



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS Y SU INCIDENCIA
EN LA RENTABILIDAD DEL PERÍODO 2017 AL 2021, EN LA ESTACIÓN
DE SERVICIOS MORASPUNGO DE LA PARROQUIA MORASPUNGO”

AUTORES:

GAIBOR RIOS KATHERINE VIVIANA

VACA HOYOS HECTOR OMAR

DIRECTORA:

ING. VERÓNICA ARGUELLO D.

PAR ACADÉMICO:

ING. RENATO PAREDES C.
DRA.C. ISABEL JAYA E.

GUARANDA – ECUADOR

2022

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL PERÍODO 2017 AL 2021, EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO DE LA PARROQUIA MORASPUNGO.

AGRADECIMIENTO

La gratitud es un valor que nos han inculcado desde pequeños nuestros padres, por lo que no podemos dejar pasar por alto nuestro agradecimiento hacia:

La Ingeniera Verónica Arguello quien a más de ser nuestra docente y directora del trabajo de investigación, consideramos como una amiga por ser una excelente persona, que contribuyó de manera eficaz en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, le deseamos éxitos en su vida personal y profesional.

A la Dra. Isabel Jaya y el Ing. Renato Paredes por ser parte fundamental en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, con quienes estamos muy agradecidos ya que a pesar del poco tiempo de tratar con ellos nos han brindado su tiempo y apoyo para poder alcanzar esta meta.

Finalmente desearles que Dios y la Virgen guíen sus caminos y los llenen de bendiciones.

DEDICATORIA

Con profundo amor dedico mi trabajo a cada uno de mis seres queridos, es por ello que este logro alcanzado es para:

Mis padres Miriam Rios y Simon Gaibor, por ser la razón de sentirme tan orgullosa de culminar mi meta gracias a su esfuerzo de cada día, por haber estado junto a mí en todo momento, por todas sus palabras de aliento que me impulsaron a perseverar por mis sueños y por ser la principal motivación para fijarme objetivos más altos.

A mi único hermano Antonny Gaibor por su infinito cariño, por confiar en mí y por formar parte del pilar fundamental en mi vida.

Y sin dejar a un lado a toda mi familia por su apoyo incondicional, a mis abuelitas por su infinito amor y a mis abuelitos que desde el cielo me han bendecido y guiado por el camino del bien.

Katherine Gaibor

DEDICATORIA

En mi vida existen personas maravillosas, que me han ayudado a poder lograr esta meta, por lo cual este triunfo se lo dedico:

Primeramente a Dios y la Virgen María por darme salud, fuerza y sobre todo la inteligencia necesaria para poder culminar con éxito esta fase de mi preparación como profesional.

A mi mamá María Hoyos y mi papá Hector Vaca por ser esos seres maravillosos que me dieron la vida, que a pesar de las adversidades siempre han estado para mi apoyándome siendo ese pilar de roble que me inculcó valores y principios con el fin de que me convierta en un ser de bien, así como en un exitoso profesional, más que mis padres para mí son mi vida y una de las razones por las cuales debo salir adelante para poder asegurarme que mientras exista no les falte nada.

A mi abuelita Mercedes Mayorga y a mi abuelito Arcenio Hoyos quien me cuida desde el cielo, por ser mis segundos padres quienes con sus consejos me han ayudado a forjarme como ser humano competitivo y sobre todo agradecido.

Y finalmente se lo dedico a Karina, Paola, Charly y Erik hermanos de mi alma que con sus ocurrencias y consejos me han brindado el ánimo necesario para no rendirme, y sobre todo decirles que en esta vida todo es posible con esfuerzo y dedicación.

Hector Vaca

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Verónica Arguello Delgado, Ing. Renato Paredes Cruz y Dra.C. Isabel Jaya Escobar, en su orden Directora y Pares Académicos del Trabajo de Titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL PERÍODO 2017 AL 2021, EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO DE LA PARROQUIA MORASPUNGO” desarrollado por la señorita GAIBOR RIOS KATHERINE VIVIANA y el señor VACA HOYOS HECTOR OMAR.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.



Ing. Verónica Arguello Delgado

Directora



Ing. Renato Paredes C.

Par Académico 1



Dra. C. Isabel Jaya E.

Par Académico 2

DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA



Nº ESCRITURA 20220201003P01696

Notaria Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario



DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

KATHERINE VIVIANA GAIBOR RIOS y HECTOR OMAR VACA HOYOS

INDETERMINADA

DI: 2 COPIAS L.L.

Factura: 001-001-000011870

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolivar, República del Ecuador, hoy día veintiséis de agosto del dos mil veintidós, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparecen KATHERINE VIVIANA GAIBOR RIOS soltera, celular 0980467864, correo electrónico kathy.gaibor1998@gmail.com ; y, HECTOR OMAR VACA HOYOS soltero, celular 0967455623, correo electrónico es omar.vaca12345@gmail.com, por sus propios derechos, obligarse a quienes de conocerlos doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruidos por mi el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertidos de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declaran lo siguientes "Previo a la obtención de Licenciados en Contabilidad y Auditoría, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL PERÍODO 2017 AL 2021, EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO DE LA PARROQUIA MARASPUNGO" es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras". Es todo cuanto podemos declarar en honor a la verdad, la misma que la hacemos para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que les fue a las comparecientes por mí el Notario en unidad de acto, aquellos se ratifican y firman conmigo se incorpora al protocolo de esta Notaria la presente escritura, de todo lo cual doy fe.-

KATHERINE VIVIANA GAIBOR RIOS
C.C. 210077506-9

HECTOR OMAR VACA HOYOS
C.C. 120835215-1



AB. HENRY ROJAS NARVAEZ

NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA




AUTORÍA NOTARIADA



Las ideas, criterios y propuesta expuestos en el presente informe final del Proyecto de Integración Curricular titulado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL PERÍODO 2017 AL 2021, EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO DE LA PARROQUIA MORASDPUNGO”**, son de exclusiva responsabilidad de los autores.


