



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

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
“COOPTRACAL” SA, DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA
PICHINCHA, PERIODO 2020.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR:

LUIS ANGEL COABOY COVEÑA

Riobamba – Ecuador

2022



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

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
“COOPTRACAL” SA, DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA
PICHINCHA, PERIODO 2020.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: LUIS ANGEL COABOY COVEÑA

DIRECTOR: DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Luis Ángel Coaboy Coveña

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, LUIS ANGEL COABOY COVEÑA, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente 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, 15 de julio de 2022



Luis Ángel Coaboy Coveña

C.C: 131412993-1

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “COOPTRACAL” S.A, DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERIODO 2020**, realizado por la señor: **LUIS ANGEL COABOY COVEÑA**, 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.

	FIRMA	FECHA
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		15-07-2022
Dr. Alberto Patricio Robalino DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		15-07-2022
Ing. Cristóbal Edison Erazo Robalino MIEMBRO DEL TRIBUNAL		15-07-2022

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por darme la fortaleza de salir adelante y nunca abandonarme en los momentos más difíciles. A mis padres, que les debo la vida, que me han apoyado para culminar mi carrera profesional y guiarme por el camino del bien. A mis hermanos, maestros y amigos, por el apoyo incondicional.

Luis

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento al Dr. Alberto Patricio Robalino e Ing. Cristóbal Edison Erazo R., director y miembro respectivamente, por guiarme en mi trabajo de titulación. A mi querida Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas y guiarme en la vida estudiantil. A mis padres, que con amor y esfuerzo me educaron y me apoyaron en mi formación profesional. Y a mis hermanos que han estado allí en todo momento cuando los he necesitado, muchas gracias.

Luis

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL.....	2
1.1. Problema de investigación.....	2
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Sistematización del problema.....	3
1.4. Objetivos.....	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.1 Objetivos específicos.....	4
1.5. Justificación del problema.....	4
1.5.1. Justificación teórica.....	4
1.5.2. Justificación metodológica.....	5
1.5.3. Justificación práctica – social.....	5
1.6. Antecedentes de la investigación.....	5
1.6.1. Antecedentes históricos de la Auditoría.....	5
1.7. Marco teórico.....	7
1.7.1 Auditoría.....	8
1.7.1.1. Concepto.....	8
1.7.1.2. Alcance.....	8
1.7.1.3. Objetivo.....	8
1.7.1.4. Clasificación de la auditoría.....	9
1.7.2. Auditoría de Gestión.....	10
1.7.2.1. Concepto.....	10
1.7.2.2. Alcance de Auditoría de Gestión.....	10
1.7.2.3. Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	10

1.7.2.4.	<i>Características de una Auditoría de Gestión</i>	11
1.7.2.5.	<i>Importancia de la Auditoría de Gestión</i>	11
1.7.2.6.	<i>Riesgos de Auditoría de Gestión</i>	11
1.7.2.7.	<i>Tipos de riesgos en la auditoría de gestión</i>	11
1.7.2.8.	<i>Fases de la Auditoría de Gestión</i>	12
1.7.3.	Control Interno	14
1.7.3.1.	<i>Concepto</i>	14
1.7.3.2.	<i>Objetivos del Control interno</i>	14
1.7.3.3.	<i>Métodos de evaluación del Control Interno</i>	14
1.7.3.4.	<i>COSO I</i>	14
1.7.3.5.	<i>COSO II (ERM)</i>	15
1.7.3.6.	<i>COSO III</i>	16
1.7.3.7.	<i>Concepto</i>	17
1.7.3.8.	<i>Tipos de papeles de trabajo</i>	17
1.7.3.9.	<i>Índice de auditoría</i>	18
1.7.3.10.	<i>Referencias marcas de auditoría</i>	18
1.7.3.11.	<i>Simbología utilizada en los diagramas de flujo</i>	19
1.7.4.	Evidencia en la Auditoría	19
1.7.4.1.	<i>Concepto</i>	19
1.7.4.2.	<i>Clasificación de evidencias en Auditoría</i>	19
1.7.5.	Hallazgo de auditoría	20
1.7.5.1.	<i>Concepto</i>	20
1.7.5.2.	<i>Elementos de los hallazgos</i>	20
1.7.6.	Indicador de Gestión	20
1.7.6.1.	<i>Concepto</i>	20
1.7.6.2.	<i>Auditoría de las 3 E's</i>	21
CAPÍTULO II		22
2.	MARCO METODOLÓGICO	22
2.1.	Enfoque de investigación	22
2.1.1.	<i>Enfoque mixto</i>	22
2.2.	Diseño	22
2.2.1.	<i>No Experimental</i>	22
2.3.	Tipo de estudio	22
2.3.1.	<i>Documental</i>	22
2.3.2.	<i>De campo</i>	23

2.3.3.	<i>Transversal</i>	23
2.4.	Población y muestra	23
2.4.1.	<i>Población</i>	23
2.4.2.	<i>Muestra</i>	24
2.5.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	24
2.5.1.	<i>Métodos</i>	24
2.5.1.1.	<i>Método deductivo</i>	24
2.5.1.2.	<i>Método inductivo</i>	25
2.5.2.	<i>Técnica</i>	25
2.5.3.	<i>Nivel de Investigación</i>	25
2.5.3.1.	<i>Nivel descriptivo</i>	25
2.5.4.	<i>Instrumentos</i>	25
CAPÍTULO III		27
3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	27
3.1.	Resultados	27
3.1.1	<i>Resultados de la encuesta</i>	27
3.2.	Tema de la propuesta	38
CONCLUSIONES		139
RECOMENDACIONES		140
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Clasificación de la auditoría	9
Tabla 2-1: Marca de auditoría.....	18
Tabla 3-1: Simbología de diagramas de flujo	19
Tabla 4-2: Población de la Estación de Servicios Cooptracal S.A.....	24
Tabla 5-3: Manuales de funciones y procedimientos.....	27
Tabla 6-3: Responsabilidad, integridad y valores éticos.....	28
Tabla 7-3: Organigrama.....	29
Tabla 8-3: Ambiente laboral	30
Tabla 9-3: Código de Ética	31
Tabla 10-3: Capacitación	32
Tabla 11-3: Evaluación de desempeño.....	33
Tabla 12-3: Comunicación.....	34
Tabla 13-3: Actividades.....	35
Tabla 14-3: Reglamento Interno	36
Tabla 15-3: Implementos para el cumplimiento de actividades.....	37
Tabla 16-3: Matriz FODA	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Fases de la auditoría	12
Figura 2-3. Registro Único de Contribuyentes	41
Figura 3-3. Registro Único de Contribuyentes	42
Figura 4-3. Registro de Directivos.....	43

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1-1. Hilo conductor	7
Gráfico 2-3. Manual de funciones y procedimientos	27
Gráfico 3-3. Responsabilidad, integridad y valores éticos	28
Gráfico 4-3. Organigrama	29
Gráfico 5-3. Ambiente Laboral	30
Gráfico 6-3. Código de ética	31
Gráfico 7-3. Capacitación	32
Gráfico 8-3. Evaluación de desempeño.....	33
Gráfico 9-3. Comunicación	34
Gráfico 10-3. Actividades	35
Gráfico 11-3. Reglamento Interno	36
Gráfico 12-3. Implementos para el cumplimiento de actividades.....	37

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: CARTA DE AUSPICIO

ANEXO B: GUÍA DE LA ENCUESTA

ANEXO C: GUÍA DE LA ENTREVISTA

ANEXO D: GUÍA DE LA OBSERVACIÓN

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo realizar una auditoría de Gestión a la Estación de Servicios “Cooptracal” S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2020, mediante la aplicación de las distintas fases de auditoría, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de sus actividades. Para esto se utilizó técnicas e instrumentos como la entrevista aplicada a gerente general que permitió conocer de manera más profunda a la empresa, la observación directa que ayudó determinar la situación en la que se encontraba la empresa y el cuestionario en base a la metodología del COSO III donde se evaluaron los 5 componente del control interno en donde se determinó el nivel de riesgo y confianza de la auditoría, en la cual se encontraron los siguientes hallazgos como: la falta de un código de ética, inexistencia de un organigrama estructural, ausencia de una planificación estratégica, carencia de evaluación de desempeño a los colaboradores, falta de manuales de funciones y procedimientos. Por lo antes expuesto se realizó el informe final donde constan los hallazgos con las respectivas conclusiones y recomendaciones. Se recomienda aplicar las recomendaciones dadas por el presente informe de auditoría entregado a la Estación de Servicios Cooptracal S.A que permita mejorar la eficiencia, eficacia y economía de sus actividades.

Palabras clave: <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <HALLAZGOS DE AUDITORÍA>, <EVIDENCIA DE AUDITORÍA>, <COSO III>.




25-07-2022

1610-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The research work aimed to conduct a management audit of the Service Station “Cooptracal” S.A. in the city of Quito, province of Pichincha, period 2020, through the application of the different phases of auditing, to determine efficiency, effectiveness, and economy of its activities. They used techniques and instruments such as the interview applied to the general manager that allowed to know more deeply the company, besides the direct observation that helped to determine the situation in which the company was and the questionnaire based on the method of COSO III, where the 5 components of internal control were evaluated to determine the level of risk and confidence of the audit. They found lack of a code of ethics, lack of a structural organization chart, lack of strategic planning, lack of performance evaluation of employees, lack of manuals of functions and procedures. We introduced a final report with the findings, conclusions, and recommendations. We endorse to apply the recommendations given by this audit report delivered to Cooptracal S.A. Service Station to improve the efficiency, effectiveness, and economy of its activities.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <AUDIT FINDINGS>, <AUDIT EVIDENCE>, <COSE III>.



Lic. Leonardo E. Cabezas A.
0601880420

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar una auditoría de gestión a la Estación de Servicios “Cooptracal” S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2020, mediante la aplicación de las distintas fases de auditoría, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía. El presente trabajo está estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: El Problema, estudia el planteamiento, formulación, sistematización, objetivos, justificación y antecedentes que respalda el desarrollo de la investigación. Por otra parte, también se realiza el Marco teórico, que es una recopilación de aspectos de bases teóricas como conceptos, importancia, objetivos, alcance, diferencias similitudes y áreas de aplicación que ayudan al desarrollo de las fases de la auditoría.

CAPÍTULO II: Marco Metodológico, se define la población, muestra, se especifica los métodos, técnicas e instrumentos que permitirán recolectar y procesar información para la realización del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO III: Marco Propositivo, se desarrolla la auditoría de gestión con sus respectivas fases, aplicando la metodología en la que nos permita identificar las debilidades con las que cuenta la institución, para de esta manera realizar el informe final donde constarán las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

El petróleo es sin lugar a duda el eje fundamental en la economía y finanzas del Ecuador, representando el 40% del total de las exportaciones. Este producto equilibra la balanza comercial y aporta en gran parte al presupuesto general del Estado Ecuatoriano (Pastor, 2020, p. 11).

Como se conoce, el combustible es un derivado del petróleo crudo mismo que es extraído del subsuelo de la Amazonía ecuatoriana. El combustible se distribuye mediante las estaciones de servicio que son las encargadas del expendio de combustibles a los consumidores finales del segmento automotriz.

La comercialización de derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles, de acuerdo con el artículo 68 de la Ley de Hidrocarburos, es un servicio público que deberá ser prestado respetando los principios señalados en la Constitución de la República. Este servicio no podrá suspenderse, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente aceptado por la ARCH. (REGLAMENTO ACTIVIDADES DE COMERCIALIZACION DE DERIVADOS DEL PETROLEO, 2018)

Para abastecer demanda interna de combustible en Ecuador, se cuenta aproximadamente con 1.136 gasolineras y 17 comercializadoras de combustible, las estaciones de servicios se centran principalmente en las provincias de Guayas, Pichincha y Manabí. En el año 2020 a nivel nacional, el mayor consumo de combustible se concentra en la gasolina Extra, 908,97 millones de galones, siendo Guayas la provincia con mayor consumo (221,11 millones de galones o 24,3%), seguida de Pichincha (179,16 millones de galones o 19,7%). En comparación, el Diésel Premium tuvo un consumo de 772,18 millones de galones, representados mayoritariamente en Guayas (24,7%) y Pichincha (16,2%). El consumo de gasolina Súper cerró el 2020 con un acumulado de 85,28 millones de galones, repartidos, 39,5% en Guayas, 25,4% en Pichincha y el resto en todo el territorio nacional. (AHIE, 2021, p. 31)

El presente trabajo de titulación se centra en la Estación de Servicios Cooptracal S.A, ubicada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, que es una empresa privada, dedicada a la

comercialización de combustible derivados del petróleo, tiene 8 años en el mercado. Bajo el Servicio de Rentas Internas es una persona obligada a llevar contabilidad.

Al realizar un breve diagnóstico se puede evidenciar, ciertos problemas que afectan a las actividades comunes de la Estación de Servicios entre los que podemos mencionar los siguientes:

- Falta de un código de ética impidiendo la fomentación de integridad y valores éticos entre los colaboradores ocasionando el inadecuado comportamiento y mal uso de los recursos.
- Inexistencia de un organigrama estructural, provocando una mala distribución de tareas, lentas soluciones de problemas e impedimento en la identificación de los niveles de autoridad.
- Ausencia de una planificación estratégica que tiene como consecuencia que no se puedan cumplir con los objetivos debido a que no se detalla el proceso de como alcanzarlos.
- Carencia de evaluación de desempeño a los colaboradores, lo cual no permite medir el grado de competitividad y detectar sus fortalezas y debilidades para realizar mejoras continuas.
- La falta de manuales de funciones y procedimientos tiene como consecuencia que haya desconocimiento de los procesos, demora y duplicidad de funciones ocasionado un caos.

Por lo problemas expuestos anteriormente, resulta necesario la aplicación de una Auditoría de Gestión para garantizar el desarrollo efectivo de los procesos de la estación de servicios, permitiendo la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia y economía con el fin de fortalecer su solidez, permanencia y competitividad.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera una auditoría de gestión incide en la Estación de Servicios “Cooptracal” S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2020 para medir el grado de eficiencia y eficacia y economía?

1.3. Sistematización del problema

- ¿La falta de un código de ética impide la fomentación de integridad y valores éticos entre los colaboradores ocasionando el inadecuado comportamiento y mal uso de los recursos?
- ¿La inexistencia de un organigrama estructural provoca una mala distribución de tareas, lentas soluciones de problemas e impedimentos en la identificación de los niveles de autoridad?
- ¿La ausencia de una planificación estratégica tiene como consecuencia que no se puedan cumplir con los objetivos debido a que no se detalla el proceso de como alcanzarlos?

- ¿Carecer de evaluación de desempeño a los empleados, provoca que no se puedan detectar sus fortalezas y debilidades para realizar mejoras continuas?
- ¿La falta de manuales de funciones y procedimientos tiene como consecuencia que haya desconocimiento de los procesos, demora y duplicidad de funciones ocasionado un caos?

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Realizar una auditoría de Gestión a la Estación de Servicios “Cooptracal” S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2020, mediante la aplicación de las distintas fases de auditoría, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de sus actividades.

1.4.1 Objetivos específicos

- Estructurar el marco teórico mediante las diferentes fuentes bibliográficas, para la posterior sustentación del trabajo de investigación.
- Determinar la metodología, con el uso de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, para la recopilación de información, pertinente, relevante y suficiente, que permita obtener los resultados reales y objetivos de la investigación.
- Emitir un informe final de auditoría de gestión a la Estación de Servicios “Cooptracal” S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2020, en base a los hallazgos, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para tomar decisiones por la administración encaminada a corregir las debilidades encontradas.

1.5. Justificación del problema

1.5.1 Justificación teórica

El desarrollo del trabajo de investigación se justifica desde la parte teórica, dado que se aprovechará todo el referencial teórico existente sobre auditoría y muy particularmente auditoría de gestión, de connotados autores y tratadistas, contenidos en: libros, revistas, artículos científicos, monografías y sitios web especializados y actualizados, que permitan sustentar el presente trabajo investigativo, además de complementar el conocimiento adquirido.

1.5.2 Justificación metodológica

En la parte metodológica, el presente trabajo investigativo se justifica su realización, dado que se pretende utilizar la mayor credibilidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, con la finalidad de recopilar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, a fin de garantizar que los resultados de la auditoría de gestión a la Estación de Servicios “Cooptracal” S.A., de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2020, sean reales y objetivos.

1.5.3 Justificación práctica – social

La aplicación del trabajo de investigación es importante ya que permite a la Estación de Servicios “Cooptracal” S.A. entregar los resultados de la auditoría para que puedan aplicarlos de inmediato para mejorar sus procesos en general, lo que significa un aporte a la gestión y a los empleados que directamente dependen de la empresa. Una gestión adecuada asegura la estabilidad en el mercado, lo que a su vez favorece la estabilidad laboral, lo que tiene un impacto directo en la economía familiar de los empleados. Asimismo, si se toma la decisión de forma adecuada, los clientes recibirán un producto de mejor calidad y mejor precio.

1.6. Antecedentes de la investigación

1.6.1 Antecedentes históricos de la Auditoría

La auditoría surge con el crecimiento de la actividad comercial, por lo que hay la necesidad de contratar personal capacitado, de referencia que sean imparciales que desarrolle métodos de supervisión y control del personal que se desenvuelven en las funciones de la actividad de la empresa. Las primeras auditorías se enfocaban en la verificación de registro contable y protección de los activos. Los auditores eran considerados como revisores de cuentas. (Sandoval, 2012, p.10)

En la medida que ha pasado el tiempo se ha producido cambios en los aspectos organizativos empresariales, la Auditoría ha penetrado en la gerencia y está estrechamente vinculada con la administración. Las exigencias sociales y de la tecnológicas ha motivado que se amplíe el objeto de estudio de la auditoría haciendo de esta elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos.

Para la realización del presente de trabajo de titulación fue necesario acudir a temas relacionados, entre los que se citan los siguientes:

Para Condo en su trabajo de titulación “Auditoría de Gestión de la Estación de Servicio Mundo Tuerca en el Periodo 2012” de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

- *La empresa no cuenta con un Manual de Funciones formalmente establecido que indique las actividades, deberes y responsabilidades.*
- *Al aplicar la metodología de investigación en la empresa se determinó que las políticas y procedimientos, no están formalmente establecidas.*
- *La falta de una Planificación Estratégica impide un control eficaz de la empresa. (Condo, 2014, p. 156)*

Por otra parte, Pérez en su trabajo de titulación “Auditoría de Gestión a la Compañía Telcomexpert s.a. de la Ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017” de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo concluye lo siguiente:

- *Se desarrolló el marco teórico que sustenta el presente trabajo investigativo sobre gestión de la compañía TELCOMEXPERT S.A*
- *Se aplicó la metodología de la investigación mediante encuestas, entrevistas al personal de la compañía, realizando papeles de trabajo que permitieron evidenciar la situación real de la misma.*
- *Se realizó el informe de los resultados obtenidos de la compañía mediante: conclusiones y recomendaciones a fin de que los accionistas tomen las acciones correctivas en las áreas vulnerables de la compañía. (Pérez, 2019, p.140)*

Por último, Rivera en su trabajo de titulación “Auditoría de Gestión a la Empresa Seroil Instruments Cia. Ltda., Cantón FCO. de Orellana, Provincia de Orellana, Período 2016” de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

- *Se ha logrado recopilar la información necesaria y se evaluó los procesos de gestión realizadas en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., correspondientes al periodo 2016, en base a criterios de eficiencia, eficacia y calidad, emitiendo las recomendaciones respectivas de mejora para cada una de las deficiencias encontradas durante la evaluación.*
- *Se identificó y se evaluó los procesos y procedimientos con altos índices de riesgos se la realizo bajo la metodología de evaluación COSO III, donde a través mediante un enfoque integral de los riesgos se pudo determinar el manejo actual de la entidad en este elemento.*
- *El manejo de los recursos se verifico bajo criterios de veracidad, eficiencia, eficacia y calidad, donde se pudo analizar la situación de la gestión administrativa y operativa durante el periodo en análisis, y se logró evaluar que todos los procesos sean reales. (Rivera, 2018, p.177)*

1.7. Marco teórico

Antes de empezar con el desarrollo del marco teóricos se ha elaborado un hilo conductor que permitirá el mejor desarrollo de los temas a tratarse.

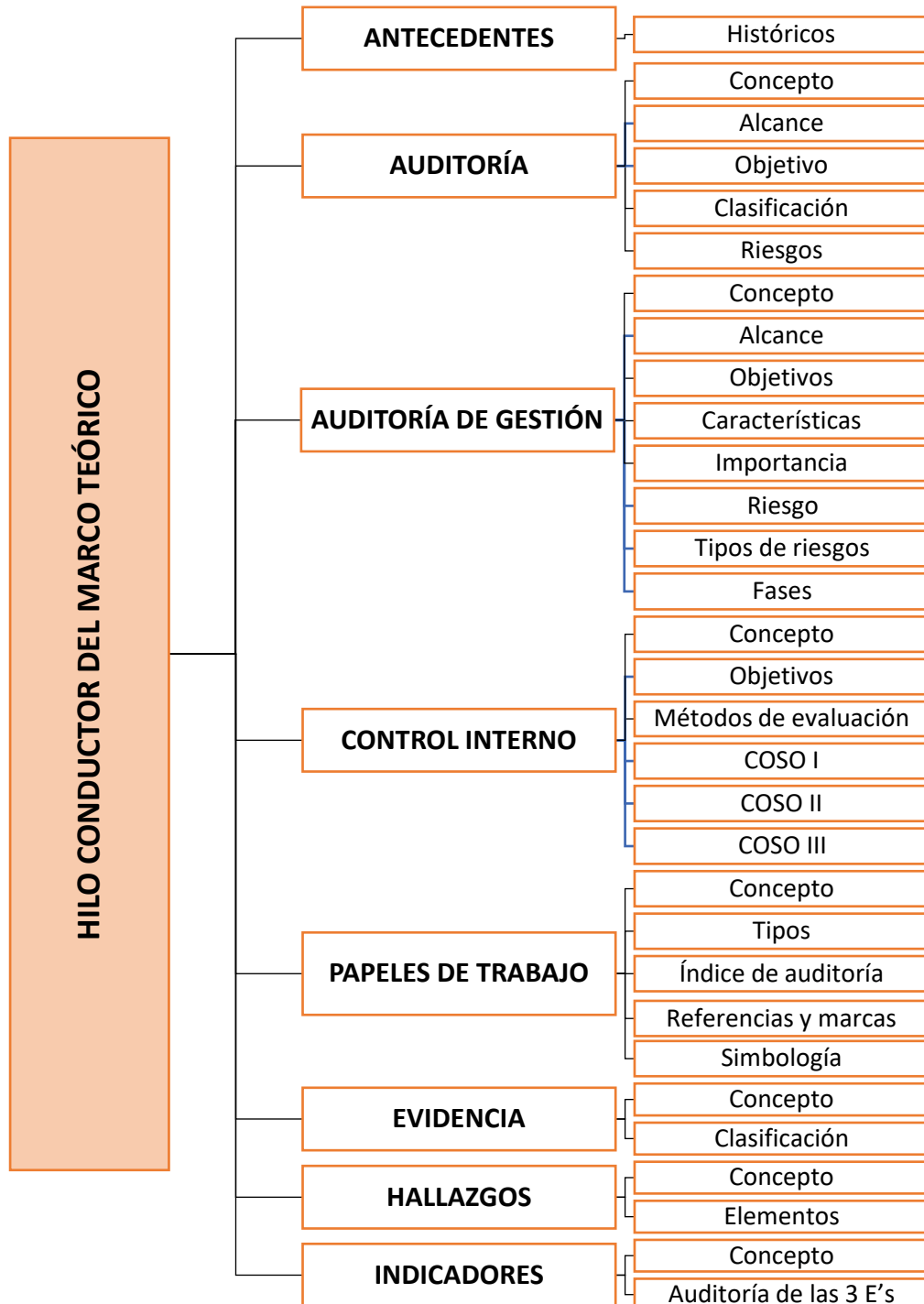


Gráfico 1-1: Hilo conductor
Elaborado por: Luis, C. 2021

1.7.1. Auditoría

1.7.1.1. Concepto

“Verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado” (Morales, 2012, p. 9).

