de la entidad, basado en consideraciones factibles, de acuerdo con la realidad objetiva del momento en que la entidad realizó su gestión.

Recuperado de:

<https://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/search?q=auditoria+de+gestion>

c) **Eficacia:** Es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto. Este aspecto tiene que ver con los resultados 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.

El auditor deberá comprobar el cumplimiento de la producción o el servicio y hacer comparaciones con el plan y los períodos anteriores para determinar progresos o retrocesos. Debe también considerar la durabilidad, belleza, presentación del producto, si fuese el caso y grado de satisfacción de aquellos a quienes está destinado.

Recuperado de:

<https://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/search?q=auditoria+de+gestion>

De acuerdo a lo mencionado por el autor, podemos establecer una interrelación entre los tres elementos de la auditoría de Gestión: eficiencia, eficacia y economía, es decir que cuando se haya presentado el informe de auditoría se deberá tomar en cuenta si la empresa ha hecho uso de los recursos correctos y al menor costo (principio de economía), además, si es que dichos insumos han producido los mejores resultados para la misma (principio de eficiencia); y, finalmente, si los insumos utilizados han alcanzado los objetivos que se han propuesto (principio de eficacia).

#### ***1.7.2.12 Fases de la Auditoría de Gestión***

Calle, J. P. (2018), señala que las fases de auditoría de gestión son las siguientes:

##### **A. Planeación de la auditoría**

En esta fase de la auditoría de gestión, se toman los datos recopilados en la etapa anterior y se crea un plan de auditoría, que debe ser acordado con el cliente. El plan de auditoría debe contener las siguientes informaciones:

- Objetivos, alcance y criterios de la auditoría.

- Unidades y áreas que serán auditadas dentro de la empresa.
- Funcionarios encargados de la calidad de los procesos.
- Aspectos prioritarios.
- Tiempo y duración de las inspecciones: fechas y lugares.
- Cronograma de reuniones.
- Requerimientos confidenciales.
- Estructura y entrega del informe final.
- 

#### **B. Ejecución de la auditoría**

Esta fase de la auditoría interna comienza con una reunión de apertura, donde se presentan los miembros del equipo y se revisa el plan. Asimismo, se plantean las metodologías y los procedimientos que se van a utilizar, se definen los recursos que se necesitan y se revisan los procedimientos de seguridad y emergencia.

Posteriormente se recopila y analiza la información recolectada por el equipo auditor y se evalúa si los criterios del plan de auditoría se están cumpliendo cabalmente. Después de que se recopila toda la evidencia, los auditores se reúnen con la gerencia y con los responsables de las funciones auditadas. En esta reunión se presentan los resultados, se resuelven los desacuerdos y se plantean las conclusiones.

#### **C. Preparación del informe**

El objetivo final de la auditoría interna es divulgar los resultados obtenidos. En esta fase de la auditoría se elabora el informe de auditoría, que debe contener las informaciones que fueron predeterminadas en el plan inicial de auditoría, como la información del cliente, los objetivos y el alcance, los criterios acordados, los tiempos de auditoría, la identificación del equipo auditor, el resumen del proceso, las conclusiones, la declaración de confidencialidad y la lista de distribución del informe.

#### **D. Seguimiento de las acciones**

Cuando no haya conformidad con el informe final, se plantean y se registran las acciones correctivas. Estas deben ser notificadas al encargado de calidad para que haga el trámite correspondiente y las resuelva en el tiempo estipulado. (p. 45)

De lo mencionado anteriormente por el citado autor, se establece que dentro del proceso de auditoría se realizan cuatro fases para llevar a cabo una auditoría, entre las fases tenemos primeramente a la planeación, en la cual se obtienen todos los datos pertinentes para establecer el programa de auditoría; seguido de la fase de ejecución, en esta se dan a conocer las metodologías y los procedimientos que se van a utilizar; la preparación del informe conlleva a elaborar las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados; y, finalmente, la fase de seguimiento para supervisar que las acciones correctivas y preventivas tomadas por los directivos, han sido de gran ayuda para la empresa.

#### ***1.7.2.13 Control Interno***

Gutiérrez, R. & Católico, C. (2015), refiriéndose al control interno, mencionan que:

El termino control, en su aceptación más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan como se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera. (p. 556)

Con base en lo mencionado por los autores citados, se establece que el control interno es un proceso realizado por los altos mandos de una empresa para comprobar que los objetivos que la misma se ha propuesto, hayan sido alcanzados de la forma correcta, tomando como referencia los principios de eficiencia, eficacia, economía y ecología de las operaciones.

#### ***1.7.2.14 Objetivos del Control Interno***

En cuanto a los objetivos del control interno, Bosch, M. (2018), cita los siguientes:

**Autorizaciones apropiadas:** las autorizaciones para una actividad deben ser acordes a los criterios establecidos por la dirección de la empresa, debiendo estar claramente definidas y comunicadas las responsabilidades.

- Clasificación contable adecuada: las transacciones deben clasificarse permitiendo la elaboración de los estados financieros de conformidad con las leyes y las regulaciones contables y las indicaciones de la dirección.
- Verificación y evaluación: el contenido de la información financiera obtenida de los programas contables debe ser verificado y evaluado periódicamente, ya que debe mostrar con exactitud la situación económica y financiera de la empresa. Para ello se aplicarán técnicas que comparen los registros contables con la realidad existente.

- Salvaguarda física: el acceso a los activos de la empresa debe estar definido por la dirección, para lo cual deberán asignarse autorizaciones de acceso y responsabilidades de custodia y vigilancia.

**Objetivo operativo del control interno:** el proceso que sigue una transacción dentro de una empresa debe realizarse de forma coherente y fidedigna desde su inicio, cuando esta se genera, hasta su final, mediante la correspondiente emisión de la información a través de informes económicos-contables. Para ello ha de considerarse:

- Reconocimiento de los hechos contables: los hechos contables se reconocerán por observación visual, documentación recibida, acuerdo entre partes, etc. Es importante conocer el momento en que se genera para someterlo entonces a su aceptación.
- Aceptación de las transacciones: solo deben convertirse en transacciones que se procesen en el sistema aquellos hechos que sean aceptados por la dirección. El no cumplimiento de este objetivo generaría la aparición de operaciones no autorizadas.
- Integridad del procesamiento: las transacciones aceptadas deben procesarse según las políticas establecidas por la gerencia, y en el tiempo y la forma oportunos.
- Integridad de los informes: los resultados obtenidos del procesamiento de las transacciones deben ser informes fiables que permitan a la dirección la toma de decisiones.
- Integridad de las bases de datos: la información registrada en las bases de datos debe reflejar con exactitud el resultado del procesamiento de la transacción. Es muy importante, ya que estas bases de datos pueden usarse en procesos posteriores, para los cuales debe asegurarse que no se arrastran errores anteriores.
- Integridad de los enlaces: los hechos que afecten a más de un sistema deben registrarse para todos ellos en el mismo periodo contable, de modo que la información cruzada de los distintos informes sea coherente. (p. 68;70)

Por lo mencionado anteriormente, se puede concluir que los objetivos del control interno están direccionados a verificar que la información que presenta una empresa sea real y confiable, con el fin de proteger dicha información y salvaguardar su integridad; por otro lado, es importante señalar que al cumplir los objetivos del control interno se puede tener un mejor rendimiento en los procesos y procedimientos que aplica la organización para el cumplimiento de sus actividades diarias.

### ***1.7.2.15 Componentes del Control Interno***

Blanco Luna, Y. (2012), en referencia a los componentes del control interno, cita los siguientes:

El control interno consta de cinco componentes relacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

1. El ambiente de control
2. Los procedimientos para la valoración de riesgos de la empresa
3. Los sistemas de información y comunicación
4. Los procedimientos de control; y
5. La supervisión y el seguimiento de los controles.

#### **a) Ambiente de Control**

- Cumplimiento de la integridad y de los valores éticos.
- Compromiso por la competencia
- Participación de quienes están a cargo del gobierno
- Filosofía y estilo de operación de la administración
- Asignación de autoridad y responsabilidad

#### **b) Procesos de valoración de riesgos de la entidad**

Para propósitos de la presentación de informes financieros, el proceso de valoración de riesgo de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de estados financieros que dan origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de estados financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia y decide las acciones consiguientes para administrarlo.

Los riesgos pueden surgir y cambiar a causa de:

- Cambios en el entorno de operaciones
- Sistemas de información nuevos o modernizados
- Modelos de negocio, productos o actividades nuevas
- Reestructuración corporativa
- Nuevos pronunciamientos de contabilidad

### **c) Sistemas de información y comunicación**

Consta de infraestructura, software, personal, procedimientos y datos. La infraestructura y el software estarán ausentes, o tendrán menor significado en los sistemas que son exclusiva o principalmente manuales. Muchos sistemas de información hacen uso extensivo de la tecnología de la información.

Los sistemas de información son importantes para los objetivos de presentación de informes, consta del procedimiento y de los registros establecidos para iniciar, registrar, procesar e informara las transacciones de la entidad. Un sistema financiero comprende métodos y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones
- Mide el valor de las transacciones
- Determinan en el cual ocurrieron las transacciones

### **d) Procedimientos de Control**

Los procedimientos de control que pueden ser importantes para una auditoria se pueden categorizar como política y procedimientos que se relacionan con los siguientes:

- Revisiones del desempeño
- Procesamiento de la información
- Controles físicos
- Segregación de funciones

Con base en lo mencionado por el autor, se puede inferir que los componentes del control interno comienzan con el ambiente de control, el cual se enfoca en el personal y el cumplimiento de sus labores al interior de la empresa; la valoración de los riesgos que trata la manera de cómo identificar y responder a los riesgos; los sistemas de información y comunicación, para salvaguardar la información, lo cual constituye un recurso muy valioso; los procedimientos de control para asegurar que se logren las directrices propuestas; y, finalmente, la supervisión, que trata de que los objetivos se logren en el tiempo y en la forma propuesta.



## **1.8 MARCO CONCEPTUAL**

### ***1.8.1 Auditoría***

La auditoría es una evaluación especial dirigida a una determinada empresa, ya sea esta pública o privada, con el objetivo de recopilar evidencias suficientes, competentes, relevantes y oportunas, que permitan la elaboración y presentación de un informe de auditoría realizado por el auditor, en base a las principales conclusiones y recomendaciones, tendientes a dar solución a los problemas que se hayan encontrado dentro de la organización.

### ***1.8.2 Riesgo de Auditoría***

El riesgo de auditoría es todo aquello que hace posible que ocurran errores en el informe final de auditoría que realiza el auditor, esto se puede dar por diferentes razones como obtener información no objetiva por parte de la empresa, por errores del auditor al momento de ejecutar los procesos de obtención de información; y, por cualquier otro error que se puede dar en los procedimientos de auditoría.

### ***1.8.3 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)***

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados son normas que sirven de apoyo para el control de los procesos contables dentro de una empresa, con el objetivo de que exista razonabilidad en la información contable que se maneja, orientada al cumplimiento de sus metas y objetivos.

### ***1.8.4 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)***

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas son aquellos principios aplicados por el auditor con el objetivo de que el trabajo de auditoría se pueda ejecutar de la mejor manera posible, con la utilización de métodos y procedimientos para la recopilación de información y poder emitir un informe con las principales conclusiones y recomendaciones.

### ***1.8.5 Auditoría de Gestión***

Una auditoría de gestión es una herramienta que permite principalmente evaluar la efectividad de las operaciones diarias que realiza una empresa, con relación al cumplimiento de sus objetivos con el fin de medir la calidad de los servicios que ofrece para establecer diferentes pautas que conlleven al mejoramiento de dichos servicios.

### ***1.8.6 Control Interno***

El control interno es un proceso realizado por los altos mandos de una empresa para comprobar que los objetivos que la misma se ha propuesto, hayan sido alcanzados de la forma correcta, tomando como referencia los principios de eficiencia, eficacia, economía y ecología de las operaciones.

### **1.9 IDEA A DEFENDER**

La ejecución de una Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, permitirá mejorar la eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología en la ejecución de los procesos y procedimientos.

## CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Enfoque de investigación

#### 2.1.1 *Enfoque Mixto*

Arias, F. G. (2016), con respecto al enfoque mixto de investigación, menciona que: “La investigación es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes.” (p. 22)

Por lo antes mencionado, el presente proyecto de investigación se desarrollará conforme a la metodología cuanti – cualitativa o mixta, utilizando para el efecto, una triangulación metodológica, mediante el uso de herramientas como: entrevistas, encuestas y revisión de la documentación pertinente. De esta manera se podrá conocer diferentes aspectos relacionados con el cumplimiento de las actividades y la gestión de la organización.

### 2.2. Nivel de investigación

#### 2.2.1 *Exploratoria*

En el presente trabajo de investigación se realizará un diagnóstico de la situación actual de la Estación de Servicios Terpel Sensación, en la cual se analizarán diferentes aspectos de los problemas planteados para luego realizar establecer un informe con los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones. Dicho análisis se realizará en las instalaciones de la Estación de Servicios Terpel Sensación, en correspondencia con la investigación exploratoria.

#### 2.2.2 *Investigación Descriptiva*

Arias, F. G. (2016), en referencia a la investigación descriptiva, menciona que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 23)

De acuerdo con la definición anterior, el presente trabajo poseerá un nivel de investigación descriptivo, ya que a partir de la recolección de la información se podrá tener una descripción clara y objetiva de los problemas encontrados en la organización, y a partir de dicha información, plantear diferentes soluciones que aporten al mejoramiento y efectividad de los procesos y

procedimientos con los que cuenta la empresa. Para la recolección de los datos se pretende hacer uso de diferentes herramientas de investigación, como: encuestas y entrevistas a los principales actores de la organización.

### ***2.2.3 Explicativa***

Arias, F. G. (2016), en referencia a la investigación explicativa, concluye que: “La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.” (p. 26)

Para efectos de la presente investigación, se prevé utilizar el nivel de investigación explicativa, ya que nos centraremos en buscar cuáles son las causas por las que se han generado los problemas objeto de estudio, así como las variables que influyen en la ocurrencia de los mismos. El fin de esta investigación será determinar las relaciones causa – efecto que se dan entre los problemas y sus consecuencias.

## **2.3 Diseño de investigación**

### ***2.3.1 Investigación No Experimental***

Fresno, C., (2019), al hablar del diseño de investigación no experimental, menciona que:

En un estudio no experimental u observacional no se intenta intervenir, ni alterar el curso de la enfermedad. Los investigadores se limitan a observar el curso de la misma en los grupos con y sin el factor a estudiar. Los sujetos elegidos pueden o no haber sido seleccionados de la población mediante un proceso aleatorio (al azar) o por la vía de una selección muestral no-probabilística. (p. 88)

De acuerdo con lo anterior, la investigación tendrá un diseño de estudio no experimental, ya que se observará, recopilará, analizará e interpretará los hechos en el entorno de estudio, en ningún momento se manipulará las variables independientes objeto de investigación.

## **2.4 Tipo de Investigación**

### ***2.4.1 Investigación Documental***

Reyes, N., & Boente, A. (2019), en referencia al tipo de estudio documental, señala que:

Se entiende por Investigación Documental, el estudio de problemas con propósitos de ampliar y profundizar en conocimiento de su naturaleza con apoyo, principalmente, en

trabajos previos, información y datos divulgados por medio impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterio, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor. (p. 8)

De acuerdo con la definición anterior, esta investigación será de carácter documental, ya que se recurrirá a libros, páginas electrónicas, artículos científicos y revistas, de las cuales se podrá obtener información relevante sobre el tema, con el objeto de sustentar la investigación.

#### **2.4.2 Investigación de Campo**

Esta investigación será de campo, ya que se pretende hacer uso de diferentes técnicas de recolección de información, como: encuestas y entrevistas, las cuales se realizarán en el lugar de los hechos, es decir en la empresa Estación de Servicios Terpel Sensación, a personas directamente relacionadas con los problemas encontrados, como el administrador, contadora y operarios.

#### **2.5 Población y Muestra**

Para el desarrollo de la presente investigación, no se consideró establecer una muestra, ya que la población de estudio es muy pequeña, con un total de veinticuatro (24) personas, las cuales están ubicadas en las diferentes áreas operativas y administrativas de la Estación de Servicios Terpel Sensación, según el siguiente detalle:

**Tabla 1-2** Trabajadores de la Empresa

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Administración	4
Personal Operativo	16
Contadora	1
Auxiliar Contable	3
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Realizado por:** Armijos Saavedra, J. 2020

## **2.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación**

### ***2.6.1 Método Deductivo***

El método deductivo al partir de datos generales hasta llegar a hechos particulares será utilizado al momento de recolectar información, para el efecto se partirá de conceptos generales, hasta llegar a definiciones particulares, que nos permitan elaborar el planteamiento del problema, estructurar el marco teórico y determinar las estrategias a sugerir.

### ***2.6.2 Método Inductivo***

Calduch, R., (2014), en referencia al método inductivo, menciona lo siguiente:

Consiste en conocer las características generales o comunes a una diversidad de realidad, tal y como se obtienen a partir del empleo del método comparativo, para articularlas mediante relaciones de casualidad y formular así proposiciones de validez general o leyes científicas. (p. 33)

Por lo anterior, el método inductivo se aplicará para determinar las diferentes causas de los problemas que caracterizan a la Estación de Servicios Terpel Sensación, y que al ser analizados permitan establecer conclusiones y recomendaciones que bien pueden ser adoptadas por empresas del sector que estén atravesando similares problemáticas.

## **2.7 Técnicas de Investigación**

### ***2.7.1 Encuesta***

Aplicando este tipo de técnicas se podrá obtener información de varias personas, esto con la ayuda de un manual de preguntas previamente estructuradas antes de aplicarlas, por lo que será necesario utilizar un cuestionario de preguntas para el personal operativo y administrativo de la empresa Estación de Servicios Terpel Sensación.

### ***2.7.2 Entrevista***

Tello, M. (2017), el referirse a la entrevista, menciona que:

La entrevista, junto con la encuesta, es otra de las técnicas utilizadas en las auditorías en comunicaciones. La entrevista no sólo sirve como complemento de la encuesta, correctamente utilizada posibilita un entendimiento profundo de las fortalezas y debilidades comunicativas de las organizaciones, al permitir que el auditor profundice en los temas que considere relevantes para su investigación”. (p. 02)

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación, una entrevista es la forma más directa para recopilar información, mediante una conversación entre el investigador y el investigado; dicha conversación se ejecutará con el fin de obtener información verídica de personas directamente involucradas con el tema o problema de investigación.

## **2.8 Instrumentos de Investigación**

### **2.8.1 Cuestionario**

García Córdoba, (2014), menciona que el cuestionario:

“Posibilita obtener datos de individuos que poseen información valiosa que es de suma interés, es decir, datos procedentes de fuentes primarias. Las preguntas deben ser precisas y estar definidas por los puntos o temas que aborda la encuesta; de esta forma, se dirige la introspección del sujeto”

Con este instrumento en investigación se podrá elaborar una serie de preguntas que permitirán indagar sobre las principales y más importantes características de los problemas que están caracterizando a la Estación de Servicios; dichas preguntas estarán dirigidas a diferentes actores dentro de la empresa, lo que permitirá obtener información desde diferentes puntos de vista. Esto se realizará con la finalidad de corroborar todos los puntos antes planteados y poder darles una solución adecuada.

### **2.8.2 Guía de la Entrevista**

La guía de la entrevista o también llamado cuestionario de entrevista es un instrumento con el cual se pretende tener contacto directo con las personas relacionadas a los problemas encontrados en el diagnóstico previo, de manera que se pueda tener información real, verifica y concreta de los mismos. Este instrumento se aplicará mediante preguntas abiertas que permitan obtener información consistente, pertinente, relevante y suficiente para garantizar que los resultados de la investigación sean los más objetivos y reales posibles.

### **2.8.3 Cuestionario de Control Interno**

Romero Quintanar, (2011), menciona que el cuestionario de control interno es:

Un sistema eficaz para obtener datos sobre la división de funciones en una empresa, que permita analizar si una persona tiene acceso a los activos y a la vez a los registros, es a través de un cuestionario que se entrega a cada una de las personas dentro de la organización con responsabilidades administrativas contables o de dirección o supervisión para ser rellenos por ellas mismas”. (p. 68)

Un cuestionario de control interno se elabora con la finalidad de establecer cuáles son los puntos críticos del problema objeto de investigación, dicho cuestionario permitirá obtener información confiable y objetiva. En el presente trabajo de investigación el cuestionario de control interno se lo realizará en base a los componentes del COSO III con el fin de encontrar las principales debilidades que caracterizan a la empresa.

### **2.9 Verificación de la Idea a Defender**

IDEA A DEFENDER: La realización de una Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, permitirá mejorar la eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología en la ejecución de los procesos y procedimientos.

Con base a los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa, se determinó que la idea a defender es verdadera, puesto que la evaluación realizada, va a permitir el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, ética, economía y ecología en la ejecución de los procesos y procedimientos.



## CAPÍTULO III: 3. MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 3.1 Título

Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, Período 2019.