Katherine Viviana Gaibor Ríos
CI: 210077506-9


Hector Omar Vaca Hoyos
CI: 120835215-1

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA	IV
DEDICATORIA	V
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN	VI
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVI
INTRODUCCIÓN	XVII
RESUMEN.....	XVIII
ABSTRACT	XIX
CAPÍTULO I.....	1
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Preguntas de Investigación	3
1.4. Justificación.....	4
1.5. Objetivos.....	5
1.6. Hipótesis	5
1.7. Variables.....	5
1.8. Operacionalización de Variables.....	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Académicos	8
2.1.2. Artículos de Investigación.....	10
2.2. Marco Científico.....	13
2.3. Marco Conceptual	23
2.4. Marco Legal.....	29
2.5. Marco Geo referencial.....	35
<i>Nota.</i> Figura tomada de Google Maps.....	35
CAPÍTULO III.....	36

METODOLOGÍA	36
3.1. Tipo de investigación	36
3.2. Enfoque de la Investigación	36
3.3. Métodos de Investigación.....	36
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de datos	37
3.4.1. Técnicas.....	37
3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos	37
3.5. Población y Muestra	38
3.5.1. Población.....	38
3.5.2. Muestra.....	38
3.6. Procesamiento de la Información	38
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1. Análisis e Interpretación de Resultados	39
4.1.1. Análisis de la entrevista	39
4.1.2. Análisis de la encuesta	42
4.1.3. Discusión.....	50
4.1.4. Comprobación de la hipótesis	51
CAPÍTULO V	54
PROPUESTA.....	54
5.1. ARCHIVO PERMANENTE	54
5.1.1. Índice de Archivo Permanente	55
5.1.2. Información General	56
5.1.3. Hojas de marcas y abreviaturas.....	59
5.1.4. Programas de Auditoría.....	60
5.2. ARCHIVO CORRIENTE	64
5.2.1. Índice de Archivo Corriente.....	65
5.2.2. Fase I. Estudio Preliminar	66
5.2.2.1. Programa de Auditoría	66
5.2.2.2. Carta de presentación y compromiso a la Gerente	67
5.2.2.3. Cuestionario de visita preliminar.....	68
5.2.2.4. Procesos principales de la entidad III.....	72
5.2.2.5. Estados Financieros	75
5.2.2.6. Organigrama Estructural	85

5.2.2.7.	Nómina del Personal.....	86
5.2.2.8.	Base Legal	87
5.2.2.9.	Memorándum de inicio de la Auditoría.....	88
5.2.2.10.	Evaluación y análisis de la misión y visión de la organización ..	89
5.2.2.11.	Análisis FODA	91
5.2.2.11.2.	Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas	92
5.2.2.11.3.	Matriz Priorizada FODA	94
5.2.2.11.4.	Perfil Estratégico Interno	95
5.2.2.11.5.	Perfil Estratégico Externo.....	96
5.2.2.11.6.	Matriz de Medios Internos.....	97
5.2.2.11.7.	Matriz de Medios Externos.....	99
5.2.3.	Fase II. Planificación.....	101
5.2.3.1.	Programa de Auditoría	101
5.2.3.2.	Evaluación del Sistema de Control Interno	102
5.2.3.2.1.	Ambiente de Control	102
5.2.3.2.2.	Valoración del riesgo.....	105
5.2.3.2.3.	Actividades de control.....	107
5.2.3.2.4.	Información y Comunicación.....	109
5.2.3.2.5.	Monitoreo	111
5.2.3.3.	Grado de Confianza y Riesgo del Sistema de Control Interno.	113
5.2.3.4.	Informe de Control Interno.....	114
5.2.3.5.	Orden de Trabajo N°1	119
5.2.3.6.	Orden de Trabajo N°2	120
5.2.4.	Fase III. Ejecución de la Auditoría	121
5.2.4.1.	Programa de Auditoría	121
5.2.4.2.	Identificación de los procesos de la empresa	122
5.2.4.3.	Elaboración de flujogramas.....	123
5.2.4.4.	Nivel de satisfacción de los servicios prestados.....	128
5.2.4.5.	Verificación del cumplimiento de procedimientos.....	136
5.2.4.6.	Indicadores de gestión	137
5.2.4.7.	Análisis Financiero.....	141
5.2.4.8.	Indicadores financieros.....	149
5.2.4.9.	Hoja de hallazgos	151
5.2.5.	Fase IV. Comunicación de resultados.....	160

5.2.5.1. Programa de Auditoría	160
5.2.5.2. Informe de Auditoría	161
CONCLUSIONES	176
RECOMENDACIONES	177
BIBLIOGRAFÍA.....	178
ANEXOS.....	184

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente Auditoría de Gestión al proceso de ventas	6
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente rentabilidad.....	7
Tabla 3 Aplicación auditoría de gestión.....	42
Tabla 4 Comunicación de objetivos empresariales	42
Tabla 5 Mecanismos de comunicación	43
Tabla 6 Manual de procesos.....	44
Tabla 7 Políticas internas	44
Tabla 8 Capacitaciones periódicas	45
Tabla 9 Uso de software.....	46
Tabla 10 Satisfacción con el sueldo	46
Tabla 11 Clima laboral saludable.....	47
Tabla 12 Respuesta inmediata a los inconvenientes	47
Tabla 13 Campañas publicitarias	48
Tabla 14 Aumento rentabilidad.....	48
Tabla 15 Frecuencias observadas (fo).....	51
Tabla 16 Frecuencias esperadas (fe)	51
Tabla 17 Chi cuadrado calculado (X ²)	51
Tabla 18 Grados de libertad	52
Tabla 19 Cálculo de los grados de libertad	52
Tabla 20 Índice de Archivo Permanente.....	55
Tabla 21 Información general	56
Tabla 22 Hoja de marcas y abreviaturas	59
Tabla 23 Hoja de abreviaturas.....	59
Tabla 24 Programa de Auditoría Fase I	60
Tabla 25 Programa de Auditoría Fase II	61
Tabla 26 Programa de Auditoría Fase III.....	62
Tabla 27 Programa de Auditoría Fase IV	63
Tabla 28 Índice de Archivo Corriente.....	65
Tabla 29 Programa de Auditoría Fase I	66
Tabla 30 Datos Generales	68

Tabla 31 Nómina del personal de la Estación de Servicios Moraspungo	86
Tabla 32 Cuestionario análisis de la Misión	89
Tabla 33 Cuestionario análisis de la Visión	90
Tabla 34 Matriz FODA	91
Tabla 35 Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades	92
Tabla 36 Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas.....	93
Tabla 37 Matriz priorizada FODA.....	94
Tabla 38 Perfil estratégico interno	95
Tabla 39 Perfil estratégico externo	96
Tabla 40 Matriz de medios internos.....	98
Tabla 41 Matriz de medios externos	100
Tabla 42 Programa de Auditoría Fase II.....	101
Tabla 43 Cuestionario de Control Interno Ambiente de Control.....	102
Tabla 44 Cuestionario de Control Interno Valoración del Riesgo.....	105
Tabla 45 Cuestionario de Control Interno Actividades de Control.....	107
Tabla 46 Cuestionario de Control Interno Información y Comunicación.....	109
Tabla 47 Cuestionario de Control Interno Monitoreo.....	111
Tabla 48 Grado de confianza y riesgo del sistema de control interno	113
Tabla 49 Nivel de confianza y riesgo.....	113
Tabla 50 Programa de Auditoría Fase III.....	121
Tabla 51 Flujograma de proceso de compra de combustible.....	123
Tabla 52 Flujograma de proceso de almacenamiento de combustible.....	124
Tabla 53 Flujograma de proceso de venta de combustible	125
Tabla 54 Flujograma de proceso de cierre de caja.....	126
Tabla 55 Flujograma de proceso de depósito del efectivo.....	127
Tabla 56 Cliente habitual	128
Tabla 57 Visualización de la misión y visión	128
Tabla 58 Atención despachadores.....	129
Tabla 59 Satisfacción cliente	129
Tabla 60 Instalaciones gasolinera	130
Tabla 61 Precio servicios prestados	131
Tabla 62 Empleados capacitados para emergencias	131