En mi opinión, la auditoría consiste en realizar una evaluación a una entidad para confirmar que la información que se genere dentro de la misma se ajuste a lo fijado por las leyes o por los buenos criterios. La persona encargada de realizar dicha evaluación recibe el nombre de auditor, mismo que por lo habitual no pertenece a la entidad auditada.

1.7.1.2. Alcance

El término alcance de auditoría de forma general es defino como:

Procedimientos considerados necesarios según las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría. Los procedimientos requeridos para efectuar una auditoría de acuerdo con las NIA deberán ser determinados por el auditor teniendo en cuenta los requisitos establecidos en estas normas, los establecidos por organismos profesionales competentes, las leyes, los reglamentos y, en cuanto sea apropiado, los términos del compromiso y los requerimientos de informes de la auditoría. (Manrique, 2018, p. 23)

En mi opinión, el alcance es de vital importancia desde el inicio de la auditoría, ya que esto especificará, el tiempo que durará la auditoría, la profundidad y la cantidad de personal requerido.

1.7.1.3. Objetivo

“El principal objetivo de una Auditoría es brindar diagnósticos sobre un sistema de información empresarial, a partir de los cuales se puedan tomar decisiones sobre dicho sistema. Estas decisiones pueden ser de distinta naturaleza según el área examinada” (Reyes, 2017, p. 7).

Desde el punto de vista personal, el objetivo principal de una auditoría es emitir un informe en la cual el auditor da una opinión sobre la fiabilidad de la información de una entidad acorde a un

marco normativo. Como objetivos secundarios se puede considerar en detectar errores o fraudes y ayudar a mejorar el control interno.

1.7.1.4. Clasificación de la auditoría

Tabla 1-1: Clasificación de la auditoría

CLASIFICACIÓN	TIPOS	DETALLE
POR LA PROCEDEN CIA DEL AUDITOR	Auditoría interna	Es realizada por personal que depende de la empresa, se realiza al servicio de la alta dirección.
	Auditoría Externa	Es realizado por personal externos a la empresa donde se verifica y evalúa la operación de la empresa.
POR SU ÁREA DE APLICACIÓN	Auditoría financiera	Es desarrollado por un especialista en contaduría pública, con el objetivo de estudiar los estados financieros correspondientes.
	Auditoría administrativa	Tiene como objetivo verificar la estructura organizacional de la organización.
	Auditoría operacional	Su objetivo principal es evaluar la eficacia de los sistemas control y procedimientos de una empresa.
	Auditoría gubernamental	Es un examen sistemático y detallado de todas las actividades de una entidad pública.
	Auditoría integral	Esta auditoría integrada por la auditoría: Financiera, Operacional y Legal.
	Auditoría de sistemas	Está enfocada a la revisión de los sistemas de información, donde se procesa información electrónicamente.
	Auditoría ambiental	Es el estudio efectuado a la calidad de distintos factores como aire, ambiente, aguas, flora y fauna etc.

Fuente: Grismaldo, 2014.

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021.

1.7.2. Auditoría de Gestión

1.7.2.1. Concepto

Examen sistemático de las actividades de una organización o de una parte de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres objetivos esenciales; evaluar el desempeño, identificar oportunidades de mejora y desarrollar recomendaciones de mejora o para alentar la acción (Armas, 2014, p.7).

En mi opinión, la auditoría de gestión es la evaluación que se le hace a una entidad sobre las actividades, con el fin de medir el grado de eficiencia, eficacia y economía, para así poder realizar las respectivas observaciones, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

1.7.2.2. Alcance de Auditoría de Gestión

Por otra parte, Bravo, et al, (2018), se afirma que el alcance de la auditoría de gestión tiene el siguiente alcance:

El alcance de la auditoría de gestión puede ser tan específico como se necesite en un sector de la economía, todas las operaciones de las organizaciones inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa o actividad específica; tanto la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe estar de acuerdo en cuanto al alcance planteado en la planificación, pues si se conoce que ésta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización. (Bravo, et al, 2018, p.8)

En mi opinión el alcance de la auditoría de gestión determina que tan amplia y profunda es la evaluación, es decir, los departamento, áreas, procesos y actividades, que se van a evaluar, como también el periodo de tiempo cubierto. El alcance debe ir en concordancia con el objetivo que se busca.

1.7.2.3. Objetivos de la Auditoría de Gestión

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia.
- Asegurar que se cumplan con las políticas internas y externas.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados.
- Analizar el correcto uso de los recursos. (Armas, 2008, p. 8)

1.7.2.4. Características de una Auditoría de Gestión

- Tiene un alcance de tiempo limitado
- No tiene una visión retrospectiva
- Se sugiere que se esté en constante revisión
- Preparar el informe donde se detallen los hallazgos
- Informes de auditoría presentados a la gerencia para tomar decisiones oportunas.
(Maldonado y Milton, 2011, p.22)

1.7.2.5. Importancia de la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es de gran importancia porque:

“La auditoría de gestión es de gran importancia porque permite en forma minuciosa determinar claramente si los procesos responden en calidad, permitiendo orientar a la empresa hacia sistemas de calidad con la aplicación de esta auditoría, además de considerarla como una herramienta de mejora continua” (Vásquez y Pinargote, 2018, p. 26).

En mi opinión, la auditoría de gestión es de vital importancia debido a que está bajo la premisa de mejorar el desarrollo de las actividades que se realizan dentro de una entidad. A este tipo de auditoría se le atribuye características como: continua, sistemática, objetiva y confiable.

1.7.2.6. Riesgos de Auditoría de Gestión

“Aplicado al contexto de auditoría, debe entenderse como la “no seguridad” de que no hay errores significativos en las cuentas anuales de una empresa una vez el auditor haya considerado que estas muestran la imagen fiel de su situación económica y financiera” (Bosch, 2018, p. 102).

En mi opinión, el riesgo de auditoría se puede considerar como la posibilidad que auditor emita una opinión errada, por el hecho de que no se haya detectado errores en proceso de una auditoría.

1.7.2.7. Tipos de riesgos en la auditoría de gestión

En la auditoría de gestión como en la financiera pueden existir errores que pueden influir en el informe del auditor, por lo que resulta importante saber los tipos de riesgos que se pueden presentar en el proceso que son los siguientes:

- Riesgo inherente. Se refiere en la probabilidad de errores en el proceso contable que puedan

dar lugar a que la información obtenida sea errónea. Se entiende que se trata de errores puramente contables, previos a la aplicación de cualquier tipo de control interno.

- **Riesgo de control.** Este es el riesgo de que el sistema de control interno de la empresa no haya podido prevenir o detectar incorrecciones materiales causadas por el sistema contable establecido.
- **Riesgo de detección.** Es la posibilidad de que se produzcan errores graves en los procedimientos de la empresa que no sean detectados posteriormente por el sistema de control. (Bosch, 2018, p. 103)

1.7.2.8. Fases de la Auditoría de Gestión

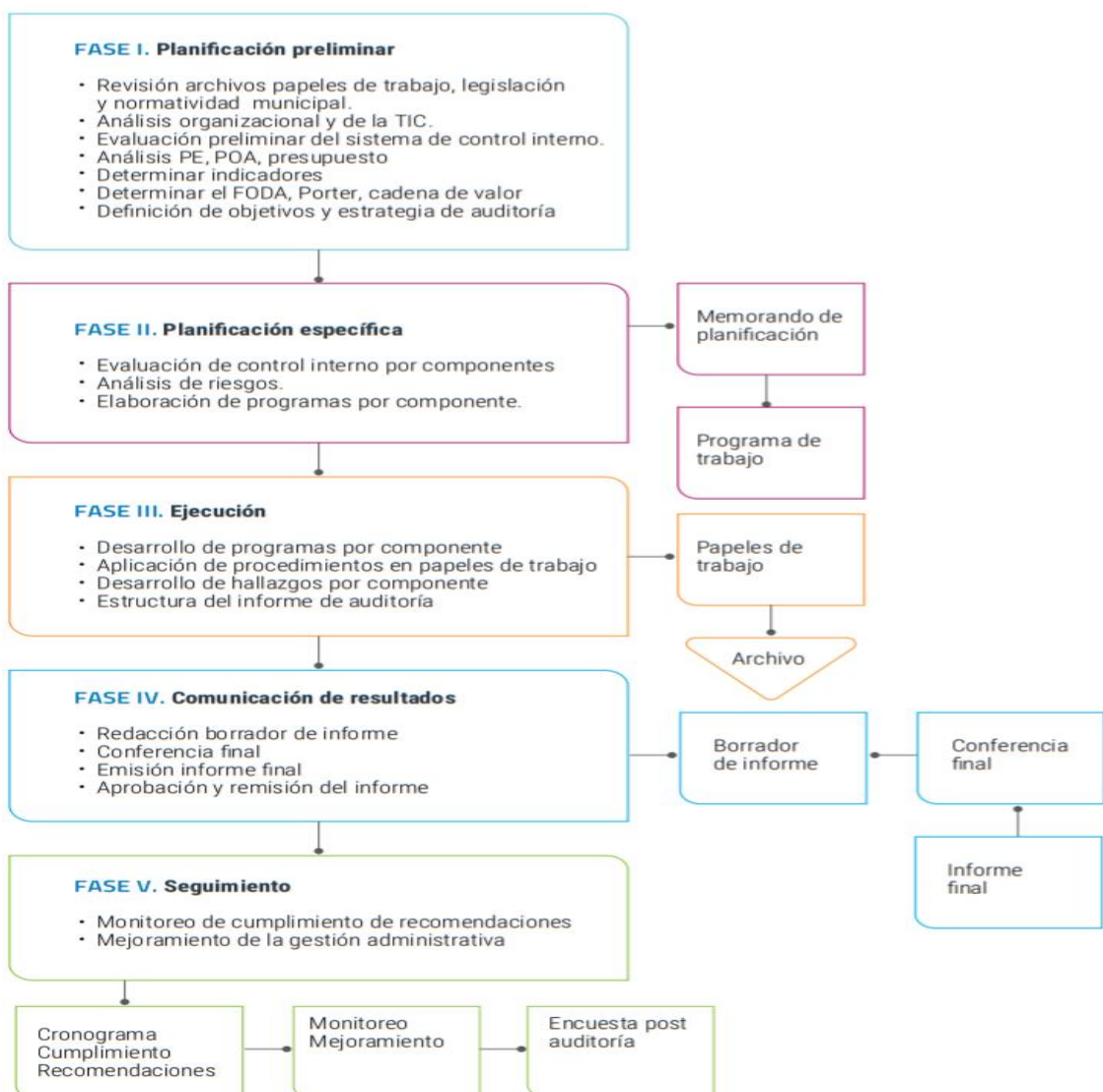


Figura 1-1. Fases de la auditoría

Fuente: Cubero, T. (2019)

En base al gráfico y autor anterior cada de una de las fases de la auditoría de gestión se define de la siguiente manera:

- Fase I: Planificación preliminar

De acuerdo con Cubero (2019, p. 141), menciona que esta primera fase tiene como objetivo determinar la posición de la empresa en la realidad actual y sus proyecciones futuras. Implica adquirir conocimiento y comprensión de los elementos internos de la organización, tales como sistemas administrativos y operativos, programas, proyectos o actividades que necesitan ser evaluados.

- Fase II. Planificación específica

En esta fase se predeterminan las estrategias que se van a utilizar durante la ejecución, en base a la información obtenida en la primera fase. Su principal objetivo es evaluar el control interno por componente; evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y desarrollar sus programas, con procedimientos seleccionados (Cubero, 2019, p. 159).

- Fase III: Ejecución

Fase donde se aplica los programas que fueron determinados en la fase anterior. Los procedimientos se aplican sobre la base de pruebas, técnicas y prácticas de auditoría, con el fin de obtener evidencias de las cuales extraer conclusiones, las cuales deben estar totalmente respaldadas con documentación de trabajo. (Cubero, 2019, p. 178)

- Fase IV: Comunicación de Resultados

Por otro lado, en la fase cuatro Cubero (2019, p. 206), explica que es la fase en la cual se comunican los hallazgos mediante el informe final que se convierte en el producto final, que constituye una herramienta importante de la toma de decisiones para mejorar y crear valor a los procesos de la organización.

- Fase V: Seguimiento

Como última y quinta fase Cubero (2019, p. 215), indica que tiene como propósito en verificar si se están cumpliendo con las recomendaciones dadas en el informe final, cumpliendo con los plazos establecidos en las recomendaciones o en plan de acción.

1.7.3. Control Interno

1.7.3.1. Concepto

“Un proceso integral que efectúan todos quienes conforman una organización, con el propósito de tener una seguridad razonable respecto del correcto uso de los recursos y del logro de los objetivos.” (Cubero, 2019, p.44).

En mi opinión, el control interno es el conjunto planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades se realicen de acuerdo con las políticas trazadas por la dirección.

1.7.3.2. Objetivos del Control interno

- Asegurar que las políticas establecidas por la administración se cumpla.
- Promover que las actividades se cumplan con eficiencia.
- Asegurar que la información que se genera en la entidad sea razonable, confiable y sea íntegra.
- Proteger los activos de la organización. (Ruíz y Serrano, 2017, p. 30)

1.7.3.3. Métodos de evaluación del Control Interno

- **Cédula descriptiva:** Mediante este método de evaluación se describen las actividades que se realizan o se relacionan en los diferentes departamentos, personas u operaciones en otras.
- **Cuestionario:** Se suelen preparar cuestionarios, es decir, una lista de verificación para evaluar el control interno de la empresa. Está diseñado sobre la base de preguntas que deben ser respondidas generalmente por los ejecutivos de la organización, responsables de los diversos componentes, programas y proyectos entidad.
- **Diagrama de flujo:** Esta es una descripción gráfica de la estructura de control interno de las partes o áreas involucradas en la auditoría, y los procedimientos de las diferentes actividades. (Cubero, 2019, pp.144-145)

1.7.3.4. COSO I

Publicado en 1992 con la finalidad de ayudar a las entidades a mejorar y evaluar el sistema de control interno (SCI).

Según el COSO Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Componentes de COSO I

El Informe Coso I se vale de diversos componentes para explicar el desarrollo del control interno en una organización, y estos son:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.

1.7.3.5. COSO II (ERM)

Publicado en el 2004, Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

Se acuerdo Bertani et al, (2014, p. 13), explica que este COSO centra ampliamente en la identificación, evaluación y gestión general de los riesgos. Este nuevo enfoque no reemplaza el marco de control interno, sino que lo integra, lo que permite a las empresas mejorar las prácticas de control interno u optar por un proceso de gestión de riesgos más integral. Además, amplía la visibilidad del riesgo a eventos negativos o positivos, es decir, a amenazas u oportunidades; en la ubicación del nivel de tolerancia al riesgo; así como la gestión de estos eventos y la gestión de riesgos.

Componentes

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. *Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.*
2. *Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.*
3. *Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.*
4. *Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.*
5. *Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.*
6. *Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.*
7. *Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.*
8. *Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades. (López, et al, 2017, p. 12)*

1.7.3.6. COSO III

Publicado en el 2013, que tiene como objetivo aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes.

Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

- *Mayores expectativas del gobierno corporativo.*
- *Globalización de mercados y operaciones.*
- *Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.*
- *Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.*
- *Expectativas de competencias y responsabilidades.*
- *Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.*
- *Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude. (González, 2015, p.9)*

Componentes del Control Interno

- **Entorno de control.** El entorno o ambiente en el que se realizan todas las actividades de la

organización bajo la dirección de una administración. El entorno de control está influido por factores tanto internos como externos.

- **Evaluación de riesgos.** Determina los riesgos potenciales asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización se enfrenta a una serie de riesgos, tanto internos como externos, que deben evaluarse.
- **Actividades de control.** Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que aseguran que se implementan lineamientos de gestión para reducir los riesgos que puedan afectar los objetivos.
- **Sistemas de información.** Las organizaciones desarrollan sistemas de información para recopilar y procesar grandes cantidades de datos de diferentes fuentes ya estas internas o externas y convertirlos en información significativa y procesable, y cumplir con los requerimientos establecidos de información.
- **Supervisión del sistema de control.** Se debe seguir todo el proceso para integrar el concepto de mejora continua; Asimismo, el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar con rapidez y adaptarse a las circunstancias. (Auditool, 2016, pp. 30-61)

1.7.1 Papeles de Trabajo

1.7.3.7. Concepto

“Constituyen los papeles de trabajo el conjunto de cédulas y documentos, en los cuales el auditor registra todos los datos e información útil e importante, obtenidos durante la auditoría o estudio especial de auditoría, así como los resultados de las pruebas realizadas durante su examen” (Ramírez, 2018, p. 7).

En mi opinión, los papeles de trabajos son un conjunto de documentos preparados u obtenidos por el auditor donde se registra datos e información obtenida durante el proceso de la auditoría y constituyen la base para la realización del informe de auditoría.

1.7.3.8. Tipos de papeles de trabajo

- **Archivo permanente:** Son documentos que perduran en el tiempo, de decir, son fuente de consulta para próximas auditorías. Entre estos están: contratos, organigramas utilizados, estatutos, reglamentos entre otros. Es necesario que la primera hoja de este archivo sea el índice que indique el contenido.
- **Archivo corriente:** Aquí es donde se guardan los papeles de trabajo relacionados con la

actividad de auditoría específica. El número de archivos o carpetas que forman parte de este archivo varía. Es conveniente que este archivo se divida en dos partes; uno con información general y otra específica (Cubero, 2019, p. 126).

1.7.3.9. Índice de auditoría

“Son anotaciones que se hacen en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se deben definir los códigos que se emplearán y que deben ser iguales a los utilizados en los archivos” (Cubero, 2019, p. 127).

En mi opinión, los índices ayudan y facilitan el ordenamiento y localización de los papeles. Se utilizan tres tipos de codificación en los papeles de trabajo: alfabética, numérica y alfanumérica

1.7.3.10. Referencias marcas de auditoría

Símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y prueba efectuados.

Tabla 2-1: Marca de auditoría












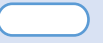
MARCAS	SIGNIFICADO
Σ	Sumatoria
$\sqrt{\quad}$	Cotejado comprobado
$\sqrt{\sqrt{\quad}}$	Verificado revisado
\emptyset	Asunto por aclarar
=	Conciliado
*	Observado
Δ	Información no proporcionada

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

1.7.3.11. *Simbología utilizada en los diagramas de flujo*

Tabla 3-1: Simbología de diagramas de flujo

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	Decisión
	Operación manual
	Documento
	Dirección
	Proceso
	Archivo permanente
	Operación electrónica
	Archivo temporal
	Documentos
	Conector
	Demora
	Inicio – Fin

Fuente: Cubero, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

1.7.4. *Evidencia en la Auditoría*

1.7.4.1. *Concepto*

“La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor”(Franklin, 2018, p. 89).

En mi opinión, la evidencia constituye la información que el auditor tiene para fundamentar los hallazgos durante la auditoría, por lo que juegan un papel importante para fundamentar las conclusiones del auditor en el informe de auditoría.

1.7.4.2. *Clasificación de evidencias en Auditoría*

- **Física.** Es obtenida mediante la observación directa a documentos, registro y verificación de inventarios o dinero etc.
- **Testimonial.** Obtenida en entrevistas con respuestas orales y escritas, para comprobar la veracidad de un hecho.

- **Documental.** Consiste en verificar registro y documentos como contratos, cheques, facturas etc.
- **Analítica.** Consiste en el análisis, cálculos, conciliaciones, por general en auditoría de gestión es el análisis costo-beneficio.
- **Evidencia electrónica.** Debido al rápido y continuo avance de la tecnología, nos encontramos en la era de la ausencia de papel. El sistema en las organizaciones está cada vez más digitalizado. (Cubero, 2019, p. 114).

1.7.5. Hallazgo de auditoría

1.7.5.1. Concepto

“Se refiere a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría. Debe ser estructurados de acuerdo con determinados atributos (criterio, condición, causa y efecto)” (Armas, 2008, p. 92).

En mi opinión, los hallazgos es la debilidad que se ha encontrados mediante la aplicación de procedimientos de auditoría. Los hallazgos son la base para dar las conclusiones y recomendaciones en el informe.

1.7.5.2. Elementos de los hallazgos

- **Criterio:** No es más que otra cosa “De lo que debe hacer”. Dicho de otra manera, son las normas, políticas, leyes y procedimientos en que el auditor compara y fundamenta las evidencias.
- **Condición:** Es la situación actual es decir, “ Lo que es” . que ha encontrado el auditor en la evaluación de actividades, áreas, procesos, y todo lo que se evalúa.
- **Causa:** Es la razón o razones por la que surgió la condición, por tanto, el auditor debe hacerse la pregunta del porque surgió la cierta desviación.
- **Efecto:** Es la consecuencia cuantitativa o cualitativa de la condición encontrada, pues incentiva la necesidad de una acción correctiva. (Restrepo, 2018, p. 118)

1.7.6. Indicador de Gestión

1.7.6.1. Concepto

El indicador de gestión se define de la siguiente manera:

Unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades, con los grupos de referencia (trabajadores, clientes, proveedores, gobiernos, etc.) en tal sentido, es la relación entre las metas, objetivos y resultados, procurando un mejoramiento continuo en la organización (Reinoso y Uribe, 2014, p. 13).

En mi opinión, un indicador de gestión es un instrumento que permite evaluar y medir la gestión empresarial de forma cuantitativa y cualitativa, es decir, permite observar la situación y cambios generados de una variable.

1.7.6.2. Auditoría de las 3 E's

Esta expresión trata de la evaluación de desempeño en eficiencia, eficacia y economía de una organización, por lo que da lugar a la auditoría de gestión, que también tiene como objetivos medir la eficiencia, eficacia y economía. Estos tres términos deben ser expuestos en informe final de auditoría (Frett, 2013, parr. 1).

Se define la **eficiencia** como indicador que mide la manera en que han utilizado los recursos. **Eficacia** aquel indicador que mide en que proporción se han cumplido los objetivos y por último **economía** que mide la capacidad del programa que lo ejecuta para recuperar los costos incurridos, ya sea para inversión u operaciones (CONEVAL, 2013, pp. 6-7).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque mixto*

“Implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (Sampieri, 2014, p. 532).

Esta investigación tiene un enfoque mixto por lo que se usó técnicas como la entrevista, encuesta que darán como resultados datos relevantes a nivel cuantitativo y cualitativo. Por consiguiente, también la información de los indicadores de gestión administrativa, que proviene de la aplicación de los recursos propios de la auditoría, es esencialmente, cualitativa, pero la evaluación de los mismos se realiza con fórmulas que arrojan porcentajes de cumplimiento, que constituyen datos cuantitativos.

2.2. Diseño

2.2.1. *No Experimental*

“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Sampieri, 2014, p. 152).

El diseño del trabajo de investigación es no experimental, puesto no se manipuló las variables. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Al tratarse de una evaluación, las condiciones ya fueron dadas y la verificación de indicadores no son posibles de alterar, porque corresponden a la gestión ejecutada anteriormente, por lo tanto, los datos que se obtengan no van a variar.

2.3. Tipo de estudio

2.3.1. *Documental*

Se define al estudio documental como:

Es todo tipo de documento: publicaciones, libros, documentos históricos, entre otras fuentes; todos ellos recopilados por otras personas donde el investigador tiene que buscarla, sistematizarla y analizarlas para cumplir un determinado fin (Rocha, 2015, p. 87).

Mediante la investigación documental se obtuvo información de fuentes primarias y secundarias para la recopilación y análisis de la información lo cual sirvió como base para la construcción del marco teórico y ampliar los diversos temas relacionados con la investigación.

2.3.2. *De campo*

Donde, la información sobre el fenómeno o evento que se estudia se recopila en el sitio donde ocurre el fenómeno o evento, donde se utilizan una variedad de técnicas y herramientas de recopilación de datos, como observación, diseño de cuestionarios, selección de muestras, técnicas de entrevistas y encuestas (Rocha, 2015, p. 87).