### 3.2 Desarrollo de la propuesta

#### 3.2.1 Archivo Permanente

Gráfico 3-3 Logotipo de la Firma Auditora



Fuente: Jeison Armijos (2021)  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>CLIENTE:</b>	ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN
<b>DIRECCIÓN:</b>	PANAMERICANA NORTE Y RIO QUEVEDO
<b>TELÉFONO:</b>	(03) 230 1096
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	AUDITORÍA DE GESTIÓN
<b>PERÍODO:</b>	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

#### EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRES	CATEGORIAS	SIGLAS
Ing. Javier Lenin Gaibor	Supervisor	JLG
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz	Jefe de Equipo	RVCO
Jeison Alejandro Armijos Saavedra	Auditor Junior	JAAS

### 3.2.1.1 Índice de Archivo Permanente

**Naturaleza del Trabajo:** Auditoría de Gestión

**Cliente:** Estación de Servicios Terpel Sensación

**Dirección:** Av. Lizarzaburu y Río Quevedo

**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

**Tabla 2-3 Índice del Archivo Permanente**

ARCHIVO PERMANENTE	REF.
Programa de Auditoría	<b>PA</b>
Índice del Archivo Permanente	<b>IN</b>
Información General de la Empresa	<b>IG</b>
Registro Único de Contribuyente	<b>RUC</b>
Estructura Organizacional	<b>EO</b>
Nómina del Personal	<b>NP</b>
Estructura Funcional	<b>EFF</b>
Manual de Funciones	<b>MF</b>
Matriz FODA	<b>MFO</b>
Índice de Papeles de Trabajo	<b>PT</b>
Índice de Marcas de Auditoría	<b>MA</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

### 3.2.1.2 Programa de Auditoría

**Tabla 3-3** Programa de Auditoría del Archivo Permanente

**OBJETIVO:** Solicitar la información general de la Estación de Servicios Terpel Sensación a quien corresponda, con la finalidad de proceder con la realización de la auditoría de gestión.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Conocer la información general de la empresa mediante la búsqueda de información de la misma para tener una visión global de su situación actual.
- Analizar los factores internos y externos con los que cuenta la empresa para determinar las principales causales de su rendimiento.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	ELABORADO POR:	FECHA
1	Reseña histórica de la Empresa, misión y visión, valores, productos y ubicación geográfica.	IG	JAAS	01/08/2020
2	Obtenga Ruc de la empresa.	RUC	JAAS	01/08/2020
3	Estructura Organizacional.	EO	JAAS	01/08/2020
4	Nómina del Personal.	NP	JAAS	02/08/2020
5	Estructura Funcional.	EFF	JAAS	02/08/2020
6	Manual de Funciones.	MF	JAAS	02/08/2020
7	Realice la Matriz FODA.	MFO	JAAS	02/08/2020
8	Elabore Índice de Papeles de Trabajo.	PT	JAAS	03/08/2020
9	Elabore Índice de Marcas de Auditoría.	MA	JAAS	03/08/2020

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.1.3 Información General de la Empresa

**Gráfico 4-3** Logotipo de la Empresa



**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Realizado por:** Estación de Servicios Terpel Sensación

#### **Reseña Histórica**

La Estación de Servicios Sensación y Flamingo Express constituyen una cadena de gasolineras con más de 10 años de experiencia en el mercado a nivel nacional, con el propósito de brindar el mejor servicio a la ciudadanía, ofertando productos de calidad, precios competitivos con el mejor trato a los clientes. La idea de su creación nace de la mano de Ana Tinajero, quien en sus inicios fundó la primera estación, con el nombre de Estación Tropicana, ubicada en Tumbaco, provincia de Pichincha.

Años más tarde se abre una sucursal en la ciudad de Sangolquí, provincia de Pichincha, cerca de Tambillo, está ya con el nuevo nombre Estación de Servicios Sensación y Flamingo Express, contando no solo con la gasolinera, sino también con su Minimarket cafetería Express. Con el pasar de los años y el crecimiento de la empresa se puede establecer nuevas sucursales ubicadas en la ciudad de Latacunga y Riobamba, trabajando en conjunto con la empresa Terpel, una de las mayores instituciones comercializadoras de combustible del país.

En Riobamba la empresa cuenta con una sola estación de servicios ubicada en la Av. Panamericana Norte y Río Quevedo, salida a Quito, frente a la concesionaria Quito Motors.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 4-3** Información General de la Empresa

<b>Nombre Comercial:</b>	Estación de Servicios Terpel Sensación
<b>Razón Social:</b>	Bertha Lucía Tinajero Cisneros
<b>RUC:</b>	1718371097001
<b>Tipo de Contribuyente:</b>	Persona Natural Obligado a Llevar Contabilidad Agente de Retención Resol. No 001
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Cantón:</b>	Riobamba
<b>Dirección:</b>	Av. Lizarzaburu y Rio Quevedo
<b>Teléfonos:</b>	(03) 2301096 Ext. 5
<b>Administrador:</b>	Ing. César Wladimir Amagua Chiguano

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

### Misión

La Estación de Servicios Terpel Sensación dedicada al manejo y comercialización de combustibles tiene como misión cumplir las necesidades del usuario automovilista, con un equipo de trabajo comprometido en buscar el bienestar del cliente, brinda seguridad y honestidad en la entrega de volumen exacto del producto solicitado lo que garantiza un servicio de excelencia.

### Visión

Ser la estación de servicios líder en el mercado de combustibles que garantice seguridad y la mejor atención a sus clientes, con responsabilidad social y ambiental, avanzado grado de innovación e infraestructura que brinde comodidad a todos quienes nos visiten.

### Objetivos de la Empresa

- Mejorar la productividad y alcanzar el mejoramiento continuo en todos los procesos de compra, recepción, distribución, venta de combustibles; así como también en la comercialización de aditivos y lubricantes.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

- Fomentar la educación, cultura, relaciones humanas y la buena atención al cliente mediante capacitaciones sobre relaciones humanadas personal, de tal manera que se mantenga un excelente ambiente labora.
- Mantener un buen control en los stocks mínimos y máximos en los tanques de combustible, con el fin de abastecer los requerimientos del parque automotor de la ciudad de Riobamba durante los 365 días del año.
- Estar a la vanguardia de las actualizaciones de los precios de combustible, así como las nuevas reformas que emita la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH).

#### **Valores de la Estación de Servicios Sensación**

El trabajo en equipo, el compromiso, la honestidad y el servicio al cliente, son algunos de los valores que caracterizan al personal de la Estación de Servicios Terpel Sensación dentro y fuera de ella. El trabajo de todos y cada uno de los miembros de la empresa se llevarán a cabo de acuerdo con los valores que se detallan a continuación:

- Liderazgo.
- Compromiso.
- Honestidad.
- Trabajo en equipo.
- Servicio al cliente.
- Igualdad.
- Respeto.
- Confianza.
- Responsabilidad social.
- Actitud de Servicio.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### **Estrategias**

Generar un ambiente de confianza, respeto y cordialidad con todos nuestros clientes durante las 24 horas de atención, ofreciendo un servicio personalizado y con buenas relaciones humanas, anteponiendo siempre las principales necesidades del cliente de acuerdo con los principios éticos.

### **Productos que ofrece**

**Diésel Premium:** Es un combustible líquido de gran densidad utilizado principalmente por la cadena de mercado transportista como camiones, tráileres, tanqueros y vehículos pesados que poseen motores a diésel.

**Gasolina Extra:** Es un combustible con mayor octanaje utilizado por el parque automotor de vehículos livianos principalmente autos y motocicletas que poseen motor a gasolina.

**Gasolina Súper:** Es un combustible que para su elaboración para por un proceso más refinado, cuyo fin se direcciona a minimizar el daño al medio ambiente.

**Aditivos y Lubricantes:** Son ciertas sustancias químicas que se añaden al combustible usado por el vehículo, de tal manera que se puedan mejorar las propiedades de los mismo, así como mejorar el rendimiento del motor.

### **Horario de atención**

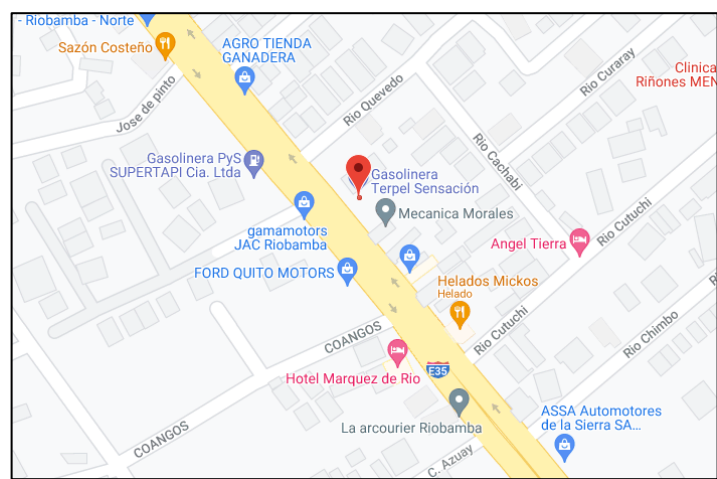
La Estación de Servicios Terpel Sensación mantiene sus instalaciones abiertas al pública las 24 horas del día, por los 365 días del año.

### **Ubicación**

La Estación de Servicios Terpel Sensación se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en el sector de la salida a Quito en las calles Av. Lizarzaburu y Río Quevedo, frente a Gama Motors.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Gráfico 5-3 Ubicación Geográfica**



Fuente: Google Maps.  
Realizado por: Google Maps

**Gráfico 6-3 Instalaciones Gasolinera Terpel**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021





**ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
*Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019*  
**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE**

**AP-RUC**  
**1/2**



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

<b>Apellidos y nombres</b>		<b>Número RUC</b>
TINAJERO CISNEROS BERTHA LUCIA		1718371097001
<b>Estado</b>	<b>Régimen</b>	
ACTIVO	REGIMEN GENERAL	
<b>Inicio de actividades</b>	<b>Reinicio de actividades</b>	<b>Cese de actividades</b>
19/08/2013	No registra	No registra
<b>Jurisdicción</b>		<b>Obligado a llevar contabilidad</b>
ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA		SI
<b>Tipo</b>		<b>Agente de retención</b>
PERSONAS NATURALES		SI

**Domicilio tributario**

**Ubicación geográfica**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO

**Dirección**

**Calle:** AV. LIZARZABURU **Intersección:** RIO QUEVEDO **Referencia:** FRENTE A QUITO MOTORS, CASA DE UN PISO COLOR BLANCO

**Actividades económicas**

• G47110201 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN:

[www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### Obligaciones tributarias

- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
- 2011 DECLARACION DE IVA

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

### Números del RUC anteriores

No registra



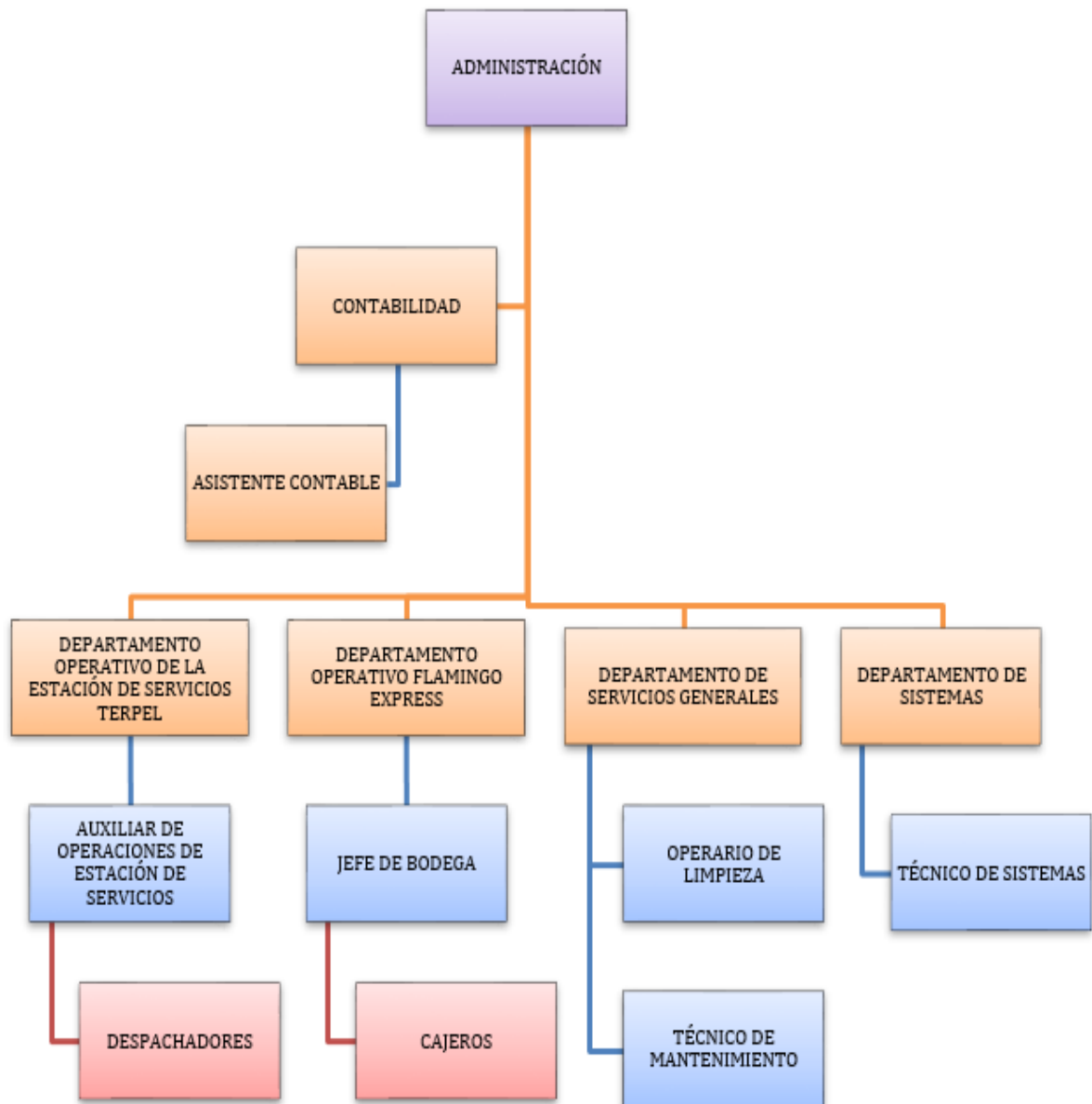
Código de verificación: CATRCR2021001339804  
Fecha y hora de emisión: 14 de mayo de 2021 13:39  
Dirección IP: 10.1.2.121

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**3.2.1.4 Estructura Organizacional de la Estación de Servicios Terpel Sensación**

**Gráfico 7-3 Organigrama Estructural de la Empresa**



Fuente: Estación de Servicios Terpel Sensación  
Realizado por: Ing. Susana Aguagallo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.1.5 Nómina del Personal

**Tabla 5-3** Nómina del Personal

IDENTIFICACION	NOMBRES	CARGO
1718371097	Tinajero Cisneros Bertha Lucía	Gerente Propietaria
1721491478	Amagua Chiguano César Wladimir	Administrador
0604017889	Contento Dias Isabel Alexandra	Asistente Contable
0604591958	Villa Naranjo Luisa Belén	Asistente Contable
1718736372	Armijos Saavedra Jeison Alejandro	Jefe De Adquisiciones
0650532260	Campaña Yánez Evelyn Paola	Despachador
1759234907	Fuentes Campos Alba Yenni	Despachador
0605755222	Heredia Saltos Jéssica Rubí	Despachador
0604874412	Reinoso Fiallos Jasmín Pamela	Despachador
0603836271	Usca Coronado Carlos Javier	Despachador
0605808765	Villacís Ugsiña Geovanny Fernando	Despachador
0605813260	Orozco Ortiz Elizabeth Brigitte	Cocinero Polivalente
0650409337	Cabay Cabay Edison Cristhian	Vendedor
0604100313	Herrera Salazar Marjorie Alejandra	Vendedora
112383084	Morales Vielma Carlos Ernesto	Vendedor
0604548792	Reinoso Fiallos Johana Catherine	Vendedora

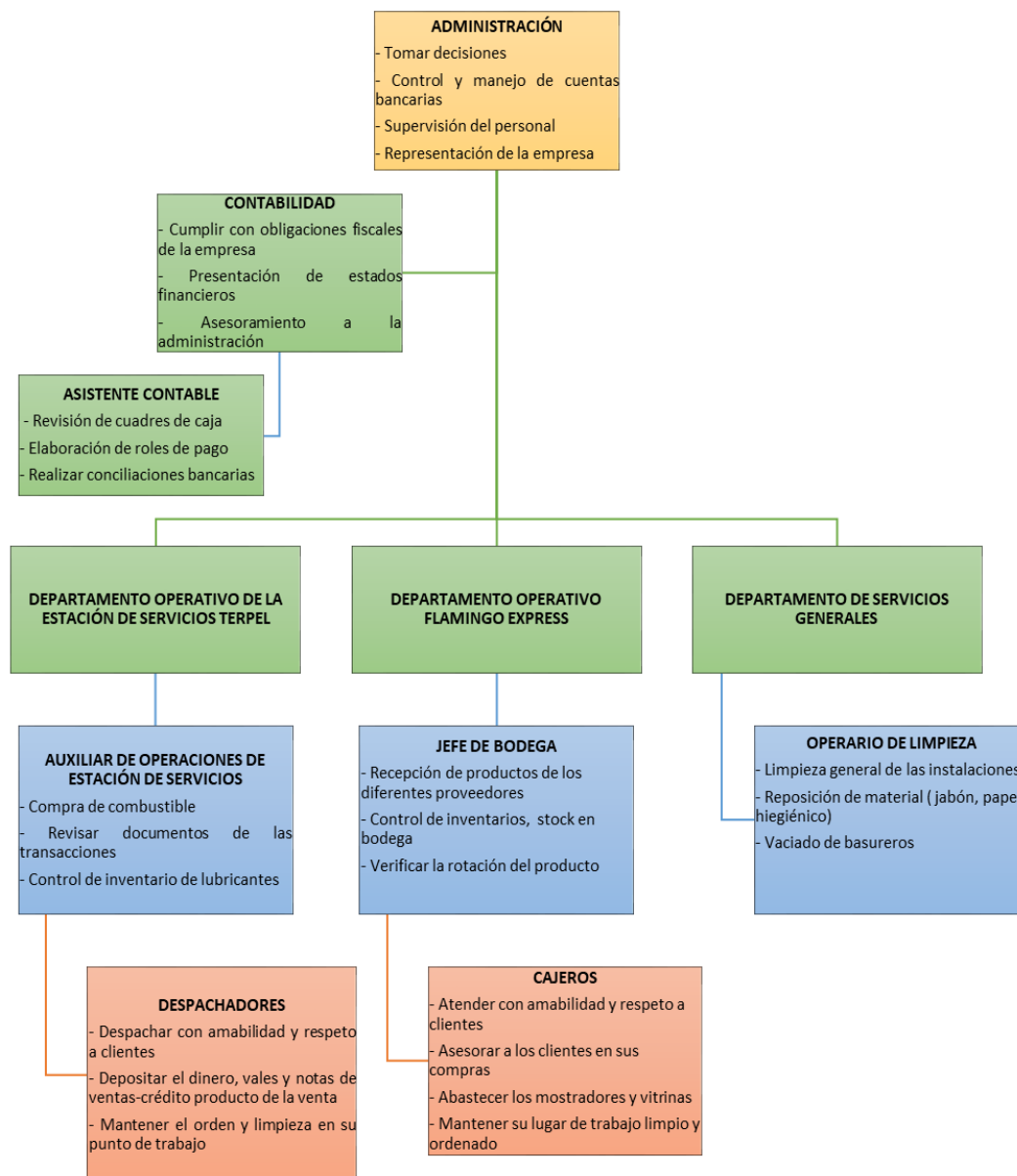
**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación

**Realizado por:** Estación de Servicios Terpel Sensación

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**3.2.1.6 Estructura Funcional de la Estación de Servicios Terpel Sensación**

**Gráfico 8-3 Organigrama Funcional de la Empresa**



**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Realizado por:** Ing. Susana Aguinaldo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### **3.2.1.7 Manual de Funciones**

Este documento describe los cargos contemplados en el organigrama estructural, delimita las funciones correspondientes a cada cargo, define perfiles por competencia, es un instrumento orientador del personal nuevo vinculado e informa a los trabajadores sobre sus labores a realizar.



#### **OBJETIVO**

El manual de funciones se ha elaborado con el fin de contribuir al desarrollo de la misión y visión de la Estación de Servicios Terpel Sensación y Flamingo Express, a partir de un enfoque sistémico, desde el cual se pretende que, con la definición de los perfiles por competencia, la empresa logre la eficiencia de su gestión.

#### **ALCANCE**

Este documento aplica a todo el personal involucrado laboralmente en la empresa.

#### **DESCRIPCIÓN**

El presente Manual de Funciones está encaminado al mejoramiento de la eficiencia en la gestión administrativa, además es una herramienta que permite establecer claridad en las funciones desempeñadas por cada uno de los trabajadores de la empresa.