Tabla 63 Cumplimiento de medidas de seguridad	132
Tabla 64 Promociones gasolinera	133
Tabla 65 Recomendación	133
Tabla 66 Parámetros nivel de satisfacción	135
Tabla 67 Determinación de nivel de satisfacción	135
Tabla 68 Verificación del cumplimiento de procedimientos	136
Tabla 69 Parámetros de cumplimiento de procedimientos	136
Tabla 70 Aplicación de indicador Cumplimiento de procedimientos.....	137
Tabla 71 Aplicación de indicador Utilización de Recursos	138
Tabla 72 Aplicación de indicador Personal Capacitado	138
Tabla 73 Aplicación de indicador Objetivos.....	139
Tabla 74 Aplicación de indicador Rentabilidad sobre Ventas	140
Tabla 75 Aplicación Vertical al Balance General.....	141
Tabla 76 Análisis Horizontal al Balance General	143
Tabla 77 Análisis Vertical al Estado de Resultados.....	145
Tabla 78 Análisis Horizontal al Estado de Resultados	147
Tabla 79 Aplicación de indicadores de rentabilidad	149
Tabla 80 Programa de Auditoría Fase IV	160
Tabla 81 Cronograma (Gantt)	184
Tabla 82 Presupuesto	185

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Geo referencial Estación de Servicios Moraspungo	35
Figura 2 Aplicación auditoría de gestión	42
Figura 3 Comunicación de objetivos empresariales.....	43
Figura 4 Mecanismos de comunicación.....	43
Figura 5 Manual de procesos	44
Figura 6 Políticas internas.....	45
Figura 7 Capacitaciones periódicas.....	45
Figura 8 Uso de software	46
Figura 9 Satisfacción con el sueldo.....	46
Figura 10 Clima laboral saludable	47
Figura 11 Respuesta inmediata a los inconvenientes	47
Figura 12 Campañas publicitarias.....	48
Figura 13 Aumento rentabilidad	49
Figura 14 Organigrama estructural	85
Figura 15 Cliente habitual.....	128
Figura 16 Visualización de la misión y visión	128
Figura 17 Atención despachadores	129
Figura 18 Satisfacción cliente	130
Figura 19 Instalaciones gasolinera	130
Figura 20 Precio servicios prestados.....	131
Figura 21 Empleados capacitados para emergencias	131
Figura 22 Cumplimiento de medidas de seguridad.....	132
Figura 23 Promociones gasolinera	133
Figura 24 Recomendación.....	133
Figura 25 Organigrama Estructural.....	169

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Integración Curricular con el tema “Auditoría de gestión al proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad del período 2017 al 2021, en la Estación de Servicios Moraspungo de la parroquia Moraspungo”; fue desarrollado con la finalidad de proporcionar información actualizada y verídica de las actividades que se desarrollan dentro del proceso para así mejorar la gestión de la empresa a través de estrategias y medidas correctivas que ayuden a optimizar recursos y direccionar a la institución hacia el cumplimiento de sus objetivos. Por lo cual, su desarrollo está dividido en cuatro capítulos que se describen a continuación.

El primer capítulo comprende la descripción del problema que generó el tema de estudio en el cual se detalla la formulación del problema, preguntas de investigación, justificación, objetivos (general y específicos) y la hipótesis.

En el segundo capítulo denominado marco teórico se realizó los antecedentes académicos y artículos de investigación, mismos que dan secuencia al marco científico, conceptual, legal y geo referencial.

En el tercer capítulo denominado metodología está constituido por el tipo de investigación, enfoque de investigación, métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, universo, población, muestra y procesamiento de la información.

En el cuarto y último capítulo comprende la ejecución de la auditoría de gestión al proceso de ventas, conformado por cuatro fases que son planificación preliminar, planificación específica, ejecución, comunicación de resultados y monitoreo. Además del análisis, interpretación y discusión de resultados.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general realizar una Auditoría de gestión al proceso de ventas del período 01 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2021, en la Estación de Servicios Moraspungo para determinar su incidencia en la rentabilidad.

La auditoría se desarrolló por medio de datos proporcionados por la empresa, con un tipo de investigación de campo, explicativa y documental-bibliográfico, un enfoque cualitativo y cuantitativo, por medio de la aplicación del método analítico y la utilización de técnicas e instrumentos de recopilación de datos como la entrevista realizada a la Gerente, la encuesta aplicada a los empleados y a los clientes con el fin de medir el grado de satisfacción.

En el proceso de ventas de la entidad, se identificó algunas debilidades como la inexistencia de un Código de Conducta, la ausencia de políticas y procedimientos documentados y la falta de métodos de evaluación de desempeño a los despachadores. Estas falencias han sido originadas principalmente por el desconocimiento de la Gerente.

Entre las conclusiones obtenidas en este estudio, se detallan las siguientes: a) Las pautas utilizadas para el desarrollo de la auditoría se sustenta en procesos aplicados por diferentes autores; b) La entidad presenta falencias en el proceso de ventas ya que no existe documentos que dicten las pautas para el desarrollo de las actividades de los trabajadores; c) El informe de auditoría proporciona las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de las debilidades.

Palabras clave: Auditoría de Gestión; Proceso de ventas; Control interno; Hallazgo.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to carry out a management audit of the sales process from January 1, 2017 to December 31, 2021, at the Moraspungo Service Station to determine its impact on profitability.

The audit was developed through data provided by the company, with a type of explanatory and documentary-bibliographical field research, a qualitative and quantitative approach, through the application of the analytical method and the use of collection techniques and instruments data such as the interview with the manager, the survey applied to employees and customers in order to measure the degree of satisfaction.

In the entity's sales process, some weaknesses were identified, such as the non-existence of a Code of Conduct, the absence of documented policies and procedures, and the lack of performance evaluation methods for dispatchers. These shortcomings have been caused mainly by the lack of knowledge of the Manager.