En base a la definición anterior, se realizó una investigación de campo, debido que se estuvo presente en el lugar de los hechos al momento de recolectar la información otorgada por la aplicación de los cuestionarios COSO III, en la realización de la auditoría.

2.3.3. *Transversal*

“Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Sampieri, 2014, p. 154).

Se empleó el estudio transversal puesto que la investigación se empleó desde enero hasta diciembre del 2020.

2.4. Población y muestra

2.4.1. *Población*

“Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (Carrillo, p. 5).

Tabla 4-2: Población de la Estación de Servicios Cooptracal S.A.

No	NOMBRE	CARGO
1	Sr. Marco Gordón	Presidente
1	Sra. Gloria Cevallos	Gerente general
1	Lcda. Viviana Molina	Contadora
1	Ing. Mayra Gualoto	Asistente contable
1	Sra. Mercedes Valverde	Ambientalista
1	Ing. Nancy Guacollante	Jefe de pista
1	Ing. Santiago Loachamin	Sistema
20	Personal operativo	Despachadores
27	Población Total	

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

2.4.2. Muestra

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Sampieri y Lucio, 2017, p. 175).

Para la presente investigación no se requerirá la utilización de una muestra puesto que la población es pequeña y se aplicará los instrumentos de recolección de datos a toda la población.

2.5. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.5.1. Métodos

2.5.1.1. Método deductivo

“Este consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (Torres, 2010, p. 59).

Se utilizó el método deductivo para determinar errores, falencias y problemas generales de la institución y cuál es su relación con las falencias en el área operativa y de cada uno de los

componentes del nivel administrativo de la institución por medio de los cuestionarios del control interno, así como el análisis de los indicadores de gestión.

2.5.1.2. Método inductivo

El método inductivo de definido de la siguiente manera:

Utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Torres, 2010, p. 59)

En esta investigación usa el método inductivo para el análisis de información de cada uno de los niveles jerárquicos de la empresa y como dichos cargos se relacionan en la gestión de la institución, por medio de los cuestionarios de control interno.

2.5.2. Técnica

“Las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica”. (Paz, 2017, p. 68).

Las técnicas que fueron aplicadas fueron la entrevista, encuesta, la observación directa.

2.5.3. Nivel de Investigación

2.5.3.1. Nivel descriptivo

Nivel investigativo donde el investigador describe las características de un determinado grupo, individuo o fenómeno, si dar una explicación causal de los mismos, es decir, se centra más en el “que” y no en el “por qué” (Rocha, 2015, p. 85).

En la investigación empleará el nivel descriptivo puesto que se redactará hallazgos que serán encontrados mediante la aplicación de cuestionarios por el método del COSO III, así como también la redacción del informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

2.5.4. Instrumentos

“Son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito” (Paz, 2017, p. 68).

Entre los instrumentos se tiene las siguientes:

- Guía de la entrevista. Es un banco de preguntas con el fin obtener información de la empresa.
- Cuestionario. Constituye una técnica de gran importancia para evaluar el control interno enfocado a cada componente a fin de determinar las deficiencias de la estación.
- Guía de observación. Instrumento que sirve para registrar anotaciones importantes que podrían ser utilizados en el informe final de la auditoría.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1 Resultados de la encuesta

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo obtener información para la realización de una Auditoría de Gestión a la empresa.

Indicaciones

Encierre el literal la respuesta que considere conveniente.

1. ¿Conoce usted el manual de funciones y procedimientos de la empresa?

Tabla 5-3: Manuales de funciones y procedimientos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	26%
NO	20	74%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

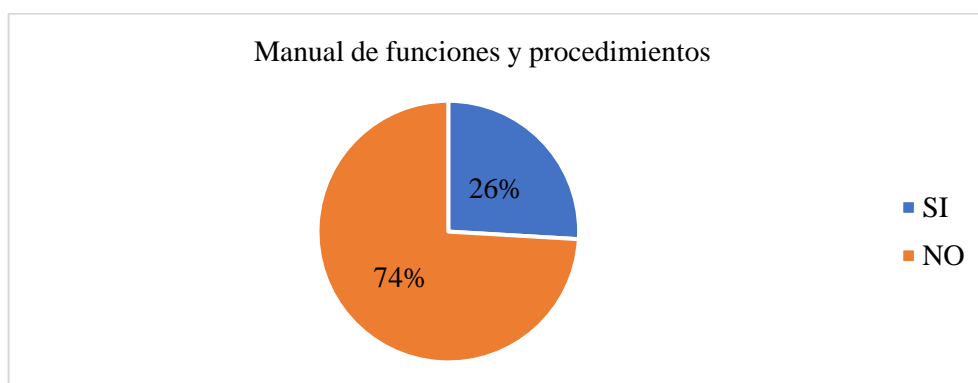


Gráfico 2-3. Manual de funciones y procedimientos

Realizado por: Luis Ángel Coaboy Coveña, 2021

Interpretación: Como se puede evidenciar el 26% de los encuestados, manifiesta que, si conocen el manual de funciones y procedimientos, mientras que el 74% no está al tanto de la existencia. Por lo que se puede concluir que no se ha difundido de la mejor forma el manual a todo el personal.

2. ¿Está de acuerdo que la empresa promueva el sentido de responsabilidad, integridad y valores éticos?

Tabla 6-3: Responsabilidad, integridad y valores éticos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	19	70%
De acuerdo	8	30%
En desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo		0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

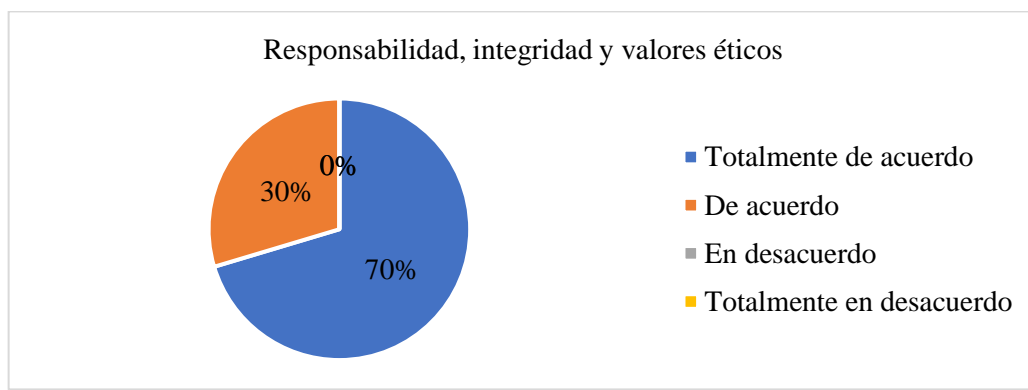


Gráfico 3-3. Responsabilidad, integridad y valores éticos

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: El 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo, que se promueva el sentido de responsabilidad, integridad y valores éticos, señalando que exista una cultura organizacional interna que rijan el accionar de sus colaboradores, permitiendo que la institución alcance la excelencia.

3. ¿Conoce si existe un organigrama donde muestre de manera gráfica la jerarquía de la institución?

Tabla 7-3: Organigrama

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	27	100%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

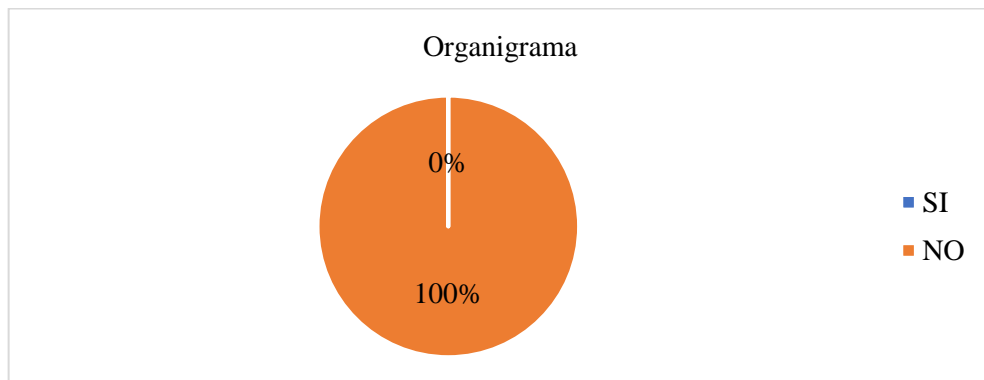


Gráfico 4-3. Organigrama

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: El 100% de los trabajadores de la entidad, mencionan que no se cuenta con un organigrama que muestre de manera gráfica la jerarquía de la institución, con lo cual no se puede conocer a sus jefes inmediatos, conocer su grado de autoridad y las responsabilidades asignadas para cada puesto.

4. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral?

Tabla 8-3: Ambiente laboral

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	30%
Muy Bueno	7	26%
Buena	8	30%
Regular	4	15%
Malo	0	0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

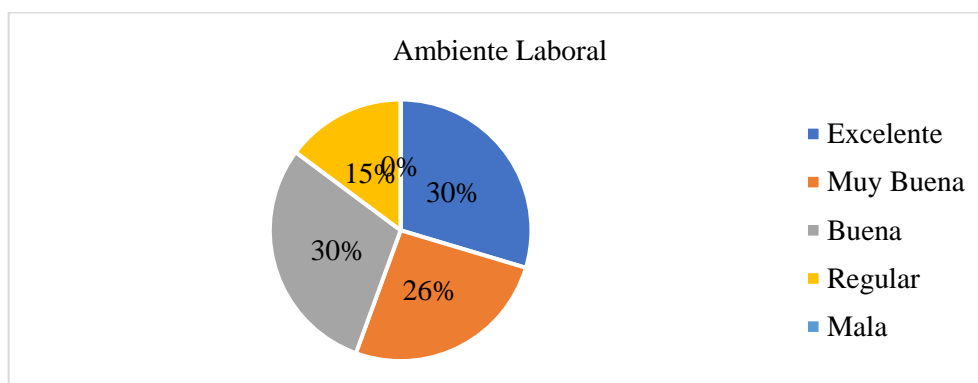


Gráfico 5-3. Ambiente Laboral

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: El 29% de los encuestados manifiestan que el ambiente laboral es excelente, el 26% que es muy buen ambiente, y por otra parte 30% que es bueno y los último 15% que existe regular ambiente laboral. Por lo tanto, se considera que hay un ambiente laboral en la cual se pueda laborar.

5. ¿Existe un Código de Ética de la empresa?

Tabla 9-3: Código de Ética

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	7%
NO	25	93%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021



Gráfico 6-3. Código de ética

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: Una vez aplicada la encuesta se pudo evidenciar que el 93% de los colaboradores no conocen de la existencia de un código de Ética dentro de la Estación, por otra parte, el 7% establece que si existe.

6. ¿Se capacita al personal constantemente?

Tabla 10-3: Capacitación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	17	63%
De acuerdo	10	37%
En desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo		0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

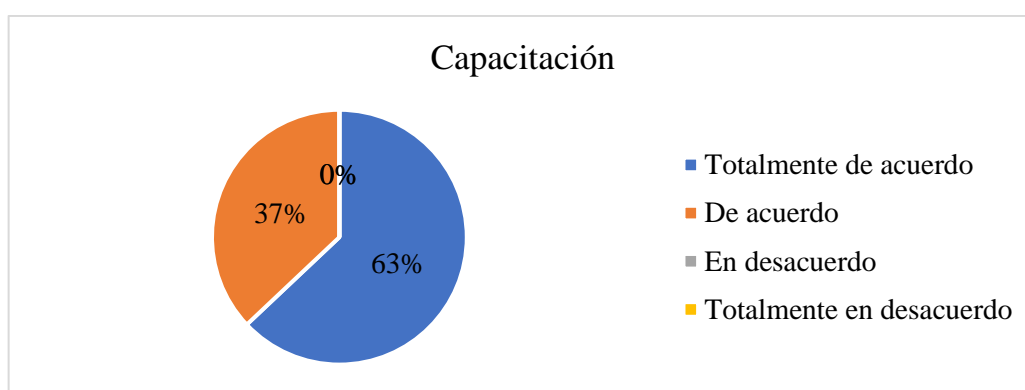


Gráfico 7-3. Capacitación

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: Del total de los encuestados el 63% dicen que si están totalmente de acuerdo que se les capacitan constantemente mientras que el 37% manifiestan que solo están de acuerdo, por lo que indica si se dan las capacitaciones constantemente y están bien capacitado.

7. ¿Se evalúa el desempeño del personal de la empresa?

Tabla 11-3. Evaluación de desempeño

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	11%
NO	24	89%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

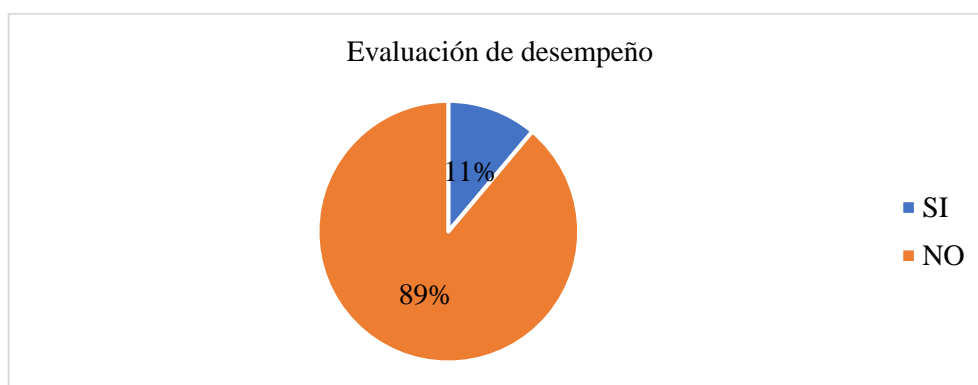


Gráfico 8-3. Evaluación de desempeño

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: El 89% de los colaboradores de empresa mencionan que no se les evalúa su desempeño en sus actividades, por lo que no se puede medir el nivel de competitividad y a la vez detectar fortalezas y debilidades.

8. ¿Se comunica inmediatamente al personal las decisiones tomadas por el nivel directivo?

Tabla 12-3: Comunicación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	37%
Casi siempre	17	63%
A veces		0%
Casi Nunca		0%
Nunca		0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

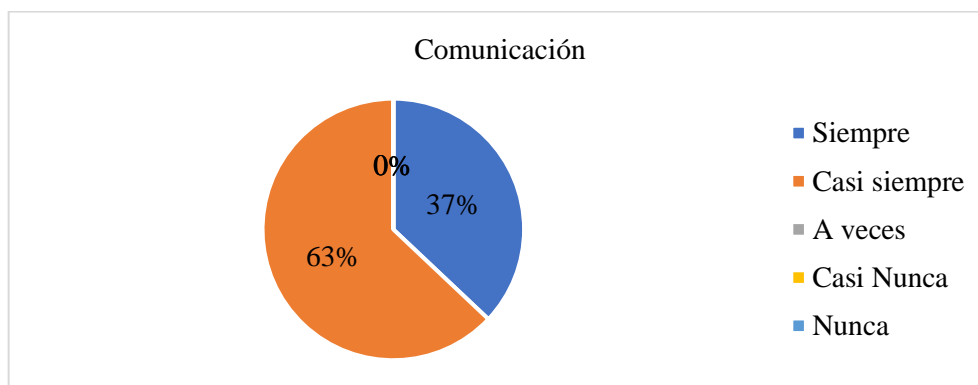


Gráfico 9-3. Comunicación

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: En la gráfica anterior se puede observar que los resultados obtenidos: 37% respondió que siempre se comunica inmediatamente las decisiones tomadas por el nivel directivo, por otro lado, el 63% respondió que casi siempre lo hacen. Se puede deducir que existe una buena comunicación dentro de la Estación, lo cual facilita el logro de los objetivos, metas que han sido establecidas inicialmente, y fomento del compromiso y responsabilidad por parte del personal.

9. ¿Cumple con toda la actividad encomendada en el tiempo establecido?

Tabla 13-3: Actividades

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	59%
Casi siempre	11	41%
A veces		0%
Casi Nunca		0%
Nunca		0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

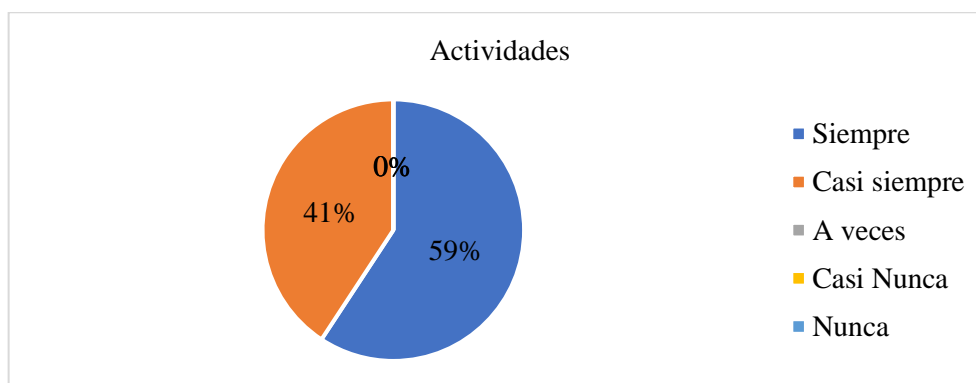


Gráfico 10-3. Actividades

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: El 59% de los colaboradores mencionan que siempre cumplen con las actividades encomendadas y el otro 41% cumplen casi siempre, lo cual indica que si existe el compromiso de cumplir con las actividades.

10. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno?

Tabla 14-3: Reglamento Interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	100%
NO		0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

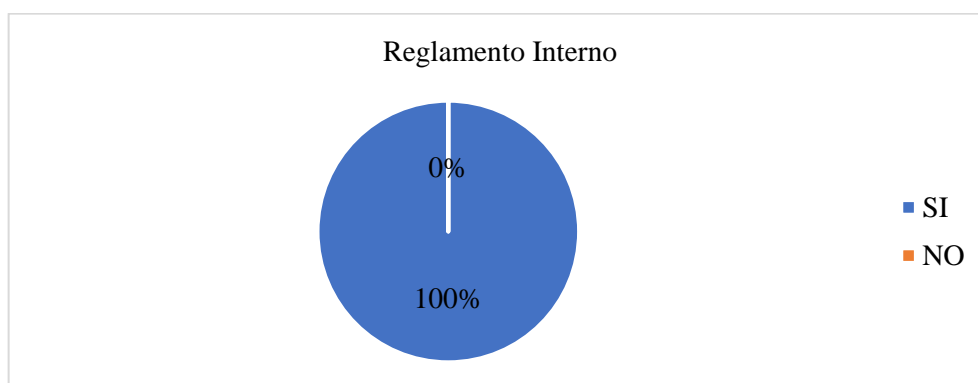


Gráfico 11-3. Reglamento Interno

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: EL 100% de los trabajadores manifiestan que conocen el reglamento interno de la empresa que se ha establecido por la empresa, lo cual indica que si se regula el comportamiento de los colaboradores.

11. ¿Cuenta con los implementos necesarios para la ejecución de sus actividades?

Tabla 15-3: Implementos para el cumplimiento de actividades

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	59%
Casi siempre	11	41%
A veces		0%
Casi Nunca		0%
Nunca		0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

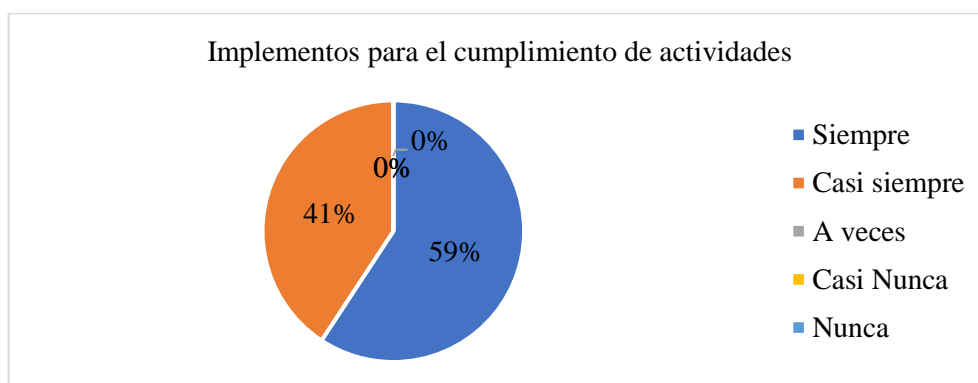


Gráfico 12-3. Implementos para el cumplimiento de actividades

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021

Interpretación: Como se muestra en la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos: 59% respondió que siempre cuentan con los implementos para la ejecución de sus actividades, por otro lado, el 41% respondió que casi siempre, lo que indica que hay suficientes implementos para la ejecución de sus tareas.

3.2. Tema de la propuesta


AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A, DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERIODO 2020.	
	
ENTIDAD AUDITADA:	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.
RESPONSABLE:	COABOY & ASOCIADOS – AUDITORES INDEPENDIENTES
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
AUTOR: LUIS ÁNGEL COABOY COVEÑA QUITO – ECUADOR 2022	



ARCHIVO

PERMANENTE


ENTIDAD	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.
DIRECCIÓN	QUITO EN LA AV. PANAMERICANA NORTE E11-166 LUIS VACARI
NATURALEZA	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN ARCHIVO PERMANENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">AP 1/1</p>
---	---	---

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

PAPEL DE TRABAJO	ÍNDICE
Archivo permanente	AP
RUC	R
Registro de los directivos en la superintendencia de compañías	RD
Hoja de marca	HM
Hoja de simbología	HS
Hoja de referencia	HR
Programa de auditoría	PA

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	13/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	13/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN RUC DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	R 1/2
---	--	------------------------

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES



Certificado
 Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
ESTACION DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.

Número RUC
1792449367001

Representante legal
• CEVALLOS DIAZ GLORIA MARLENE

Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	
Inicio de actividades 31/07/2013	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra

Fecha de constitución
24/06/2013

Jurisdicción ZONA 9 / PICHINCHA / QUITO	Obligado a llevar contabilidad SI
---	---

Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI
---------------------------	----------------------------------

Domicilio tributario
Ubicación geográfica

Provincia: PICHINCHA **Cantón:** QUITO **Parroquia:** CALDERON (CARAPUNGO)

Dirección
Barrio: EL ARENAL **Calle:** PANAMERICANA NORTE **Número:** E11-166 **Intersección:** LUIS VACARI **Kilómetro:** 12 1/2 **Número de oficina:** PB **Referencia:** JUNTO AL BANCO DEL PICHINCHA

Actividades económicas

- G46900002 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR.
- G47300101 - VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G45200102 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: CARROCERÍAS, PARTES DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: PARABRISAS, VENTANAS, ASIENTOS Y TAPICERÍAS. INCLUYE EL TRATAMIENTO ANTI ÓXIDO, PINTURAS A PISTOLA O BROCHA A LOS VEHÍCULOS Y AUTOMOTORES Y CARGA DE BATERÍAS.
- G45300002 - VENTA AL POR MENOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO: NEUMÁTICOS (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS). INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS.

Establecimientos	
Abiertos 2	Cerrados 0

Obligaciones tributarias

- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE


1/2

www.sri.gob.ec

Figura 2-3. Registro Único de Contribuyentes

Fuente: (Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021)

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	14/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	14/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN RUC DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	R 2/2
---	--	------------------------

Razón Social	Número RUC
ESTACION DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.	1792449367001

- 2011 DECLARACION DE IVA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- 4150 CONTRIBUCION UNICA Y TEMPORAL PARA SOCIEDADES CON INGRESOS MAYORES O IGUALES A USD 1 MILLON
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2021001628680
Fecha y hora de emisión: 29 de junio de 2021 15:20
Dirección IP: 10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-0000217, 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.


2/2

www.sri.gob.ec

Figura 3-3. Registro Único de Contribuyentes

Fuente: (Estación de Servicios Cooptracal S.A.)