La información contenida en este manual es consecuente con la estructura organizacional y puestos de trabajo. Su correspondencia con la realidad, permanencia y actualización es deber del personal que labora en la empresa y de acuerdo con el ejercicio de las funciones que cada uno desempeña.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 6-3** Funciones del Administrador

<b>Descripción del Puesto:</b>		
Cargo:	Administrador	
Jefe Inmediato:	Propietaria	
Codificación del Puesto:	A-DA-00	
<b>Misión del Puesto:</b>		
Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar la correcta aplicación de los procesos administrativos de la Estación de Servicios Terpel Sensación y Flamingo Express garantizando el óptimo funcionamiento.		
<b>Funciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer objetivos y ejecutar planes a corto y largo plazo.</li> <li>▪ Asignar recursos humanos y financieros para el cumplimiento de actividades y objetivos propuestos.</li> <li>▪ Controlar y validar los registros de ventas de los cortes de turno, cheques, reportes de venta diaria, reembolsos de caja chica, depósitos bancarios y en general, toda la documentación comprobatoria antes de ser enviada al contador.</li> <li>▪ Representar a la empresa y tramitar los permisos y documentos legales que permitan el buen funcionamiento de la misma.</li> <li>▪ Negociar con proveedores.</li> <li>▪ Atender y resolver las quejas y sugerencias de los clientes.</li> <li>▪ Supervisar el control de los movimientos y procesos internos.</li> <li>▪ Atender las visitas comerciales de supervisión técnica.</li> <li>▪ Controlar y monitorear las actividades del personal que labora en la empresa.</li> <li>▪ Otorgar tareas específicas a cada uno de los miembros de la empresa.</li> <li>▪ Coordinar la capacitación del personal de la empresa.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo:</b>	Educación:	Título Tercer Nivel Administración de Empresas, Comercial, Economista, o afines.
	Habilidades:	Orientación a los resultados, aprendizaje continuo, relaciones humanas, trabajo en equipo, capacidad de liderazgo y organización, habilidad para resolver problemas.
	Experiencia:	Mínimo 3 años en cargos similares

**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Realizado por:** Ing. Susana Aguagallo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 7-3** Funciones de la Contadora

Descripción del Puesto:		
Cargo:	Contadora	
Jefe Inmediato:	Administrador	
Codificación del Puesto:	A-DA-00	
Misión del Puesto:		
<p>Coordinar, registrar y aplicar los recursos financieros de la empresa, proporcionando información financiera, contable y fiscal a la dirección administrativa, para la planeación, organización, presupuesto y toma de decisiones.</p>		
Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procesar, codificar y contabilizar comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos.</li> <li>▪ Llevar a cabo el registro de movimientos y pagos de los proveedores y mantener actualizadas las cuentas por pagar.</li> <li>▪ Asesorar a la empresa en temas de inversiones.</li> <li>▪ Elaborar y consolidar informes técnicos sobre movimiento contable de ingresos propios, estudios de inversión y operación de compromisos.</li> <li>▪ Cumplir con las obligaciones fiscales de la empresa.</li> <li>▪ Organizar, orientar y evaluar el sistema de pagos y de control patrimonial.</li> <li>▪ Presentación de Estados Financieros a la administración para la toma de decisiones</li> <li>▪ Consolidar información con los documentos de soporte.</li> <li>▪ Apoyar a la Empresa en actividades que los procesos de la Organización así lo requieran.</li> </ul>		
Perfil del Cargo:	Educación:	Título Tercer Nivel Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA
	Habilidades:	Pensamiento analítico, trabajo en equipo, manejo de software contable. Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF.
	Experiencia:	Mínimo 2 años en cargos similares

**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Realizado por:** Ing. Susana Aguagallo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



**Tabla 8-3** Funciones del Auxiliar Contable

Descripción del Puesto:		
Cargo:	Auxiliar Contable	
Jefe Inmediato:	Contadora	
Codificación del Puesto:	A-DA-00	
Misión del Puesto:		
Prestar los servicios de apoyo administrativo y financiero en el área, efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando los documentos a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la empresa y mantener actualizados los archivos del área.		
Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración de causaciones de todos los hechos económicos de la empresa tales como: (Gastos, facturas de venta departamento de energía, compras, nomina, depreciaciones, amortizaciones, contratos de obra y demás contratos etc.)</li> <li>▪ Elaborar roles de pago del personal que labora en la empresa.</li> <li>▪ Aplicar en todas las compras y gastos las respectivas obligaciones tributarias.</li> <li>▪ Elaboración de comprobantes de egreso en el sistema: (verificar cada soporte con el sello de cancelado)</li> <li>▪ Elaboración de comprobantes de ingreso en el sistema; (verificar recibir por consecutivo los recibos de caja manuales)</li> <li>▪ Revisar a diario el cuadro de caja de la estación de servicios y express</li> <li>▪ Elaboración de conciliaciones Bancarias.</li> <li>▪ Elaboración del borrador de la declaración de retención de la fuente.</li> </ul>		
Perfil del Cargo:	Educación:	Título Tercer Nivel Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA
	Habilidades:	Legislación tributaria actual, Manejo de software contable y Excel.
	Experiencia:	Mínimo un año en cargos similares

Fuente: Estación de Servicios Terpel Sensación  
Realizado por: Ing. Susana Aguagallo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 9-3** Funciones del Auxiliar de Operaciones

<b>Descripción del Puesto:</b>		
Cargo:	Auxiliar de Operaciones de Estación	
Jefe Inmediato:	Administrador	
Codificación del Puesto:	A-DA-00	
<b>Misión del Puesto:</b>		
Prestar los servicios de apoyo administrativo, mantener los niveles de stock de combustible, y control de las actividades que desarrollan los despachadores de la estación.		
<b>Funciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procesar la documentación en las oficinas.</li> <li>▪ Compra de combustible.</li> <li>▪ Asegurarse que al recibir el combustible se haga la descarga en los tanques respectivos de forma ágil y completa.</li> <li>▪ Revisar la documentación de las transacciones.</li> <li>▪ Facturar los créditos de clientes de forma quincenal y mensual dependiendo del cliente.</li> <li>▪ Verificación de pagos de ventas realizadas con tarjetas de crédito.</li> <li>▪ Informar al administrador si existe alguna anomalía con los clientes o despachadores.</li> <li>▪ Proveer de lubricantes, aditivos, líquidos de frenos, anticongelantes y demás productos complementarios a los despachadores.</li> <li>▪ Controlar el inventario de lubricantes, aditivos, líquidos de frenos, anticongelantes y demás productos complementarios.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo:</b>	Educación:	Título Tercer Nivel Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA
	Habilidades:	Manejo de Excel, trabajo en equipo, facilidad de palabra, actitud de trabajo
	Experiencia:	Mínimo un año en cargos similares

Fuente: Estación de Servicios Terpel Sensación  
Realizado por: Ing. Susana Aguagallo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 10-3** Funciones del Jefe de Adquisiciones

Descripción del Puesto:		
Cargo:	Jefe de Adquisiciones	
Jefe Inmediato:	Administrador	
Codificación del Puesto:	A-DA-00	
Misión del Puesto:		
Resguardar y mantener actualizados los inventarios de mercadería, distribuyendo los productos necesarios para el abastecimiento del express.		
Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control de inventarios, stock en bodega, entre otros relacionados.</li> <li>▪ Revisión y control de calidad de lo recibido (de documentación adjunta a la mercancía, de embalaje, de cantidad, etc.)</li> <li>▪ Verificar la elaboración del reporte de fecha de vencimiento y productos rotos.</li> <li>▪ Verificar el adecuado manejo del producto en la descarga del proveedor.</li> <li>▪ Verificar la atención inmediata del personal a cargo y a los clientes.</li> <li>▪ Distribuir adecuadamente el producto para lograr la eficiencia del espacio y hacer más ágil el despacho.</li> <li>▪ Realizar semanalmente inventario en bodegas para evitar los escases de un producto.</li> <li>▪ Registrar la entrada y salida de productos de la bodega.</li> <li>▪ Velar porque la bodega cumpla y reúna las condiciones óptimas de almacenamiento, seguridad, orden y limpieza.</li> <li>▪ Verificar que el producto que ingresa a la empresa sea el solicitado, cantidades y presentaciones correctas.</li> </ul>		
Perfil del Cargo:	Educación:	Título Tercer Nivel Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas, Marketing
	Habilidades:	Trabajo en equipo, responsabilidad, negociación, aprendizaje continuo, tratamiento de la información, iniciativa, confiabilidad
	Experiencia:	Mínimo 2 años en cargos similares

**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Realizado por:** Ing. Susana Aguagallo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 11-3** Funciones del Despachador

<b>Descripción del Puesto:</b>		
Cargo:	Despachador	
Jefe Inmediato:	Auxiliar de Operaciones de Estación	
Codificación del Puesto:	A-DA-00	
<b>Misión del Puesto:</b>		
Atender a los clientes dentro de los parámetros de cortesía y amabilidad, brindar una atención de calidad con un servicio ágil y oportuno.		
<b>Funciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Despachar con amabilidad y respeto los diferentes tipos de servicios y productos solicitados por el cliente.</li> <li>▪ Recibir y verificar los exhibidores de lubricantes, aditivos, líquidos de frenos, anticongelantes y demás productos complementarios, haciendo un recuento físico de existencias.</li> <li>▪ Mantener bajo su responsabilidad un exhibidor de lubricantes, aditivos, etc., atendiendo su funcionamiento, venta y cobranza.</li> <li>▪ Depositar el dinero, vales y notas de ventas-crédito producto de la venta, de acuerdo con el procedimiento autorizado. Este depósito debe hacerlo cada vez que reúna la cantidad señalada periódicamente por el Gerente, debidamente enfajillado y anotando su nombre en la misma.</li> <li>▪ Mantener en perfecto estado de uso y de limpieza su área de trabajo el equipo del cual es responsable.</li> <li>▪ Solicitar al Auxiliar de Operaciones de Estación, que le surta los lubricantes y demás productos complementarios que haya vendido, para abastecer, de acuerdo con la política- los exhibidores correspondientes.</li> <li>▪ Entrega del turno al personal encargado.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo:</b>	Educación:	Bachiller o estudiante universitario
	Habilidades:	Buena actitud, trabajo en equipo, responsable
	Experiencia:	Mínimo un año en cargos similares

**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Realizado por:** Ing. Susana Aguagallo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 12-3** Funciones del Cajero

<b>Descripción del Puesto:</b>		
Cargo:	Cajero	
Jefe Inmediato:	Jefe de Adquisiciones	
Codificación del Puesto:	A-DA-00	
<b>Misión del Puesto:</b>		
Atender, asesorar y fidelizar a los clientes además de gestionar el cobro y la recepción de los ingresos derivados de la actividad comercial de la empresa.		
<b>Funciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear un ambiente amigable y recibir a los clientes de una manera cortés y profesional.</li> <li>▪ Calcular el pago total a ser efectuado por el cliente, escaneando el código de barras de los productos en la caja registradora para determinar su precio.</li> <li>▪ Entregar el cambio al cliente, si fuese el caso, al igual que la factura de su compra</li> <li>▪ Contar el dinero de la caja para garantizar que las cantidades sean las correctas y que haya suficiente cambio.</li> <li>▪ Agradecer al cliente por su compra o visita de una manera honesta y cordial.</li> <li>▪ Brindar un servicio al cliente excepcional.</li> <li>▪ Notificar cualquier queja o reclamo al Administrador.</li> <li>▪ Conciliar la cantidad total de pagos recibidos durante su turno y registrar las ventas.</li> <li>▪ Cumplir con las normas sanitarias y de seguridad.</li> <li>▪ Entregar al turno siguiente la tienda limpia, abasteciendo todos los mostradores y contabilizando inventarios.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo:</b>	Educación:	Bachiller o estudiante universitario
	Habilidades:	Responsabilidad, buen manejo del dinero, reconocimiento de billetes falsos, facilidad de palabra, amabilidad
	Experiencia:	Mínimo un año en cargos similares

**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Realizado por:** Ing. Susana Aguagallo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 13-3** Funciones del Operador de Limpieza

<b>Descripción del Puesto:</b>		
Cargo:	Operador de Limpieza	
Jefe Inmediato:	Administrador	
Codificación del Puesto:	A-DA-00	
<b>Misión del Puesto:</b>		
Mantener limpios y organizados los diferentes espacios de la organización, teniendo en cuenta las políticas para el manejo de residuos y el cuidado ambiental		
<b>Funciones:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza de la estación de servicios y tienda.</li> <li>▪ Llevar a cabo la limpieza del mobiliario ubicado en el interior de la empresa.</li> <li>▪ Desinfectar todo tipo de superficies que puedan estar expuestas al uso diario o no.</li> <li>▪ Desempolvar y limpiar el equipo de oficina o del área de trabajo.</li> <li>▪ Mantener la limpieza de baños y espejos.</li> <li>▪ Llenar registros de limpieza diarios.</li> </ul>		
<b>Perfil del Cargo:</b>	Educación:	Bachiller o estudiante universitario
	Habilidades:	Responsabilidad, trabajo en equipo
	Experiencia:	Mínimo un año en cargos similares

**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación

**Realizado por:** Ing. Susana Aguagallo

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.1.8 Matriz FODA

**Tabla 14-3 Matriz FODA**







<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Amplia infraestructura para la realización de actividades.</li> <li>❖ Buen ambiente laboral y gran comunicación entre trabajadores.</li> <li>❖ Tenencia de excelentes sistemas contables y operativos.</li> <li>❖ Servicio de minimarket y cafetería dentro de las instalaciones.</li> <li>❖ Atención las 24 horas del día por los 365 días del año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Imagen de la marca obsoleta.</li> <li>❖ La empresa no cuenta con una planificación estratégica.</li> <li>❖ Falta de capacitaciones al personal en el área de ventas.</li> <li>❖ Carencia de un plan de marketing.</li> <li>❖ Insuficiente espacio físico para el área administrativa.</li> </ul>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aumento de la demanda del mercado automotor.</li> <li>❖ La marca tiene gran reconocimiento a nivel internacional.</li> <li>❖ Mayor poder adquisitivo de los habitantes del sector.</li> <li>❖ Apertura para nuevos servicios como cajeros ATM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Incremento periódico en el precio de combustibles a nivel nacional.</li> <li>❖ Alto índice de delincuencia en los sectores aledaños.</li> <li>❖ Existencia de competencia cercana a la ubicación de la empresa.</li> <li>❖ Inestabilidad económica y política en el país.</li> <li>❖ Control excesivo por parte de entes gubernamentales.</li> </ul>

**Fuente:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Elaborado por:** Amagua César (2020)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

3.2.1.9 Índice de Marcas de Auditoría

Tabla 15-3 Marcas de Auditoría

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
$\Sigma$	Sumatoria
√	Revisado
⊕	Comprobado
@	Hallazgo
α	Analizado
?	Sin respuesta
X	Incumplimiento
D	Debilidad
●	Nudo Crítico
	Inicio / Fin
	Proceso
	Documento
	Decisión
	Archivo
	Líneas de Flujo

Fuente: Investigación de campo  
Realizado por: Jeison Armijos (2021)





# J-AUDIT

Servicios de Auditoría S.C.P

<b>CLIENTE:</b>	ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN
<b>DIRECCIÓN:</b>	PANAMERICANA NORTE Y RIO QUEVEDO
<b>TELÉFONO:</b>	(03) 230 1096
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	AUDITORÍA DE GESTIÓN
<b>PERÍODO:</b>	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

## EQUIPO DE TRABAJO

<b>NOMBRES</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>SIGLAS</b>
Ing. Javier Lenin Gaibor	Supervisor	<b>JLG</b>
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz	Jefe de Equipo	<b>RVCO</b>
Jeison Alejandro Armijos Saavedra	Auditor Junior	<b>JAAS</b>

### 3.2.2.1 Índice de Papeles de Trabajo

**Tabla 16-3** Índice de Papeles de Trabajo

<b>PAPEL DE TRABAJO</b>	<b>REF.</b>
<b>FASE I - FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN</b>	
<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>PP</b>
Programa de Auditoría	<b>PA</b>
Visita Preliminar	<b>VP</b>
Carta de Presentación	<b>CP</b>
Propuesta de Trabajo de auditoría	<b>PTA</b>
Carta de Aceptación	<b>CA</b>
Carta de Compromiso	<b>CC</b>
Contrato de Auditoría	<b>CA</b>
Orden de Trabajo	<b>OT</b>
Notificación de Inicio de Auditoría	<b>NIA</b>
Entrevista al Administrador	<b>E</b>
Encuesta	<b>EN</b>
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>PE</b>
Programa de Auditoría	<b>PA</b>
Análisis FODA	<b>MFO</b>
Matriz de Correlación FO	<b>MFO-FO</b>
Matriz de Correlación DA	<b>MFO-DA</b>
Matriz de Prioridades	<b>MP</b>
Perfil Estratégico Interno	<b>PEI</b>
Perfil Estratégico Externo	<b>PEE</b>

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

<b>FASE II - ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
Programa de Auditoría	<b>PA</b>
Cuestionarios de Control Interno COSO II	<b>CCI</b>
Informe de Control Interno	<b>ICC</b>
Matriz de Ponderación de Riesgo y Confianza	<b>MPRC</b>
Informe de Control Interno	<b>ICI</b>
Flujogramas	<b>FG</b>
Indicadores de Gestión	<b>IG</b>
Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>
<b>FASE III - REDACCIÓN DEL INFORME FINAL Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	
Convocatoria a Lectura del Informe Final	<b>CIF</b>
Informe Final de Auditoría	<b>IFA</b>
Acta de Conferencia Final	<b>ACF</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

*3.2.3 Fase I: Familiarización y Planificación*

# FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN



Realizado por: <b>JAAS</b>	Fecha: <b>11/01/2021</b>
Revisado por: <b>JLG - RVCO</b>	Fecha: <b>25/01/2021</b>

### 3.2.3.1 Planificación Preliminar

**Tabla 17-3** Planificación Preliminar

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<b>OBJETIVO:</b> Conocer el ambiente laboral interno con el que se desempeñan las funciones en la Estación de Servicios Terpel Sensación, interactuando con los empleados en la misma, con el fin de obtener una visión general de la empresa que sirva de apoyo para la realización de una auditoría de gestión.				
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA</b>
1	Realice la visita preliminar.	VP	JAAS	12/10/2020
2	Elabore la Carta de Presentación.	CP	JAAS	13/10/2020
3	Elabore la Propuesta de Trabajo de auditoría.	PTA	JAAS	14/10/2020
4	Recibe la Carta de Aceptación.	CA	JAAS	15/10/2020
5	Elabore Carta de Compromiso.	CC	JAAS	15/10/2020
6	Elabore el Contrato de Auditoría.	CA	JAAS	15/10/2020
7	Elabore la Orden de Trabajo.	OT	JAAS	15/10/2020
8	Realice la Entrevista al Administrador.	EA	JAAS	15/10/2020
9	Aplique las Encuestas al personal.	EN	JAAS	16/10/2020

Fuente: Investigación de campo  
Realizado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.3.2 *Visita Preliminar*

**Nombre de la Entidad:** Estación de Servicios Terpel Sensación

**Dirección:** Av. Lizarzaburu y Río Quevedo

**Fecha:** 12 de octubre del 2020

**Hora:** **09:00 – 11:00**

El lunes 12 de octubre del 2020, se realizó la visita preliminar a las instalaciones de la empresa Estación de Servicios Terpel Sensación, ubicada en las Av. Lizarzaburu y Río Quevedo, en el sector de la salida a Quito, frente a Gama Motors, con la finalidad de conocer el entorno de la organización. Para el recorrido estuvimos con el Ing. César Wladimir Amagua Chiguano, Gerente Administrador de la Estación.

A lo largo del recorrido se pudo observar las principales áreas que confirman la empresa, como son: administración, contabilidad, bodegas de productos y lubricantes, cuarto de cajas, cuarto de maquinarias, adquisiciones, generador, así como los tanques de combustible. Durante el recorrido también se pudo observar que todos los empleados cuentan con su respectivo uniforme y equipo de seguridad, como: gafas protectoras, guantes y arnés.

La empresa cuenta con el sistema contable Perseo para llevar a cabo todo el proceso contable y de ventas dentro del minimarket Flamingo Express, para el despacho de combustible cuenta con el sistema Zencillo, cuya base es netamente para uso en gasolineras.

Contando con la aprobación de la señora propietaria y del señor administrador de la Estación de Servicios Terpel Sensación, se procederá a realizar una auditoría de gestión con la finalidad de establecer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, tomando en cuenta la aplicación de los recursos empleados en las actividades diarias de la empresa, bajo indicadores de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

 <p><b>J-AUDIT</b> Servicios de Auditoría S.C.P.</p>	<p><b>ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <i>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019</i>  <b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b></p>	<p><b>AP-CP</b> <b>1/1</b></p>
---	---	------------------------------------

### 3.2.3.3 Carta de Presentación

Riobamba, octubre 01 del 2020

Ingeniero  
 César Wladimir Amagua Chiguano  
**GERENTE ADMINISTRADOR**  
**ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN**  
 Presente

De mi consideración

Reciba un cordial y atento saludo y a la vez el mayor de los éxitos en sus actividades diarias, le comunico que la AUDITORIA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019; la misma que fue aprobada por su persona y en virtud de aquello me permito notificarle que una vez culminado los trámites correspondientes para el desarrollo del trabajo de titulación, se ha planificado comenzar con el desarrollo de la presente actividad desde el día lunes 05 de octubre del presente año.

La auditoría de gestión se realizará de acuerdo con las normas y reglamentos que estipula la ley, de tal manera que el trabajo permita obtener una opinión objetiva de la gestión realizada en la empresa. Para la obtención de evidencias suficientes, relevantes y oportunas que sirvan como sustento de mi opinión al terminar el trabajo de auditoría, se ejecutarán diferentes técnicas de investigación y de auditoría.

De igual manera solicito de la manera más comedida, se me facilite la información pertinente y pido a usted la designación de un funcionario dentro de la empresa que sea responsable de la documentación e información proporcionada para el trabajo de auditoría.

Esperando que la presente tenga la debida aceptación y autorización, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Muy atentamente,

Jeison Alejandro Armijos Saavedra  
 Egresado - ECA

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.3.4 Propuesta del Trabajo de Auditoría

Riobamba, octubre 03 del 2020

Ingeniero  
 César Wladimir Amagua Chiguano  
**GERENTE ADMINISTRADOR**  
**ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN**  
 Presente

De mi consideración

Tengo el agrado de presentarle mi propuesta de servicios de Auditoría de Gestión por el período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, esta propuesta ha sido elaborada para acatar los requerimientos de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las disposiciones legales que regulan las actividades de la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

La naturaleza de mi trabajo conlleva a una auditoría de gestión, la cual tiene como aspectos primordiales los siguientes:

#### 1. Objetivo

Ejecutar una auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en el período 2019, evaluando las diferentes áreas de la empresa mediante la aplicación de cuestionarios de control interno e indicadores de gestión, tendientes al mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, ecología y economía de las operaciones.

#### 2. Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza de mi trabajo conlleva la ejecución de una auditoría de gestión a la empresa, tomando como criterio las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las disposiciones generales que regulan la actividad comercial.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



### 3. Alcance

El alcance de la Auditoría de Gestión comprende la evaluación del cumplimiento de las disposiciones generales de la empresa, así como el cumplimiento de los manuales de funciones, manual de procesos y procedimientos. plan estratégico, plan operativo y código de ética, los cuales regularon el comportamiento del personal durante el período 2019.

### 4. Periodo y Plazo

La Auditoría de Gestión se realizará por el período entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019 y el plazo para su elaboración es de 50 días laborables, tomando en cuenta el primer día de la firma del contrato de servicios.