Among the conclusions obtained in this study, the following are detailed: a) The guidelines used for the development of the audit are based on processes applied by different authors; b) The entity presents shortcomings in the sales process since there are no documents that dictate the guidelines for the development of the activities of the workers; c) The audit report provides the necessary recommendations for the improvement of the weaknesses.

Keywords: Management Audit; Sales process; Internal control; Finding.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del problema

Ecuador al ser un país petrolero, gran parte de sus ingresos depende de esta actividad, siendo a nivel nacional la Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador (EP Petroecuador) el representante legal del país en la refinación, almacenamiento, distribución y comercialización interna y externa de crudo y sus derivados, teniendo por objeto “mantener abastecido el mercado y alcanzar los niveles de eficacia en la gestión de importaciones de derivados y en la exportación de crudo y derivados” (Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador, 2020).

Teniendo en cuenta que, a nivel nacional existen diversas compañías dedicadas a la comercialización de combustibles reguladas por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNNR), una de las mayores dificultades que enfrentan las instituciones es la ausencia de un eficiente control interno provocado por la inexistencia de auditorías de gestión, mismas que sirven como una herramienta para la mejora de su gestión. Esta problemática desencadena una serie de efectos negativos en las empresas, entre los más comunes tenemos: robos, compra excesiva de mercaderías, deficiente atención al cliente, incumplimiento de sus objetivos empresariales, entre otros.

Tal es el caso de la Estación de Servicios Moraspungo, establecimiento que se dedica a la venta al por mayor y menor de combustibles, incluyendo grasas, lubricantes y aceites, misma en la que la ausencia de auditorías de gestión ha generado pérdidas innecesarias de recursos, y mala toma de decisiones, desencadenando una serie de efectos negativos tales como: mala calidad de servicios, pérdida de clientes, limitación en el mercado, debido a que la entidad no posee información que sustente las directrices para la corrección de errores y así mejorar la atención al cliente.

Además, la empresa lleva el registro de los ingresos por ventas de manera manual, es decir; no posee un sistema que ayude a través de datos exactos a determinar el

grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros para mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad.

Todo lo anterior se resume en la necesidad de la empresa en ejecutar una auditoría de gestión al proceso de ventas, que permita conocer: Las deficiencias e inconsistencias en el departamento mencionado; con este estudio se logra tener una base suficiente para saber hasta qué punto se podría llevar el proceso de ventas con la planificación y organización directa de todos los involucrados para ser posible la proyección de ventas.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la auditoría de gestión al proceso de ventas en la rentabilidad de la Estación de Servicios Moraspungo?

1.3. Preguntas de Investigación

¿De qué manera la ausencia de la auditoría de gestión al proceso de ventas repercute en la rentabilidad de la Estación de Servicios Moraspungo?

¿La auditoría de gestión al proceso de ventas influye en la rentabilidad de la Estación de Servicios Moraspungo?

¿Qué falencias ocasiona la falta de aplicación de una auditoría de gestión al área de ventas?

1.4. Justificación

Toda empresa, sin importar el tamaño está expuesta a riesgos en el que algún suceso impida que la entidad logre sus objetivos de manera exitosa. Siendo así la auditoría de gestión una herramienta de evaluación, control y mejoramiento de los distintos procesos que se desarrollan en un establecimiento. En ese sentido, la Estación de Servicios Moraspungo, será considerado como objeto de estudio, **porque** no cuenta con registros de auditorías de gestión en períodos anteriores.

La empresa presenta problemas en la gestión del proceso de ventas, provocado por un deficiente control, desempeño laboral, carencia de políticas internas; generando de esta manera una baja rentabilidad en la entidad, por esta razón se considera **pertinente** ejecutar una auditoría de gestión al proceso de ventas.

En el presente trabajo se visualiza la **importancia** de la investigación, ya que será una herramienta de soporte gerencial y operativo. Por ello sus resultados son de gran **interés**, dado que la empresa podrá tomar medidas correctivas que ayuden a minimizar riesgos detectados; garantizando la satisfacción de las necesidades de consumo de combustibles a los clientes, a través de una atención eficiente por parte del personal de despacho. Convirtiéndose en un referente para las empresas que se encuentran en una situación similar a la anteriormente mencionada.

Los **beneficiarios directos** serán: La propietaria y los trabajadores de la Estación de Servicios Moraspungo, mientras que los **beneficiarios indirectos** serán: Los proveedores, clientes, estudiantes y docentes.

La investigación es **factible** porque se cuenta con la colaboración, disposición de tiempo, acceso a la información proporcionada por: La Sra. Yessica Peña Gerente Propietaria, los trabajadores y los clientes de la Estación de Servicios Moraspungo.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Realizar una Auditoría de gestión al proceso de ventas del período 01 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2021, en la Estación de Servicios Moraspungo para determinar su incidencia en la rentabilidad.

1.5.2. Específicos

- Sustentar la investigación con estudios abordados por diferentes autores sobre la auditoría de gestión al área de ventas.
- Examinar la situación actual del proceso de ventas de la Estación de Servicios Moraspungo en relación a la auditoría de gestión.
- Proporcionar el informe final de auditoría a los directivos de la entidad como herramienta para mejorar la toma de decisiones.

1.6. Hipótesis

La auditoría de gestión al proceso de ventas incide en la rentabilidad de la Estación de Servicios Moraspungo.

1.7. Variables

1.7.1. Independiente: Auditoría de gestión al proceso de ventas

1.7.2. Dependiente: Rentabilidad

1.8. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente Auditoría de Gestión al proceso de ventas

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Nos permite establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en la planificación, control y el uso correcto de los recursos de la entidad.	Eficacia	Objetivos= Objetivos cumplidos/ Objetivos planteados	¿Existe un manual de procesos que regule el cumplimiento de las actividades? ¿Realizan campañas publicitarias que proporcionen los servicios que presta la entidad?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Eficiencia	Utilización de Recursos= Pistolas de despacho de combustible utilizadas/ Total de pistolas de despacho de combustible. Personal capacitado= Total personal capacitado/ Total de personal	¿La empresa cuenta con un adecuado sistema de selección de personal? ¿Recibe capacitaciones de manera periódica?	Técnica: Observación Instrumento: Ficha de observación Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Economía	RSV (Rentabilidad sobre ventas) Utilidad o Pérdida Neta/ Ventas Netas	¿Se planifica reingenierías para mejorar los procesos de venta y la rentabilidad de la compañía? ¿La empresa realiza el pago de utilidades a sus trabajadores conforme la ley?	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente rentabilidad*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es la capacidad que tiene una empresa para aprovechar sus recursos y generar utilidades a partir de una cierta inversión en un período de tiempo determinado.	Rentabilidad Económica	ROA (Rendimiento sobre los Activos) Utilidad Bruta / Activos Totales	¿Se calcula el rendimiento sobre los activos?	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario
		Liquidez corriente Activos corrientes/ Pasivos corrientes	¿La empresa cuenta con una liquidez suficiente para el desarrollo de sus operaciones? ¿Realizan un control de calidad del proceso de ventas?	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario
	Rentabilidad Financiera	ROE (Rendimiento sobre capital propio) Utilidad o Pérdida Neta/ Fondos propios	¿Se calcula el rendimiento obtenido por capital propio? ¿Cree usted que la rentabilidad aumentará al mejorar la gestión de ventas? ¿La empresa posee la capacidad para cumplir con sus obligaciones a terceros?	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Académicos