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	14/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	14/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN REGISTRO DE DIRECTIVOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	RD 1/1
---	---	-----------------------------

REGISTRO DE DIRECTIVOS


	RAZÓN SOCIAL	ESTACION DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.		
	DIRECCIÓN	PANAMERICANA NORTE Y LUIS VACARI No. E11-166 BARRIO: EL ARENAL		
	EXPEDIENTE	171366		
	RUC	1792449367001		
	AÑO	2020		
	FORMULARIO	SCV.NIF-171366.2020.1		
NÓMINA DE ADMINISTRADORES AL AÑO 2020				
IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	FECHA DE NOMBRAMIENTO	CARGO	TIPO DE REPRESENTACIÓN
1705233706	CEVALLOS DIAZ GLORIA MARLENE	6/18/19 12:00 AM	GERENTE GENERAL	RL
0501053268	MOYA BUSTILLOS CESAR MANUEL	6/18/19 12:00 AM	PRESIDENTE	ADMINISTRADOR

EL REPRESENTANTE LEGAL DECLARA SE RESPONSABILIZA POR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN EL PRESENTE FORMULARIO EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ART. 20 Y 23 DE LA LEY DE COMPAÑÍAS.

Figura 4-3. Registro de Directivos

Fuente: (Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021)


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	14/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	14/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN LEYES Y REGLAMENTOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">LR 1/1</p>
---	--	---

Al ser una institución privada como base legal y guía para su correcto funcionamiento tiene en cuenta las siguientes leyes:

- Constitución de la República del Ecuador 2008
- Código de trabajo
- Código Tributario
- Ley de Gestión Ambiental.
- Ley de Hidrocarburos
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento de Higiene y Seguridad en el trabajo.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ordenanzas municipales.
- Ley de Compañías


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	14/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	14/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN MARCAS DE AUDIDTORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MA 1/1
---	---	-----------------------------




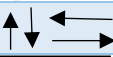








MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Revisado o verificado
√√	Verificado con documentación
©	Confirmado
@	Hallazgo
D	Debilidad
*	Evidencia
¥	No existe documentación
Φ	Incumplimiento de procesos
Σ	Sumatoria
±	Total


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	14/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	14/12/2021

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>SF</p> <p>1/1</p>
---	--	----------------------

SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	Decisión
	Operación manual
	Documento
	Dirección
	Proceso
	Archivo permanente
	Operación electrónica
	Archivo temporal
	Documentos
	Conector
	Demora
	Inicio – Fin

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	14/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	14/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PGA 1/2
---	--	------------------------------


PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

OBJETIVOS

- Conocer el entorno de la Estación de Servicios mediante la visita preliminar para realizar un diagnóstico de las áreas, procesos y actividades que desarrolla.
- Evaluar el control interno mediante la aplicación de cuestionarios con el método COSO III para conocer las debilidades y fortalezas.
- Evaluar los procesos de la Estación de Servicios Cooptracal S.A., mediante la aplicación de técnicas de Auditoría, a fin de desarrollar los hallazgos encontrados durante la evaluación del control interno.
- Elaborar el informe de Auditoría de Gestión, mediante los resultados generados en la ejecución de la auditoría, que sea un sustento para la toma de decisiones de la Estación.
- Elaborar el plan de acción, mediante la realización de una matriz, para el seguimiento y monitoreo de las recomendaciones proporcionadas en el informe.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.P /T.	ELABORA DO POR	FECHA
FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
1	Elabore la Carta de presentación	CP	L.A.C.C	15/12/2021
2	Elabore la Propuesta de Servicios Auditoría	PSA	L.A.C.C	15/12/2021
3	Elabore la Carta de Aceptación	CA	L.A.C.C	22/12/2021
4	Elabore el Contrato de Servicios	CS	L.A.C.C	16/12/2021
5	Elabore la Orden de Trabajo	OT	L.A.C.C	17/12/2021
6	Visita Preliminar	VP	L.A.C.C	20/12/2021
7	Entrevista al Gerente General	EG	L.A.C.C	21/12/2021
8	Realice la Notificación de Inicio de la Auditoría	NIA	L.A.C.C	23/12/2021
9	Realice el Memorándum de Planificación	MP	L.A.C.C	23/12/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	14/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	14/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PGA 2/2
---	--	------------------------------

10	FODA	FODA	L.A.C.C	23/12/2021
11	Matriz de Correlación DA	MCDA	L.A.C.C	23/12/2021
12	Matriz de Correlación FO	MCFO	L.A.C.C	23/12/2021
13	Matriz De Priorización	MP	L.A.C.C	24/12/2021
14	Matriz de Perfil Interno	MPI	L.A.C.C	24/12/2021
15	Matriz de Perfil Externo	MPE	L.A.C.C	24/12/2021
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
16	Elabore el cuestionario de control Interno aplicando el COSO III	CCI	L.A.C.C	27/12/2021
17	Elabore la Matriz resumen por componente	MR	L.A.C.C	28/12/2021
18	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	L.A.C.C	29/12/2021
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				
19	Realice la hoja de Procesos	HP	L.A.C.C	20/01/2022
20	Elabore los Flujogramas	F	L.A.C.C	25/01/2022
21	Elabore hoja de Indicadores	HI	L.A.C.C	28/01/2022
22	Elabore la hoja de Hallazgos	HH	L.A.C.C	30/01/2022
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
23	Realice la Notificación de la Lectura de Informe	NLI	L.A.C.C	05/01/2022
24	Realice el Informe Final	IF	L.A.C.C	10/01/2022
FASE V: SEGUIMIENTO Y MONITOREO				
25	Realice el Plan de Acción	PA	L.A.C.C	10/02/2022


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	14/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	14/12/2021



ARCHIVO

CORRIENTE

ENTIDAD	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.
DIRECCIÓN	QUITO EN LA AV. PANAMERICANA NORTE E11-166 LUIS VACARI
NATURALEZA	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020


	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN ARCHIVO CORRIENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	AC 1/1
---	--	-----------------------------

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

PAPEL DE TRABAJO	ÍNDICE
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	FPP
Archivo corriente	AC
Carta de Presentación	CP
Propuesta de Servicios de Auditoría	PSA
Carta de aceptación	CA
Contrato de Servicios	CS
Programa de auditoría	PA
Orden de Trabajo	OT
Visita Preliminar	VP
Entrevista al Gerente	EG
Notificación de Inicio de Auditoría	NIA
Memorándum de Planificación	MP
FODA	AF
Matriz de Correlación DA	MCFO
Matriz de Correlación FO	MCDA
Matriz de Priorización	MP
Matriz de Perfil Interno	MPI
Matriz de Perfil Externo	MPE
FASE: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FPE
Cuestionario de Control interno	CCI
Matriz resumen por componente	MRC
Informe de Control Interno	ICI
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	FEA
Flujogramas	F
Hoja de Indicadores	HI
Hoja de Hallazgos	HH
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	FCR
Notificación de Lectura del Informe	NLI
Informe Final	IF
FASE V: SEGUIMIENTO Y MONITOREO	FSM
Plan de acción	PA

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	14/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	14/12/2021

FASE: I
PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.AS AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PPP 1/1
---	---	--------------------------


PROGRAMA DE AUDITORÍA: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO

- Conocer el entorno de la Estación de Servicios mediante la visita preliminar para realizar un diagnóstico de las áreas, procesos y actividades que desarrolla.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	ELABORA DO POR	FECHA
FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
1	Elabore la Carta de presentación	CP	L.A.C.C.	15/12/2021
2	Elabore la Propuesta de Auditoría	PA	L.A.C.C.	15/12/2021
3	Elabore el Contrato de Servicios	CS	L.A.C.C.	15/12/2021
4	Elabore la Orden de Trabajo	OT	L.A.C.C.	17/12/2021
5	Visita Preliminar	VP	L.A.C.C.	20/12/2021
6	Entrevista al Gerente General	EG	L.A.C.C.	21/12/2021
7	Elabore la Carta de Aceptación	CA	L.A.C.C.	22/12/2021
8	Realice la Notificación de Inicio de la Auditoría	NI	L.A.C.C.	23/12/2021
9	Realice el Memorándum de Planificación	MP	L.A.C.C.	23/12/2021
1	Realice el análisis FODA	AF	LACC	23/12/2021
2	Realice la Matriz de Correlación DA	MCDA	LACC	23/12/2021
3	Realice la Matriz de Correlación FO	MAFO	LACC	23/12/2021
4	Realice la matriz de priorización	MPFODA	LACC	24/12/2021
5	Realice la matriz del perfil interno	PIDF	LACC	24/12/2021
6	Realice la matriz del perfil externo	PEAO	LACC	24/12/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	15/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	15/12/2021

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>CARTA DE PRESENTACIÓN</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>CP</p> <p>1/1</p>
---	---	----------------------

CARTA DE PRESENTACIÓN

Quito, 15 de diciembre de 2021

Sra. Gloria Cevallos

GERENTE GENERAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en las actividades a usted encomendadas, me es grato dirigirme a usted con el propósito de presentarle la propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERIODO 2021, la presente tiene como finalidad determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la institución.


Quienes conformamos la Firma Auditora Coaboy & Asociados, Auditores Independientes ponemos a su disposición nuestros servicios profesionales, el equipo de trabajo estará conformado por personas capacitadas con una vasta experiencia y profesionalismo. A la vez solicito su cooperación y la de sus colaboradores para acceder a toda la información necesaria para llevar a cabo la auditoría.

Por la acogida que se dé a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Dr. Patricio Robalino
JEFE DE EQUIPO

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	15/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	15/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRCAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE SERVICIOS DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">PSA 1/4</p>
---	---	--

PROPUESTA DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

Quito, 15 de diciembre de 2021

Sra. Gloria Cevallos

GERENTE GENERAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRCAL S.A.

Presente.-

De mi consideración:

Me es grato presentar a usted y a los directivos de la institución la siguiente propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRCAL S.A. DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERIODO 2020, la misma que ha sido elaborada teniendo en cuenta el Alcance de la Auditoría de Gestión.


1. Objetivo

Realizar una auditoría de Gestión a la Estación de Servicios “Cooptrcal” S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2020, mediante la aplicación de las distintas fases de auditoría, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía.

2. Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza de la Auditoría de Gestión comprende el control interno y la gestión.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	15/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	15/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRCAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE SERVICIOS DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center; color: red;">PSA 2/4</p>
---	---	--

3. Alcance

El periodo se comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

4. Plazo

El plazo para su ejecución es de 40 días laborables, contados a partir de la Firma del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales.

5. Metodología de trabajo

5.1 Planificación


Consiste en establecer las actividades que se van a desarrollar durante la auditoría, además de conocer sobre los procesos, leyes, manuales, reglamentos y estatutos que rigen a la institución a fin de establecer su situación actual.

5.2 Ejecución

En esta fase se realizará la Evaluación al Control Interno y a través de un análisis de las evidencias encontradas se establecerá los hallazgos cuyos atributos son condición, criterio, causa y efecto, los cuales serán comunicados a los directivos en un informe de auditoría.

5.3 Comunicación de resultados

Al finalizar el proceso de auditoría, el equipo auditor presentará un informe en el cual se detallará los principales hallazgos del examen, al igual que las conclusiones y recomendaciones a seguir por la institución de tal manera que les permita aplicar las acciones correctivas pertinentes.


	ESTACIÓN DE SERVICIOS DE COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE SERVICIOS DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PSA 3/4
---	---	------------

6. Equipo de trabajo

NOMBRE	CARGO
Dr. Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Cristóbal Erazo	Jefe de Equipo
Luis Coaboy	Auditor Junior

7. Recursos Materiales

CANTIDAD AD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Esferos	0,45	0,90
1	Lápiz	0,40	0,80
1	Borrador	0,25	0,25
1	Grapadora	2,00	2,00
1	Resmas de Papel Bond	3,50	3,50
25	Transporte	0,35	8,75
	Imprevistos	35,00	35,00
TOTAL		60,30	51,20

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROPUESTA DE SERVICIOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PS 4/4
---	---	-----------------------------

8. Cronograma General


No	ACTIVIDAD	MESES							
		Diciembre		Enero				Febrero	
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
1	PLANIFICACIÓN								
2	EJECUCIÓN DEL TRABAJO								
3	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS								

Por la presente le agradezco

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino
SUPERVISOR

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	15/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	15/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA DE ACEPTACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CA 1/1
---	--	-----------

CARTA DE ACEPTACIÓN

Quito, 22 de diciembre de 2021

Dr.

Patricio Robalino

Presente.

De mi consideración:


Para su conocimiento se reúne el presidente del consejo de Administración de la Estación de Servicios Cooptracal S.A, para tratar la propuesta del servicio de Auditoría de Gestión por el periodo 2020 y se resolvió aceptar y autorizar la prestación de sus servicios profesionales.

Por tal motivo se procede a notificar la aceptación de la propuesta presentada , dando por autorizado el inicio del trabajo , solicitando absoluta confidencialidad con la información proporcionada .

Atentamente,

Sra. Gloria Cevallos
GERENTE GENERAL ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	15/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	15/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE SERVICIOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">CS 1/2</p>
---	--	---

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Comparecientes


En la Ciudad de Quito, a los 16 días del mes de diciembre del año 2021, entre la Estación de Servicios Cooptracal S.A., representada legalmente por el Sra. Gloria Cevallos, a quién se le denominará; CONTRATANTE, y por otra parte la Sr. Luis Coaboy en calidad de representante de la firma de Auditores Coaboy & Asociados, Auditores Independientes, a quién se le podrá denominar “AUDITORES”, quienes convienen en celebrar un contrato de prestación de servicios profesionales, con las siguientes cláusulas

PRIMERA. - Objetivo. - Los AUDITORES se obligan a cumplir la labor de Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Cooptracal S.A, por el periodo 2020 de acuerdo con lo estipulado en la ley y conforme a la propuesta presentada al CONTRATANTE.

SEGUNDO. - Plazo. -El tiempo estipulado para la entrega del informe Final de Auditoría de Gestión, es de 40 días laborables contados desde la suscripción del presente contrato. El plazo establecido podrá ser aplazado al existir una causa fortuita o de fuerza mayor debidamente comprobada.

TERCERA. – Honorarios. - Las partes por mutuo acuerdo han pactado que no se designa una remuneración como parte de honorarios profesionales, debido a que es un trabajo de investigación previo a la obtención del título como Licenciado en Contabilidad y Auditoría CPA.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	16/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	16/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE SERVICIOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">CS 2/2</p>
---	--	---

CUARTA. – Horario de Trabajo. - No se establece un horario de trabajo fijo, se sujetará al cronograma de trabajo señalado conforme se vayan desarrollando las actividades.

QUINTA. - Confidencialidad. - La información proporcionada por la Estación de Servicios Cooptracal S.A., es de uso exclusivo para la realización de la Auditoría, no puede ser divulgada a terceros.

El equipo de auditoría se reserva el derecho de mantener total sigilo en el manejo de la información, salvo autorización expresa por escrito de la autoridad competente.

SEXTA. – Lugar de prestación de Servicio. - Para efectos de este contrato, el servicio de Auditoría convenido se presentará en la ciudad de Quito.


SEPTIMA. - Gastos. - los gastos que se incurra para la elaboración del presente contrato, serán asumidos por el equipo de Auditoría.

OCTAVO. - Aplicación. - Para constancia, aprobación y ratificación se firma el presente contrato, comparecen las partes y comprometiéndose a reconocer las firmar y rubricas ante un Notario Público.

Sra. Gloria Cevallos
GERENTE GENERAL

Dr. Patricio Robalino
SUPERVISOR

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	16/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	16/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN ORDEN DE TRABAJO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">OT 1/1</p>
---	--	---

ORDEN DE TRABAJO

Quito, 17 de diciembre de 2021

Dr.

Patricio Robalino

SUPERVISOR

Presente. –

De mi consideración:

Conforme al contrato suscrito entre Coaboy & Asociados, AUDITORES INDEPENDIENTES y el representante legal de la Estación de Servicios Cooptracal S.A., autorizo ejecutar la Auditoría de Gestión en la institución antes mencionada, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.


Dentro del presente examen se realizará el diagnóstico FODA y se evaluará el control interno, a fin de analizar la gestión de los procesos que guían su funcionamiento.

Atentamente,

Sra. Gloria Cevallos

GERENTE GENERAL ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	17/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	17/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN VISITA PRELIMINAR DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	VP 1/2
---	---	-------------------------

VISITA PRELIMINAR

Nombre de la Institución: Estación de Servicios Cooptracal S.A.

Fecha: 20 de diciembre 2021

Hora: 08:00 -10:00


El 20 de diciembre del 2021, se procedió a la visita en la Estación de Servicios Cooptracal S.A. ubicada en Quito en la Av. Panamericana Norte E11-166 Luis Vacari, la cual brinda servicios tales la comercialización de combustible derivados del petróleo.

El horario de los despachadores es de lunes a domingo con atención las 24:00 horas, la parte administrativa tiene un horario de lunes a viernes de 8:30 a 5:30, con un tiempo de de almuerzo de 1 hora, se mantiene un registro de ingreso y salida del personal para un mayor control. Cabe recalcar que todos los empleados disponen de uniformes.

Cada uno de los empleados cuenta con un escritorio de trabajo, equipo de cómputo, impresora, teléfono, archivadores, materiales de escritorio y demás implementos necesarios para el desenvolvimiento de sus actividades.

Durante la visita no se observan la misión, visión, organigrama estructural y manuales de funciones y procedimientos lo que impide que el personal conozca.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	20/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">EG 1/2</p>
---	---	---

ENTREVISTA A GERENTE GENERAL

1. ¿Cómo se formó la Estación?

La Estación se formó por iniciativa de los socios de la Cooperativa de Transporte Calderón para satisfacer la demanda de combustible, por lo tanto, la mayoría de los socios de la Cooperativa son accionistas en la Estación.

2. ¿Qué servicios oferta la Estación?

Cuenta con los servicios de Combustible (Extra, Super y Diesel)

3. ¿Se han efectuado antes auditorías de Gestión a la Empresa?

No, por lo general se hacen auditorías financieras cada fin de año.


4. ¿Cuenta la Estación con programas de capacitación para el personal?

Si, ya que periódicamente se capacita al personal dependiendo al área en la que se encuentren.

5. ¿Cuáles son las leyes, normas y reglamentos a las que se rige la entidad?

Son muchas, ya que siempre se actúa bajo las leyes. Como por ejemplo: Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno, Ley de Compañías, La Constitución de la República del Ecuador, Código de Trabajo, entre otras.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	21/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	21/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">EG 2/2</p>
---	---	---

6. ¿Cree que es necesario que se ejecute una Auditoría de Gestión a la Empresa?

Claro, es importante que siempre se corrija la deficiencia que todavía hay, ya que todavía nos falta que mejorar muchas cosas.

7. ¿Qué tiempo tiene en el mercado su empresa?

Aproximadamente tenemos 9 años en el mercado.


8. ¿El personal que forma parte de la institución tiene el perfil idóneo para la ejecución del cargo que desempeña?

Claro, las personas la que laboran en esta entidad están actos para la realización de sus funciones, y por eso se cuenta con programas de capacitación periódicas.

9. ¿Cree usted que la infraestructura con la que cuenta la Empresa es idónea para el desempeño de las funciones?

Si, tenemos una infraestructura en buen estado, propia, implementos y herramientas y espacio suficiente para que el personal se pueda desenvolver de la mejor forma.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	21/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	21/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN INICIO AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	NIA 1/1
---	---	--------------------------

NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA

Quito, 23 de diciembre de 2021

Sra.

Gloria Cevallos

GERENTE GENERAL ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.

Presente.-

En cumplimiento a la orden de trabajo No. 001-AG-2022, me permito comunicar el inicio de la AUDITORÍA DE GESTIÓN, a la GERENTE GENERAL ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de Diciembre 2020, en virtud de lo cual solicito se nos facilite toda la información necesaria para la ejecución del trabajo.


Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Sr. Luis Coaboy

AUDITOR SENIOR

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	21/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	21/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 1/3
---	---	-----------------------------

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Quito, 23 de diciembre de 2021

ENTIDAD: ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.

NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: Del 01 de Enero al 31 De Diciembre del 2020

ANTECEDENTES:

La Estación de Servicios Cooptracal S.A, es una entidad, dedicada a la comercialización de combustible derivados del petróleo, tiene 9 años en el mercado. Bajo el Servicio de Rentas Internas es una persona obligada a llevar contabilidad.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA


Realizar una auditoría de gestión a la Estación de Servicios Cooptracal S.A, tiene como motivo de conocer el grado de eficiencia, eficacia y economía con la que se usan los recursos, debido a que ha venido presentado irregularidades.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Realizar una auditoría de Gestión a la Estación de Servicios “Cooptracal” S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2020, mediante la aplicación de las distintas fases de auditoría, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	23/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	23/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 2/3
---	--	-----------------------------

Objetivos Especificos

- Conocer el entorno de la Estación de Servicios mediante la visita preliminar para realizar un diagnóstico de las áreas, procesos y actividades que desarrolla.
- Evaluar el control interno mediante la aplicación de cuestionarios con el método COSO III para conocer las debilidades y fortalezas.
- Evaluar los procesos de la Estación de Servicios Cooptracal S.A., mediante la aplicación de técnicas de Auditoría, a fin de desarrollar los hallazgos encontrados durante la evaluación del control interno.
- Elaborar el informe de Auditoría de Gestión, mediante los resultados generados en la ejecución de la auditoría, que sea un sustento para la toma de decisiones de la Estación.
- Elaborar el plan de acción, mediante la realización de una matriz, para el seguimiento y monitoreo de las recomendaciones proporcionadas en el informe.

Alcance de la Auditoría

El periodo comprendido será del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2020 que se realizará la auditoría de gestión.