### 5. Metodología de trabajo

- Primera Fase: Comprende un estudio general de la situación actual de la empresa, el conocimiento de la estructura organizacional y funcional, así como la recopilación de la información general de la empresa. En esta fase se realizará la planificación preliminar de la auditoría, asignando recursos y materiales necesarios para la auditoría y poder emitir un informe satisfactorio para la empresa.
- Segunda Fase: Consiste en la determinación de los planes y actividades sobre la gestión de las operaciones de la empresa con el fin de establecer las principales falencias y hallazgos en dichas operaciones.
- Tercera Fase: Consiste en la comunicación de los resultados obtenidos tras la realización de la auditoría, así como la emisión de un informe final de auditoría, en el cual constará la opinión del auditor sobre los hallazgos encontrados en base a las normas de auditoría generalmente aceptadas y las disposiciones de la empresa.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

Además, el trabajo de auditoría se llevará a cabo mediante la utilización de diferentes técnicas de auditoría para recopilar información, como son las siguientes:

- Entrevistas.
- Visita Preliminar.
- Aplicación de cuestionarios de control interno.
- Diseño y Aplicación de indicadores.
- Flujogramas.

#### 6. Equipo de Auditoría

**Tabla 18-3** Equipo de Auditoría

NOMBRES	CARGO
Ing. Javier Lenin Gaibor	Supervisor
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz	Jefe de Equipo
Ing. Jeison Alejandro Armijos Saavedra	Auditor Junior

Atentamente,

Jeison Alejandro Armijos Saavedra  
**AUDITOR JUNIOR**

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.3.5 Carta de Aceptación

Riobamba, octubre 05 del 2020

Señor  
 Jeison Alejandro Armijos Saavedra  
**AUDITOR JUNIOR J-AUDIT**  
 Presente

De mis consideraciones

Después de analizar detenidamente su propuesta de trabajo de auditoría, la Estación de Servicios Terpel Sensación, mediante reunión realizada el día 04 de octubre del 2020 con los propietarios de la empresa, han decidido aceptar que la empresa auditora de la cual es representante su persona sea la adjudicataria para realizar la Auditoría de Gestión, del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Esperando que el trabajo de auditoría sea realizado según lo determinado en el contrato de servicios y la propuesta de auditoría presentada, le deseo el mayor de los éxitos.

Atentamente,

Ingeniero  
 César Wladimir Amagua Chiguano  
**GERENTE ADMINISTRADOR**  
**ESTACION DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN RIOBAMBA**

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.3.6 Carta de Compromiso

Riobamba, octubre 06 del 2020

Ingeniero  
 César Wladimir Amagua Chiguano  
**GERENTE ADMINISTRADOR**  
**ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN**  
 Presente

De mi consideración

Mediante la presente me es grato confirmar el acuerdo establecido para llevar a cabo la ejecución de la AUDITORÍA DE GESTIÓN a su empresa ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN, correspondiente al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, cuyo objetivo es establecer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, tomando en cuenta la aplicación de los recursos empleados en las actividades diarias de la empresa, bajo indicadores de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía..

Nuestra opinión se basará en la revisión de la gestión realizada por su empresa, así como la inspección de todas las áreas relacionadas con el manejo de recursos materiales, financieros, talento humano, económicos de manera objetiva y eficiente, con el fin de establecer recomendaciones que le permitan mejorar y aplicar acciones preventivas y correctivas que ayuden a mitigar las principales falencias encontradas.

El equipo de auditoría se compromete a entregar los resultados en el término de 45 días laborables según lo estipulado en el contrato de auditoría.

Atentamente,

Jeison Alejandro Armijos Saavedra  
**AUDITOR JUNIOR**

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.3.7 Contrato de Auditoría

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo a los 10 días del mes de octubre del 2020, comparecen, por una parte, la ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN, domiciliada en la ciudad de Riobamba, Av. Lizarzaburu y Río Quevedo, representada por la señora Bertha Lucía Tinajero Cisneros; y por otra parte J-AUDIT representada por el señor Jeison Alejandro Armijos Saavedra, estudiante egresado de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quienes convienen en celebrar el presente contrato de servicios profesionales, bajo las siguientes cláusulas:

#### **PRIMERA: Antecedentes**

La empresa ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN ha solicitado los servicios de auditoría y se llevará a cabo la evaluación a la gestión de la empresa, a los procesos operativos y administrativos del período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2019.

#### **SEGUNDA: Objeto del Contrato**

La empresa J-AUDIT se compromete con la empresa ESTACION DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN a realizar la auditoría de gestión del período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2019, cuyo objetivo de auditoría se establece en la propuesta de trabajo adjunta.

#### **TERCERA: Metodología del Trabajo**

La evaluación se efectuará de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las mismas que hacen referencia a los indicadores seleccionados sobre la gestión de las operaciones, según el criterio propio del AUDITOR y tomando en cuenta las disposiciones generales determinadas por el reglamento de la empresa.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**CUARTA: Derechos y Obligaciones de las Partes**

El AUDITOR conforme a las normas internacionales de auditoría, ejecutará las respectivas investigaciones a la administración de la ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN, además de indagar sobre el desempeño de las personas encargadas de las diferentes áreas de estudio en la empresa.

Según las normas internacionales de auditoría, el AUDITOR podrá obtener una carta de representación por parte de la administración de la empresa, en la cual se podrán obtener datos relevantes de la empresa para que el auditor pueda presentar su informe.

**QUINTA: Honorarios**

La ejecución de la auditoría de gestión no conlleva costo alguno para la empresa, puesto que la misma se realizará como requisito para incorporación del señor Jeison Alejandro Armijos Saavedra, auditor junior de la firma en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**SEXTA: Lugar de Trabajo**

El AUDITOR se compromete a realizar los procedimientos de auditoría dentro de las instalaciones de la Estación de Servicios Terpel Sensación, ubicada en la ciudad de Riobamba, Av. Lizarzaburu y Río Quevedo, frente a JAC Motors.

**SÉPTIMA: Plazo**

El AUDITOR tiene la obligación de entregar a los funcionarios y responsables de la Estación de Servicios Terpel Sensación el informe final de auditoría en los próximos 45 días laborables a partir de la fecha de la notificación de inicio de auditoría.

**OCTAVA: Término del Contrato**

El contrato se podrá dar por terminado en caso de incumplimiento de alguna de las partes o de cualquiera de las cláusulas descritas en el presente contrato.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**NOVENA: Responsabilidad**

La empresa AUDITORA J-Audit en ninguna circunstancia podrá sobrepasar, ceder o transferir, parcial o totalmente, la responsabilidad sobre la ejecución de los servicios de auditoría que han sido contratados por la EMPRESA a un tercero.

**DÉCIMA: Confidencialidad**

La empresa Estación de Servicios Terpel Sensación facilitará toda la información pertinente para la realización de la auditoría propuesta. Queda prohibido para J-AUDIT comercializar, divulgar o disponer libremente de la información proporcionada.

**ONCEAVA: Aspecto Legal**

En caso de divergencia, las partes se someten a las Leyes de la República del Ecuador. Para el evento de reclamo judicial, tanto la empresa auditora Estación de Servicios Terpel Sensación y J-AUDIT, señalan su domicilio en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo a cuyo juez competente se someten.

Para constancia de fe y conformidad, ambas partes firman tres copias del contrato en el lugar y fecha mencionado.

---

César Amagua Chiguano  
**ADMINISTRADOR**

---

Jeison Armijos Saavedra  
**EGRESADO ECA**

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.3.8 Orden de Trabajo

Riobamba, octubre 07 del 2020

Señor  
 Jeison Alejandro Armijos Saavedra  
**AUDITOR JUNIOR J-AUDIT**  
 Presente

De mis consideraciones

Después de analizar detenidamente la propuesta de trabajo de auditoría presentada por usted, me permito disponer que proceda con la ejecución de la Auditoría de Gestión para la empresa Estación de Servicios Terpel Sensación, período 2019, para lo cual se han planteado el siguiente objetivo:

Realizar una auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en el período 2019, evaluando las diferentes áreas de la empresa mediante la aplicación de cuestionarios de control interno e indicadores de gestión, tendientes al cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión.

Para efecto de la misma se deberá realizar una visita a los diferentes departamentos de la empresa con el fin de realizar programas y planes que se utilicen en el desarrollo de la auditoría de gestión.

Atentamente,

Ingeniero  
 César Wladimir Amagua Chiguano  
**GERENTE ADMINISTRADOR**  
**ESTACION DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN RIOBAMBA**

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



 <b>J-AUDIT</b> Servicios de Auditoría S.C.P.	<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <i>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019</i> <b>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA</b>	<b>AP-NIA</b> <b>1/1</b>
--	--	-----------------------------

**3.2.3.9 Notificación de Inicio de Auditoría**

Riobamba, octubre 08 del 2020

Ingeniero  
 César Wladimir Amagua Chiguano  
**GERENTE ADMINISTRADOR**  
**ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN**  
 Presente

De mi consideración

En cumplimiento con el contrato de auditoría suscrito con la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, notifico a su persona que la firma J-AUDIT, a través de su equipo de auditoría y mi persona como su representante, ha iniciado la ejecución de la Auditoría de Gestión del período 2019.

El examen inicia a partir de la presente fecha y finalizará el 18 de diciembre de 2020; para la ejecución de dicha evaluación se ha designado al siguiente equipo de auditoría, confirmado por: Jefe de Equipo la Ing. Raquel Colcha Ortiz, Supervisor el Ing. Javier Lenin Gaibor y como auditor Junior el Sr. Jeison Alejandro Armijos Saavedra.

En virtud de lo señalado, solicito de la manera más comedida se me otorgue un espacio físico para la elaboración de la evaluación, así como la colaboración de su personal y las facilidades necesarias para el desarrollo del trabajo propuesto.

Esperando contar con su colaboración, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Jeison Alejandro Armijos Saavedra  
**AUDITOR JUNIOR J-AUDIT**

<b>Realizado por:</b> JAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.3.10 Entrevista

**Entrevistado:** Ing. César Wladimir Amagua Chiguano  
**Cargo:** Administrador  
**Fecha:** 15 de octubre de 2020  
**Hora:** 17:00 pm  
**Lugar:** Oficina de administración

**Objetivo:** Determinar la situación actual de la gestión con la que se maneja la Estación de Servicios Terpel Sensación, mediante una serie de preguntas al administrador.

**1. ¿Se ha realizado anteriormente una auditoría de gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación?**

No, en el tiempo que la estación lleva prestando sus servicios a la ciudadanía, jamás se ha realizado algún tipo de auditoría.

**2. ¿Considera usted que la aplicación de una auditoría de gestión beneficiará el desempeño de las operaciones dentro de la estación?**

Considero que cualquier tipo de auditoría es de gran ayuda para las empresas, aunque depende de todos los trabajadores de la estación acatar las recomendaciones que se realicen en beneficio de la empresa, en especial aquellas dirigidas al mejoramiento de las operaciones, el control y manejo de recursos.

**3. ¿La estación de servicios tiene a disposición un reglamento general que contenga disposiciones que regulen las relaciones laborales del personal?**

Efectivamente, la estación tiene un reglamento interno con todas las disposiciones que los empleados deban saber, además este reglamento se ha dado a conocer a todos los trabajadores una vez que hayan firmado su contrato de trabajo.

**4. ¿La Estación de Servicios Terpel Sensación cuenta con un plan estratégico?**

No, por el momento no contamos con un plan estratégico, pero se está planificando con la señora propietaria para la realización del mismo.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**5. ¿Cree usted que la empresa ha tenido el rendimiento propuesto por los propietarios en los últimos años?**

En años anteriores la empresa no ha tenido un rendimiento óptimo, pero siempre se ha tratado de hacer lo posible para salir adelante, siempre hemos puesto de primer lugar a nuestros empleados. En los últimos años la empresa ha sabido aprovechar las oportunidades que se le presentaron, a diferencia de las demás empresas la pandemia nos benefició mucho, ya que aumentamos el volumen de ventas tanto de combustible como productos en el minimarket. Hoy por hoy la empresa está teniendo rendimientos más altos que los propuestos.

**6. ¿Considera que el manual de funciones es el adecuado para el buen desempeño de las actividades de cada empleado?**

Si, el manual de funciones que tenemos ha sido revisado y analizado con anterioridad y podemos decir que está muy bien estructurado. Los empleados conocen a detalle cada una de sus funciones y cuál es el procedimiento a seguir en cada de algún error.

**7. ¿Cuántas personas laboran en toda la estación, es decir, personal administrativo y operativo, así como el personal de apoyo?**

En cuanto al personal operativo contamos con siete despachadores y cuatro cajeros vendedores, en el área administrativo estamos tres personas. Además de nosotros están los señores propietarios de la estación, también se cuenta con un ingeniero encargado de la seguridad industrial.

**8. ¿Cuenta la empresa con un plan anual de capacitaciones?**

Por el momento no tenemos un plan anual de capacitaciones, pero los empleados si han tenido capacitaciones anteriormente con respecto a la ejecución de sus funciones y el manejo de los recursos que poseemos, por ejemplo, hace unas semanas se realizó una capacitación para el manejo de extintores, las capacitaciones se han realizado dependiendo el tiempo que disponemos y cuando han ingresado personal nuevo.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**9. ¿Los sistemas informáticos con los que dispone la empresa, contribuyen al desarrollo eficaz de las actividades de todos los empleados?**

En cuando al manejo de inventario tanto de lubricantes y productos del minimarket tenemos el sistema contable Perseo, este sistema es uno de los mejores sistemas, la parte contable también llevamos con este sistema, es muy efectivo. Para el tratamiento de combustible tenemos el sistema Zencillo, es un sistema colombiano especializado para gasolineras, en cuanto a la venta combustible nos resulta muy útil, además de que esta enlazado directamente con la base de la comisión de tránsito y con la empresa receptora de tarjetas de crédito Datafast.

**10. ¿Cómo se mide el stock de combustible en los tanques de almacenamiento?**

Nuestra estación cuenta con un sistema de radar y sonda dentro de los tanques de combustible, aquí en Riobamba somos de las pocas estaciones de servicios que utilizan esta tecnología ya que la mayoría de las gasolineras miden aun con varilla. Con esta sonda solamente presionamos un botón y automáticamente nos refleja el stock de los tanques.

**11. ¿La empresa dota de los equipos de seguridad necesarios a sus empleados?**

Si, para los despachadores siempre se les ha facilitado todo tipo de implementos como botas, pantalones, chompas, más aún en la pandemia se les da los respectivos guantes, mascarillas, visores y alcohol antibacterial.

**12. ¿Cree usted que la infraestructura de la estación de servicios es buena?**

La estación es muy amplia y demos aprovecharnos del espacio, estamos pensando implementar un área para lavadora de autos ya que es una herramienta para atraer más clientes, en cuanto al área administrativa no tenemos tanto espacio.



<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.3.11 Encuesta aplicada

#### ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN

**OBJETIVO:** Obtener información pertinente e identificar parámetros adecuados para el desarrollo de una Auditoría de Gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

*Nota: Seleccione con una X en el ítem necesario*

1. ¿Conoce usted si se ha realizado con anterioridad una auditoría de gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación?

SI       NO

2. ¿Conoce sobre la existencia de un reglamento interno que permita tener una relación disciplinada y evitar malentendidos entre los trabajadores de la Estación de Servicios Terpel Sensación?

SI       NO

3. ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con una planificación estratégica que fomente el compromiso de los empleados al logro de los objetivos a mediano y largo plazo propuestos?

SI       NO

4. ¿Conoce sobre la existencia de un manual de procesos y de procedimientos donde se detallen políticas, instrucciones, responsabilidades y sanciones pertinentes en caso de incumplimiento de las actividades que los empleados de la estación realizan diariamente?

SI       NO

5. ¿Conoce usted si existe un manual de funciones donde se detallen las actividades de cada empleado dentro de la empresa?

SI       NO

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

 <p><b>J-AUDIT</b> Servicios de Auditoría S.C.P.</p>	<p><b>ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <i>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019</i>  <b>ENCUESTAS</b></p>	<p><b>AC-EN</b> <b>2/12</b></p>
---	---	-------------------------------------

6. ¿Conoce usted sobre la realización de capacitaciones dentro de la estación, orientadas a los empleados en temas de seguridad industrial?

SI  NO

7. ¿Cree usted que se mantiene un control adecuado en el dispendio de materiales, insumos, implementos y desembolso de recursos económicos dentro de la empresa?

SI  NO

8. ¿Cuenta la empresa con equipos e instrumentos necesarios para la realización de sus actividades que evite accidentes de trabajo y promueva la eficiencia en la optimización de tiempos de trabajo?

SI  NO

9. ¿Considera usted necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación, que permita mejorar el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ecología de las operaciones?

SI  NO

10. ¿Cree usted que el Informe final de Auditoría ayudará a los directivos de la Estación, tomar decisiones oportunas y adecuadas en base a los hallazgos que se determinen?

SI  NO

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a todo el personal de la Estación de Servicios Terpel Sensación, tanto administrativo, como operativo, mediante representaciones gráficas con la información obtenida, la cual fue debidamente analizada e interpretada y sirvió de base para el desarrollo de la auditoría de gestión.

**Número de encuestados:** 24

**Lugar:** Instalaciones de la Estación de Servicios Terpel Sensación

**Hora de Encuesta:** 14:00

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.3.12 Resultados de las Encuestas

#### 1. ¿Conoce usted si se ha realizado con anterioridad una auditoría de gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación?

**Tabla 19-3** Conocimiento de Auditorías Anteriores

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	8%
NO	22	92%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 9-3** Conocimiento de Auditorías Anteriores



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Armijos Saavedra, J. 2020

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos tras la aplicación de las encuestas al personal de la estación de servicios Terpel Sensación, se determinó que, a criterio del 92% de ellas, no se ha realizado auditorías de gestión en años anteriores, mientras que el restante 8%, afirman que, sí se ha realizado auditorías con anterioridad, pero desconocen qué tipo de auditoría. Estos resultados permiten inferir que, la estación de servicios necesita de manera urgente la ejecución de una auditoría de gestión que permita establecer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

2. ¿Cuenta la Estación de Servicios con un reglamento interno y un código de ética que permita tener una relación disciplinada y evitar malentendidos entre los trabajadores?

**Tabla 20-3** Existencia del Reglamento Interno de la Empresa

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	20	83%
NO	4	17%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 10-3** Existencia del Reglamento Interno de la Empresa



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Armijos Saavedra, J. 2020

**Análisis e Interpretación**

De los resultados obtenidos, se determinó que, del total de funcionarios encuestados, el 83% de ellos, advierten que, sí conocen de la existencia de un reglamento interno y un código de ética que permite tener una relación disciplinada y evitar malentendidos entre los trabajadores de la empresa; en tanto, el restante 17%, afirman que no conocen la existencia de dicho reglamento. Estos resultados permiten establecer la necesidad de que sus directivos difundan y socialicen oportuna y adecuadamente dicha normativa interna, a fin de evitar una serie de problemas que puedan surgir entre los directivos y el personal que labora en esta organización.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



3. ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con una planificación estratégica que fomente el compromiso de los empleados para el logro de los objetivos organizacionales a mediano y largo plazo?

**Tabla 21-3** Existencia del Plan Estratégico

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	42%
NO	14	58%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 11-3** Existencia del Plan Estratégico



Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, se determinó que, del total de personas encuestadas, el 42% de ellas, afirman que, sí conocen de la existencia de un plan estratégico que fomenta el compromiso de los empleados para el logro de los objetivos empresariales a mediano y largo plazo; en tanto que, el 58% restante, afirman desconocer la existencia de dicho plan estratégico. Con base en estos resultados, se puede concluir sobre la necesidad urgente de que los directivos de la estación de servicios socialicen entre su personal el plan estratégico existente y los objetivos a mediano y largo plazo planteados para su consecución, de tal forma que cada uno de los miembros del personal se empoderen y aporten al cumplimiento de tales objetivos.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

4. ¿Conoce si la estación de servicios cuenta con un manual de procesos y de procedimientos en el que se detallen procesos, procedimientos e instrucciones para la realización de las diferentes actividades que los empleados realizan diariamente?

**Tabla 22-3** Existencia de Manual de Procesos y Procedimientos

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	8	33%
NO	16	67%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 12-3** Existencia de Manual de Procesos y Procedimientos



Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, se determinó que, del total de personas encuestadas, el 33% de ellas afirman que, si conocen de la existencia de un manual de procesos y procedimientos donde se detallan los principales procesos, procedimientos e instrucciones para la ejecución de las diferentes actividades diarias al interior de la estación de servicios; en tanto que, el restante 67%, afirman no conocer la existencia del manual de procesos y procedimientos. De acuerdo con los resultados anteriores, se puede inferir sobre la necesidad urgente de difundir y socializar entre el personal de la estación de servicios toda la normativa y manuales existentes, a fin de que su personal tenga a disposición dichos manuales en el ejercicio de sus actividades diarias.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

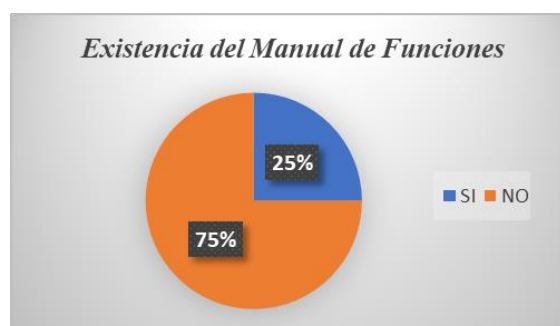
5. ¿Conoce usted si la estación de servicios cuenta con un manual de funciones donde se detallan las principales tareas y responsabilidades a cumplir al interior de cada puesto de trabajo?

**Tabla 23-3** Existencia del Manual de Funciones

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	6	25%
NO	18	75%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 13-3** Existencia del Manual de Funciones



Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, se determinó que, del total de personas encuestadas, solamente el 25% de ellas afirman que, si conocen de la existencia de un manual de funciones donde se detallan las principales tareas y responsabilidades de cada puesto de trabajo de la estación de servicios; mientras que el 75% restante, afirman no conocer la existencia de dicho manual de funciones. Con base en estos resultados, se puede inferir sobre la necesidad de difundir y socializar dichos manuales entre el personal de la estación, a fin de que cada ocupante de puesto de trabajo tenga conocimiento sobre sus principales tareas y responsabilidades.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

6. ¿Conoce usted sobre la existencia de un plan anual de capacitaciones dentro de la estación, orientadas a los empleados en temas de seguridad industrial?