Según Bravo-De la Cruz & Espinoza-Espinoza (2012) en su estudio, Auditoría de Gestión al departamento de ventas de BANTECDI TECNOLOGÍA DIGITAL CIA. LTDA de la ciudad de Quito, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2010, partió del objetivo evaluar la gestión administrativa del proceso de ventas para determinar si la entidad emplea sus recursos de manera económica, eficiente y eficaz y si las actividades son desarrolladas con eficiencia con orientación al cumplimiento de los objetivos.

Desde el punto de vista de los autores, los resultados más destacados son los siguientes: a) Al ejecutar la auditoría de gestión al proceso de ventas, es posible conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, mismas que deben ser atendidas de manera inmediata; b) Implantar políticas internas con el fin de proporcionar una hoja de ruta para el desarrollo de las funciones diarias, y facilitar la toma de decisiones, simplificando así los procesos internos; c) La información de ventas deben ser planeados y documentados con la finalidad de efectuar el análisis correspondiente.

Esta tesis de pregrado de Bravo de la Cruz & Espinoza, tiene gran utilidad para la investigación propuesta, ya que guía en cuanto al proceso de auditoría que se debe aplicar, las actividades que se deben cumplir y los métodos de evaluación de control interno que se pueden aplicar, de los cuales sobresalen los cuestionarios.

Así mismo, Taipe-Yáñez & Mallitasig-Bayas (2015) en su estudio, Auditoría de gestión al proceso de venta de combustible, facturación, distribución y reporte financiero en una empresa comercializadora de combustible, ubicada en la ciudad de Quito, período 2014, tuvo como propósito efectuar una auditoría de gestión a los procesos que integran la venta de combustible, debido a que en el interior del ambiente de una comercializadora es imprescindible la planeación, coordinación y control de las actividades en el área de ventas.

Entre los resultados más relevantes, figuran los siguientes: a) Falta de una unidad administrativa encomendada a gestionar en cada uno de los procesos de venta del producto; b) Pérdidas económicas y materiales ocasionadas por la repetición de funciones, influyendo de manera directa en la rentabilidad de la entidad auditada; c) Reportes con información incorrecta sobre el manejo y supervisión del combustible, lo que conlleva a originar pérdidas numerosas en la capacidad instalada.

Mallitasig a través de su trabajo de investigación, proporciona una idea sobre los factores que se deben evaluar dentro del proceso de auditoría de gestión, las herramientas o técnicas más aplicadas para la obtención de la información y la manera de elaborar el informe de auditoría.

De igual manera, Cevallos-Bravo & Lincango-Quilachamín (2015) en su trabajo de investigación, Auditoría de gestión al departamento de ventas de la empresa Sepronac Cía. Ltda. De la ciudad de Quito por el periodo 2013, tuvo como objetivo primordial proponer e implantar estrategias para ejecutar un trabajo de manera eficiente y eficaz, para que los encargados de la administración tomen acciones correctivas en base a las deficiencias encontradas.

Entre los resultados, sobresalen los siguientes: a) Deficiencias en los procesos de cartera y facturación, ya que no fueron realizados conforme lo dicta el manual de procedimientos por lo que se incumple con los objetivos de la entidad; b) Ausencia de actividades de control interno en el proceso de cobranza, provocando un aumento en el porcentaje de activos incobrables; c) Carencia de un análisis y planeación de la cartera por vencer, aplicación de métodos eficiente para recuperar la cartera vencida.

Por su parte Bustamante-Domínguez & Guamán-Zaldaña (2013) en su estudio, Auditoría de gestión al proceso de ventas de combustibles en el cantón Santa Isabel, aplicación en la “Gasolinera Beltrán e Hijos Cía. Ltda, tuvo como objetivo verificar y evaluar el manejo eficiente del proceso de ventas en la “Gasolinera Beltrán e Hijos” Cía. Ltda., con relación al cumplimiento de objetivos empresariales y de las disposiciones legales a las que se rige.

Desde el punto de vista de los autores, los resultados más destacados son los siguientes: a) Deficiencia en la atención al cliente, provocado por la falta de cortesía y amabilidad; b) Incumplimiento de las políticas internas del establecimiento; c) Personal incapacitado para la elaboración de las facturas manuales.

Esta tesis de pregrado de Bustamante & Guamán, es importante para el estudio propuesto, dado que proporciona una metodología para la aplicación de la Auditoría de Gestión al proceso de ventas.

Por otro lado, Condo-Zavala (2014) en su trabajo de investigación, Auditoría de Gestión de la Estación de Servicio Mundo Tuerca en el periodo 2012, tuvo como objetivo general efectuar una Auditoría de Gestión de la Estación de Servicios Mundo Tuerca correspondiente al periodo 2012, para determinar el grado de cumplimiento de los procesos de la gestión administrativa y financiera.

Entre los hallazgos más relevantes, destacan los siguientes: a) Realizar un análisis interno y externo en la empresa permite encontrar el problema central que está relacionado a la carencia de una Auditoría de Gestión en los procesos administrativos, operativos y financieros; b) La ausencia de una planeación estratégica dificulta el desarrollo de un control eficaz en la empresa; c) Es imprescindible establecer herramientas documentadas que muestren y reduzcan las actividades, mismas que proveen un control posterior que funciona como patrón para la formulación e implementación de estrategias para el logro de objetivos.

Esta tesis de pregrado de Condo, tiene gran utilidad para la investigación propuesta, pues orienta sobre la manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

2.1.2. Artículos de Investigación

Según Arriaga, Carrillo, & Rizzo (2011) en su artículo, Auditoría de Gestión a las áreas de Administración, Ingeniería y Contabilidad de la Constructora Oviedo Palacios COVIPAL Cía. Ltda., señala que llevar a cabo este tipo de auditoría comprende una gran contribución para la organización ya que se evalúa la gestión de la misma, y ésta emplea las recomendaciones por parte de los auditores para

poder guiar el trabajo hacia la corrección de las debilidades encontradas y encaminar hacia el logro de objetivos.