Equipo de trabajo

NOMBRE	CARGO
Doctor. Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Cristóbal Erazo	Jefe de equipo
Luis Coaboy	Auditor Junior

Tiempo estimado

La Auditoría de Gestión de ejecutará en un tiempo estimado de 40 días

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	23/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	23/12/2021

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>MP</p> <p>3/3</p>
---	---	------------------------------------

Recursos Materiales


CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Esferos	0,45	0,90
1	Lápiz	0,40	0,80
1	Borrador	0,25	0,25
1	Grapadora	2,00	2,00
1	Resmas de Papel Bond	3,50	3,50
25	Transporte	0,35	8,75
	Imprevistos	35,00	35,00
TOTAL		60,30	51,20

Metodología

- Encuestas a empleados
- Entrevista al Gerente
- Cuestionario de Control Interno

Dr. Patricio Robalino
SUPERVIDOR

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	23/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	23/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ FODA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	FODA 1/1
---	---	---------------------------

MATRIZ FODA


Tabla 16-3: Matriz FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Capacitación continua	O1	Crecimiento del mercado automotriz
F2	Pertenece a la comercializadora EP Petroecuador	O2	Personal desocupado dispuesto a trabajar.
F3	Aceptación de cualquier tipo de tarjeta de crédito	O3	Captación de nuevos clientes
F4	Atención los 365 días del año	O4	Subsidio de combustible
F5	Atención personalizada a las quejas de los clientes		
F6	Buena ubicación		
F7	Instalaciones amplias		
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	Falta de una planificación estratégica	A1	Enfermedad a causa de la pandemia
D2	Carencia de organigrama estructural	A2	Funcionamiento de estaciones cercanas
D3	Falta de evaluación de desempeño	A3	Inestabilidad de precios de combustibles
D4	Manuales de funciones y procedimientos no difundidos	A4	Paros y huelgas
D5	Carencia de un Código Ética		


Fuente: Estación de Servicios Cooptracal S.A, 2021

Realizado por: Coaboy Coveña Luis, 2021


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	23/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	23/12/2021

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>MATRIZ DE CORRELACIÓN DA</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>MC DA</p> <p>1/1</p>
---	---	-------------------------

		O1	O2	O3	O4	TOTAL	%
		Crecimiento del mercado automotriz	Personal desocupado dispuesto a trabajar.	Captación de nuevos clientes	Subsidio de combustible		
F1	Capacitación continua	3	1	5	1	10	15,15%
F2	Pertenece a la comercializadora EP Petroecuador	1	1	1	3	6	9,09%
F3	Aceptación de cualquier tipo de tarjeta de crédito	3	1	5	1	10	15,15%
F4	Atención los 365 días del año	3	1	5	1	10	15,15%
F5	Atención personalizada a las quejas de los clientes	3	1	3	1	8	12,12%
F6	Buena ubicación	5	1	5	1	12	18,18%
F7	Instalaciones amplias	5	1	3	1	10	15,15%
TOTAL		23	7	27	9	66	100,00%
PORCENTAJE		35%	11%	41%	14%	100%	
ANÁLISIS		<p>Se presenta la fortaleza "BUENA UBICACIÓN", las cuales tienen un mismo peso del 18,18%, las mismas que deben ser aprovechadas ya que si se tiene una buena ubicación se tiene una gran demanda del servicio lo que convierte a la empresa en una fuerte competencia para las demás estaciones. Se encuentran también 1 oportunidad "CAPATACIÓN DE NUEVOS CLIENTES", la misma que si es aprovechada permite a la empresa aumentar sus ventas y ser más competitiva.</p>					


	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>MATRIZ DE CORRELACIÓN FO</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>MC FO</p> <p>1/1</p>
---	---	-------------------------

		D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	%
		Falta de una planificación estratégica	Carencia de organigrama estructural	Falta de evaluación de desempeño	Manuales de funciones y procedimientos no difundidos	Falta de un código de ética		
A1	Enfermedad a causa de la pandemia	1	1	1	1	1	5	20,83%
A2	Funcionamiento de estaciones cercanas	3	1	1	1	1	7	29,17%
A3	Inestabilidad de precios de combustibles	3	1	1	1	1	7	29,17%
A4	Paros y huelgas	1	1	1	1	1	5	20,83%
TOTAL		8	4	4	4	4	24	100,00%
PORCENTAJE		33,33%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	100,00%	
ANÁLISIS		<p>Se presenta una debilidad, falta de una planificación estratégica, misma tiene un mismo peso del 33,33%, la misma que debe ser mitigada, trayendo como consecuencia impedir el cumplimiento de los objetivos. Se encuentran también 2 amenazas, el funcionamiento de estaciones cercanas y inestabilidad de precios de combustibles, lo que puede provocar una menor demanda del combustible y menor rentabilidad.</p>						

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A MATRIZ DE PRIORIZACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP FODA 1/1
---	--	------------------------------

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	FORTALEZAS
18,18%	F6	Buena ubicación
15,15%	F1	Capacitación continua
15,15%	F4	Atención los 365 días del año
15,15%	F3	Aceptación de cualquier tipo de tarjeta de crédito
12,12%	F5	Atención personalizada a las quejas de los clientes
9,09%	F2	Pertenece a la comercializadora EP Petroecuador
VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	DEBILIDADES
33,33%	D1	Falta de una planificación estratégica
16,67%	D2	Carencia de organigrama estructural
16,67%	D3	Falta de evaluación de desempeño
16,67%	D4	Manuales de funciones y procedimientos no difundidos
16,67%	D5	Falta de un Código de Ética
VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
40,91%	O3	Captación de nuevos clientes
34,85%	O1	Crecimiento del mercado automotriz
13,64%	O4	Subsidio de combustible
10,61%	O2	Personal desocupado dispuesto a trabajar.
VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	AMENAZAS
29,17%	A3	Inestabilidad de precios de combustibles
29,17%	A2	Funcionamiento de estaciones cercanas
20,83%	A1	Enfermedad a causa de la pandemia
20,83%	A4	Paros y huelgas


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	23/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	23/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A MATRIZ DE PRIORIZACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP FODA 1/1

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZAS	GRAN FORTALEZAS
D1	Falta de una planificación estratégica	●				
D2	Carencia de organigrama estructural	●				
D3	Falta de evaluación de desempeño		●			
D4	Ausencia de manuales de funciones y procedimiento		●			
D5	Código de Ética no difundido		●			
F6	Buena ubicación					●
F1	Capacitación continua					●
F4	Atención los 365 días del año				●	
F3	Aceptación de cualquier tipo de tarjeta de crédito				●	
F5	Atención personalizada a las quejas de los clientes				●	
F2	Pertenece a la comercializadora EP Petroecuador				●	
TOTAL		2	3	%	4	2
PORCENTAJE		18,18%	27,27%	%	36,36%	18,18%

En la Estación se identifican dos grandes debilidades, la falta de una planificación estratégica y la carencia de un organigrama estructural, con un peso del 18,18%, de igual manera tiene dos grandes fortalezas que es la buena ubicación, capacitación del personal de 18,18% en conjunta.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	24/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	24/12/2021


	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A MATRIZ DE PRIORIZACIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP FODA 1/1
---	--	------------------------------

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
A3	Inestabilidad de precios de combustibles	●				
A2	Funcionamiento de estaciones cercanas	●				
A1	Enfermedad a causa de la pandemia	●				
A4	Paros y huelgas		●			
O3	Captación de nuevos clientes					●
O1	Crecimiento del mercado automotriz					●
O4	Subsidio de combustible					●
O2	Personal desocupado dispuesto a trabajar.				●	
TOTAL		3	1		1	3
PORCENTAJE		37,50%	12,50%	0%	12,50%	37,50%

En la Estación se identifica tres grandes amenazas, funcionamiento de estaciones cercanas, la inestabilidad del precio de combustible y enfermedad a causa de la pandemia con un peso del 37,50%, pudiéndose estas mitigar con un buen control interno, sin olvidar las oportunidades que también ayudan hacer frente a las amenazas.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	24/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	24/12/2021

FASE: II
PLANIFICACIÓN
ESPECÍFICA

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">PPE 1/1</p>
---	--	--


PROGRAMA DE AUDITORÍA: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

OBJETIVOS

- Evaluar el control interno mediante la aplicación de cuestionarios con el método COSO III para conocer las debilidades y fortalezas.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	ELABORADO POR	FECHA
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
1	Elabore el cuestionario de control Interno aplicando el COSO III	CCI	LACC	27/12/2021
2	Elabore la Matriz resumen por componente	MR	LACC	28/12/2021
3	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	LACC	29/12/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	26/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	26/12/2021


	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 1/11
---	---	-------------------------------

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

COMPONENTE : AMBIENTE DE CONTROL

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se ha establecido principios de integridad y valores éticos como parte de su cultura organizativa por parte del nivel directivo?	X		D1. No se cuenta con un código de ética donde se establezcan los principios de integridad y valores éticos
2	¿Cuenta con un Código de Ética la Estación?	X		
3	¿La Estación cuenta organigrama estructural?		X	D2. No cuenta con un organigrama
4	¿Se desarrolla el trabajo en equipo dentro de la Estación?	X		
5	¿Se ha establecido un plan de capacitaciones para el personal de la Estación, acorde a las funciones que desempeñan?	X		
6	¿El personal tiene conocimientos de los manuales de funciones y procedimientos de la Estación?		X	D3. Los manuales de funciones y procedimientos están desactualizados y no se difunden.
7	¿La Estación evalúa el desempeño del personal de forma periódica ?		X	D4. No se evalúa el desempeño del personal.
8	¿La entidad evalúa el desempeño de los directivos?		X	D5. No se evalúa
9	¿La institución cuenta con una unidad de auditoría interna organizada e independiente?	X		
TOTAL Σ		5	4	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	26/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	26/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 2/11
---	--	---------------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{5}{9} * 100$$

$$NC = 55,56\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde:

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 55,56\%$$

$$NR = 44,44\%$$


TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente Ambiente de Control se ha determinado un nivel de confianza BAJO con un 55,56% y un riesgo ALTO con un porcentaje del 44,44% demostrando que la entidad posee debilidades que requieren de acciones correctivas para mejorar el desempeño de las actividades organizacionales

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	27/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	27/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 3/11
---	--	---------------------------

EVALUACIÓN DE RIESGOS

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La Estación identifica de manera continua los posibles riesgos internos y externos?	X		
2	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable?	X		
3	¿La Estación da la prioridad necesaria a los riesgos?	X		
4	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?	X		
5	¿La institución cuenta con un plan de mitigación de riesgos?	X		
6	¿Se comunica al personal sobre los riesgos presentes en la Estación?	X		
7	¿Se previene las actividades que originan los riesgos?	X		
	TOTAL Σ	7	0	

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{7}{7} * 100$$

$$NC = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde:

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 100\%$$

$$NR = 0\%$$

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	27/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	27/12/2021


	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTINARIO DE CONTROL INERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 4/11
---	--	-------------------------------


TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente de Evaluación de Riesgo, se ha determinado un nivel de confianza ALTO con un 100%, lo cual es favorable.


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	27/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	27/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 5/11
---	--	-------------------------------

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La administración ejerce su papel de supervisión sobre todas las áreas de la Estación?	X		
2	Existen actividades de control para mitigar el riesgo referente a la tecnología	X		
3	¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación?	X		
4	¿La máxima autoridad aprueba por escrito o por medio de sistemas electrónicos las operaciones administrativas y financieras?	X		
5	¿Para gastos de la Estación son tomados en relación al presupuesto establecido?	X		
6	¿Se mantiene la documentación ordenada y en un espacio seguro?	X		
7	¿La estación cuenta con diferentes formas de pagos por parte de sus clientes como venta en efectivo, tarjeta de crédito o débito bancario y ventas a crédito?	X		
8	¿La supervisión de los procesos y operaciones se los efectúa constantemente?	X		
9	¿Existe la designación de funcionarios para ejercer tareas de supervisión?	X		
	TOTAL Σ	9	0	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	27/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	27/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 6/11
---	--	---------------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{9}{9} * 100$$

$$NC = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde:

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 100\%$$

$$NR = 0\%$$


TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente de Actividades de Control , se ha determinado un nivel de confianza ALTO con un 100% y un riesgo BAJO del 0% lo cual es favorable.


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	27/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	27/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 7/11
---	--	---------------------------

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Los sistemas de información son confiables, seguros y claros?	X		
2	¿El departamento operativo entrega la información en los tiempos establecidos a la administración?	X		
3	¿Existen resguardos apropiados de la información contra alteraciones, pérdidas y falta de confidencialidad?	X		
4	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	X		
5	¿Existe una buena comunicación entre cada área?	X		
6	¿Las reuniones de trabajo son comunicadas con la debida anticipación al personal?	X		
7	¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad?		X	D6. No de a comunicado los niveles de autoridad ni tampoco se cuenta con un organigrama estructural.
8	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	X		
	TOTAL Σ	7	1	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	27/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	27/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 8/11
---	--	---------------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{7}{8} * 100$$

$$NC = 87,5\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde:

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 85,5\%$$

$$NR = 12,50\%$$


TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente de Información y Comunicación, se ha determinado un nivel de confianza ALTO con un 87,5%, y un nivel de riesgo bajo del 12,50%, demostrando que la entidad posee una debilidad que requieren de acciones correctivas


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	27/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	27/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">CCI 9/11</p>
---	--	---

COMPONENTE: SEGUIMIENTO

PREGUNTA		SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Los controles realizados han logrado detectar deficiencia en las áreas?	X		
2	¿El nivel Directivo efectúa un seguimiento continuo del ambiente interno y externo?	X		
3	¿Existe una persona encargada para la supervisión de las actividades asignadas al personal?	X		
4	¿Se da seguimiento a las estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos?		X	D7. No se cuenta con una planificación estratégica.
5	¿Aplican de forma permanente indicadores de gestión?	X		
6	¿Se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	X		
7	¿Se realizan auditorías periódicas en la Estación?	X		
TOTAL Σ		6	1	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	23/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	23/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 10/11
---	--	----------------------------

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

Donde:

NC=Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Fórmula: } NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{6}{7} * 100$$

$$NC = 85,71\%$$

NIVEL DE RIESGO

Donde:

NR=Nivel de Riesgo

$$\text{Fórmula: } NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 85,71\%$$

$$NR = 14,29\%$$


TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

INTERPRETACIÓN

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al componente de Seguimiento , se ha determinado un nivel de confianza ALTO con un 85,71% y un riesgo con un porcentaje del 14,29% por lo que indica que es muy favorable.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	27/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	27/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 11/11
---	--	----------------------------

RESUMEN DEL NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTE	CONFIANZA %	RIESGO %
Ambiente de Control	55,56%	44,44%
Evaluación del Riesgo	100%	0%
Actividades de Control	100%	0%
Información y Comunicación	87,50%	12,50%
Seguimiento	85,71%	14,29%
Total Σ	428,77/5	71,23/5
Promedio	85,75%	14,25%


TABLA DE RIESGOS Y CONFIANZA

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

ANÁLISIS

Al evaluar el control interno de la Estación de Servicios Cooptracal S.A. a través de los cuestionarios de control interno, se ha determinado que existe un nivel de confianza ALTA de un 85,75% y también un riesgo bajo de 14,25% siendo un resultado realmente favorable para la entidad.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	28/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	28/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	ICI 1/3
---	---	------------------------------

INFORME DE CONTROL INTERNO

Quito, 29 de diciembre de 2021

Sra. Gloria Cevallos

GERENTE GENERAL ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A

Presente.-

De mi consideración

Dentro del proceso de Auditoría de Gestión que se está efectuando a la Estación de Servicios Cooptracal S.A, durante el periodo 2020 se ha aplicado la Evaluación del Control Interno COSO III , el cual como resultado de la evaluación se ha diagnosticado una serie de debilidades que pueden afectar en las operaciones de la Estación.

Las debilidades se detallan a continuación.

D1. NO SE CUENTA CON UN CÓDIGO DE ÉTICA.


CONCLUSIÓN

La Estación no cuenta con un código de ética que permita fomentar la integridad y valores éticos entre sus colaboradores.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente General: Implementar un Código de Ética, moldeando la mejora del trabajo y el comportamiento ético y disciplinado de cada persona que labora en la Estación.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	29/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	29/12/2021

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">ICI 2/3</p>
---	---	--

D2. CARENCIA DE UN ORGANIGRAMA.

CONCLUSIÓN

La entidad no cuenta con un Organigrama claramente definido, que trae como consecuencia la mala distribución de tareas, lentas soluciones a los problemas, mala comunicación e impedimento en la identificación de los niveles de autoridad.

RECOMENDACIÓN.

Al Gerente General: realizar el organigrama estructural de acuerdo a las necesidades de la entidad con la finalidad de determinar el orden jerárquico y de promover la toma de decisiones.

D3. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO Y NO SE DIFUNDE.


CONCLUSIÓN.

La entidad no posee un manual de funciones y procedimientos actualizados y tampoco se difunden, que promueva un adecuado cumplimiento de las actividades conforme a las necesidades y tamaño de la Estación.

RECOMENDACIÓN.

Al Gerente General: implementar un manual de funciones y procedimientos para el cumplimiento de adecuado de las actividades, de acuerdo a las necesidades de la entidad.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	24/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	24/12/2021

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	ICI 3/3
---	---	------------------------------

D4. EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL. S.A. NO EXISTEN EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO PERIÓDICAS.

CONCLUSIÓN

En la Estación de Servicios Cooptracal S.A. no se realizan evaluaciones del desempeño puesto que el encargado de talento humano no ha establecido una metodología en la cual se pueda evaluar el desempeño del personal.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al responsable de talento humano establecer una metodología de evaluación de desempeño para que de esta manera se obtenga un rendimiento adecuado de los colaboradores.

D5. CARENCIA DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

CONCLUSIÓN


La Estación no cuenta con una planificación estratégica que determine un proceso sistemático de como lograr los objetivos institucionales, por lo que hay que considerar que tampoco tiene una misión, visión.

RECOMENDACIÓN

Al gerente general: Preparar una planificación estratégica para dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos y seleccionar los indicadores de gestión que permitan medir la eficacia, eficiencia y economía de las actividades.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	24/12/2021
Revisado por:	A.P.R.	24/12/2021

FASE: III
EJECUCIÓN DE
LA AUDITORÍA

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">PEA 1/1</p>
---	--	--


PROGRAMA DE AUDITORÍA: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO

- Evaluar los procesos de la Estación de Servicios Cooptracal S.A., mediante la aplicación de técnicas de Auditoría, a fin de desarrollar los hallazgos encontrados durante la evaluación del control interno.


No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	ELABORADO POR	FECHA
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				
7	Elabore la hoja de proceso	HP	LACC	20/01/2022
8	Elabore los Flujogramas	F	LACC	25/01/2022
9	Realice la hoja de Indicadores	HI	LACC	28/01/2022
10	Elabore hoja de Hallazgos	HH	LACC	30/01/2022

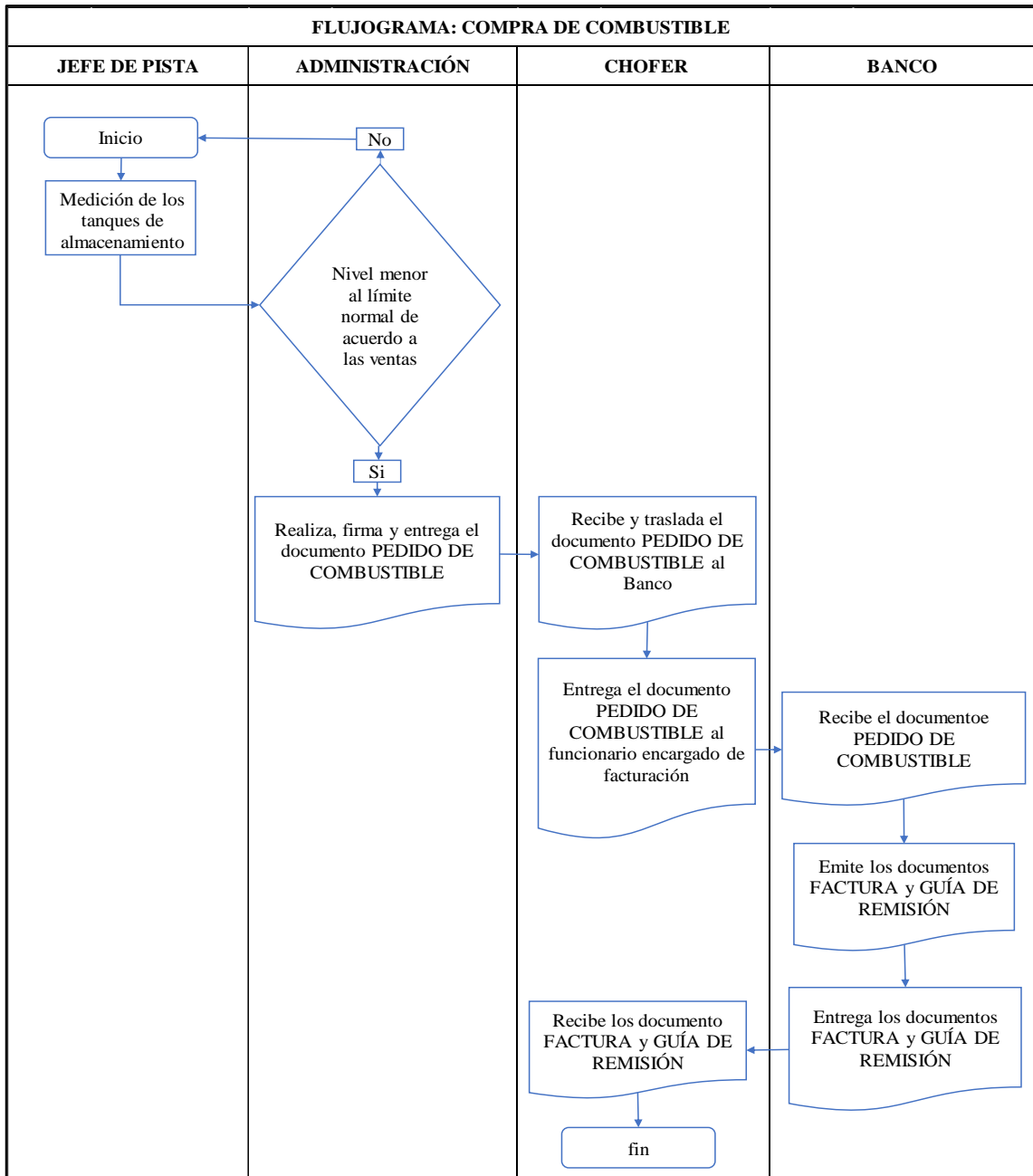
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">HP</p>
---	---	--


PROCESO DE LA COMPRA DE COMBUSTIBLE			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Medición de los tanques de almacenamiento, si se encuentra por un nivel menor al límite normal, Se realiza, firma y entrega el documento PEDIDO DE COMBUSTIBLE	JEFE DE PISTA	5 MINUTOS
2	Realiza, firma y entrega el documento PEDIDO DE COMBUSTIBLE	ADMINISTRACIÓN	1 MINUTO
3	Recibe y traslada el documento PEDIDO DE COMBUSTIBLE al Banco	CHOFER	10 MINUTOS
4	Entrega el documento PEDIDO DE COMBUSTIBLE al funcionario encargado de facturación	CHOFER	1 MINUTO
5	Recibe el documento PEDIDO DE COMBUSTIBLE	BANCO	1 MINUTO
6	Emite los documentos FACTURA y GUÍA DE REMISIÓN	BANCO	1 MINUTO
7	Entrega los documentos FACTURA y GUÍA DE REMISIÓN	BANCO	1 MINUTO
8	Recibe los documentos FACTURA y GUIA DE REMISION	CHOFER	1 MINUTO

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	F
---	---	----------

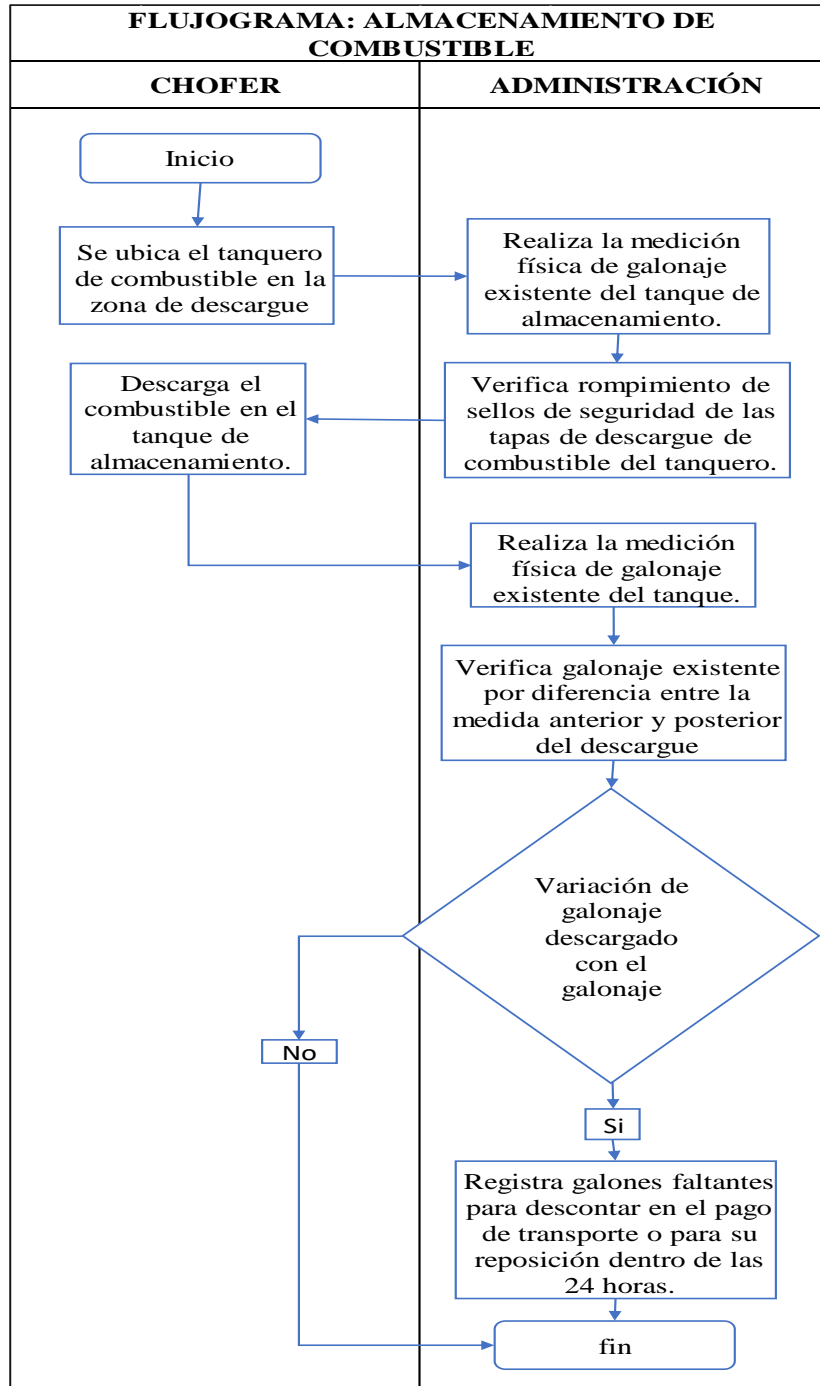


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	25/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	25/01/2022