**Tabla 24-3** Realización de Capacitaciones

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	22	92%
NO	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 14-3** Realización de Capacitaciones



Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Análisis e Interpretación**

De los resultados obtenidos, se determinó que, del total de personas encuestadas, el 92% de ellas, mencionan que, sí conocen de la existencia de un plan anual de capacitación, particularmente en el área de seguridad industrial, orientado al personal de la estación de servicios; mientras que, el restante 8%, afirman que no tienen conocimiento sobre la existencia de dicho plan anual de capacitación. De acuerdo con los resultados anteriores, se puede colegir que la mayoría del personal ha participado de eventos de capacitación, pero desconocen de la existencia de un plan anual de capacitación para las distintas áreas que conforman la estación de servicios Terpel Sensación.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**7. ¿Cuenta la estación de servicios con un control adecuado en el dispendio de materiales, insumos, implementos y desembolso de recursos económicos?**

**Tabla 25-3** Control en Dispendio de Recursos

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	20	83%
NO	4	17%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 15-3** Control en Dispendio de Recursos



Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Análisis e Interpretación**

De los resultados obtenidos, se determinó que, del total de personas encuestadas, el 83% de ellas, mencionan que, dentro de la empresa si se tiene un adecuado control en el dispendio de materiales, insumos, implementos y desembolso de recursos económicos; mientras que, el restante 17%, afirman que no existe un adecuado control de estos recursos. De acuerdo con lo anterior, se puede inferir que, a criterio de la mayoría del personal, si existe un control adecuado de recursos, restando únicamente socializar entre el personal, los diferentes controles a los que se ven sometidos de forma directa e indirecta al momento de ejecutar sus actividades diarias.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

8. ¿Los propietarios de la estación de servicios han entregado al personal los equipos de seguridad e instrumental necesarios para la realización de sus actividades diarias?

**Tabla 26-3** Equipos para Realizar el Trabajo

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	18	75%
NO	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 16-3** Equipos para Realizar el Trabajo



Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, se determinó que, del total de personas encuestadas, el 75% de ellas, mencionan que, la empresa si entrega a su personal periódicamente equipos de seguridad e instrumental necesarios para la realización de las actividades diarias; en tanto que, el restante 25%, mencionan que la empresa no entrega dichos equipos. Con base en las cifras anteriores, se puede concluir en la necesidad urgente que los directivos de la estación de servicios doten a su personal de todos los equipos e instrumental de seguridad necesarios para precautelar la integridad individual, así como la seguridad de la estación de servicios en su conjunto.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

9. ¿Considera usted necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación, que permita establecer niveles óptimos en el cumplimiento de diversos parámetros de gestión y cumplimiento de objetivos?

**Tabla 27-3** Necesidad de la Auditoría

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	22	92%
NO	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 17-3** Necesidad de la Auditoría



Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

### Análisis e Interpretación

Con base en los resultados obtenidos, se determina que, del total de personas encuestadas, el 92% de ellas, mencionan que la aplicación de la auditoría, permitirá establecer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, tomando en cuenta la aplicación de los recursos empleados en las actividades diarias de la empresa, bajo indicadores de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía.; en tanto que, el restante 8%, mencionan que la auditoría en mención, no permitirá conocer el uso que se ha dado a los recursos empresariales, así como determinar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

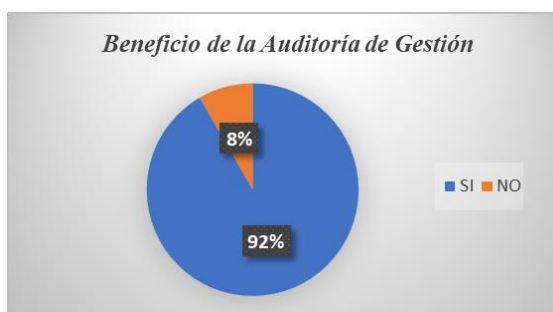
10. ¿Considera usted que el Informe de Auditoría de Gestión permitirá a los directivos de la Estación de Servicios, mejorar la toma de decisiones empresariales?

**Tabla 28-3** Beneficio de la Auditoría de Gestión

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	22	92%
NO	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

**Gráfico 18-3** Beneficio de la Auditoría de Gestión



Fuente: Investigación de Campo  
 Realizado por: Armijos Saavedra, J. 2020

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, se determina que, del total de personas encuestadas, el 92% de ellas, mencionan que el Informe Final de la Auditoría de Gestión sí permitirá a los directivos de la empresa, mejorar la toma de decisiones empresariales; mientras que, el restante 8%, mencionan que no permitirá mejorar la toma de decisiones. Estos resultados permiten establecer la necesidad de que la auditoría de gestión a realizarse sea lo más real, objetiva y transparente posible, a fin de que se puedan prevenir y corregir ciertas falencias y sirvan efectivamente para mejorar la toma de decisiones a nivel empresarial.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



### 3.2.4 Planificación Específica

**Tabla 29-3** Planificación Específica

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<b>OBJETIVO:</b> Analizar el ambiente interno y externo de la empresa, mediante el planteamiento de diferentes matrices con el fin de determinar algunas pautas para el aprovechamiento de oportunidades y fortalezas y para minimizar debilidades y amenazas.				
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA</b>
1	Realice el Análisis FODA de la empresa.	MFO	JAAS	19/10/2020
2	Realice la Matriz de Valoración de los Factores internos.	MFO-VI	JAAS	20/10/2020
3	Realice la Matriz de Valoración de los Factores externos.	MFO-VE	JAAS	20/10/2020
4	Elabore la Matriz de Correlación FO.	MFO-FO	JAAS	21/10/2020
5	Elabore la Matriz de Correlación DA.	MFO-DA	JAAS	21/10/2020
6	Realice la Matriz de Prioridades.	MP	JAAS	22/10/2020
7	Elabore la matriz del Perfil Estratégico Interno.	PEI	JAAS	23/10/2020
8	Elabore la matriz del Perfil Estratégico Externo.	PEE	JAAS	23/10/2020

**Fuente:** Investigación de Campo

**Realizado por:** Armijos Saavedra, J. 2020

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.4.1 Análisis Situacional Interno y Externo

A continuación, se presenta la situación interna de la empresa determinadas por las fortalezas y debilidades y la situación externa, dada por las oportunidades y amenazas.

**Tabla 30-3** Análisis Situacional Interno y Externo

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p><b>F1</b> Amplia infraestructura para la realización de actividades.</p> <p><b>F2</b> Buen ambiente laboral y gran comunicación con los clientes.</p> <p><b>F3</b> Tenencia de excelentes sistemas contables y operativos.</p> <p><b>F4</b> Servicio de minimarket y cafetería dentro de las instalaciones.</p> <p><b>F5</b> Atención las 24 horas del día por los 365 días del año.</p>	<p><b>D1</b> Maquinaria y surtidores de combustibles son muy antiguos.</p> <p><b>D2</b> La empresa no cuenta con una planificación estratégica.</p> <p><b>D3</b> Falta de capacitaciones al personal en el área de ventas.</p> <p><b>D4</b> Carencia de un plan de marketing.</p> <p><b>D5</b> Insuficiente espacio físico para el área administrativa.</p>
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p><b>O1</b> Aumento de la demanda del mercado automotor.</p> <p><b>O2</b> Apertura para nuevos servicios como cajeros ATM.</p> <p><b>O3</b> Marca reconocida internacionalmente.</p> <p><b>O4</b> Mayor poder adquisitivo de los habitantes del sector.</p>	<p><b>A1</b> Incremento periódico en el precio de combustibles a nivel nacional.</p> <p><b>A2</b> Alto índice de delincuencia en los sectores aledaños.</p> <p><b>A3</b> Existencia de competencia cercana a la ubicación de la empresa.</p> <p><b>A4</b> Inestabilidad económica y política en el país.</p> <p><b>A5</b> Control excesivo por parte de entes gubernamentales.</p>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.4.2 Matriz de Valoración de Factores Internos

#### Criterios de Evaluación

1. Identificar los factores internos claves para el éxito, como son: las FORTALEZAS y DEBILIDADES de la Estación de Servicios Terpel Sensación.
2. Determinar una ponderación a cada factor, el valor se encuentra entre 0.01 - 0.99 de tal manera que la sumatoria de estas ponderaciones debe ser igual a 1.
3. Establecer una calificación 1 a 4, donde las fortalezas tendrán los valores más altos y las debilidades los más bajos, como se aprecia en la siguiente manera:

**Tabla 31-3** Escala de calificación

FACTOR CLAVE	CALIFICACIÓN
FORTALEZA MAYOR	4
FORTALEZA MENOR	3
DEBILIDAD MAYOR	2
DEBILIDAD MENOR	1

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

4. Las calificaciones dadas a los factores clave se multiplican por el peso de ponderación de cada factor, obteniendo así el total ponderado.

#### Análisis a obtener:

El análisis sobre la sumatoria de todos los totales ponderados en la matriz de valoración se realizará de la siguiente manera:

- Si el total ponderado es mayor que 2.50, implica que existe un dominio total de las fortalezas de la empresa por encima de las debilidades de la misma;
- Por otro lado, si el total ponderado es menor que 2.50, quiere decir que las fortalezas están por debajo de las debilidades de la empresa.
- Finalmente, si el resultado obtenido es igual a 2.50 la empresa se mantiene estable en cuanto a sus factores internos.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 32-3** Matriz de Valoración de Factores Internos

Factores Internos Claves del Éxito	Peso	Calificación	Total Ponderado
<b>FORTALEZAS</b>			
1. Amplia infraestructura para la realización de actividades	0.10	3	0.30
2. Buen ambiente laboral y gran comunicación con los clientes	0.05	3	0.15
3. Tenencia de excelentes sistemas contables y operativos	0.05	3	0.15
4. Servicio de minimarket y cafetería dentro de las instalaciones	0.20	4	0.80
5. Atención las 24 horas del día por los 365 días del año	0.15	4	0.60
<b>DEBILIDADES</b>			
1. Maquinaria y surtidores de combustibles son muy antiguos	0.10	2	0.20
2. La empresa no cuenta con una planificación estratégica	0.10	2	0.20
3. Falta de capacitaciones al personal en el área de ventas	0.15	2	0.30
4. Carencia de un plan de marketing	0.05	1	0.05
5. Insuficiente espacio físico para el área administrativa	0.05	1	0.05
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.80</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### **Análisis**

De los resultados obtenidos podemos determinar que las fortalezas tienen un dominio total sobre las debilidades de la empresa, ya que la calificación del total ponderado es mayor que 2.50.

A partir de este resultado se recomienda a la empresa plantear diferentes estrategias para aprovechar las fortalezas que posee, como el mejoramiento en el servicio del minimarket y cafetería, implementando nuevos productos, promociones y sistemas de fidelización de clientes para ofertar regalos a los mismos.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.4.3 Matriz de Valoración de Factores Externos

#### Criterios de Evaluación

1. Identificar los factores externos determinantes el éxito como son: las OPORTUNIDADES y AMENAZAS de la Estación de Servicios Terpel Sensación.
2. Se determina una ponderación a cada factor, el valor se encuentra entre 0.01 - 0.99 de tal manera que la sumatoria de estas ponderaciones debe ser igual a 1.
3. Se establece una calificación 1 a 4, donde las fortalezas tendrán los valores más altos y las debilidades los más bajos, como se aprecia en la siguiente manera:

**Tabla 33-3** Escala de calificación

FACTOR CLAVE	CALIFICACIÓN
OPORTUNIDAD MAYOR	4
OPORTUNIDAD MENOR	3
AMENAZA MAYOR	2
AMENAZA MENOR	1

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

4. Las calificaciones dadas a los factores clave se multiplican por el peso de ponderación de cada factor, obteniendo así el total ponderado.

#### Análisis a obtener:

El análisis sobre la sumatoria de todos los totales ponderados en la tabla se realizará de la siguiente manera:

- Si el total ponderado es mayor que 2.50, implica que existe un dominio total de las oportunidades de la empresa por encima de las amenazas de la misma;
- Por otro lado, si el total ponderado es menor que 2.50, quiere decir que las oportunidades están por debajo de las amenazas de la empresa.
- Finalmente, si el resultado obtenido es igual a 2.50 la empresa se mantiene estable en cuanto a sus factores externos.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Tabla 34-3** Matriz de Valoración de Factores Externos

Factores Determinantes del Éxito	Peso	Calificación	Total Ponderado
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1. Aumento de la demanda del mercado automotor	0.10	3	0.30
2. Apertura para nuevos servicios como cajeros ATM	0.20	4	0.80
3. Marca reconocida internacionalmente	0.10	3	0.30
4. Mayor poder adquisitivo de los habitantes del sector	0.15	4	0.60
<b>AMENAZAS</b>			
1. Incremento periódico en el precio de combustibles a nivel nacional	0.05	2	0.10
2. Alto índice de delincuencia en los sectores aledaños	0.05	1	0.05
3. Existencia de competencia cercana a la ubicación de la empresa	0.15	2	0.30
4. Inestabilidad económica y política en el país	0.05	1	0.05
5. Control excesivo por parte de entes gubernamentales	0.15	1	0.15
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.65</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

Realizado por: <b>JAAS</b>	Fecha: <b>11/01/2021</b>
Revisado por: <b>JLG - RVCO</b>	Fecha: <b>25/01/2021</b>

### **Análisis**

De los resultados obtenidos podemos observar que la calificación del total ponderado de la matriz de factores externos es mayor a 2.50, por lo cual se entiende que las oportunidades están por encima de las amenazas de la institución.

A partir de este resultado se recomienda a la empresa aprovechar las oportunidades existentes implementando diferentes estrategias como la construcción de un espacio para el lavado de los automotores, implementación de otro cajero automático y campañas publicitarias para llamar la atención de más clientes.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



### 3.2.4.4 Matriz de Correlación FO

**Tabla 35-3** Matriz de Correlación FO

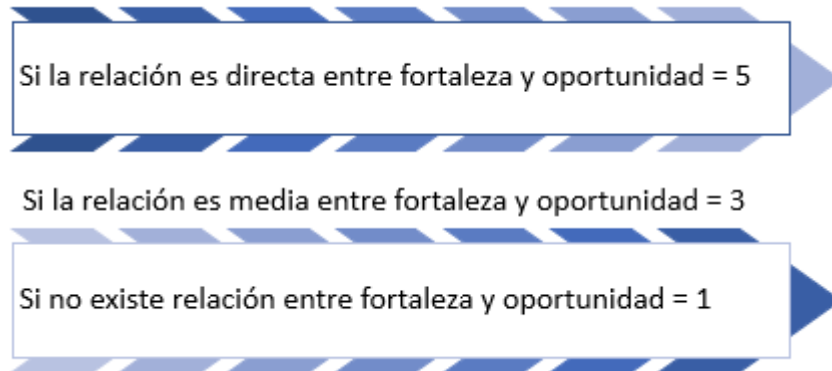
		<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>TOTAL</b>
		Amplia infraestructura para la realización de actividades	Buen ambiente laboral y gran comunicación con los clientes	Tenencia de excelentes sistemas contables y operativos	Servicio de minimarket y cafetería dentro de las instalaciones	Atención las 24 horas del día por los 365 días del año	
<b>01</b>	Aumento de la demanda del mercado automotor	1	1	1	3	1	<b>7</b>
<b>02</b>	Apertura para nuevos servicios como cajeros ATM.	5	1	3	3	5	<b>17</b>
<b>03</b>	Marca reconocida internacionalmente	1	3	3	3	1	<b>11</b>
<b>04</b>	Mayor poder adquisitivo de los habitantes del sector	1	1	1	5	3	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### Criterio de Valoración

**Gráfico 19-3** Criterio de Valoración



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

Las oportunidades y fortalezas que tengan la valoración más alta serán aquellas que deban ser aprovechadas al máximo.

### Análisis

Como resultado de la elaboración de la matriz de correlación entre las fortalezas y oportunidades de la empresa, hemos obtenido que las fortalezas con mayor valoración son que la estación cuenta con servicio de minimarket express y cafetería dentro de sus instalaciones y que presta un servicio de 24 horas todos los días del año. Con base en estos resultados se pueden establecer diferentes estrategias para atraer más clientes, como servicios de comida rápida, nuevos productos en el express, servicio de parqueadero en horas de la noche, entre otros.

Por otro lado, las oportunidades con mayor valoración son que la estación está ubicada en la avenida panamericana, la cual es una de las más transitadas de la ciudad y que la estación cuenta con espacio para servicios como cajeros ATM. Con base a estas oportunidades se pueden plantear estrategias de mercado como implementar el servicio de autolavado express e incrementar el número de cajeros automáticos dentro de las instalaciones.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.4.5 Matriz de Correlación DA

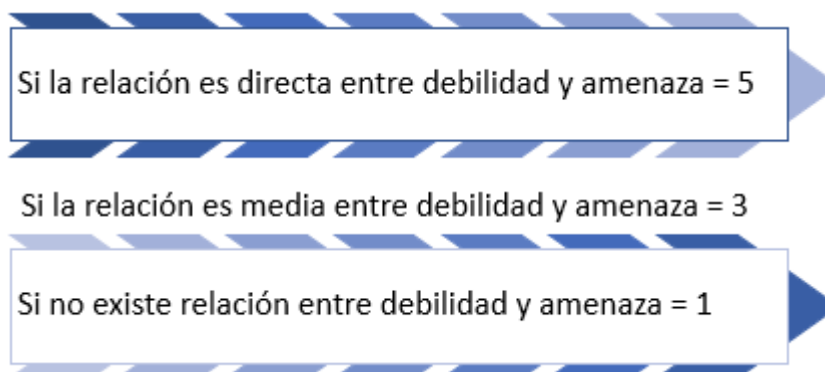
**Tabla 36-3** Matriz de Correlación DA

		<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>D5</b>	<b>TOTAL</b>
		Maquinaria y surtidores de combustibles son muy antiguos	La empresa no cuenta con una planificación estratégica	Falta de capacitaciones al personal en el área de ventas	Carencia de un plan de marketing	Insuficiente espacio físico para el área administrativa	
<b>A1</b>	Incremento periódico en el precio de combustibles a nivel nacional	1	3	1	1	1	<b>7</b>
<b>A2</b>	Alto índice de delincuencia en los sectores aledaños	1	1	1	1	1	<b>5</b>
<b>A3</b>	Existencia de competencia cercana a la ubicación de la empresa	3	3	5	5	3	<b>19</b>
<b>A4</b>	Inestabilidad económica y política en el país	1	1	1	1	1	<b>5</b>
<b>A5</b>	Control excesivo por parte de entes gubernamentales	5	1	3	1	3	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### Criterio de Valoración

**Gráfico 20-3** Criterio de Valoración



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

Las debilidades y amenaza que tengan una la valoración más alta, serán aquellas que deban ser tratadas lo más pronto posible.

### Análisis

Como resultado de la elaboración de la matriz de correlación entre las debilidades y amenazas de la empresa, hemos obtenido que las debilidades con mayor valoración son que la empresa cuenta con maquinaria muy antigua por lo cual se debería realizar una inversión para adquirir nueva maquinaria y mejorar los surtidores de combustible, además la empresa no cuenta con un plan de capacitaciones para el área de ventas, por lo cual se debería establecer estrategias para que los empleados tengan una capacitación adecuada.

Por otro lado, las amenazas con mayor valoración son que las revisiones por parte de los entes gubernamentales son muy excesivas y que existe competencia directa en el sector por parte de otra gasolinera. Con base a esto se podría establecer una estrategia de marketing para aumentar el volumen de ventas y sobresalir de la competencia.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.4.6 Matriz de Prioridades Factores Internos

**Tabla 37-3** Matriz de Prioridades Factores Internos

FACTORES INTERNOS		
$\Sigma$	CÓDIGO	FORTALEZAS
14	<b>F4</b>	Servicio de minimarket y cafetería dentro de las instalaciones
10	<b>F5</b>	Atención las 24 horas del día por los 365 días del año
8	<b>F1</b>	Amplia infraestructura para la realización de actividades
8	<b>F3</b>	Tenencia de excelentes sistemas contables y operativos
6	<b>F2</b>	Buen ambiente laboral y gran comunicación con los clientes
$\Sigma$	CÓDIGO	DEBILIDADES
11	<b>D1</b>	Maquinaria y surtidores de combustibles son muy antiguos
11	<b>D3</b>	Falta de capacitaciones al personal en el área de ventas
9	<b>D2</b>	La empresa no cuenta con una planificación estratégica
9	<b>D4</b>	Carencia de un plan de marketing
9	<b>D5</b>	Insuficiente espacio físico para el área administrativa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**3.2.4.7 Matriz de Prioridades Factores Externos**

**Tabla 38-3** Matriz de Prioridades Factores Externos

FACTORES EXTERNOS		
$\Sigma$	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
17	<b>O2</b>	Apertura para nuevos servicios como autolavados y cajeros ATM
11	<b>O4</b>	Mayor poder adquisitivo de los habitantes del sector
11	<b>O3</b>	Marca reconocida internacionalmente
7	<b>O1</b>	Aumento de la demanda del mercado automotor
$\Sigma$	CÓDIGO	AMENAZAS
19	<b>A3</b>	Existencia de competencia cercana a la ubicación de la empresa
13	<b>A5</b>	Control excesivo por parte de entes gubernamentales
7	<b>A1</b>	Incremento periódico en el precio de combustibles a nivel nacional
5	<b>A2</b>	Alto índice de delincuencia en los sectores aledaños
5	<b>A4</b>	Inestabilidad económica y política en el país

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

3.2.4.8 Matriz de Perfil Estratégico Interno

Tabla 39-3 Matriz de Perfil Estratégico Interno

FACTORES INTERNOS		COMPORTAMIENTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	Maquinaria y surtidores de combustibles son muy antiguos	●				
<b>D3</b>	Falta de capacitaciones al personal en el área de ventas		●			
<b>D2</b>	La empresa no cuenta con una planificación estratégica	●				
<b>D4</b>	Carencia de un plan de marketing		●			
<b>D5</b>	Insuficiente espacio físico para el área administrativa		●			
<b>F4</b>	Servicio de minimarket y cafetería dentro de las instalaciones					●
<b>F5</b>	Atención las 24 horas del día por los 365 días del año					●
<b>F1</b>	Amplia infraestructura para la realización de actividades					●
<b>F3</b>	Tenencia de excelentes sistemas contables y operativos				●	
<b>F2</b>	Buen ambiente laboral y gran comunicación con los clientes				●	
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>3</b>		<b>2</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>20.00%</b>	<b>30.00%</b>		<b>20.00%</b>	<b>30.00%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### **Análisis**

Dentro del perfil estratégico interno tenemos como resultado que las debilidades más grandes representan un 20% del total de los factores internos analizados, las cuales están dadas por la falta de un plan estratégico y el deterioro de la maquinaria y surtidores de la estación, por otro lado las debilidades corresponden a un 30%, todas estas debilidades deben ser minimizadas lo más pronto posible ya que pueden incidir directamente al cumplimiento de los objetivos propuesto por la empresa y el desarrollo de sus actividades.