Entre los resultados más relevantes, destacan: (a) Los departamentos con sus respectivas responsabilidades deben ser separadas de manera correcta, de tal manera que posibilite ejercer las funciones en forma conjunta y coordinar las actividades; b) El área administrativa debe informar de manera formal las metas, políticas, estrategias, y manuales que permitan guiar el desempeño de sus integrantes.

Este artículo es de gran utilidad para la investigación a desarrollar, puesto que muestra el procedimiento para evaluar las áreas de una empresa, con el fin de determinar la eficacia con la que se logra los objetivos y la eficiencia con la que se manejan los recursos (económicos, financieros, humanos, materiales, y tecnológicos).

Así mismo, Cobos-Chacón (2010) en su investigación, Auditoría de Gestión a los procesos de Contabilidad, Mantenimiento y Control de Calidad de la Empresa “Mantomain” Cía. Ltda, planteó como objetivo general, evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y economía de los procesos en mención, enmarcados dentro de un marco ético profesional, además de dar recomendaciones que permitirán a la Compañía mejorar la gestión de sus procesos, minimizar los riesgos y optimizar sus recursos.

Entre los resultados más relevantes, destacan: a) Comprobantes de egreso emitidos por la compañía no cumplen con las disposiciones fijadas en el Manual de Contabilidad, tales como: la rúbrica de elaboración, revisión, la rúbrica del Contador y Gerente; b) No se usaban todas las tarjetas de identificación que establece el Manual de Control de Calidad para los materiales defectuosos, que se habían desechado o que iban a ser devueltos.

Por su parte, Bravo-Avalos, Bravo-Avalos, & López-Salazar (2018) en su artículo, Importancia de la Auditoría de Gestión en las Organizaciones, planteó como objetivo general, examinar la importancia de la auditoría de gestión a través de los

años en las empresas del Ecuador que pretenden encontrar la utilidad de contar con una herramienta de mejoramiento continuo.

Entre los resultados más significativos, tenemos: a) Se corroboró que la auditoría ha concurrido desde la detección de desfalcos hasta la evaluación de los procesos de la empresa con la finalidad de proporcionar recomendaciones constructivas que tienden a mejorar la economía, la eficiencia y la eficacia en las entidades; b) Las empresas especialmente ecuatorianas deben implementar un proceso que favorezca la comunicación de la información, como también de verificación de procesos de forma suficiente, relevante, oportuna, adecuada y veraz, disponible en todo momento para la toma de decisiones más idóneas y oportunas en beneficio de la organización.

2.2. Marco Científico

Auditoría

Comprende en realizar una evaluación sistemática, de los hechos contables, contratos y documentación original de alguna empresa, como también del organigrama estructural, incluso de los procedimientos de supervisión y políticas internas, con el fin de brindar recomendaciones para la aplicación de medidas correctivas por parte de la administración y de esta manera mejorar las deficiencias encontradas en el desarrollo del examen. (Molina-Leiva, 2013)

Auditor

Según Molina-Leiva (2013) es aquella persona capacitada por una institución pública o privada para evaluar las operaciones administrativas y financieras de una empresa.

Clases de auditoría

De acuerdo con la ubicación de la persona que realiza la auditoría:

Argudo (2017) indica que, conforme lo que se pretende evaluar y la manera en que se ejecuta se puede encontrar:

- **Auditoría externa:** Se basa en realizar un estudio de las operaciones de una empresa por medio de un auditor externo por exigencia legal.
- **Auditoría interna:** Es efectuada por el personal de la entidad, con el fin de examinar la aplicación de los procesos operativos y el cumplimiento de las políticas internas de la organización.

Tipos de auditoría

- **Auditoría operacional:** Es llevada a cabo por un profesional capacitado que tiene como finalidad valorar la entidad y la gestión de la misma para mejorar la eficiencia y eficacia, orientando a la empresa al logro de sus objetivos.
- **Auditoría de sistemas o especiales:** Hace referencia a la Auditoría de software, misma que consiste en evaluar factores no monetarios.

- **Auditoría integral:** Se encarga de evaluar en su totalidad la información financiera, estructura organizacional, sistemas de control interno, cumplimiento de leyes y objetivos empresariales para dar una visión global y certera del cumplimiento de la empresa.
- **Auditoría forense:** Corresponde a las investigaciones de fraudes y hechos dolosos dentro de una empresa.
- **Auditoría fiscal:** Se lleva a cabo con el propósito de verificar el cumplimiento de las normas tributarias, para que las organizaciones cancelen sus tributos de forma correcta.
- **Auditoría financiera:** Conocida también como auditoría contable que consiste en evaluar y analizar los estados financieros y la elaboración de informes en base a las normas contables establecidas.
- **Auditoría ambiental:** Aquella encargada de analizar los procesos y actividades que se realizan en una organización, con el fin de prevenir o mitigar el impacto que se genera en el ambiente.

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión se encarga de diagnosticar, evaluar o examinar los procesos que realiza una empresa para cumplir sus objetivos empresariales. (Quishpe & Cárdenas, 2016)

Importancia

La auditoría de gestión es una herramienta importante para la gestión en el sector empresarial, a través del análisis de la calidad, eficiencia y eficacia de la administración y los recursos de la organización, contribuyendo así a la implantación de estrategias para lograr los objetivos de la empresa. (Dávila-Zaeteros, 2021).

Objetivos de la auditoría de gestión

Según Blanco-Luna (2012) dentro del campo de auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.

- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Elementos de la Gestión

Redondo, Llopart, & Durán (2015) menciona que, entre las razones que dan lugar a una auditoría de gestión está el requerimiento de control en la gestión de la empresa en los distintos niveles.

La **eficacia** de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello.

La evaluación permite:

- Conocer si los programas implementados han conseguido los fines propuestos.
- Facilitar información para determinar si el programa debe ser continuado, modificado o suspendido.
- Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.
- Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

La **eficiencia** de una empresa se mide por la relación entre los bienes producidos o servicios prestados y los recursos empleados.

La evaluación puede ser ejecutada en términos cuantitativos o cualitativos y permite conocer lo siguiente:

- El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación con su coste.
- La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.
- Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

La **economía** se genera cuando se utilizan los recursos apropiados al más bajo coste posible, tomando en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio.

Riesgo en la Auditoría

El riesgo debe ser evaluado en la auditoría y diseñado los procedimientos del examen para asegurar que el riesgo disminuya a un nivel aceptablemente bajo. Es decir, significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan debilidades relevantes en el tema. (Blanco-Luna, 2012)

Componentes del riesgo en auditoría

Según Gerencie.com (2020) el riesgo en auditoría tiene tres componentes:

Riesgo inherente: Tiene relación con la actividad económica de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que se apliquen. Este tipo de riesgo está fuera del control del auditor por lo cual es difícil determinar o tomar decisiones para disminuir el riesgo puesto que es algo innato de la operación que realiza la organización.