	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">HP</p>
---	---	--

PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Se ubica el tanquero de combustible en la zona de descargue	CHOFER	2 MINUTOS
2	Realiza la medición física de galonaje existente del tanque de almacenamiento.	JEFE DE PISTA	5 MINUTOS
3	Verifica rompimiento de sellos de seguridad de las tapas de descargue de combustible del tanquero	JEFE DE PISTA	1 MINUTOS
4	Descarga el combustible en el tanque de almacenamiento	JEFE DE PISTA	1 HORA
5	Realiza la medición física de galonaje existente del tanque	JEFE DE PISTA	5 MINUTOS
6	Verifica galonaje existente por diferencia entre la medida anterior y posterior del descargue	JEFE DE PISTA	1 MINUTOS
7	Variación de galonaje descargado con el galonaje comprado, en caso de que haya se registra galones faltantes para descontar en el pago de transporte o para su reposición dentro de las 24 horas.	JEFE DE PISTA	1 MINUTOS

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022




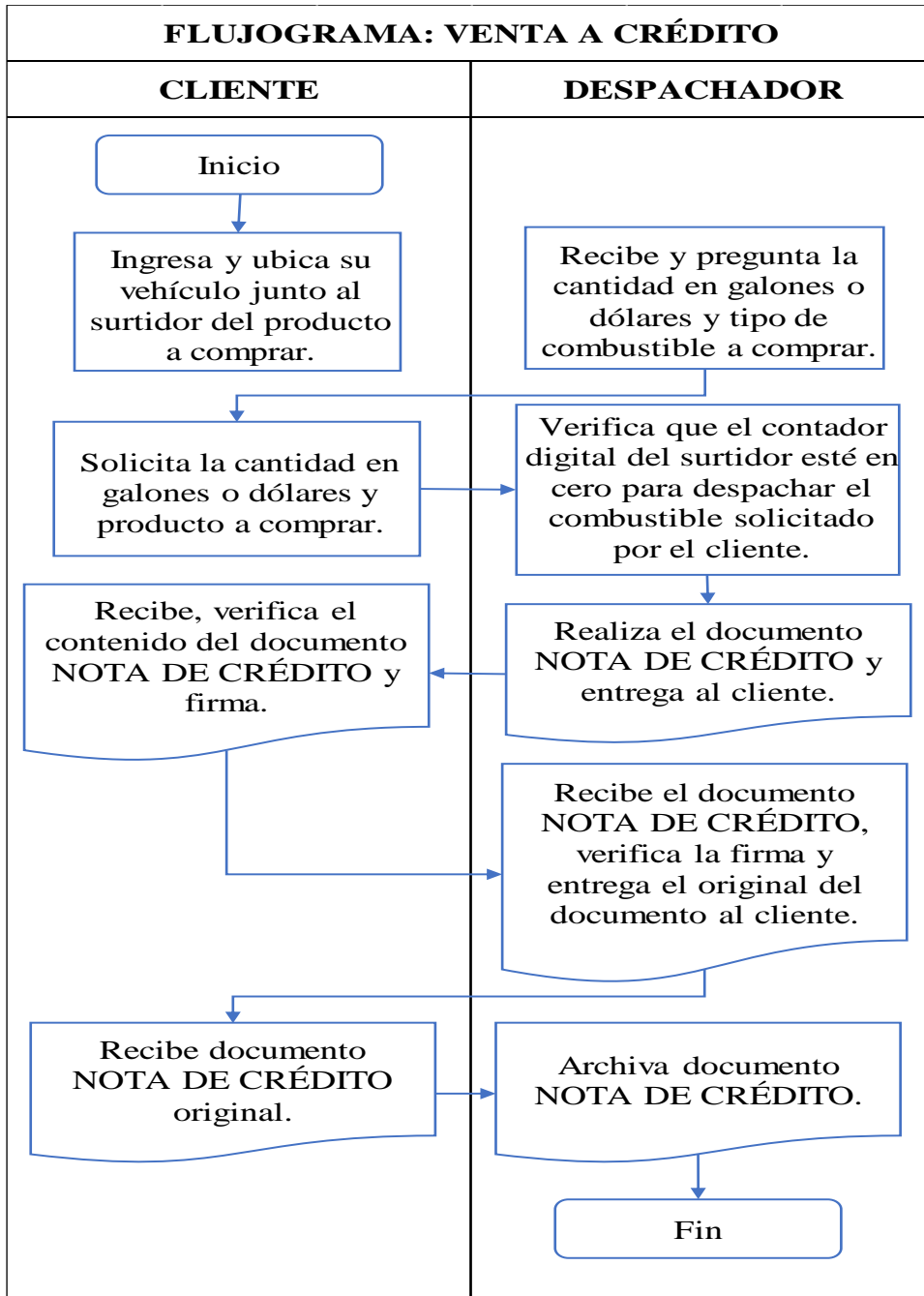
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	25/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	25/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HP
---	---	-----------


PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLE EN EFECTIVO, TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO BANCARIO			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Ingresa y ubica su vehículo junto al surtidor del producto a comprar.	CLIENTE	
2	Recibe y pregunta la cantidad en galones o dólares y tipo de combustible a comprar	DESPACHADOR	
3	Solicita la cantidad en galones o dólares y producto a comprar	CLIENTE	
4	Verifica que el contador digital del surtidor este en cero	DESPACHADOR	
5	Realiza y entrega la factura de venta solicitando los datos.	DESPACHADOR	
6	Recibe la factura original y firma	CLIENTE	
7	Recibe la factura y solicita el pago.	DESPACHADOR	
8	Si el pago es en efectivo, se verifica que los billetes no sean falsos.	DESPACHADOR	
9	Si el pago es con tarjeta, se solicita la cédula para comprobar la autenticidad de los documentos.	DESPACHADOR	
10	Desliza la tarjeta en la maquina y continua con los pasos para obtener la autorización del sistema.	DESPACHADOR	
11	Autorización de la transacción	DESPACHADOR	
12	Se imprime el documento VAUCHER en original y copia.	DESPACHADOR	
13	El cliente recibe el documento VAUCHER original, firma y entrega	CLIENTE	
14	El despachador recibe documento VAUCHER original, verifica la autenticidad de la firma con la cédula.	DESPACHADOR	
15	Entrega las copias de los documentos FACTURA y VAUCHER. Y cédula de identidad.	DESPACHADOR	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	25/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	25/01/2022

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJA DE PROCESO</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>F</p>
---	--	-----------------




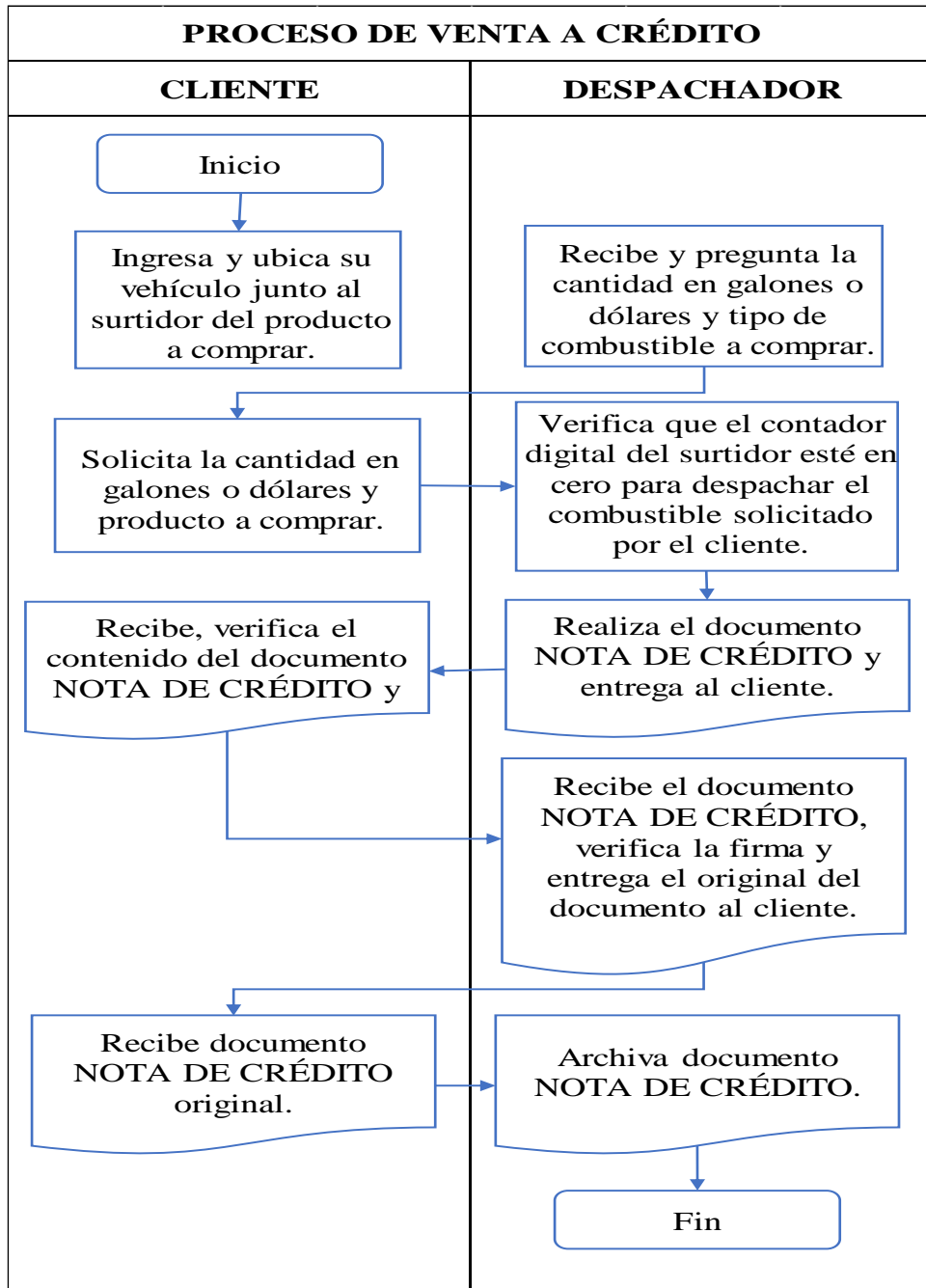
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	25/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	25/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HP
---	---	-----------


PROCESO DE VENTA A CRÉDITO			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Ingresar y ubicar su vehículo junto al surtidor del producto a comprar.	CLIENTE	
2	Recibe y pregunta la cantidad en galones o dólares y tipo de combustible a comprar.	DESPACHADOR	
3	Solicita la cantidad en galones o dólares y producto a comprar	CLIENTE	
4	Verifica que el contador digital del surtidor este en cero para despachar el combustible solicitado por el cliente.	DESPACHADOR	
5	Realiza el documento NOTA DE CRÉDITO y entrega al cliente.	DESPACHADOR	
6	Recibe, verifica el contenido del documento NOTA DE CRÉDITO y firma.	CLIENTE	
7	Recibe el documento NOTA DE CRÉDITO, verifica la firma y entrega el original del documento al cliente.	DESPACHADOR	
8	Recibe documento NOTA DE CRÉDITO original.	CLIENTE	
9	Archiva documento NOTA DE CRÉDITO.	DESPACHADOR	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJA DE PROCESO</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>F</p>
---	--	-----------------




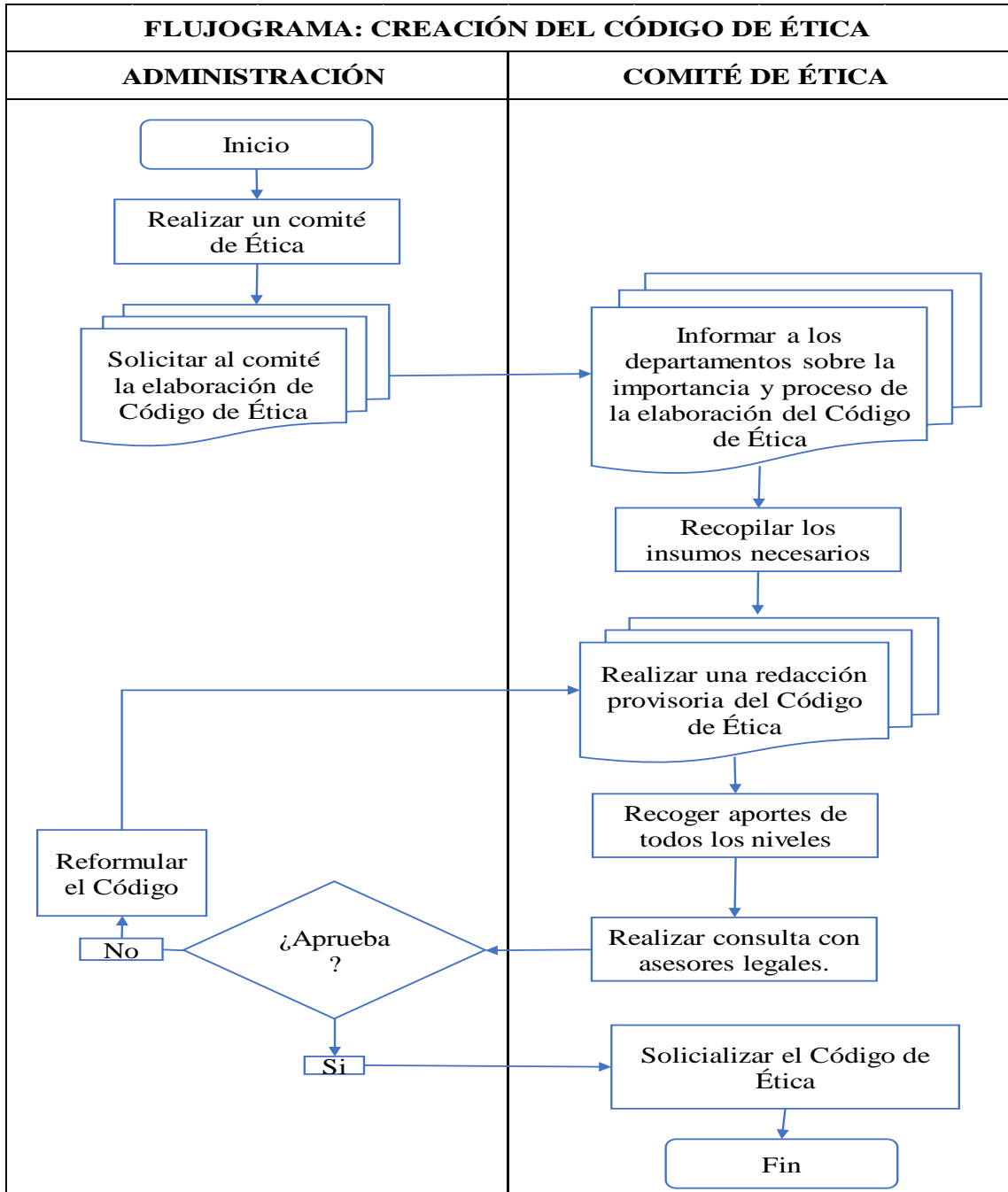
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	25/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	25/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HP
---	---	-----------


PROCESO: CREACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	TIEMPO
1	Realizar un comité de ética, por lo menos de 4 personas	ADMINISTRACIÓN	30 MINUTOS
2	Solicitar al comité de ética realizar el código.		30 MINUTOS
3	Informar a los departamentos sobre la importancia y proceso para elaboración del código de ética	COMITÉ DE ETICA	30 MINUTOS
4	● Recopilar los insumos recibidos y realizar una redacción provisoria de los contenidos del Código de Ética.		2 HORAS
5	Realizar consultas con todos los niveles para recoger los aportes y correcciones, antes de una redacción final.		1 HORA
6	Consultar con los asesores legales de la empresa para verificar que el Código cumpla con las disciplinas del Derecho (por ejemplo: conflicto de interés, protección de información, acoso sexual, competencia desleal, entre otros).		1 HORA
7	Aprobar el Código de Ética definitivo.		ADMINISTRACIÓN
8	Socializar el Código de Ética con todos los empleados de la organización y publicarlo en un lugar al que todos puedan acceder en cualquier momento.	COMITÉ DE ETICA	1 HORA

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>FLUJOGRAMA</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>F</p>
---	---	----------




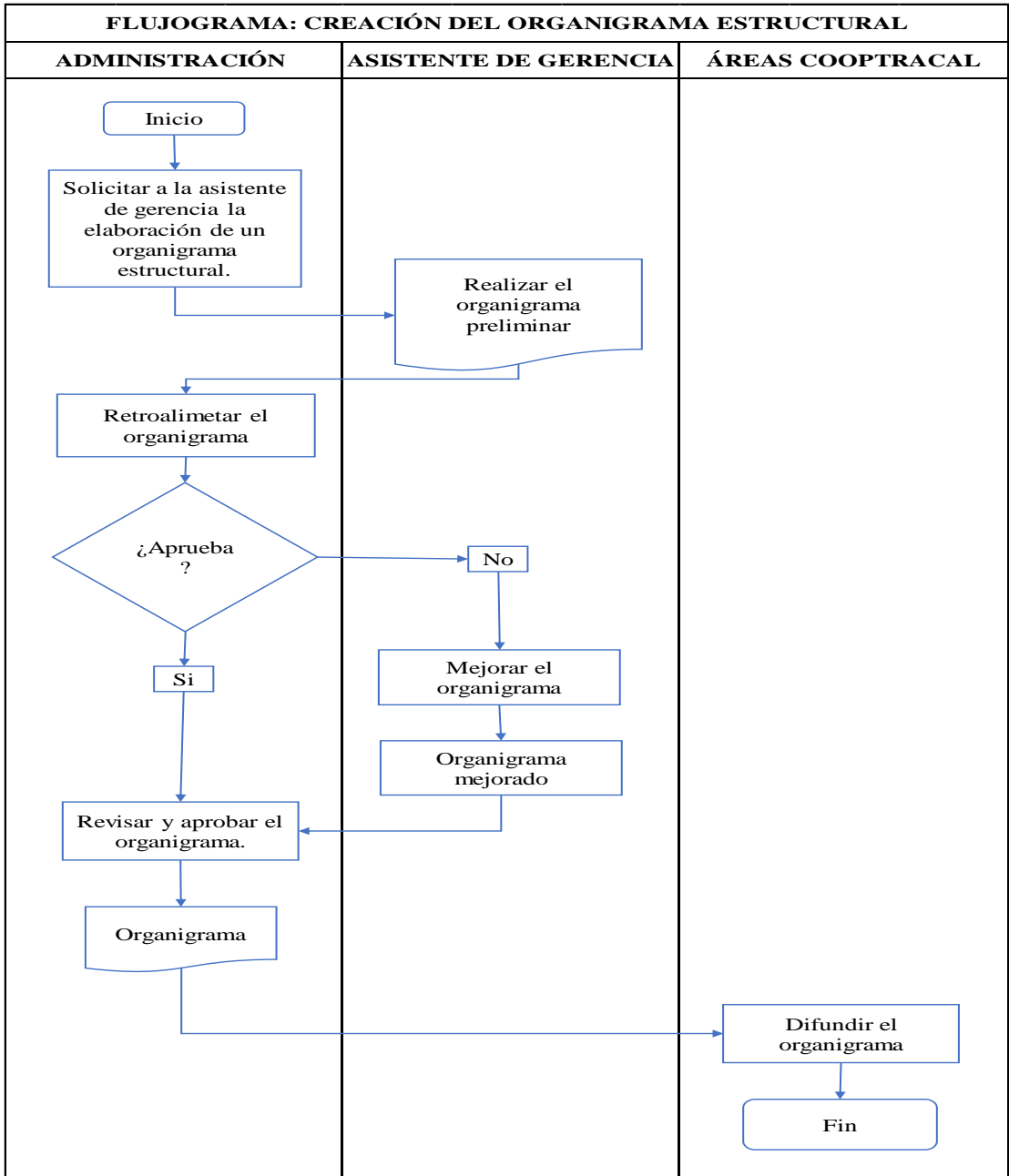
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HP
---	---	-----------


PROCESO: CREACIÓN DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Solicitar a la asistente de gerencia la elaboración de un organigrama estructural.	ADMISTRACIÓN	30 MINUTOS
2	Realizar un organigrama preliminar ●	ASISTENTE DE GERENCIA	30 MINUTOS
3	Retroalimentar el organigrama. En caso de existir observaciones pasar a la actividad N° 8, caso contrario con la actividad N°9.	ADMISTRACIÓN	30 MINUTOS
4	Mejorar el organigrama preliminar y obtener el organigrama preliminar mejorado	ASISTENTE DE GERENCIA	
5	Revisar y aprobar el organigrama mejorado y, obtener el organigrama estructural de la institución.	ADMISTRACIÓN	15 MINUTOS
6	Difundir el organigrama estructural a todos los colaboradores.	ÁREAS COOPTRACAL	30 MINUTOS

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>FLUJOGRAMA</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>F</p>
---	---	----------




	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

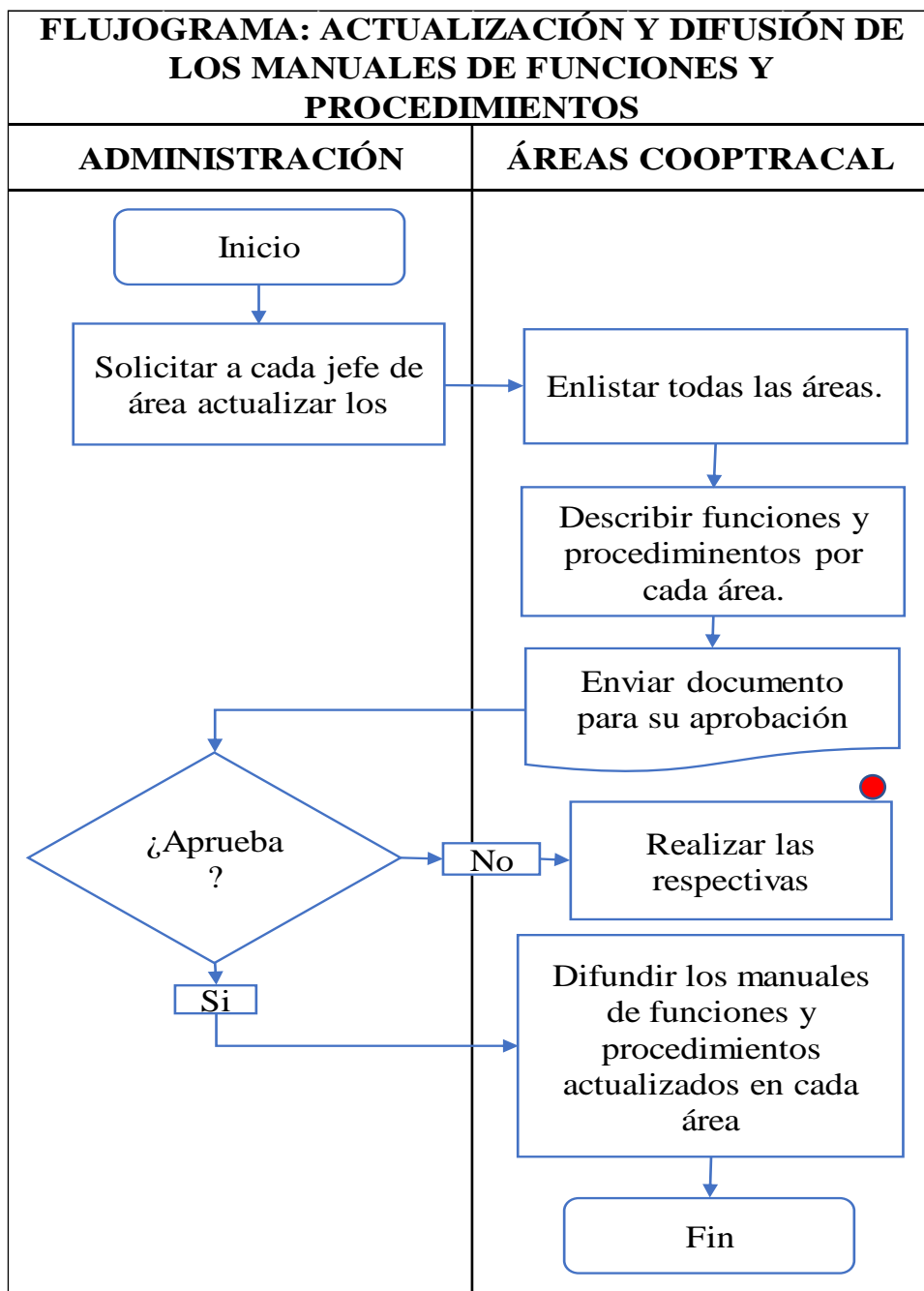
	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HP
---	---	-----------

PROCESO: ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES DE Y PROCEDIMIENTOS.