De la misma manera se puede evidenciar que las grandes fortalezas representan un 30% de los factores internos como son que la empresa cuenta con una amplia infraestructura, que posea un minimarket y cafetería a disposición de los clientes y que la atención que presta es de 24 horas todos los días, por otro lado con un 20% se encuentran las fortalezas de menos rango, las cuales también pueden ser consideradas como un aporte fundamental que tiene la empresa a su favor y podrían constituir una ventaja competitiva.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



3.2.4.9 Matriz de Perfil Estratégico Externo

Tabla 40-3 Matriz de Perfil Estratégico Externo

FACTORES EXTERNOS		COMPORTAMIENTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
<b>A3</b>	Existencia de competencia cercana a la ubicación de la empresa	●				
<b>A5</b>	Control excesivo por parte de entes gubernamentales		●			
<b>A1</b>	Incremento periódico en el precio de combustibles a nivel nacional	●				
<b>A2</b>	Alto índice de delincuencia en los sectores aledaños	●				
<b>A4</b>	Inestabilidad económica y política en el país		●			
<b>O2</b>	Apertura para nuevos servicios como cajeros ATM y autolavados					●
<b>O4</b>	Mayor poder adquisitivo de los habitantes del sector					●
<b>O5</b>	Marca reconocida internacionalmente				●	
<b>O1</b>	Aumento de la demanda del mercado automotor				●	
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>33.33%</b>	<b>22.22%</b>		<b>33.33%</b>	<b>22.22%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

Realizado por: <b>JAAS</b>	Fecha: <b>11/01/2021</b>
Revisado por: <b>JLG - RVCO</b>	Fecha: <b>25/01/2021</b>

## **Análisis**

Dentro de la matriz del perfil estratégico externo hemos obtenido que las grandes amenazas representan un 33% de los factores externos, entre ellas están el alto índice de delincuencia en el sector, el alza en los precios de combustibles cada mes y la existencia de una gasolinera en el mismo sector, por lo cual se pretende establecer estrategias para menor el impacto que tienen estos factores en la rentabilidad de la empresa. Mientras que las demás amenazas como el control excesivo de entidades gubernamentales y la inestabilidad económica y política del país representan un 22%.

Por otra parte, se ha determinado que las grandes oportunidades con las que cuenta la empresa representan un 22% de los factores externos analizados, entre ellas están la apertura de nuevos servicios como lavadora para autos y cajeros automáticas; y que la empresa está ubicada en una de las principales avenidas de la provincia. Mientras que oportunidades como que la marca Terpel es ampliamente reconocida a nivel internacional, el poder adquisitivo de los habitantes del sector y la alta demanda del mercado automotor representan un 33% de los factores analizados.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

*3.2.5 Fase II: Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno*

# FASE II: ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.1 Programa de Auditoría

**Tabla 41-3** Programa de Auditoría

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<p><b>OBJETIVO:</b> Evaluar el control interno de la Estación de Servicios Terpel Sensación, mediante la elaboración y aplicación de cuestionarios de control interno basándose en COSO II, con el fin de establecer los niveles de confianza y riesgo de las operaciones a evaluar.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Examinar los componentes del control interno con la aplicación del método del COSO II para obtener el nivel de riesgo y confianza.</li> <li>- Redactar el informe de control interno con las falencias encontradas en la aplicación de cuestionarios que permitan a la empresa tomar acciones correctivas.</li> </ul>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.	ELABORADO POR:	FECHA
1	Aplique los Cuestionarios de Control Interno COSO II para: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de Control.</li> <li>- Establecimiento de Objetivos.</li> <li>- Identificación de Eventos.</li> <li>- Evaluación de Riesgo.</li> <li>- Respuesta al Riesgo.</li> <li>- Actividades de Control.</li> <li>- Información y Comunicación.</li> <li>- Monitoreo y Supervisión.</li> </ul>	CCI	JAAS	11/01/2021
2	Elabore la matriz de ponderación de riesgo y confianza por componente.	MPRC	JAAS	18/01/2021
3	Elabore el informe de control interno.	ICI	JAAS	19/01/2021
4	Realice hojas de procesos con sus respectivos flujogramas.	FG	JAAS	20/01/2021
5	Aplique los indicadores de gestión.	IG	JAAS	22/01/2021
6	Realice las Hojas de Hallazgos.	HH	JAAS	25/01/2021

Fuente: Investigación de Campo  
 Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.2 Cuestionarios de Control Interno

#### CRITERIOS DE EVALUACION

Los cuestionarios de control interno implementados en los componentes del COSO II, permitirán conocer aspectos importantes de la Estación de Servicios Terpel Sensación, para lo cual se toma como referencia la siguiente escala de calificación presentada por la Contraloría General del Estado:

**Tabla 42-3** Criterios de evaluación

ESCALA	VALORACIÓN	CALIFICACIÓN
0-2	Insuficiente	Inaceptable
3-4	Inferior a lo normal	Deficiente
5-6	Normal	Satisfactorio
7-8	Superior a lo normal	Muy Bueno
9-10	Óptimo	Excelente

**Fuente:** Contraloría General del Estado  
**Elaborado por:** Contraloría General del Estado

De acuerdo con la Contraloría General del Estado, la fórmula para calcular el nivel de confianza está dado de la siguiente manera:

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

**Dónde:**

**NC** = Nivel de Confianza

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

**NR** = Nivel de Riesgo

**Nivel de riesgo:** El nivel de riesgo está dado por la diferencia del 100% menos la calificación porcentual del nivel de confianza.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.3 Ambiente de Control

**Entidad:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Naturaleza:** Auditoría de Gestión  
**Período:** 2019  
**Componente:** Ambiente de Control

**Tabla 43-3 Ambiente de Control**

COMPONENTE: Ambiente de Control						
N°	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa cuenta con una planificación estratégica?		X	10	0	<b>D1</b> La empresa no cuenta con un plan estratégico
2	¿Cuenta la empresa con enunciados de misión y visión orientada al cumplimiento de sus objetivos?	X		10	6	
3	¿Cuenta la empresa con un manual de funciones y procedimientos?	X		10	10	
4	¿La empresa cuenta con un código de ética que regule las relaciones obrero patronales?	X		10	8	
5	¿Cuenta la empresa con un reglamento interno?	X		10	10	
6	¿La organización cuenta con un plan anual de capacitación a sus empleados?		X	10	0	<b>D2</b> La empresa no cuenta con un plan de capacitaciones para los empleados
7	¿Los empleados tienen la formación y el perfil adecuado para cumplir sus funciones?	X		10	6	
8	¿Existen sanciones para los empleados en caso de incumplir con sus funciones?	X		10	8	
9	¿Se realizan actividades que favorezcan al buen clima laboral?	X		10	8	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>7</b>	<b>2</b>	<b>90</b>	<b>56</b>	

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{56 \times 100}{90} = 62.22\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 62.22\% = 37.78\%$$

**Tabla 44-3** Riesgo del Ambiente de Control

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Alto	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	Moderado	25% - 49%
Bajo	15% - 50%	Bajo	50% - 85%

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Gráfico 21-3** Ambiente de Control



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### **Análisis e Interpretación**

De los resultados obtenidos, en la evaluación del componente ambiente de control se determina un nivel de confianza del 62%, considerado moderado, lo cual indica que la mayoría de las actividades evaluadas se cumplen a cabalidad; en contraparte, se obtuvo un nivel de riesgo del 38%, considerado moderado, ya que la empresa no cuenta con un plan estratégico y tampoco cuenta con un plan anual de capacitaciones para el personal. Con base en estos resultados, se puede determinar que los directivos de la empresa están realizando un buen trabajo en cuando al ambiente de la organización.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.4 Establecimiento de Objetivos

**Entidad:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Naturaleza:** Auditoría de Gestión  
**Período:** 2019  
**Componente:** Establecimiento de Objetivos

**Tabla 45-3** Establecimiento de Objetivos

COMPONENTE: Establecimiento de Objetivos						
N°	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa establece sus objetivos de acuerdo con las condiciones del mercado?	X		10	8	
2	¿Los objetivos empresariales son alcanzables a mediano o largo plazo?	X		10	10	
3	¿Los objetivos empresariales están orientados al logro de la misión y visión?	X		10	8	
4	¿Los empleados tienen conocimiento sobre cuáles son los objetivos de la empresa?		X	10	0	Los objetivos de la empresa deben ser socializados con el personal
5	¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para el cumplimiento de los objetivos?	X		10	10	
6	¿La empresa evalúa el cumplimiento de los objetivos periódicamente?	X		10	10	
7	¿Para la creación de los objetivos se toma en cuenta el análisis FODA?	X		10	8	
8	¿Cuenta la empresa con indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos?	X		10	8	
	<b>TOTAL Σ</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>80</b>	<b>62</b>	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{62 \times 100}{80} = 77.5\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 77.50\% = 22.5\%$$

**Tabla 46-3** Riesgo del Establecimiento de Objetivos

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Alto	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	Moderado	25% - 49%
Bajo	15% - 50%	Bajo	50% - 85%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Gráfico 22-3** Establecimiento de Objetivos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, en la evaluación del componente: establecimiento de los objetivos, se establece un nivel de confianza del 77%, considerado alto, lo cual indica que los objetivos han tenido un tratamiento adecuado por parte de los directivos de la empresa; en contraparte, se obtuvo un nivel de riesgo del 23%, considerado bajo, esto como resultado de que los empleados de la empresa no tienen conocimiento sobre los objetivos empresariales. Con base a estos resultados se puede determinar que la empresa debería dar a conocer a sus colaboradores cuáles son los objetivos a alcanzar a mediano y largo plazo.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.5 Identificación de Acontecimientos

**Entidad:** Estación de Servicios Terpel Sensación

**Naturaleza:** Auditoría de Gestión

**Período:** 2019

**Componente:** Identificación de Acontecimientos

**Tabla 47-3** Identificación de Acontecimientos

COMPONENTE: Identificación de Acontecimientos						
N°	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa tiene a disposición un análisis FODA actualizado?	<b>X</b>		10	10	
2	¿La empresa ha identificado posibles eventos negativos que puedan ocurrir?	<b>X</b>		10	8	
3	Cuando ocurre algún evento negativo, ¿La empresa lo atiende inmediatamente?	<b>X</b>		10	8	
4	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para enfrentar potenciales riesgos?		<b>X</b>	10	0	<b>D3</b> La empresa no cuenta con un manual de procedimientos
5	¿Los empleados tienen conocimiento de los potenciales riesgos que puedan ocurrir?	<b>X</b>		10	8	
6	¿Los empleados tienen a disposición todos los recursos necesarios para enfrentar un evento negativo?	<b>X</b>		10	8	
7	¿Se cuenta con los recursos necesarios para enfrentar potenciales riesgos?	<b>X</b>		10	8	
8	¿Cuándo se mitiga un riesgo, se toma en cuenta lo que pueda suceder a futuro?	<b>X</b>		10	8	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>80</b>	<b>58</b>	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{58 \times 100}{80} = 72.5\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 72.50\% = 27.5\%$$

**Tabla 48-3** Riesgo de la Identificación de Acontecimientos

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Alto	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	Moderado	25% - 49%
Bajo	15% - 50%	Bajo	50% - 85%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Gráfico 23-3** Identificación de Acontecimientos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, en el componente: Evaluación de la identificación de eventos, se determina un nivel de confianza del 72%, considerado moderado, es decir que la empresa si ha cumplido en mayor parte las actividades sobre posibles acontecimientos negativos que puedan ocurrir; en contraparte, se establece un nivel de riesgo del 28%, el cual se considera moderado, porque la empresa no cuenta con un manual de procedimientos en el que se establezcan las actividades a realizar en caso de algún siniestro.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.6 Evaluación de Riesgos

**Entidad:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Naturaleza:** Auditoría de Gestión  
**Período:** 2019  
**Componente:** Evaluación de Riesgos

**Tabla 49-3** Evaluación de Riesgos

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿Los directivos de la empresa analizan los posibles riesgos de manera continua?	X		10	10	
2	¿Cuenta la empresa con un plan de mitigación con estrategias para sobrellevar potenciales riesgos?	X		10	8	
3	¿Los empleados de la empresa tienen conocimiento sobre la evaluación de los riesgos?	X		10	8	
4	¿Los empleados están capacitados para identificar por sí solos los riesgos?		X	10	0	Los empleados deben saber identificar los riesgos
5	¿La empresa analiza el impacto de los potenciales riesgos?	X		10	8	
6	¿Se cuenta con los recursos necesarios para contrarrestar la ocurrencia de potenciales riesgos?	X		10	8	
7	¿Se actualizan periódicamente los potenciales riesgos que pueden afectar la actividad empresarial?	X		10	8	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>70</b>	<b>50</b>	

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**D** Debilidad  
 **$\Sigma$**  Sumatoria

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{50 \times 100}{70} = 71.43\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 71.43\% = 28.57\%$$

**Tabla 50-3** Riesgo de la Evaluación de Riesgos

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Alto	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	Moderado	25% - 49%
Bajo	15% - 50%	Bajo	50% - 85%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Gráfico 24-3** Evaluación de Riesgos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, en el componente: Evaluación de riesgos, se establece un nivel de confianza del 71%, considerado moderado, es decir que la empresa si ha cumplido en mayor parte con las funciones sobre la mitigación de los riesgos; en contraparte, se determina un nivel de riesgo del 29%, considerado moderado, ya que los empleados de la empresa no son capaces de identificar por sí solos los riesgos. Con base en estos resultados, se recomienda que la empresa capacite a los empleados para que puedan conocer los procedimientos a efectuarse en caso de ocurrir un potencial riesgo.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.7 Respuesta al Riesgo

**Entidad:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Naturaleza:** Auditoría de Gestión  
**Período:** 2019  
**Componente:** Respuesta al Riesgo

**Tabla 51-3** Respuesta al Riesgo

COMPONENTE: Respuesta al Riesgo						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa identifica diferentes acciones preventivas y correctivas para enfrentar a potenciales riesgos?	X		10	8	
2	¿Se tiene clasificados los riesgos por rango de impacto y posibilidad de ocurrencia?		X	10	0	<b>D4</b> Los directivos no clasifican los riesgos por rango de impacto
3	¿Se clasifican los riesgos tomando en cuenta las actividades que los originan?	X		10	8	
4	¿Los directivos elaboran estrategias que ayudan a prevenir y mitigar los posibles riesgos?	X		10	8	
5	¿La empresa tiene asegurados sus bienes, como: vehículos, edificio y la maquinaria?	X		10	10	
6	¿Se revisa periódicamente el cumplimiento de las leyes y normas vigentes en materia de seguridad?		X	10	0	Los directivos deberían revisar las leyes y normas de manera periódica.
7	¿La empresa comparte las medidas de seguridad para enfrentar los riesgos?	X		10	8	
8	¿Se toman medidas que reduzcan el impacto de los potenciales riesgos?	X		10	8	
<b>TOTAL Σ</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>50</b>	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{50 \times 100}{80} = 62.5\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 62.50\% = 37.5\%$$

**Tabla 52-3** Riesgo del componente Respuesta al Riesgo

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Alto	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	Moderado	25% - 49%
Bajo	15% - 50%	Bajo	50% - 85%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Gráfico 25-3** Respuesta al Riesgo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos, en el componente: Respuesta al riesgo, se obtuvo un nivel de confianza del 62.5%, considerado moderado, es decir que la empresa si ha cumplido mayormente las actividades sobre la actuación ante los riesgos; en contraparte, se establece un nivel de riesgo del 37.5%, considerado moderado, ya que los directivos no revisan periódicamente las leyes y normas y no se tiene clasificados los riesgos por su rango de impacto. Con base en estos resultados, podemos establecer medidas para asegurar una respuesta a los riesgos como clasificarlos de mayor a menor por su rango de impacto.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.8 Actividades de Control

**Entidad:** Estación de Servicios Terpel Sensación

**Naturaleza:** Auditoría de Gestión

**Período:** 2019

**Componente:** Actividades de Control

**Tabla 53-3** Actividades de Control

COMPONENTE: Actividades de Control						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿Se comprueba la calidad de los productos antes de realizar un proceso de venta?	X		10	8	
2	¿Las instalaciones cuentan con el espacio físico suficiente?	X		10	10	
3	¿La empresa cuenta con diagramas de flujo que detallen la compra, recepción y venta de combustible?		X	10	0	<b>D5</b> La empresa no cuenta con diagramas de flujo para sus actividades
4	¿Cuenta la empresa con una estructura orgánica que detalle las líneas de autoridad y responsabilidad?	X		10	8	
5	¿La estación de servicios cuenta con un manual de funciones?	X		10	10	
6	¿Las tareas de los empleados son definidas de acuerdo con su perfil y nivel de competencias?	X		10	8	
7	¿Se cuenta con políticas de stock y puntos de reorden para el abastecimiento de combustible en tanques de almacenamiento?	X		10	8	Para la realización de los pedidos no toman en cuenta estos stocks
8	¿Existe una persona encargada de revisar los cierres de caja de los vendedores?	X		10	10	
9	¿Los cobros y pagos realizados se efectúan de acuerdo con la fecha de vencimiento?	X		10	10	
<b>TOTAL Σ</b>		<b>8</b>	<b>1</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)



$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{72 \times 100}{80} = 80\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 80\% = 20\%$$

**Tabla 54-3** Riesgo de las Actividades de Control

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Alto	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	Moderado	25% - 49%
Bajo	15% - 50%	Bajo	50% - 85%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Gráfico 26-3** Actividades de Control



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### **Análisis e Interpretación**

De los resultados obtenidos, en el componente: Actividades de control, se determina un nivel de confianza del 80%, considerado alto, esto quiere decir que la empresa está realizando un buen trabajo al controlar las funciones de sus empleados; en contraparte, se establece un nivel de riesgo del 20%, considerado bajo, como consecuencia de que la empresa no elabora diagramas de flujo para el mejoramiento de sus procedimientos.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.9 Información y Comunicación

**Entidad:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Naturaleza:** Auditoría de Gestión  
**Período:** 2019  
**Componente:** Información y Comunicación

**Tabla 55-3** Información y Comunicación

COMPONENTE: Información y Comunicación						
N°	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿La información que maneja la empresa es confiable?	X		10	10	
2	¿Se dispone de información suficiente sobre los proveedores y clientes reales y potenciales de la empresa?	X		10	8	
3	¿La información que generan los empleados de la empresa es confiable y objetiva?	X		10	10	
4	¿Cuenta la empresa con un respaldo en la nube de la información procesada en los sistemas contables e informáticos?	X		10	10	
5	¿Los documentos y registro de actividades están debidamente archivados en un espacio seguro?	X		10	8	Los documentos son archivados pero el espacio es reducido.
6	¿Se utilizan sistemas contables y operacional confiables?	X		10	10	
7	¿Se considera que los sistemas de información ayudan a mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa?	X		10	8	
8	¿Las líneas de comunicación permiten la atención a requerimientos de los clientes?	X		10	10	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>8</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>74</b>	

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{76 \times 100}{80} = 92.5\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 92.50\% = 7.5\%$$

**Tabla 56-3** Riesgo de la Información y Comunicación

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Alto	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	Moderado	25% - 49%
Bajo	15% - 50%	Bajo	50% - 85%

Fuente: Investigación de Campo  
 Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Gráfico 27-3** Información y Comunicación



Fuente: Investigación de Campo  
 Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la evaluación del componente: Información y comunicación, se determina un nivel de confianza del 92%, considerado alto, esto permite inferir que la empresa mantiene un adecuado rendimiento en cuanto al manejo de la información y que la comunicación es realmente efectiva; en contraposición, se establece un nivel de riesgo del 7%, considerado bajo, dados los pequeños detalles que la empresa debe mejorar.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.10 Monitoreo y Supervisión

**Entidad:** Estación de Servicios Terpel Sensación  
**Naturaleza:** Auditoría de Gestión  
**Período:** 2019  
**Componente:** Monitoreo y Supervisión

**Tabla 57-3 Monitoreo y Supervisión**

COMPONENTE: Monitoreo y Supervisión						
N°	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa realiza un seguimiento continuo de las actividades realizadas?	<b>X</b>		10	8	
2	¿Se realizan revisiones periódicas de las actividades de la empresa?		<b>X</b>	10	0	<b>D6</b> La empresa no realiza revisiones periódicas de sus actividades
3	¿Existen procesos para evaluar el rendimiento de las funciones de los empleados?	<b>X</b>		10	10	
4	¿Se realiza evaluaciones a la gestión de los procesos de compra-venta de combustible?	<b>X</b>		10	10	
5	¿Se aplican indicadores de gestión como herramienta para evaluar la gestión del personal?		<b>X</b>	10	0	<b>D7</b> La empresa no aplica indicadores para evaluar a sus empleados
6	¿Se revisa periódicamente la compra, recepción y venta de combustibles realizadas por la empresa?	<b>X</b>		10	10	
7	¿Se evalúa la información entregada por el personal con respecto a la información que arroja el sistema contable?	<b>X</b>		10	10	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>70</b>	<b>48</b>	

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{48 \times 100}{70} = 68.57\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 68.57\% = 31.43\%$$

**Tabla 58-3** Riesgo del Monitoreo y Supervisión

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Alto	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	Moderado	25% - 49%
Bajo	15% - 50%	Bajo	50% - 85%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Gráfico 28-3** Monitoreo y Supervisión



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en el componente de monitoreo y supervisión, se determina un nivel de confianza del 69%, considerado moderado, en virtud de que la empresa ha cumplido a cabalidad la mayoría de las actividades evaluadas; en contraparte, se establece un nivel de riesgo del 31%, considerado moderado, dado que la empresa no aplica indicadores de gestión para evaluar el rendimiento del personal, así como permitir que se realicen auditorías que contribuyan a mejorar la toma de decisiones empresariales.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

	<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <i>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019</i> <b>MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO Y</b> <b>CONFIANZA POR COMPONENTE</b>	<b>NPRC</b> <b>1/2</b>

### 3.2.5.11 Matriz de Ponderación de Riesgo y Confianza

**Tabla 59-3** Matriz de Ponderación de Riesgo y Confianza

Nº	COMPONENTE ANALIZADO	REF. PT.	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
1	Ambiente de Control.	<b>CCI 3/17</b>	62%	38%
2	Establecimiento de Objetivos.	<b>CCI 5/17</b>	77%	23%
3	Identificación de Eventos.	<b>CCI 7/17</b>	72%	28%
4	Evaluación de Riesgos.	<b>CCI 9/17</b>	71%	29%
5	Respuesta al Riesgo.	<b>CCI 11/17</b>	62%	38%
6	Actividades de Control.	<b>CCI 13/17</b>	80%	20%
7	Información y Comunicación.	<b>CCI 15/17</b>	92%	8%
8	Supervisión y Monitoreo.	<b>CCI 17/17</b>	69%	31%
<b>TOTAL</b>			<b>585%</b>	<b>215%</b>
<b>PROMEDIO</b>			<b>73%</b>	<b>27%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
 Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Tabla 60-3** Nivel de Riesgo y Confianza

CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76% - 95%	Alto	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	Moderado	25% - 49%
Bajo	15% - 50%	Bajo	50% - 85%

Fuente: Investigación de Campo  
 Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Gráfico 29-3** Matriz de Ponderación de Riesgo y Confianza



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de los componentes de control interno, mediante la utilización del método de COSO II, se determina un promedio del nivel de confianza del 73%, considerado moderado, esto indica que las actividades planteadas por la empresa han sido ejecutadas en su mayoría de forma adecuada; en contraposición, se establece un promedio del nivel de riesgo del 27%, considerado moderado, por lo que la empresa debe emprender diversas acciones para contrarrestar las falencias encontradas en la evaluación.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.12 Informe de Control Interno

Riobamba, enero 19 del 2021

Ingeniero  
 César Wladimir Amagua Chiguano  
**GERENTE ADMINISTRADOR**  
**ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN**  
 Presente

De mi consideración

En la Auditoría de Gestión realizada a la Estación de Servicios Terpel Sensación, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, correspondiente al período 2019, se ha efectuado la evaluación al control interno de la empresa, basándose en el método COSO II, el cual está conformado por sus ocho componentes. Producto de la evaluación al control interno de la estación, se determina una serie de debilidades que se detallan a continuación y para lo cual el equipo de auditoría sugiere la respectiva recomendación, de tal forma que la empresa la tome en consideración.