Riesgo de control: Está relacionado con los sistemas de control interno implementados en la entidad y que en ocasiones llegan a ser inadecuados para la aplicación y detección de manera oportuna de las irregularidades.

Riesgo de detección: Aquí está enlazado los procedimientos de auditoría y hace referencia a la no detección de la existencia de debilidades en el proceso ejecutado.

Es responsabilidad del grupo auditor ejecutar una auditoría con procedimientos adecuados, ya que este riesgo bien trabajado contribuye a la reducción del riesgo de control e inherente de la entidad.

Evidencias de auditoría

Según la Norma Internacional de Auditoría (500) es toda la información que usa el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría, e incluye la información contenida en los registros contables subyacentes a los estados financieros y otra información.

Tipos de evidencia

Según Beltrán-Castro (2015) los tipos de evidencia son:

- **Evidencia Física:** muestra de materiales, mapas, fotos.
- **Evidencia Documental:** cheques, facturas, contratos, etc.
- **Evidencia Testimonial:** obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.
- **Evidencia Analítica:** datos comparativos, cálculos, etc.

Técnicas de auditoría

Comprende cualquier acción realizada por el auditor, misma que es importante para la recopilación suficiente de información (evidencia) o elementos de juicio que al finalizar la auditoría permite emitir una opinión del examen realizado. (Molina-Leiva, 2013)

Son técnicas de auditoría:

- a) Estudio General:** Comprende el diagnóstico en el que se aprecia las características generales de la empresa, sus estados financieros y partes relevantes o significativas.
- b) Análisis:** Comprende un estudio minucioso de la formación y detalles de una cuenta de los estados financieros, regularmente con relación a su origen histórico y del movimiento en los registros contables.
- c) Observación:** Este método radica en obtener conocimientos, evidencia o información; y consiste en la presencia física del auditor para observar la

ejecución de algunas operaciones o hechos ocurridos en el interior o exterior de la entidad auditada con la finalidad de escribirlas en un papel de trabajo.

- d) **Inspección:** Técnica asociada con la técnica anterior que se fundamenta en la observación directa de los bienes materiales con el fin de asegurarse de la existencia física y ubicación de un activo registrado en los libros contables.
- e) **Indagación:** Comprende la formulación de varias preguntas, usualmente escritas, que deben ser contestadas por diferentes trabajadores de la entidad auditada, sobre todo para recopilar información acerca de los procedimientos de control establecidos previamente por la gerencia.
- f) **Comprobación:** Trata sobre la verificación que hace el auditor de los documentos de soporte contable y la comparación de los mismos con los registros contables con el fin de corroborar la autenticidad de la documentación y su exactitud en los valores.
- g) **Confirmación:** Acción que conlleva al auditor a obtener de personas o empresas externas una comunicación escrita generalmente sobre el saldo de una cuenta que aparece en los registros o libros contables.

Hallazgo de la auditoría

Según Marulanda-Tobón (2016) es cualquier suceso, desviación, deficiencia, irregularidad, error, debilidad identificada durante el examen que luego será detallado por el auditor y que servirá para evaluar el cumplimiento de los procesos auditados.

Elementos del hallazgo de auditoría

- **Condición:** Párrafo en donde el auditor detalla el hecho deficiente encontrado. “Lo que es”.
- **Criterio:** Párrafo en el cual el auditor describe la norma contra la cual el auditor compara la condición. “Lo que debe o debió ser”.
- **Causa:** Párrafo en el que un auditor los motivos por los cuales según su opinión, sucedió la condición observada. “Por qué ocurrió la condición”.
- **Efecto:** Es el efecto real o potencial, cuantitativo o cualitativo de la condición detallada. “La diferencia entre lo que es y debió ser”.

Plan de auditoría

También conocido como programa de auditoría es un documento que describe las actividades o procedimientos de la auditoría planificados para conseguir evidencia suficiente, pertinente y competente para cumplir con los objetivos de la investigación. (Blanco-Luna, 2012)

Fases de la auditoría

a) Planeación preliminar

Es un proceso diseñado con el fin de identificar las condiciones existentes para ejecutar la auditoría, donde las actividades tienen el propósito de obtener información que permita evaluar el riesgo a nivel de cuenta y error potencial y desarrollar un plan de auditoría adecuado. (Blanco-Luna, Auditoría Integral normas y procedimientos, 2012)

b) Planificación específica

Según Plaza (2017) en esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría.

c) Ejecución de la auditoría

Comprende la ejecución del plan de acción preparado previamente por el auditor, donde el mismo tiene que observar el cumplimiento de los objetivos trazados por el auditor en la etapa de la planificación. (Molina-Leiva, 2013)

d) Comunicación de resultados

Según Mena (2021) en esta fase se procede a la elaboración del informe, en donde el equipo de auditoría comunica a los funcionarios de la entidad auditada los resultados obtenidos durante todo el proceso de ejecución de la auditoría.

Papeles de trabajo

Comprende los papeles, hojas, registros o documentos preparados y reunidos por el auditor mientras se ejecuta la auditoría, mismo que sirve como soporte para la elaboración del informe, ya que contienen cálculos, análisis, comprobaciones,

transcripciones, pruebas realizadas en todo procedimiento de auditoría seguido, por medio de los cuales se obtuvo la información y conclusiones de su investigación. (Molina-Leiva, 2013)

Los papeles de trabajo son:

- a) Los programas de trabajo de auditoría.
- b) El Balance General y los balances de comprobación.
- c) El Estado de Pérdidas y Ganancias.
- d) Los cuestionarios para evaluar el control interno.
- e) Los memorándums de las reuniones celebradas entre los auditores y los gerentes del departamento financiero y contable.
- f) Fotocopias de documentos.

Marcas de auditoría

Son contraseñas o símbolos de varias formas, tamaños y colores utilizados a criterio de cada auditor, que se anotan en los papeles de trabajo del auditor y que sirven para indicar que se ha efectuado una operación de auditoría. (Molina-Leiva, 2013)

Control Interno

Es un proceso llevado a cabo por la Administración de una empresa o por el resto del personal, herramienta diseñada para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la organización los siguientes objetivos:

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

Componentes del Control Interno

1. Ambiente de control

En el entorno donde se desarrollan las operaciones organizacionales bajo la gestión de la administración. El ambiente de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.

2. Evaluación de riesgos

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización, ya que toda empresa debe enfrentar una serie de riesgos tanto interno como externo que debe ser evaluado.