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	TIEMPO
1	Solicitar a cada jefe de área actualizar los manuales de funciones y procedimientos	ADMINISTRACIÓN	30 MINUTOS
2	Enlistar todas las áreas.	AREAS COOPTRACAL	15 MINUTOS
3	Describir funciones y procedimientos por cada área.	AREAS COOPTRACAL	1 HORA
4	Enviar documento para su aprobación, en caso de que no se apruebe realizar las respectivas correcciones	AREAS COOPTRACAL	1 HORA
5	Aprobar los manuales de funciones y procedimientos	ADMINISTRACIÓN	5 MINUTOS
6	Difundir los manuales de funciones y procedimientos actualizados en cada área	AREAS COOPTRACAL	1 HORA

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>FLUJOGRAMA</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>F</p>
---	---	-----------------




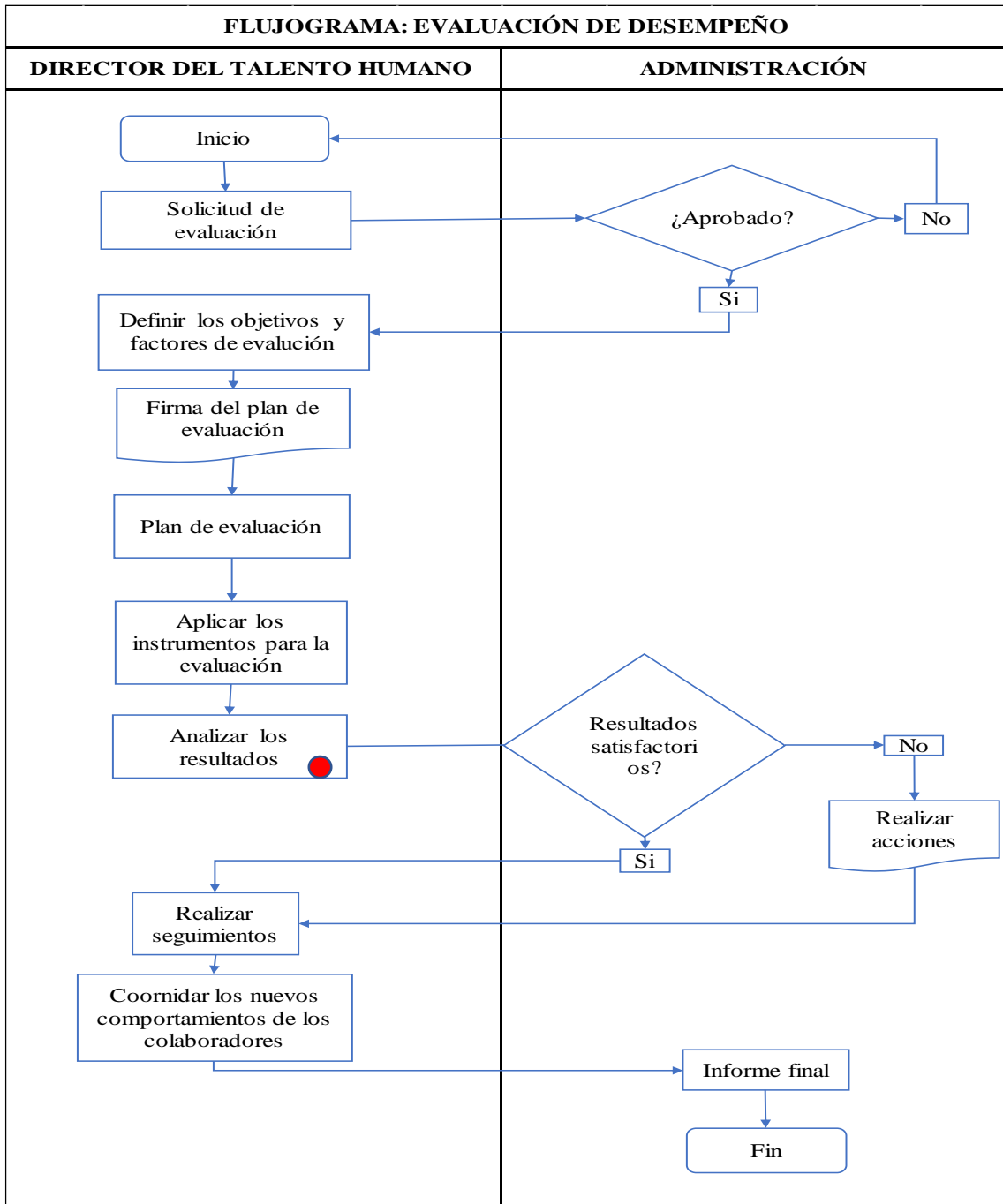
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HP
---	---	-----------


PROCESO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Realizar solicitud de evaluación del desempeño para el personal	DIRECTOR DEL TALENTO HUMANO	30 MINUTOS
	Esperar autorización del gerente general		
2	NO: Vuelve al inicio; SI: Pasa a la siguiente actividad	ADMINISTRACIÓN	
3	Especificando lo que se quiere evaluar si es el desempeño, las funciones en el puesto de trabajo, entre otras.	DIRECTOR DEL TALENTO HUMANO	5 MINUTOS
4	Elaborar el plan de evaluación	DIRECTOR DEL TALENTO HUMANO	2 HORAS
5	Convocar a una reunión para llevar a cabo la sensibilización con el personal a evaluar		
6	Los evaluadores realizan todas las evaluaciones programadas ●	DIRECTOR DEL TALENTO HUMANO	5 HORAS
7	Se analizan los resultados obtenidos por el método de evaluación	DIRECTOR DEL TALENTO HUMANO	30 MINUTOS
8	Dar incentivos: Se dan a los colaboradores que cumplen o realizan adecuadamente las funciones. Realizar acciones de mejoras: el personal evaluado se integra a un programa de capacitación de reforzamiento.	ADMINISTRACIÓN	N/A
9	Se realiza un seguimiento	DIRECTOR DEL TALENTO HUMANO	30 MINUTOS
10	Se verifica que los colaboradores se están adaptando a los cambios surgidos	DIRECTOR DEL TALENTO HUMANO	30 MINUTOS
11	Se realiza un informe el cual se establece cuáles fueron los métodos de evaluación escogidos	ADMINISTRACIÓN	30 MINUTOS

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	F
---	---	----------

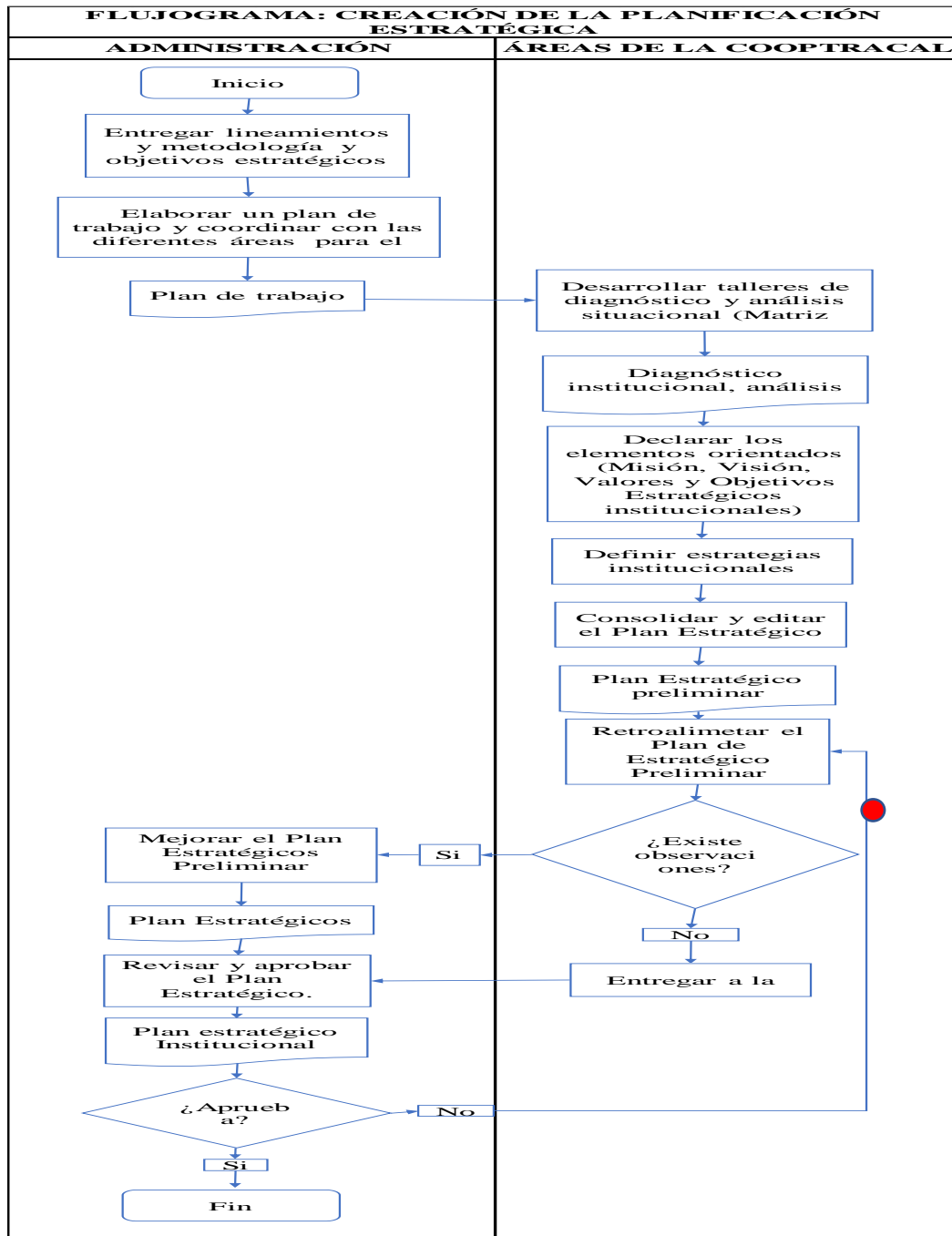


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022


	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE PROCESO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HP
---	---	-----------

CREACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Entregar lineamientos, metodología y objetivos estratégicos del sector de comercialización de combustible	ADMINISTRACIÓN	30 MINUTOS
2	Elaborar Plan de Trabajo y coordinar con las diferentes áreas para el desarrollo de planeación estratégicas	ADMINISTRACIÓN	30 MINUTOS
3	Desarrollar talleres de Diagnóstico y análisis Situacional (Matriz FODA). De este taller se obtiene el Diagnóstico Institucional, Análisis situacional (FODA)	ÁREAS COOPTRACAL	2 HORAS
4	Declarar los elementos orientados (Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos Institucionales) (Definir o Redefinir)	ÁREAS COOPTRACAL	2 HORAS
5	Definir las estrategias institucionales	ÁREAS COOPTRACAL	1 HORA
6	Consolidar y editar el Plan Estratégico, se obtiene el Plan Estratégicos Preliminar. ●	ÁREAS COOPTRACAL	30 MINUTOS
7	Retroalimentar el Plan Estratégico, si no existen observaciones ser conecta con la actividad No.9. caso contrario continúa con la actividad No. 8	ÁREAS COOPTRACAL	30 MINUTOS
8	Mejorar el Plan Estratégico preliminar y obtener el plan estratégico mejorado	ADMINISTRACIÓN	30 MINUTOS
9	Entregar al directorio el plan estratégico para su conocimiento	ADMINISTRACIÓN	5 MINUTOS
10	Revisar y aprobar el Plan Estratégico mejorado y, obtener el Plan Estratégico de la institución.	ADMINISTRACIÓN	15 MINUTOS


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022



	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	20/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	20/01/2022


	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A ARCHIVO CORRIENTE INDICADORES DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 1/2
---	---	-----------------------------

INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	CÁLCULO	ANÁLISIS
CÓDIGO DE ÉTICA	EFICIENCIA	$FP = \left(\frac{\text{No. de reuniones sobre ética ejecutadas en el año 2020}}{\text{Total de reuniones planificadas para el año 2020}} \right) * 100$	FP $= \left(\frac{1}{2} \right) * 100$ FP= 50,00%	Se determinó que solo se cumple con el 50% de las reuniones planificadas sobre reflexión, participación y diálogo sobre ética aplicada
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	EFICACIA	$FP = \left(\frac{\text{No. de empleados que conocen la estructura organizacional en el año 2020}}{\text{Total de empleados en el año 2020}} \right) * 100$	FP $= \left(\frac{14}{27} \right) * 100$ FP= 51,85%	Como se determinó solo el 51,85% de las personas ha logrado conocer la estructura organizacional de la empresa, esto es a causa que no se cuenta con un organigrama estructural.
MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	EFICACIA	$FP = \left(\frac{\text{No. de empleados que conocen los manuales de funciones y procedimientos en el año 2020}}{\text{Total de empleados en el año 2020}} \right) * 100$	FP $= \left(\frac{7}{27} \right) * 100$ FP= 25,93%	Se determinó que solo el 25,93% de los empleados conocen los manuales de funciones y procedimientos, esto debido a que no se divulgan debido a que están desactualizados.

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A ARCHIVO CORRIENTE INDICADORES DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 2/2
---	---	-------------------------

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	EFICIENCIA	$FP = \left(\frac{\text{No. de Evaluaciones desempeño ejecutadas en el año 2020}}{\text{Total evaluación desempeño planificadas en el año 2020}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{0}{2} \right) * 100$ FP = 0%	Como se puede evidenciar no se realizan evaluaciones de desempeño al personal, por lo que no se puede medir su desempeño y realizar mejoras en sus debilidades.
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVO	ECONOMÍA	$FP = \left(\frac{\text{No. de objetivos cumplidos en el año 2020}}{\text{Total de objetivos propuestos en el año 2020}} \right) * 100$	$FP = \left(\frac{4}{6} \right) * 100$ FP = 66,67%	Como muestra el indicador solo el 66,67% de los objetivos propuestos se han cumplido, esto es debido a que no se cuenta una planificación que ayude a cumplirlos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C	28/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	28/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 1/5
---	--	-------------------------

HALLAZGO 1

CONDICIÓN

la Estación de Servicios Cooptracal. S.A. no cuenta con un código de ética.

CRITERIO

Según los establecido en la morma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos: La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización

CAUSA

No se han establecido el mecanismo para la realización de un código de ética.

EFECTO

Impedimento en la fomentación de integridad y valores éticos entre los colaboradores ocasionando el inadecuado comportamiento, mal uso de los recursos y que los directivos no puedan sustentar las falta de los colaboradores y tampoco realizar las correcciones pertinente.


CONCLUSIÓN

La Estación no cuenta con un codigo de etica que permita fomentar la integridad y valores éticos entre sus colaboradores.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente General: Implementar un Código de Ética, moldeando la mejora del trabajo y el comportamiento ético y disciplinado de cada persona que labora en la Estación.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	30/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	30/01/2022

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>HH</p> <p>2/5</p>
---	---	----------------------

HALLAZGO 2

CONDICION.

Carencia de un organigrama estructural.

CRITERIO.

Según los establecido en la norma de Control Interno 200-04 Estructura organizativa. La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

CAUSA

Falta de iniciativa por parte de los directivos y despreocupación en mantener el orden jerárquico.

EFECTO

La condición tiene como efecto la mala de distribución de tareas, lentas soluciones de problemas, mala comunicación e impedimento en la identificación de los niveles de autoridad.


CONCLUSIÓN.

La entidad no cuenta con un Organigrama claramente definido que proporcione eficientemente el logro de los objetivos. Considerando que no se puede determinar el orden jerárquico en la organización

RECOMENDACIÓN.

Al Gerente General: realizar el organigrama estructural de acuerdo a las necesidades de la entidad con la finalidad de determinar los niveles jerárquico y promover la toma de decisiones.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	30/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	30/01/2022

	<p>ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>HH</p> <p>3/5</p>
---	---	----------------------

HALLAZGO 3

CONDICIÓN.

Manuales de funciones y procedimiento desactualizado y no se difunde.

CRITERIO.

De acuerdo con lo establecido en reglamento interno de la Estación OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA. ART. 64. Literal C. Proporcionar a los trabajadores implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.

CAUSA

Falta de iniciativa en la elaboración de documentos

EFECTO

La falta de manuales de funciones y procedimientos tiene como consecuencia que haya desconocimiento de los procesos, demora y duplicidad de funciones ocasionado un caos.


CONCLUSIÓN.

La entidad no difunde los manuales de funciones y procedimientos debido a que están desactualizados, provocando el incumplimiento de las actividades de cada puesto de trabajo.

RECOMENDACIÓN.

Al Gerente General: actualizar los manuales de funciones y procedimientos y que se sean difundido en cada área de trabajo para el cumplimiento de adecuado de las actividades, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	30/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	30/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 4/5
---	--	-----------------------------

HALLAZGO 4

CONDICIÓN

No existen evaluaciones periódicas de desempeño.

CRITERIO

Según lo establecido en la norma de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño: La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.

CAUSA

El área de Talento Humano no se ha establecido el método a través del cual se evalúe el desempeño del personal.

EFECTO

Al no evaluar el desempeño de la administración como operativa se puede tomar malas decisiones como no dar mejoras en las debilidades.


CONCLUSIÓN

No se realizan evaluaciones del desempeño puesto que el área de Talento Humano no se ha establecido una metodología en la cual se pueda evaluar el desempeño del personal.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al responsable de Talento Humano establecer una metodología de evaluación de desempeño para que de esta manera se obtenga un rendimiento adecuado de los colaboradores.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	30/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	30/01/2022

	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HH 5/5
---	--	-----------------------------

HALLAZGO 5

CONDICIÓN

Carencia de una planificación estratégica.

CRITERIO

Según lo establecido en la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica: establece que se 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 fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

CAUSA

Falta de iniciativa y compromiso de los directivos.

EFECTO

No contar con una planificación tiene como consecuencia que no se puedan cumplir con los objetivos debido a que no se detalla el proceso de como alcanzarlos.

CONCLUSIÓN


La Estación no cuenta con una planificación estratégica que determine un proceso sistemático de como lograr los objetivos institucionales, por lo que hay que considerar que tampoco tiene una misión, visión y valores corporativos.

RECOMENDACIÓN

Al gerente general: Preparar una planificación estratégica global y seleccionar los indicadores de gestión que permitan medir la eficacia, eficiencia y economía de las actividades.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	30/01/2022
Revisado por:	A.P.R.	30/01/2022

FASE: IV
COMUNICACIÓN
DE RESULTADOS


	ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PCR 1/1
---	---	------------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO: Elaborar el informe de Auditoría de Gestión, mediante los resultados generados en la ejecución de la auditoría, que sea un sustento para la toma de decisiones de la Estación.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	ELABORADO POR	FECHA
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1	Notificación de la Lectura de Informe	NLI	LACC	05/02/2022
2	Informe Final	IF	LACC	10/02/2022
3	Acta de conferencia final	AF	LACC	10/02/2022

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	05/02/2022
Revisado por:	A.P.R.	05/02/2022

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL INFOME DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">NLI 1/1</p>
---	---	--

NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA

PARA: GERENTE GENERAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.

DE: Equipo Auditor

ASUNTO: Borrador de Informe

En concordancia con el contrato establecido entre ambas partes donde se estipula los servicios profesionales, se le convoca a la lectura del informe final de la Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Cooptracal S.A. que se llevara a cabo el 06 de febrero del año en curso a las 14:00 en la sala de reuniones de la Estación.

Atentamente

Sr. Luis Coaboy
AUDITOR SENIOR

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C.	05/02/2022
Revisado por:	A.P.R.	05/02/2022


COABOY Y ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A.



INFORME

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
COOPTRACAL S.A, DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA,
PERIODO 2020**

QUITO - ECUADOR

ÍNDICE DE INFORME DE AUDITORÍA

CONTENIDO		N° DE PÁGINA
1	CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	3
1.1	MOTIVO DE LA AUDITORÍA	3
1.1	OBJETIVO	3
1.1.1	OBJETIVO GENERAL	3
1.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.2	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	3
1.3	BASE LEGAL	3
1.4	NÓMINA DE DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS	4
2	CAPÍTULO II: RESULTADOS	5-7
3	CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DE RESULTADOS	8-9

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DEL EXÁMEN

Realizar una auditoría de gestión a la Estación de Servicios Cooptracal S.A, tiene como motivo de conocer el grado de eficiencia, eficacia y economía con la que se usan los recursos, debido a que ha venido presentado irregularidades.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Realizar una auditoría de Gestión a la Estación de Servicios “Cooptracal” S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2020, mediante la aplicación de las distintas fases de auditoría, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía.

Objetivos Específico

- Conocer el entorno de la Estación de Servicios mediante la visita preliminar para realizar un diagnóstico de las áreas, procesos y actividades que desarrolla.
- Evaluar el control interno mediante la aplicación de cuestionarios con el método COSO III para conocer las debilidades y fortalezas.
- Evaluar los procesos de la Estación de Servicios Cooptracal S.A., mediante la aplicación de técnicas de Auditoría, a fin de desarrollar los hallazgos encontrados durante la evaluación del control interno.
- Elaborar el informe de Auditoría de Gestión, mediante los resultados generados en la ejecución de la auditoría, que sea un sustento para la toma de decisiones de la Estación.
- Elaborar el plan de acción, mediante la realización de una matriz, para el seguimiento y monitoreo de las recomendaciones proporcionadas en el informe.

ALCANCE DEL EXAMEN

La Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Cooptracal S.A. Cantón Quito, Provincia Pichincha para el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

BASE LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador 2008
- Código de trabajo
- Código de Tributario
- Ley de Gestión Ambiental.
- Ley de Hidrocarburos
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento de Higiene y Seguridad en el trabajo.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ordenanzas municipales.
- Ley de Compañía

NÓMINA DE DIRECTIVOS

NOMBRE	CARGO
Sr. Cesar Moya	PRESIDENTE
Sra. Gloria Cevallos	GERENTE GENERAL
Lic. Viviana Molina	CONTADORA
Ing. Mayra Gualoto	Asistente Contable
Ing. Mercedes Valverde	Ambientalista
Ing. Nancy Guacollante	Jefe de pista

CAPÍTULO II

RESULTADOS

OBSERVACIÓN 1

Carencia de un código de ética. Según lo establecido en la norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos: La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización

CONCLUSIÓN 1

La Estación no cuenta con un código de ética que permita fomentar la integridad y valores éticos entre sus colaboradores. Esto es debido a que no se han establecido mecanismos para la realización de un código de ética, ocasionando el inadecuado comportamiento de los colaboradores, mal uso de los recursos y que los directivos no puedan sustentar las faltas de los colaboradores y tampoco realizar las correcciones pertinentes.