**Debilidad: La entidad no cuenta con un plan estratégico**

**Referencia: CCI 2/17**

**Conclusión:** Dentro de la empresa no se tiene una adecuada administración de las actividades que se realizan y los recursos que se emplean para ejecutarlas, debido a que no cuentan con una planificación estratégica que permita establecer objetivos y estrategias para el manejo de dichos recursos. Producto de ello se concluye que las actividades se realizan de manera empírica.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



**Recomendación al Gerente**

Elaborar un plan estratégico que se adapte a las necesidades de la empresa, así como un plan operativo anual y presupuestos que permitan mejorar el manejo de los recursos y la ejecución de las actividades del personal, enfocados al cumplimiento de objetivos establecidos.

**Debilidad: La entidad no cuenta con un plan de capacitaciones para empleados**

**Referencia:** CCI 2/17

**Conclusión:** La entidad no cuenta con una adecuada planificación de las capacitaciones que se imparten a los empleados; cabe recalcar que la empresa si realiza capacitaciones, pero éstas se realizan de manera espontánea sin tener ninguna planificación previa, por lo cual muchas de las veces dichas capacitaciones no tienen el resultado esperado.

**Recomendación al Gerente**

Realizar un plan anual de capacitaciones para los empleados en el cual se detallen los temas a tratar, fechas e intervalos para su realización, así como los profesionales encargados y los materiales que serán utilizados, esto con el fin de que los empleados pueden estar preparados e informarse con antelación sobre los temas a capacitarse, de tal forma que la información proporcionada pueda tener un rendimiento óptimo en el ámbito laboral de la empresa.

**Debilidad: La empresa no cuenta con un manual de procedimientos**

**Referencia:** CCI 6/17

**Conclusión:** La organización no tiene a disposición un manual de procedimientos que contribuya a la eficaz realización de las actividades en los diferentes puestos de trabajo, por lo cual los empleados muchas de las veces no conocen bien los procedimientos a seguir para realizar sus actividades, teniendo como consecuencia el desperdicio de tiempos y recursos.

**Recomendación al Gerente**

Elaborar un manual de procedimientos para la Estación de Servicios Terpel Sensación, con el fin de que los empleados conozcan sobre la manera correcta de realizar sus tareas en cada puesto de trabajo, permitiendo que los empleados puedan realizar distintas actividades sin mayor inconveniente y evitando la duplicidad de funciones.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Debilidad: Los directivos no clasifican los riesgos por rango de impacto**

**Referencia:** CCI 10/17

**Conclusión:** Los directivos no tienen clasificados los riesgos y amenazas que puedan ocurrir en la empresa por rango de impacto, esto conlleva a que en caso de que ocurra algún riesgo no se pueda determinar la magnitud del daño que pueda ocasionar a la empresa, o incluso puede ocurrir, que a un gran riesgo no se le dé la importancia que éste amerita.

**Recomendación al Gerente**

Planificar una junta con los directivos de la empresa para que se realice un estudio sobre los potenciales riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades empresariales, más allá del rango de impacto, esto contribuirá para que cuando ocurra un hecho desfavorable para la empresa se puedan tomar las acciones preventivas y correctivas lo más rápido posible.

**Debilidad: La empresa no cuenta con diagramas de flujo de las actividades**

**Referencia:** CCI 12/17

**Conclusión:** La empresa no ha elaborado diagramas de flujo para las actividades que se realizan como la compra, recepción y venta del combustible, esto ocasiona que los intervinientes del proceso no conozcan el límite de su responsabilidad y que existan conflictos entre proveedor – empresa y empresa – cliente.

**Recomendación al Gerente**

Elaborar los respectivos diagramas de flujo para las actividades de compra, recepción y venta de combustible, que permitan tener una mejor comprensión del proceso a realizarse, con el fin de identificar posibles errores y tener la oportunidad de mejorarlos.

**Debilidad: La empresa no realiza revisiones periódicas de sus actividades**

**Referencia:** CCI 16/17

**Conclusión:** La empresa no realiza evaluaciones periódicas de las actividades que realizan los empleados, por lo cual no tiene conocimiento sobre el desempeño y efectividad de los procesos realizados, como consecuencia de ello, los empleados podrían estar cometiendo los mismos errores una y otra vez.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Recomendación al Gerente**

Realizar una evaluación cada cierto tiempo de los procedimientos realizados, a fin de comprobar la efectividad y desempeño de los empleados, con el fin de que se puedan implementar nuevas estrategias para la ejecución de actividades y corregir alguna falencia que impida el normal funcionamiento de la empresa.

**Debilidad: La empresa no aplica indicadores para evaluar al personal**

**Referencia:** CCI 16/17

**Conclusión:** La empresa no aplica indicadores de gestión como herramienta para evaluar la gestión del personal, esto provoca que el personal mucha de las veces no se encuentre motivado para ejecutar sus actividades, disminuyendo así su productividad.

**Recomendación al Gerente**

Aplicar indicadores de gestión para evaluar el desempeño del personal con el fin de que los empleados tenga la oportunidad de mejorar y ser más eficaces en el desarrollo de sus actividades. Esto también contribuye a que los empleados se encuentren motivados y se sientan valorados.

Atentamente,

Jeison Alejandro Armijos Saavedra  
**AUDITOR JUNIOR**

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.5.13 Indicadores de Gestión

**Tabla 61-3** Indicadores de Gestión

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	OBJETIVO	FRECUENCIA	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Diagramas de Flujo	Eficacia	Elaborar diagramas de flujo para los diferentes procesos de compra, recepción y venta de combustibles.	Anual	$\frac{\text{Diagramas de flujo elaborados}}{\text{Total de procesos}}$ $\frac{0}{3} \times 100 = 0\%$	La empresa no ha realizado los diagramas de flujo propuestos para los diferentes procesos que aplica, es decir que tiene un nivel de cumplimiento del 0%.
Plan de capacitación anual al personal	Eficacia	Brindar capacitaciones anualmente al personal de la empresa.	Anual	$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Total de capacitaciones}} \times 100$ $\frac{4}{12} \times 100 = 33.33\%$	La empresa no posee un plan anual de capacitaciones para el personal, por lo cual no cumple con la meta de capacitaciones por año. Cumple nada más que un 33% del total de capacitaciones.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

**Tabla 62-3** Indicadores de Gestión

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	OBJETIVO	FRECUENCIA	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Revisiones periódicas al personal	Eficiencia	Realizar revisiones con frecuencia de las actividades que realizan los empleados para minimizar errores.	Mensual	$\frac{\text{Actividades en revisión}}{\text{Total de actividades}} \times 100$ $\frac{70}{100} \times 100 = 70\%$	En la empresa no se realiza una revisión frecuente de las actividades que realizan los empleados, por lo cual se establece un 70% de eficiencia en el cumplimiento de las tareas y obligaciones.
Reglamento Interno de la organización	Ética	Socializar el reglamento interno de la Estación de Servicios Terpel Sensación entre los colaboradores de la empresa.	Anual	$\frac{\text{Empleados que conocen el Reglamento Interno}}{\text{Total de empleados}}$ $\frac{20}{24} \times 100 = 83.33\%$	La Estación de Servicios Terpel Sensación ha socializado el reglamento interno con la mayoría de sus empleados, es decir, cumple con un 83.33% del indicador.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

**Tabla 63-3** Indicadores de Gestión

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	OBJETIVO	FRECUENCIA	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Control de desechos peligrosos	Ecología	Cumplir con las medidas estipuladas por el Ministerio del Ambiente con relación al control de los desechos peligrosos.	Anual	$\frac{\text{Medidas implementadas}}{\text{Medidas establecidas}} \times 100$ $\frac{8}{8} \times 100 = \mathbf{100\%}$	La empresa ha cumplido con todas las medidas establecidas por el ministerio del ambiente, con relación al control de los desechos peligrosos.
Utilidad Operacional	Economía	Obtener un margen de utilidad mínimo del 2% en relación con los gastos operacionales.	Anual	$\frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Gastos operacionales}} \times 100$ $\frac{29668.23}{1641952.17} \times 100$ $0.01807 \times 100 = \mathbf{1.81\%}$	La empresa en el año 2019 obtuvo una utilidad de alrededor de 30.000 dólares, representando un 1,81% de margen de utilidad con respecto a los gastos. Tomando en cuenta la naturaleza de la empresa, se determina que la utilidad no es mala.

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

### 3.2.5.14 Hoja de Hallazgos

**Tabla 64-3 Hallazgo 1**

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>CCI</b> <b>2/17</b>	La empresa no cuenta con un plan estratégico	Norma de Control Interno Políticas y prácticas de talento humano manifiesta que: “El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.”	Inexistencia de una planificación estratégica, producto del desconocimiento de la normativa respecto al control interno por parte de los directivos de la Estación de Servicio Terpel Sensación.	La falta de una planificación estratégica provoca una mala distribución en los recursos, inexistencia de objetivos empresariales y estrategias para lograrlos, así como la baja productividad en las actividades que se realizan a diario.	Dentro de la empresa no se tiene una adecuada administración de las actividades que se realizan y los recursos que se emplean para ejecutarlas, debido a que no se cuenta con una planificación estratégica que permita establecer objetivos de corto, mediano y largo plazo y estrategias para lograrlos. Producto de ello se concluye que las actividades se realizan de manera empírica.	Elaborar un plan estratégico que se adapte a las necesidades y requerimientos de la empresa, así como un plan operativo anual y el respectivo presupuesto que permitan mejorar el manejo de los recursos y la ejecución de las actividades del personal, enfocados al cumplimiento de los objetivos empresariales.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

**Tabla 65-3 Hallazgo 2**

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>CCI</b> <b>2/17</b>	La entidad no cuenta con un plan anual de capacitaciones para el personal administrativo y operativo.	Según la norma de control interno. Capacitación y entrenamiento continuo “Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.”	Desconocimiento de las normas de control interno por parte de los directivos de la empresa y la mala gestión de la gerencia para la realización de capacitaciones.	La falta de un plan anual de capacitación a los empleados aumenta el número de falencias que los empleados puedan cometer en sus actividades y disminuye la eficiencia de los mismos en sus respectivos puestos de trabajo.	La empresa no cuenta con plan anual de capacitación a los empleados administrativos y operativos; cabe recalcar que la empresa si realiza capacitaciones, pero éstas se realizan de manera esporádica sin tener ninguna planificación previa, por lo cual, muchas de las veces dichas capacitaciones no tienen el resultado esperado.	Elaborar un plan anual de capacitaciones para los empleados administrativos y operativos, en el cual se detallen los temas a tratar, fechas e intervalos para su realización, así como los profesionales encargados y los materiales que serán utilizados, esto con el fin de que los empleados pueden estar preparados e informarse con antelación sobre las temáticas a impartirse.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)



**Tabla 66-3 Hallazgo 3**

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>CCI 6/17</b>	La empresa no cuenta con un manual de procedimientos	Norma de Control Interno. Políticas y prácticas de talento humano manifiesta que: “El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.”	Desconocimiento de las normas de control interno por parte de los directivos y la despreocupación de la gerencia para mejorar la ejecución de los procedimientos de la empresa.	La falta de un manual de procedimientos conlleva a que los empleados puedan ser eficaces, más no eficientes, pues, se producen pérdidas de tiempos y recursos en la ejecución de tareas innecesarias.	La organización no tiene a disposición un manual de procedimientos que contribuya a la eficaz realización de las actividades en los diferentes puestos de trabajo, por lo cual los empleados muchas de las veces no conocen bien los procedimientos a seguir para realizar sus actividades, teniendo como consecuencia el desperdicio de tiempos y recursos.	Elaborar un manual de procedimientos para la Estación de Servicios Terpel Sensación, con el fin de que los empleados conozcan sobre la manera correcta de realizar sus tareas en cada puesto de trabajo, permitiendo que éstos puedan realizar distintas actividades sin mayor inconveniente y evitar la duplicidad, la evasión y la arrogación de funciones.

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Tabla 67-3** Hallazgo 4

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>CCI 10/17</b>	Los directivos no clasifican los riesgos por rango de impacto.	Norma de Control Interno. Evaluación del Riesgo. “La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.”	Desconocimiento de la normativa de control interno por parte de los directivos de la empresa en los temas relacionados con las evaluaciones de riesgos que puedan afectar el funcionamiento de la empresa.	La inexistencia de una clasificación de los riesgos por el rango de impacto conlleva a la ocurrencia de potenciales riesgos que afecten directamente al desarrollo de las actividades de la Estación de Servicios Terpel Sensación.	Los directivos de la Estación de Servicios Terpel Sensación no tienen clasificados los riesgos y amenazas que puedan ocurrir en la empresa por rango de impacto, esto conlleva a que en caso de que ocurra alguna eventualidad y riesgo no controlado, no se pueda determinar la magnitud del daño que pueda ocasionar a la empresa, o incluso puede ocurrir, que a un gran riesgo no se le dé la importancia que éste amerita.	Realizar una junta con los directivos de la empresa para planificar un estudio sobre los potenciales riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades empresariales, más allá del rango de impacto, esto contribuirá para que cuando ocurra un hecho desfavorable para la empresa, se puedan tomar las acciones preventivas y correctivas lo más rápido posible.

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Jeison Armijos (2021)

**Tabla 68-3 Hallazgo 5**

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>CCI</b> <b>12/17</b>	La empresa no cuenta con diagramas de flujo de las actividades.	Norma de Control Interno. Políticas y prácticas de talento humano manifiesta que: “El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.”	Desconocimiento de la normativa de control interno por parte de los directivos de la empresa para aprovechar herramientas de control que puedan mejorar la productividad de la empresa como son los diagramas de flujo.	La inexistencia de diagramas de flujo provoca que los procedimientos ejecutados por los empleados no se realicen de la mejor manera, desperdiciando recursos y tiempos.	La empresa no ha elaborado diagramas de flujo para las actividades que se realizan, como, por ejemplo: la compra, recepción y venta del combustible, esto ocasiona que los intervinientes del proceso no conozcan el límite y alcance de su responsabilidad y que existan conflictos entre proveedor – empresa y empresa – cliente.	A los directivos, se les recomienda elaborar los respectivos diagramas de flujo para las actividades de: compra, recepción y venta de combustible, que permitan tener una mejor comprensión del proceso a realizarse, con el fin de identificar posibles errores y optimizar tiempos y recursos.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

**Tabla 69-3 Hallazgo 6**

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>CCI 16/17</b>	La empresa no realiza revisiones periódicas de las actividades del personal administrativo y operativo.	Norma de Control Interno. Administración estratégica. “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.”	Despreocupación por parte de los directivos de la Estación de Servicios Terpel Sensación para realizar evaluaciones periódicas a las actividades que realiza el personal administrativo y operativo.	La falta de evaluaciones periódicas a las actividades del personal administrativo y operativo provoca que las operaciones no estén logrando los objetivos propuestos y que los empleados cometan una serie de errores reiterativos, así como una baja productividad en las operaciones.	La empresa no realiza evaluaciones periódicas de las actividades que realizan los empleados administrativos y operativos, por lo cual no tiene conocimiento sobre el desempeño y efectividad de los procesos realizados, como consecuencia de ello, los empleados podrían estar cometiendo los mismos errores una y otra vez.	Realizar una evaluación cada cierto tiempo de los procedimientos realizados, a fin de comprobar la efectividad y desempeño de los empleados, con el fin de que se puedan implementar nuevas estrategias para la ejecución de actividades y corregir alguna falencia que impida el normal funcionamiento de la empresa.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

**Tabla 70-3 Hallazgo 7**

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>CCI 16/17</b>	La empresa no aplica indicadores de gestión para evaluar al personal administrativo y operativo.	Norma de Control Interno. Administración estratégica. “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.”	En la empresa no se ha aplicado indicadores de gestión que permitan evaluar el logro de los objetivos y la eficiencia de las actividades que realiza el personal administrativo y operativo, para conocer su rendimiento.	La falta de elaboración de indicadores de gestión para evaluar al personal administrativo y operativo provoca un bajo rendimiento en el desempeño de las funciones que realizan.	La empresa no aplica indicadores de gestión como herramienta para evaluar la gestión del personal administrativo y operativo, esto provoca que el personal muchas de las veces no se encuentren motivado para ejecutar sus actividades, disminuyendo así su productividad.	Aplicar indicadores de gestión para evaluar el desempeño del personal administrativo y operativo con el fin de que los empleados tengan la oportunidad de mejorar y ser más eficaces en el desarrollo de sus actividades. Esto también contribuirá a que los empleados se encuentren motivados y oportunamente reconocidos.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

*3.2.6 Fase III: Comunicación de Resultados*

# FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



Realizado por: <b>JAAS</b>	Fecha: <b>11/01/2021</b>
Revisado por: <b>JLG - RVCO</b>	Fecha: <b>25/01/2021</b>

### 3.2.6.1 Programa de Auditoría

**Tabla 71-3** Programa de Auditoría

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<p><b>OBJETIVO:</b> Emitir el informe final de la auditoría de gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación, con los principales hallazgos encontrados en la evaluación de control interno y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, que contribuyan a la eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía de la organización.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redactar el informe final de auditoría de gestión con las principales conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados.</li> <li>- Comunicar el informe final de auditoría mediante una conferencia con los principales directivos de la organización.</li> </ul>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.	ELABORADO POR:	FECHA
1	Elabore la carta final para la lectura del informe de auditoría.	CF	JAAS	05/07/2021
2	Redacte el informe final de auditoría.	IFA	JAAS	06/07/2021
3	Elabore la convocatoria para la conferencia final de lectura del informe de auditoría.	CCF	JAAS	07/07/2021
4	Entregue el informe final de auditoría de gestión a los directivos de la empresa.	EIF	JAAS	08/07/2021

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Jeison Armijos (2021)

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.6.2 Carta de Lectura del Informe

Riobamba, julio 05 del 2021

Ingeniero  
 César Wladimir Amagua Chiguano  
**GERENTE ADMINISTRADOR**  
**ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN**  
 Presente.

De mi consideración

En cumplimiento del contrato de auditoría suscrito entre la Estación de Servicios Terpel Sensación y Jeison Alejandro Armijos Saavedra, en calidad de Auditor Junior, tengo el agrado de informarle que se ha terminado con la ejecución de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019.

La auditoría en mención se realizó con base en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las cuales contribuyeron a la confiabilidad y razonabilidad de la información recibida y permitieron llegar a los resultados obtenidos. Dichos resultados se obtuvieron mediante la aplicación de entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno con la utilización del método COSO II, por lo cual se determinó una serie de conclusiones y recomendaciones sobre la aplicación de los recursos empleados en las actividades diarias de la empresa, bajo indicadores de eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía.

Por la debida atención a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Jeison Alejandro Armijos Saavedra  
**AUDITOR JUNIOR J-AUDIT**

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021



 <b>J-AUDIT</b> <small>Servicios de Auditoría S.C.P</small>	<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <i>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019</i> <b>CONVOCATORIA DE CONFERENCIA FINAL</b>	<b>AC-CCF</b> <b>1/1</b>
--	--	-----------------------------

### 3.2.6.3 Convocatoria de Conferencia Final

Riobamba, julio 06 del 2021

Ingeniero  
 César Wladimir Amagua Chiguano  
**GERENTE ADMINISTRADOR**  
**ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN**  
 Presente.