RECOMENDACIÓN 1

Al Gerente General: Implementar un Código de Ética, moldeando la mejora del trabajo y el comportamiento ético y disciplinado de cada persona que labora en la Estación.

OBSERVACIÓN 2

Carencia de un organigrama estructural. Según lo establecido en la norma de Control Interno 200-04 Estructura organizativa. La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

CONCLUSIÓN 2

La entidad no cuenta con un Organigrama claramente definido. Considerando que no se puede determinar el orden jerárquico en su organización. Esto es a causa falta de iniciativa por parte de los directivos. La condición tiene como efecto la mala de distribución de tareas, lentas soluciones de problemas, mala comunicación e impedimento en la identificación de los niveles de autoridad.

RECOMENDACIÓN 2

Al Gerente General: realizar el organigrama estructural de acuerdo a las necesidades de la entidad con la finalidad determinar el orden jerárquico y promover la toma de decisiones.

OBSERVACIÓN 3

Manuales de funciones y procedimiento desactualizado y no se difunde. De acuerdo con lo establecido en reglamento interno de la Estación OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA. ART. 64. Literal C. Proporcionar a los trabajadores implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.

CONCLUSIÓN 3

La entidad no difunde los manuales de funciones y procedimientos debido a que están desactualizados, provocando el incumplimiento de las actividades de cada puesto de trabajo. La falta de manuales de funciones y procedimientos tiene como consecuencia que haya desconocimiento de los procesos, demora y duplicidad de funciones ocasionado un caos.

RECOMENDACIÓN 3

Al Gerente General: actualizar los manuales de funciones y procedimientos y que se sean difundido en cada área de trabajo para el cumplimiento de adecuado de las actividades, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

OBSERVACIÓN 4

No existen evaluaciones del desempeño periódicas. Según los establecido en la norma de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño: La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y

procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.

CONCLUSIÓN 4

No se realizan evaluaciones del desempeño puesto que el encargado de talento humano no se ha establecido una metodología en la cual se pueda evaluar el desempeño del personal. Al no evaluar el desempeño de la administración como operativa se puede tomar malas decisiones como no dar mejoras en la debilidades.

RECOMENDACIÓN 4

Se recomienda al responsable de talento humano establecer una metodología de evaluación de desempeño para que de esta manera se obtenga un rendimiento adecuado de los los colaboradores.

OBSERVACIÓN 5

Carencia de una planificación estratégica. Según lo establecido en la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica: establece que 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 fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

CONCLUSIÓN 5

La Estación no cuenta con una planificación estratégica que determine un proceso sistemático de como lograr los objetivos institucionales, por lo que hay que considerar que tampoco tiene una misión, visión. Esto es a Falta de inicitativa de los directivos. No contar con una planificación tiene como cosecuencia que no se puedan cumplir con los objetivos debido a que no se detalla el proceso de como alcanzarlos.

RECOMENDACIÓN 5

Al gerente general: Preparar una planificación estratégica global y seleccionar los indicadores de gestión que permitan medir la eficacia, eficiencia y economía de las actividades.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

NOMBRE DEL INDICADOR: REUNIONES EJECUTADAS

FÓRMULA

$$FP = \left(\frac{\text{No. de reuniones sobre ética ejecutadas en el año 2020}}{\text{Total de reuniones planificadas para el año 2020}} \right) * 100$$

$$FP = \frac{1}{2} * 100$$

$$FP=50,00\%$$

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se determinó que solo se cumple con el 50% de las reuniones planificadas sobre reflexión, participación y diálogo sobre ética aplicada.

NOMBRE DEL INDICADOR: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

FÓRMULA

$$FP = \left(\frac{\text{No. de empleados que conocen la estructura organizacional en el 2020}}{\text{Total de empleados en el año 2020}} \right) * 100$$

$$FP = \left(\frac{14}{27} \right) * 100$$

$$FP= 51,85\%$$

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Como se determinó, solo el 51,85% de las personas ha logrado conocer la estructura organizacional de la empresa, esto es a causa que no se cuenta con un oranigrama estructural.

NOMBRE DEL INDICADOR: MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

FÓRMULA

$$FP = \left(\frac{\text{No. de empleados que conocen los manuales defunciones y procedimientos en el año 2020}}{\text{Total de empleados en el año 2020}} \right) * 100$$

$$FP = \frac{7}{27} * 100$$

$$FP = 25,93\%$$

Se determinó que solo el 25,93% de los empleados conocen los manuales de funciones y procedimientos, esto debido a que no se divulgan debido a que están desactualizados.

NOMBRE DEL INDICADOR: EVALUACIONES DE DESEMPEÑO.

FÓRMULA

$$FP = \left(\frac{\text{No. de Evaluaciones desempeño ejecutadas en el año 2020}}{\text{Total evaluación desempeño planificadas en el año 2020}} \right) * 100$$

$$FP = \left(\frac{0}{2} \right) * 100$$

$$FP = 0\%$$

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Como se puede evidenciar no se realizan evaluaciones de desempeño a los colaboradores, por lo que no se puede medir su desempeño y realizar mejoras en sus debilidades.

NOMBRE DEL INDICADOR: CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS

FÓRMULA.

$$FP = \left(\frac{\text{No. de objetivos cumplidos en el 2020}}{\text{Total de objetivos propuestos en el año 2020}} \right) * 100$$

$$FP = \left(\frac{4}{6} \right) * 100$$

$$FP = 66,67\%$$

ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN

Como muestra el indicador solo el 66,67% de los objetivos propuestos se han cumplido, esto es debido a que no se cuenta una planificación que ayude a cumplirlos.

ACTA DE CONFERENCIA FINAL

Quito, 10 de febrero del 2022

En la ciudad de Quito, provincia de Pichincha a los 10 días del mes de febrero de 2022, a las 10:00 h, el sr. Luis Coaboy, Auditor Senior de Coaboy y Asociados Auditores y Consultores declaró instalada la reunión en la sala de juntas de la empresa, contando con la presencia del gerente general Gloria Cevallos con la finalidad de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador del informe de Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Cooptracal S.A, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, que fue realizado por Coaboy y Asociados Auditores y Consultores de Conformidad a la Orden de Trabajo N°001.

En cumplimiento con lo dispuesto en el programa de auditoría, se convocó mediante oficio N°001, a las autoridades e involucrados con el examen, con la finalidad de que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

A efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador de informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.


DIRECTIVOS

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Sr. Cesar Moya	Presidente	
Sra. Gloria Cevallos	Gerente General	
Lic. Viviana Molina	Contadora	
Ing. Mayra Gualoto	Asistente Contable	
Ing. Mercedes Valverde	Ambientalista	
Ing. Nancy Guacollante	Jefe de pista	
Dr. Patricio Robalino	Supervisor de auditoría	
Ing. Cristóbal Erazo	Jefe de equipo de auditoría	
Sr. Luis Coaboy	Auditor Senior de auditoría	

FASE: V

MONITOREO Y

SEGUIMIENTO

	<p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE SEGUIMIENTOS Y MONITOREO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p style="text-align: center;">PSM 1/1</p>
---	---	--

PROGRAMA DE AUDITORÍA: SEGUIMIENTO Y MONITOREO

OBJETIVO: Elaborar el plan de acción, mediante la realización de una matriz, para el seguimiento y monitoreo de las recomendaciones proporcionadas en el informe.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T.	ELABORADO POR	FECHA
FASE V: Seguimiento y Monitoreo				
1	Plan de acción	PA	LACC	10/02/2022

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	L.A.C.C	05/02/2022
Revisado por:	A.P.R.	05/02/2022

PLAN DE ACCIÓN

	Hallazgo	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsables	Documento de sustento
No 1	Carencia de un código de ética. Según los establecido en la morma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos: La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.	Al Gerente General: Implementar un Código de Ética, moldeando la mejora del trabajo y el comportamiento ético y disciplinado de cada persona que labora en la Estación.	Realizar un Comité de Ética, consulta en todos los niveles, Asesoría legal, y socialización de Código de Ética	24/02/2022	03/03/2022	Gerente General Comité de Ética	Documento del Código de Ética, y documento de su socialización.

<p>No 2</p>	<p>Carencia de un organigrama. Según los establecido en la norma de Control Interno 200-04 Estructura organizativa. La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.</p>	<p>Al Gerente General: realizar el organigrama estructural de acuerdo a las necesidades de la entidad con la finalidad determinar el orden jerárquico y promover la toma de decisiones.</p>	<p>Realizar el plan de trabajo, recopilación de información, realizar el organigrama y socialización</p>	<p>Gerente general</p>	<p>07/03/2022</p>	<p>09/03/2022</p>	<p>Plan de trabajo, organigrama y documento de su socialización.</p>
--------------------	---	---	--	------------------------	-------------------	-------------------	--

<p>No 3</p>	<p>Manuales de funciones y procedimiento desactualizado y no se difunde. De acuerdo con lo establecido en reglamento interno de la Estación</p> <p>OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA. ART. 64.</p> <p>Literal C. Proporcionar a los trabajadores implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.</p>	<p>Al Gerente General: actualizar los manuales de funciones y procedimientos y que se sean difundido en cada área de trabajo para el cumplimiento de adecuado de las actividades, de acuerdo con las necesidades de la entidad.</p>	<p>Recopilación de información de todas áreas de trabajo, socialización de los manuales de funciones y procedimientos.</p>	<p>Gerente general y áreas Cooptracal</p>	<p>10/03/2022</p>	<p>17/03/2022</p>	<p>Manuales de funciones y procedimientos actualizados y documento de su socialización.</p>
--------------------	--	---	--	---	-------------------	-------------------	---

<p>No 4</p>	<p>No existen evaluaciones del desempeño periódicas. Según los establecido en la norma de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño: La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.</p>	<p>Se recomienda al Se recomienda al responsable de talento humano establecer una metodología de evaluación de desempeño para que de esta manera se obtenga un rendimiento adecuado de los los colaboradores.</p>	<p>Solicitud de evaluación, plan de evaluación, analizar resultados y seguimientos</p>	<p>Gerente, director de talento humano</p>	<p>18/03/25</p>	<p>25/03/2022</p>	<p>Plan de evaluación, documento de evaluación y seguimiento y documento de su socialización.</p>
--------------------	---	---	--	--	-----------------	-------------------	---

<p>No 5</p>	<p>Carencia de una planificación estratégica. Según lo establecido en la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica: establece que 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 fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.</p>	<p>Al gerente general: Preparar una planificación estratégica global y seleccionar los indicadores de gestión que permitan medir la eficacia, eficiencia y economía de las actividades.</p>	<p>Realizar los lineamientos generales, plan de trabajo, Realizar análisis situacional y Realizar el plan estratégico.</p>	<p>Gerente general Áreas Cooptracal.</p>	<p>01/12/2022</p>	<p>08/04/2022</p>	<p>Plan de trabajo, Realizar análisis situacional, Realizar el plan estratégico y documento de su socialización.</p>
--------------------	---	---	--	--	-------------------	-------------------	--

CONCLUSIONES

- El trabajo de titulación utilizó un marco teórico basado en referencias bibliográfica de acuerdo con las normas APA, que sirvió como guía para realizar la auditoría de gestión.
- Se utilizó diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, que ayudó a la recopilación de información, pertinente, relevante y suficiente para obtener los resultados de la investigación reales y objetivos.
- Finalmente, se concluyó con el informe final el cual contiene todos los hallazgos encontrados en la auditoría de gestión con las respectivas conclusiones y recomendaciones que sirven de guía para tomar decisiones por la administración encaminada a corregir las debilidades encontradas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Estación de Servicios Cooptracal S.A la implementación continua de la auditoría de gestión con el fin de establecer los puntos débiles y fuerte que posee, esto mediante las referencias bibliográficas oportuna para la estructuración del marco teórico debido a que los trabajos de titulación servirán como fuente para estudiantes y profesionales.
- Además, se recomienda implementar diversos métodos, técnicas y herramientas de investigación necesarias para la recopilación de información pertinente, relevante y suficiente, que permita cumplir con los objetivos de una investigación.
- Finalmente, se recomienda aplicar las recomendaciones dadas por el presente informe de auditoría entregado a la Estación de Servicios Cooptracal S.A que permita mejorar la eficiencia, eficacia y economía de sus actividades. Además de ello poner énfasis en las debilidades que causan un nivel de riesgo alto en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- AHIE. (2021). *El Petroleo en Cifras 2020*. Quito. Obtenido de <https://www.aihe.org.ec/wp-content/uploads/2021/04/PETROLEO-EN-CIFRAS-2020-WEB-OK.pdf>
- Antón, J. (2011). *Empresa y Administración*. Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/52804?col_q=Administracion__de__empresas&prev=col&col_code=ELC004
- Armas, R. (2008). *Auditoría de Gestión Conceptos y Métodos*. La Habana: Editorial Félix Varela. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/71223?page=1>
- Arriezu, I. (2019). *Gestión por procesos*. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf
- Auditool. (2016). *Modelo COSO III Marco Integrados de Control Interno*. Obtenido de https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2016C_FIN448_11_56998.pdf
- Bertani, E., Polesello, M., Sanchez, M., & Troila, J. (2014). *COSO I y COSO II una Propuesta Integrada*. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Bosch, M. (2018). *Planificación de la Aditoría. ADGD0108*. Málaga: ID Iditorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/105602?page=107>
- Bravo, M., Avalos, S. B., & López, J. L. (2018). Importancia de la Auditoría de Gestión en las Organizaciones. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Importancia%20de%20la%20auditoria%20de%20gestion%20en%20las%20organizaciones-En-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%3%ADa%20Latinoamericana-2018.pdf>
- Carrillo, A. (2015). *Población y Muestra*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/35134/secme-21544.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, E. (2020). *Proceso de verificación: Análisis de riesgos*. Obtenido de <https://iki-alliance.mx/wp-content/uploads/Sesi%C3%B3n-1.An%C3%A1lisis-de-riesgos.pdf>
- Condo, F. (2012). *Auditoría de Gestión a la Estación de Servicios Mundo Tuerca, Periodo 2012*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/5104/1/82T00269.pdf>
- CONEVAL. (2013). *Manual para el diseño y Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México* (Primera ed.). Obtenido de

- https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf
- Cruz, M. (28 de Octubre de 2014). El control interno basado en el modelo COSO.
- Cubero, T. (2019). *Manual de auditoría de gestión Enfoque empresarial y de riesgos*. Universidad del Azuay. Obtenido de <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceuazuay/catalog/view/82/76/674>
- El Universo. (5 de Octubre de 2021). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/shell-vuelve-a-ecuador-para-participar-en-negocio-de-gasolineras-con-socio-local-nota/#:~:text=En%20Ecuador%2C%20operan%20cerca%20de,galones%2C%20dependiendo%20de%20la%20ubicaci%C3%B3n>.
- Franklin, E. B. (2018). *Auditoría Administrativa* (Segunda ed.). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/325551815_Libro_de_Auditoria_Administrativa_2_edicion_-Enrique_Benjamin_Franklin
- Frett, N. (30 de Marzo de 2013). *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/1771-auditoria-de-las-3-es>
- Gonzalez, R. (2015). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Grimaldo, L. (2014). *La Importancia de la Auditoría Interna y Externa Dentro de las Organizaciones*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13537/Importancia%20de%20las%20Auditorias.pdf?sequence=1>
- Laski, J. (11 de Diciembre de 2018). *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6316-la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>
- Ley de Compañía. (2014). Obtenido de <https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>
- López, A., Abril, M., & Llamuca, S. (2017). Propuesta de una metodología basada en el COSO II. Aplicación a un caso. *Publicando*. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/763/pdf_552/3042
- Luna, B. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://kupdf.net/download/auditoria-integral-normas-y-procedimientos-2a_5b92bcace2b6f5292ca57d92_pdf

- Macías, M., Guillín, M., & Castelo, A. (2013). Auditoría de Gestión para Medir la Eficiencia y Efectividad de la Gestión Hotelera del Hospital Provincial General Docente Riobamba. *Contauditar*. Obtenido de <http://fade.espoch.edu.ec/docs/contauditar/Articulo2.pdf>
- Manrique, J. (2018). *Introducción a la auditoría* (Primera ed.). Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14785/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- María, G. (2019). *Auditoría de Gestión a la Compañía Telcomexpert S.A. de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, en el Periodo Comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2017*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/14033/1/72T01360.pdf>
- Márquez, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. Valencia: Sistema de Información Científica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
- Merita, P. (2018). *Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo: Integración en la Gestión*. Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/33053/TFM001072.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Merita, P. (2018). *Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo. Integración en la gestión*. Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/33053/TFM001072.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, H. (2012). *Introducción a la auditoría* (Primera ed.). RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de https://www.academia.edu/21064476/Introduccion_a_la_auditoria
- Novoa, R. (2019). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de https://kupdf.net/download/auditoria-de-gestion_5d1c2862e2b6f5df2f5e1c17_pdf
- Paguay, E., Córdova, G., & Beltrán, V. (2016). *Control Interno – COSO II*. QUITO. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21014/1/Control%20interno%20Coso%20II.pdf>
- Ramírez, B. (2018). *Manual de Preparación de Papeles de Trabajo*. Obtenido de http://audiweb.yolasite.com/resources/MANUAL%20PREPARACION%20DE%20PAPELES%20DE%20TRABAJO%20%20AI%20BARVA%20V3-2018_firmado.pdf
- Reglamento de Actividades de Comercialización de Derivados del Petróleo . (2018). Obtenido de <https://www.recursosyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/REGLAMENTO-ACTIVIDADES-DE-COMERCIALIZACION.pdf>

- Reinoso, J. F., & Uribe, M. E. (2014). *Indicadores de Gestión*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70236?page=14>
- Restrepo, M. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *INNOVAR*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/328082412_Calidad_de_los_hallazgos_de_auditoria_Analisis_de_caso_de_las_contralorias_territoriales_de_Colombia
- Reyes, S. (2017). Auditoria. Elementos esenciales. *Dominio de las Ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/379/439>
- RIVERA, A. (2018). *Auditoría de Gestión a la Empresa Seroil Instruments CIA. Ltda., Cantón FCO. de Orellana, Provincia de Orellana, Período 2016*. Orellana. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/13021/1/72T01242.pdf>
- Ruffner, G. (2004). *El Control Interno en las Empresas*. Lima. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/4711>
- Ruíz, R., & Serrano, J. (2017). *Sistema de Control Interno*. Ciudad de México: Marlene Olga Ramírez Chavero. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/1461_30096_A_Sistemas_contro_interno_V1.pdf
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2017). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Soriano, J., García, M., & Torrents, J. (2015). *Economía de la empresa*. Universitat Politècnica de Catalunya. Obtenido de https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/52179?col_q=Admiistracion__de__empresas&prev=col&col_code=ELC004
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua* (Primera ed.). Manta: Uleam. Obtenido de <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

ANEXOS

ANEXO A: CARTA DE AUSPICIO



Riobamba, 02 de noviembre de 2021

Ing.

Natali Del Rocío Torres Peñafiel Phd

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

Presente.

De mis consideraciones:

Con un cordial saludo, tengo a bien, indicar a usted que el señor LUIS ANGEL COABOY COVEÑA, con cédula de ciudadanía N.º 131412993-1, cuenta con el AUSPICIO de la empresa Estación de Servicios Cooptracal S.A, para realizar su Trabajo de Titulación, en la cual desarrollará una Auditoría de Gestión al periodo 2020.

La empresa le prestará todas las facilidades para cada una de las actividades que se requieran, durante el tiempo en que realice este estudio. Es lo que informo para los fines consiguientes.

Expreso mis reconociendo de la más alta consideración y estima.

Atentamente,

GERENCIA

Sra. Gloria Marlene Cevallos Díaz

GERENTE ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPTRACAL S.A

ANEXO B: GUÍA DE LA ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo obtener información para la realización de una Auditoría de Gestión a la empresa.

Indicaciones

Encierre el literal la respuesta que considere conveniente.

1. ¿Conoce usted el manual de funciones y procedimientos de la empresa?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

2. ¿Está de acuerdo que la empresa promueva el sentido de responsabilidad, integridad y valores éticos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo		
De acuerdo		
En desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		
TOTAL		

3. ¿Conoce si existe un organigrama donde muestre de manera gráfica la jerarquía de la institución?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

4. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente		
Muy Bueno		
Bueno		
Regular		
Malo		
TOTAL		

5. ¿Existe un Código de Ética de la empresa?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

6. ¿Se capacita al personal constantemente?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo		
De acuerdo		
En desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		
TOTAL		

7. ¿Se evalúa el desempeño del personal de la empresa?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

8. ¿Se comunica inmediatamente al personal las decisiones tomadas por el nivel directivo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre		
Casi siempre		
A veces		
Casi Nunca		
Nunca		
TOTAL		

9. ¿Cumple con toda la actividad encomendada en el tiempo establecido?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre		
Casi siempre		
A veces		
Casi Nunca		
Nunca		
TOTAL		

10. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

11. ¿Cuenta con los implementos necesarios para la ejecución de sus actividades?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre		
Casi siempre		
A veces		
Casi Nunca		
Nunca		
TOTAL		

ANEXO C: GUÍA DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA A GERENTE GENERAL

1. ¿Cómo se formó la Estación?

La Estación se formó por iniciativa de los socios de la Cooperativa de Transporte Calderón para satisfacer la demanda de combustible, por lo tanto, la mayoría de los socios de la Cooperativa son accionistas en la Estación.

2. ¿Qué servicios oferta la Estación?

Cuenta con los servicios de Combustible (Extra, Super y Diesel)

3. ¿Se han efectuado antes auditorías de Gestión a la Empresa?

No, por lo general se hacen auditorías financieras cada fin de año.

4. ¿Cuenta la Estación con programas de capacitación para el personal?

Si, ya que periódicamente se capacita al personal dependiendo al área en la que se encuentren.

5. ¿Cuáles son las leyes, normas y reglamentos a las que se rige la entidad?

Son muchas, ya que siempre se actúa bajo las leyes. Como, por ejemplo: Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno, Ley de Compañías, La Constitución de la República del Ecuador, Código de Trabajo, entre otras.

6. ¿Cree que es necesario que se ejecute una Auditoría de Gestión a la Empresa?

Claro, es importante que siempre se corrija la deficiencia que todavía hay, ya que todavía nos falta que mejorar muchas cosas.

7. ¿Qué tiempo tiene en el mercado su empresa?

Aproximadamente tenemos 9 años en el mercado.

8. ¿El personal que forma parte de la institución tiene el perfil idóneo para la ejecución del cargo que desempeña?

Claro, las personas la que laboran en esta entidad están actos para la realización de sus funciones, y por eso se cuenta con programas de capacitación periódicas.

9. ¿Cree usted que la infraestructura con la que cuenta la Empresa es idónea para el desempeño de las funciones?

Si, tenemos una infraestructura en buen estado, propia, implementos y herramientas y espacio suficiente para que el personal se pueda desenvolver de la mejor forma.

ANEXO D: GUÍA DE LA OBSERVACIÓN

VISITA PRELIMINAR

Nombre de la Institución: Estación de Servicios Cooptracal S.A.

Fecha: 20 de diciembre 2021

Hora: 08:00 -10:00

El 20 de diciembre del 2021, se procedió a la visita en la Estación de Servicios Cooptracal S.A. ubicada en Quito en la Av. Panamericana Norte E11-166 Luis Vacari, la cual brinda servicios tales la comercialización de combustible derivados del petróleo.

El horario de los despachadores es de lunes a domingo con atención las 24:00 horas, la parte administrativa tiene un horario de lunes a viernes de 8:30 a 5:30, con un tiempo de de almuerzo de 1 hora, se mantiene un registro de ingreso y salida del personal para un mayor control. Cabe recalcar que todos los empleados disponen de uniformes.

Cada uno de los empleados cuenta con un escritorio de trabajo, equipo de cómputo, impresora, teléfono, archivadores, materiales de escritorio y demás implementos necesarios para el desenvolvimiento de sus actividades.

Durante la visita no se observan la misión, visión, organigrama estructural y manuales de funciones y procedimientos lo que impide que el personal conozca.