De mi consideración

Con un atento y cordial saludo, me dirijo a usted para comunicarle que de acuerdo con el programa de auditoría de gestión presentado a la empresa Estación de Servicios Terpel Sensación, se convoca a los principales directivos a la conferencia para la lectura del Informe Final de Auditoría de Gestión a la empresa Estación de Servicios Terpel Sensación, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019. Trabajo que se realizó de acuerdo con la orden de Trabajo N° 001 con fecha octubre 07 del 2020 emitida por el Ing. Javier Lenin Gaibor en calidad de Supervisor de la firma auditora J-AUDIT. La conferencia se llevará a cabo en las oficinas administrativas de la empresa auditada el lunes 12 de julio del 2021 a partir de las 14:00.

Esperando su pronta respuesta sobre la asistencia de los principales directivos a quienes va dirigida la conferencia, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Javier Lenin Gaibor  
**SUPERVISOR J-AUDIT**

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### 3.2.6.4 Informe Final de Auditoría

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS  
 TERPEL SENSACIÓN, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,  
 PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019.**

## CAPÍTULO I

### ENFOQUE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

#### Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza del trabajo conlleva la ejecución de una auditoría de gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación, tomando como criterio las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las disposiciones generales que regulan la actividad comercial.

#### Objetivo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Terpel Sensación de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en el período 2019, evaluando las diferentes áreas de la empresa mediante la aplicación de cuestionarios de control interno e indicadores de gestión, tendientes al mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, ecología y economía de las operaciones.

#### Alcance

El alcance de la Auditoría de Gestión comprende la evaluación del cumplimiento de las disposiciones generales de la empresa, así como la aplicación de los manuales de funciones, manual de procesos y procedimientos. plan estratégico, plan operativo y código de ética, los cuales regularon el comportamiento del personal durante el período 2019.

#### Periodo y Plazo

La Auditoría de Gestión se ejecutará por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019 y el plazo para su elaboración es de 50 días laborables, contando desde el primer día laborable, a partir de la firma del contrato de servicios profesionales.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

## CAPÍTULO II

### INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

#### **Reseña Histórica**

La Estación de Servicios Sensación y Flamingo Express constituyen una cadena de gasolineras con más de 10 años de experiencia en el mercado a nivel nacional, con el propósito de brindar el mejor servicio a la ciudadanía, ofertando productos de calidad, precios competitivos con el mejor trato a los clientes. La idea de su creación nace de la mano de Ana Tinajero, quien en sus inicios fundó la primera estación, con el nombre de Estación Tropicana, ubicada en Tumbaco, provincia de Pichincha.

Años más tarde se abre una sucursal en la ciudad de Sangolquí, provincia de Pichincha, cerca de Tambillo, está ya con el nuevo nombre Estación de Servicios Sensación y Flamingo Express, contando no solo con la gasolinera, sino también con su Minimarket cafetería Express. Con el pasar de los años y el crecimiento de la empresa se puede establecer nuevas sucursales ubicadas en la ciudad de Latacunga y Riobamba, trabajando en conjunto con la empresa Terpel, una de las mayores instituciones comercializadoras de combustible del país.

En Riobamba la empresa cuenta con una sola estación de servicios ubicada en la Av. Panamericana Norte y Río Quevedo, salida a Quito, frente a la concesionaria Quito Motors. En el caso del Flamingo Express cuenta con dos sucursales, una ubicada en la misma estación y la otra ubicada en el sur de la ciudad, en la Av. 09 de octubre, salida a San Luis. Toda la cadena de la Estación Sensación y Flamingo Express está representada legalmente por la señora Bertha Lucía Tinajero Cisneros, hija de doña Anita Tinajero, fundadora de la empresa.

#### **Misión**

La Estación de Servicios Terpel Sensación dedicada al manejo y comercialización de combustibles tiene como misión cumplir las necesidades del usuario automovilista, con un equipo de trabajo comprometido en buscar el bienestar del cliente, brinda seguridad y honestidad en la entrega de volumen exacto del producto solicitado lo que garantiza un servicio de excelencia.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### Visión

Ser la estación de servicios líder en el mercado de combustibles que garantice seguridad y la mejor atención a sus clientes, con responsabilidad social y ambiental, avanzado grado de innovación e infraestructura que brinde comodidad a todos quienes nos visiten.

### Objetivos de la Empresa

- Mejorar la productividad y alcanzar el mejoramiento continuo en todos los procesos de compra, recepción, distribución, venta de combustibles; así como también en la comercialización de aditivos y lubricantes.
- Fomentar la educación, cultura, relaciones humanas y la buena atención al cliente mediante capacitaciones sobre relaciones humanadas personal, de tal manera que se mantenga un excelente ambiente labora.
- Mantener un buen control en los stocks mínimos y máximos en los tanques de combustible, con el fin de abastecer los requerimientos del parque automotor de la ciudad de Riobamba durante los 365 días del año.
- Estar a la vanguardia de las actualizaciones de los precios de combustible, así como las nuevas reformas que emita la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburiífero (ARCH).

### Estrategias

Generar un ambiente de confianza, respeto y cordialidad con todos nuestros clientes durante las 24 horas de atención, ofreciendo un servicio personalizado y con buenas relaciones humanas, anteponiendo siempre las principales necesidades del cliente de acuerdo con los principios éticos.

### Ubicación

La Estación de Servicios Terpel Sensación se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en el sector de la salida a Quito en las calles Av. Lizarzaburu y Río Quevedo, frente a Gama Motors.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

### CAPÍTULO III

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**Hallazgo 1:** La empresa no cuenta con un plan estratégico.

**Referencia:** **CCI 2/17**

**Conclusión:** Dentro de la empresa no se tiene una adecuada administración de las actividades que se realizan y los recursos que se emplean para ejecutarlas, debido a que no cuentan con una planificación estratégica que permita establecer objetivos y estrategias para el manejo de dichos recursos. Producto de ello se concluye que las actividades se realizan de manera empírica.

**Recomendación al Gerente**

Elaborar un plan estratégico que se adapte a las necesidades de la empresa, así como un plan operativo anual y presupuestos que permitan mejorar el manejo de los recursos y la ejecución de las actividades del personal, enfocados al cumplimiento de objetivos establecidos.

**Hallazgo 2:** La entidad no cuenta con un plan de capacitaciones para empleados

**Referencia:** **CCI 2/17**

**Conclusión:** La entidad no cuenta con una adecuada planificación de las capacitaciones que se imparten a los empleados; cabe recalcar que la empresa si realiza capacitaciones, pero éstas se realizan de manera espontánea sin tener ninguna planificación previa, por lo cual muchas de las veces dichas capacitaciones no tienen el resultado esperado.

**Recomendación al Gerente**

Realizar un plan anual de capacitaciones para los empleados en el cual se detallen los temas a tratar, fechas e intervalos para su realización, así como los profesionales encargados y los materiales que serán utilizados, esto con el fin de que los empleados pueden estar preparados e informarse con antelación sobre los temas a capacitarse, de tal forma que la información proporcionada pueda tener un rendimiento óptimo en el ámbito laboral de la empresa.

<b>Realizado por:</b> JAAS	<b>Fecha:</b> 11/01/2021
<b>Revisado por:</b> JLG - RVCO	<b>Fecha:</b> 25/01/2021

**Hallazgo 3:** La empresa no cuenta con un manual de procedimientos

**Referencia:** **CCI 6/17**

**Conclusión:** La organización no tiene a disposición un manual de procedimientos que contribuya a la eficaz realización de las actividades en los diferentes puestos de trabajo, por lo cual los empleados muchas de las veces no conocen bien los procedimientos a seguir para realizar sus actividades, teniendo como consecuencia el desperdicio de tiempos y recursos.

**Recomendación al Gerente**

Elaborar un manual de procedimientos para la Estación de Servicios Terpel Sensación, con el fin de que los empleados conozcan sobre la manera correcta de realizar sus tareas en cada puesto de trabajo, permitiendo que los empleados puedan realizar distintas actividades sin mayor inconveniente y evitando la duplicidad de funciones.

**Hallazgo 4:** Los directivos no clasifican los riesgos por rango de impacto

**Referencia:** **CCI 10/17**

**Conclusión:** Los directivos no tienen clasificados los riesgos y amenazas que puedan ocurrir en la empresa por rango de impacto, esto conlleva a que en caso de que ocurra algún riesgo no se pueda determinar la magnitud del daño que pueda ocasionar a la empresa, o incluso puede ocurrir, que a un gran riesgo no se le dé la importancia que éste amerita.

**Recomendación al Gerente**

Planificar una junta con los directivos de la empresa para que se realice un estudio sobre los potenciales riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades empresariales, más allá del rango de impacto, esto contribuirá para que cuando ocurra un hecho desfavorable para la empresa se puedan tomar las acciones preventivas y correctivas lo más rápido posible.

**Hallazgo 5:** La empresa no cuenta con diagramas de flujo de las actividades

**Referencia:** **CCI 12/17**

<b>Realizado por:</b> <b>JAAS</b>	<b>Fecha:</b> <b>11/01/2021</b>
<b>Revisado por:</b> <b>JLG - RVCO</b>	<b>Fecha:</b> <b>25/01/2021</b>

**Conclusión:** La empresa no ha elaborado diagramas de flujo para las actividades que se realizan como la compra, recepción y venta del combustible, esto ocasiona que los intervinientes del proceso no conozcan el límite de su responsabilidad.

**Recomendación al Gerente**

Elaborar los respectivos diagramas de flujo para las actividades de compra, recepción y venta de combustible, que permitan tener una mejor comprensión del proceso a realizarse, con el fin de identificar posibles errores y tener la oportunidad de mejorarlos.

**Hallazgo 6:** La empresa no realiza revisiones periódicas de sus actividades

**Referencia:** **CCI 16/17**

**Conclusión:** La empresa no realiza evaluaciones periódicas de las actividades que realizan los empleados, por lo cual no tiene conocimiento sobre el desempeño y efectividad de los procesos realizados, como consecuencia de ello, los empleados podrían estar cometiendo los mismos errores una y otra vez.

**Recomendación al Gerente**

Realizar una evaluación cada cierto tiempo de los procedimientos realizados, a fin de comprobar la efectividad y desempeño de los empleados, con el fin de que se puedan implementar nuevas estrategias para la ejecución de actividades y corregir alguna falencia que impida el normal funcionamiento de la empresa.

**Hallazgo 7:** La empresa no aplica indicadores para evaluar al personal

**Referencia:** **CCI 16/17**

**Conclusión:** La empresa no aplica indicadores de gestión como herramienta para evaluar la gestión del personal, esto provoca que el personal mucha de las veces no se encuentre motivado para ejecutar sus actividades, disminuyendo así su productividad.

**Recomendación al Gerente**

Aplicar indicadores de gestión para evaluar el desempeño del personal con el fin de que los empleados tenga la oportunidad de mejorar y ser más eficaces en el desarrollo de sus actividades. Esto también contribuye a que los empleados se encuentren motivados y se sientan valorados.

<b>Realizado por:</b> <b>JAAS</b>	<b>Fecha:</b> <b>11/01/2021</b>
<b>Revisado por:</b> <b>JLG - RVCO</b>	<b>Fecha:</b> <b>25/01/2021</b>

## CONCLUSIONES

- El presente trabajo de investigación se sustentó en el marco teórico mediante la utilización de diferentes fuentes bibliográficas como: libros, revistas, artículos científicos, tesis y demás fuentes primarias y secundarias de información; en las cuales se recabó los principales conceptos de auditoría como: definiciones, objetivos, riesgos, técnicas, instrumentos, tipos de auditoría, normas de auditoría, principios de contabilidad, importancia, elementos de auditoría y demás conceptos que garantizaron la base científica del proyecto de investigación.
- La metodología de investigación que se empleó para la realización del presente proyecto de investigación fueron investigaciones de campo, tales como: encuestas, entrevistas y cuestionarios de control interno, las cuales contribuyeron para determinar un enfoque global de la situación en la que se encontraba de la empresa, enfoque que sirvió de base para el desarrollo de una auditoría de gestión y permitiendo en su consecución la elaboración de los principales resultados obtenidos.
- Producto de la ejecución de la Auditoría de Gestión a la empresa Estación de Servicios Terpel Sensación, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019 se procedió a emitir un Informe de Auditoría en el cual se determinan los principales hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría, así como las conclusiones y recomendaciones para cada uno de ellos, que permitan a los directivos tomar acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento de la eficacia, eficiencia, ética, economía y ecología de las operaciones, así como contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables de las principales bibliotecas de las facultades de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la actualización de material bibliográfico en temas relacionados con auditoría como libros y revistas científicas, con el fin de que los estudiantes que se encuentren en procesos de búsqueda de fuentes información puedan encontrar material que vaya a la vanguardia con las normas de auditoría y facilitar los futuros trabajos de investigación.
- Para los nuevos estudiantes que se encuentren realizando su trabajo de investigación, se les recomienda el uso de técnicas y herramientas de investigación basadas en encuestas, entrevistas y cuestionarios, las cuales permiten obtener una información para objetiva para la realización cualquier trabajo de investigación, garantizando la fiabilidad de los resultados que éste determine.
- A los directivos de la Estación de Servicios Terpel Sensación se le recomienda aplicar las diferentes recomendaciones propuestas por el equipo de auditoría para contribuir al desarrollo de la eficacia, eficiencia, ética, economía y ecología de las operaciones, enfocado al cumplimiento de los objetivos organizacionales planteados por la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARENS, A., RANDAL, E., & MARK, B. *Auditoría: Un Enfoque Integral*. México. (2007). Pearson Educación.
- ARIAS, F. *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta ed). (2016 ). Episteme.
- BASANTES, M. (28 de Agosto de 2015). *Auditoría de Gestión y de Cumplimiento*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5467>
- BOSCH, M. (2018). *Planificación de auditoría*. Andalucía: IC.
- CALDUCH, R. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación Internacional*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Técnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- CALLE, J. P. (20 DE ABRIL DE 2018). *Etapas y Fases de la Auditoría Interna*. Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/etapas-y-fases-de-la-auditoria-interna>
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2018). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Ecuador.
- CUVI SAGÑAY, G. (2015). *Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Transformación y Comercialización de productos de Tierras altas del Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, período 2013*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5561>
- ESTUPIÑÁN, R. (2015). *Administración de riesgos ERM y la auditoría interna*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Administracion-de-riesgos-ERM-y-la-auditor%C3%ADa-interna-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- FRESNO, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba: El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/reader.action?docID=5635734>
- GUTIERREZ RUIZ, R., & CATOLICO SEGURO , D. (2015). E-control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Cuadernos Contables*, 556-578. Recuperado el 03 de Mayo de 2020, de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cc16-42.eere>
- LABEL, W., & LEÓN, J. (2012). *Contabilidad para NO contables*.
- MALDONADO, M. (2000). *Auditoría de Gestión, Segunda Edición*. Quito: Editora Luz de América.
- NAVARRO STEFANELL, F., & RAMOS BARRIOS, L. M. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, 245-267.
- NAVARRO, J. (2015). *Epistemología y metodología*. Obtenido de [https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/39400?col\\_q=metodologia\\_de\\_la\\_investigacion&prev=col&col\\_code=ELC004](https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/39400?col_q=metodologia_de_la_investigacion&prev=col&col_code=ELC004)

- PALLEROLA, J., & MONFORT, E. (Septiembre de 2015). *Auditoría*. Obtenido de [https://elibro.net/es/ereader/epoch/62443?col\\_q=Auditoria\\_EXTERNA&prev=col&col\\_code=ELC004](https://elibro.net/es/ereader/epoch/62443?col_q=Auditoria_EXTERNA&prev=col&col_code=ELC004)
- PILCO, M. (2015). *Auditoría Financiera en la Estación de Servicios San Antonio de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2013*. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/5456>
- TAPIA, C., GUEVARA, E., CASTILLO, S., ROJAS, M., & SALOMÓN, L. (2016). *Fundamentos de Auditoría Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Obtenido de [https://elibro.net/es/ereader/epoch/116390?col\\_q=FUNDAMENTOS\\_DE\\_AUDITORIA&prev=col&col\\_code=ELC004](https://elibro.net/es/ereader/epoch/116390?col_q=FUNDAMENTOS_DE_AUDITORIA&prev=col&col_code=ELC004)
- TELLO, M. (2017). *Manual de Auditoría de la Comunicación Interna*. Obtenido de <http://www.maxtello.com/clase4tcomorgentrev.pdf>
- YUCRA, L. (2013). *Auditoría Operativa y Administrativa*. Obtenido de <https://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/search?q=auditoria+de+gestion>

## ANEXOS

### ANEXO A: RUC DE LA ESTACION DE SERVICIOS TERPEL SENSACION



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

<b>Apellidos y nombres</b> TINAJERO CISNEROS BERTHA LUCIA		<b>Número RUC</b> 1718371097001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> REGIMEN GENERAL	
<b>Inicio de actividades</b> 19/08/2013	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES		<b>Agente de retención</b> SI

#### Domicilio tributario

##### Ubicación geográfica

**Provincia:** CHIMBORAZO **Cantón:** RIOBAMBA **Parroquia:** VELASCO

##### Dirección

**Calle:** AV. LIZARZABURU **Intersección:** RIO QUEVEDO **Referencia:** FRENTE A QUITO MOTORS, CASA DE UN PISO COLOR BLANCO

#### Actividades económicas

• G47110201 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN:

**Obligaciones tributarias**

- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
- 2011 DECLARACION DE IVA

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

**Números del RUC anteriores**

No registra



Código de verificación: CATRCR2021001339804  
Fecha y hora de emisión: 14 de mayo de 2021 13:39  
Dirección IP: 10.1.2.121

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

## ANEXO B: FOTOGRAFIAS DE LA GASOLINERA





**CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL FLAMINGO**

NOMBRES		FECHA	H. ENTRADA	H. SALIDA	FIRMAS
Fabry	Morales	11/12/19	07:00	06:00	
Marlene	Díezbala	12/12/19	06:00	18:00	
Carlos	Morales	12/12/19	18:00	22:00	
Marlene	Díezbala	12/12/19	06:00	06:00	
Carlos	Morales	13/12/19	06:00	18:00	
Marlene	Díezbala	14/12/19	06:00	18:00	
Carlos	Morales	14/12/19	18:00	08:00	
Marlene	Díezbala	15/12/19	06:00	18:00	
Carlos	Morales	15/12/19	18:00	06:00	
Marlene	Díezbala	16/12/19	06:00	18:00	
Carlos	Morales	16/12/19	18:00	06:00	
Marlene	Díezbala	17/12/19	06:00	18:00	
Carlos	Morales	17/12/19	18:00	06:00	
Marlene	Díezbala	18/12/19	06:00	18:00	
Geovanny	Villavicencio	18/12/19	14:30		

**Classic Spa**  
 JOSE MIGUEL LEZAMA MENALES  
 RUC: 1062704890  
 PUNTA BARILENA, CANTÓN DE SAN CARLOS, PROVINCIA DE LOS RÍOS

FACTURA No: 001-002-0032179  
 AMBIENTE: PRODUCCIÓN  
 EMISIÓN: NORMAL  
 NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:

21817097961

Total	
00.20	
00.00	
00.00	
00.00	
00.00	

RECIBI CONFORME

ENTREGADO POR

Cantidad	Descripción
370	FANES

en traslado: VENTA ERA TERPEL FRONCAL DE L. (17471097961)





## ANEXO C: ENCUESTA A LOS EMPLEADOS



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### ENCUESTA

#### ESTACIÓN DE SERVICIOS TERPEL SENSACIÓN

**OBJETIVO:** Obtener información pertinente e identificar parámetros adecuados para el desarrollo de una Auditoría de Gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

*Nota: Seleccione con una X en el ítem necesario*

1. ¿Conoce usted si se ha realizado con anterioridad una auditoría de gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación?

SI  NO

2. ¿Conoce sobre la existencia de un reglamento interno que permita tener una relación disciplinada y evitar malentendidos entre los trabajadores de la Estación de Servicios Terpel Sensación?

SI  NO

3. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un plan estratégico que fomente el compromiso de los empleados al logro de los objetivos a mediano y largo plazo propuestos?

SI  NO

4. ¿Conoce sobre la existencia de un manual de procesos y de procedimientos donde se detallen políticas, instrucciones, responsabilidades y sanciones pertinentes en caso de incumplimiento de las actividades que los empleados de la estación realizan diariamente?

SI  NO

5. ¿Conoce usted si existe un manual de funciones donde se detallen las actividades de cada empleado dentro de la empresa?

SI  NO

6. ¿Conoce usted sobre la realización de capacitaciones dentro de la estación, orientadas a los empleados en temas de seguridad industrial?

SI  NO

7. ¿Cree usted que se mantiene un control adecuado en el dispendio de materiales, insumos, implementos y desembolso de recursos económicos dentro de la empresa?

SI  NO

8. ¿Cuenta la empresa con equipos e instrumentos necesarios para la realización de sus actividades que evite accidentes de trabajo y promueva la eficiencia en la optimización de tiempos de trabajo?

SI  NO

9. ¿Considera usted necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión en la Estación de Servicios Terpel Sensación, que permita mejorar el nivel de eficiencia, eficacia, economía y ecología de las operaciones?

SI  NO

10. ¿Considera usted que el Informe de Auditoría de Gestión permitirá a los directivos de la Estación, tomar decisiones oportunas y adecuadas en base a los hallazgos que se determinen?

SI  NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS  
PARA EL APRENDIZAJE Y LA  
INVESTIGACIÓN**



**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 26/ 11 / 2021

**INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)**

**Nombres – Apellidos:** JEISON ALEJANDRO ARMIJOS SAAVEDRA

**INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

**Facultad:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Carrera:** CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Título a optar:** INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

**f. Analista de Biblioteca responsable:** Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



26-11-2021  
2135-DBRA-UTP-2021