3. Actividades de control

Las actividades de control son definidas como las acciones establecidas por medio de las políticas y procedimientos para contribuir con el cumplimiento de las instrucciones de la administración para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos empresariales.

4. Información y comunicación

Este componente está relacionado con la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la entidad identifican, capturan e intercambian información.

5. Supervisión - Monitoreo

Proceso en el que se monitorea con la finalidad de incorporar el concepto de mejora continua, en ese sentido el Sistema de Control Interno debe ser flexible para adaptarse a los cambios. Las actividades de supervisión y monitoreo deben evaluar si los componentes y principios están siendo cumplidos a cabalidad.

Dictamen de auditoría

Es el documento que elabora el auditor conforme las normas de su profesión, mismo que es dirigido a la gerencia o directores de la organización auditada, después de haber examinado los estados financieros, en el que emite su opinión escrita. (Molina-Leiva, 2013)

Opinión en el dictamen

Según Molina-Leiva (2013) la opinión que puede transmitir un auditor en un dictamen puede ser:

- a) **Opinión Sin Salvedades:** Conocida también como "Opinión Limpia", es la que emite el auditor en su dictamen cuando establece que los estados

financieros auditados, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera, el resultado de sus operaciones y el flujo de efectivo de la entidad.

- b) **Opinión con Salvedades:** Llamada también "Opinión Calificada", es la que emite el auditor en su dictamen cuando concluye, excepto por los efectos del asunto relacionado con la salvedad, los estados financieros auditados, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera, el resultado de sus operaciones y el flujo de efectivo de la entidad.
- c) **Opinión Adversa:** Es la que emite el auditor en su dictamen cuando establece que los estados financieros auditados de determinada compañía NO presentan razonablemente, la situación financiera, ni el resultado de sus operaciones, ni el flujo de efectivo de la entidad.
- d) **Abstención de Opinión:** No contiene opinión sobre los estados financieros examinados, pero expresa la causa de la abstinencia de la opinión, la que regularmente se debe a una limitación en el alcance de la auditoría muy relevante que impide obtener evidencia suficiente y apropiada, por lo cual no se puede expresar una opinión sobre los estados financieros auditados.

Rentabilidad

Según Sevilla (2015) es la capacidad que posee una empresa o negocio para aprovechar los recursos y generar beneficios o utilidades derivados de una inversión.

Rentabilidad económica

Es una medida de la capacidad de los activos de una organización para generar utilidades independientemente de la manera en que han sido financiados. (Sevilla, 2015)

Rentabilidad financiera

Es un indicador que mide los beneficios obtenidos de una empresa con relación a los fondos invertidos por los accionistas, sin contabilizar recursos de terceros como las deudas. (Sevilla, 2015)

2.3. Marco Conceptual

Auditor

Para Westreicher (2020) es un profesional encargado de verificar las actividades registradas por una entidad en un período de tiempo determinado corresponden a las desarrolladas por la misma, garantizando así la transparencia de la empresa en sus actividades.

Auditoría

Según Sánchez-Galán (2020) es una serie de fases que permite la evaluación de los diferentes factores que integran una sociedad u organización, de tal manera que permite identificar las falencias y remitir las respectivas recomendaciones.

Auditoría de gestión

Según Redondo, Llopart, & Durán (1996) es una técnica nueva que permite analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las debilidades que presenta una sociedad o entidad de tal forma que contribuya a mejorar su gestión y direccionar a la institución hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Causa

Según Pérez (2017) comprende el motivo o motivos por el cual se genera una condición, en el caso de la auditoría es la razón por la que se incurrió en determinadas falencias.

Condición

Según Pérez (2017) es la situación actual encontrada por el auditor en una institución al examinar sus diferentes áreas, actividades y operaciones.

Criterio

Según Pérez (2017) es un parámetro en base al cual se mide la condición de las falencias o debilidades encontradas en la entidad auditada.

Documentación

Según (Blanco-Luna, 2012) es un material que sustenta el trabajo realizado, la información que contenga los papeles debe ser suficiente, pertinente y competente.

Economía

Hace referencia a la adquisición de recursos al costo más bajo, logrando que la empresa esté direccionada hacia el logro de sus metas, cumpliendo con los principios de eficiencia y eficacia. (COFAE)

Efecto

Según Pérez (2017) es el impacto ocasionado por las condiciones encontradas, generalmente representan pérdidas económicas que son resultado del incumplimiento de procesos, normas, manuales, metas, entre otros.

Eficacia

Según (COFAE) se refiere al cumplimiento de los objetivos empresariales en el menor tiempo posible.

Eficiencia

Según (COFAE) es el cumplimiento de las metas empresariales optimizando recursos.

Escepticismo profesional

Es la actitud demostrada por el auditor al realizar el estudio de las circunstancias que pueden o no ser una debilidad para la empresa. (Viloria & Espinosa, 2020)

Evaluación del control interno

Según Pallerola & Monfort (2014) son los mecanismo de control que posee la entidad para el desarrollo de sus actividades y así garantizar la obtención de resultados positivos.

Evidencia analítica

Según Velásquez (2015) la evidencia analítica está integrada por los análisis, tabulaciones, conciliaciones, cálculos y comparaciones de los datos en sus respectivos componentes.

Evidencia competente

Según Dávila (2016) para que la evidencia sea competente esta debe ser clara, válida y confiable de tal manera que no existan razones para dudar de su veracidad o integridad.

Evidencia de auditoría

Es la documentación e información utilizada por el auditor para establecer las conclusiones y emitir recomendaciones en base a su criterio profesional. (NIA, 2018)

Evidencia documental

Según Velásquez (2015) es la información realizada por la administración de la entidad sobre el desarrollo de sus operaciones.

Evidencia física

Según Velásquez (2015) es la evidencia que se obtiene mediante la observación directa de las actividades, bienes o sucesos que se desarrollan en el entorno organizacional.

Evidencia relevante

Para Dávila (2016) la evidencia es relevante cuando permite al auditor establecer las conclusiones en relación a los objetivos específicos del estudio.

Evidencia suficiente

La evidencia es suficiente cuando es objetiva y convincente, siendo suficiente para sustentar las falencias, conclusiones y sugerencias del auditor. (Dávila, 2016)

Evidencia testimonial

Según Velásquez (2015) es la información obtenida de otras personas mediante declaraciones en el transcurso de la investigación.

Hallazgo de auditoría

Según Marulanda (2016) es el relato explicativo y lógico de las debilidades encontradas con el examen de auditoría, el hallazgo consta de condición, criterio, causa y efecto.

Indagación

Según la Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno (2021) es la búsqueda de datos financieros y no financieros mediante personas que interactúan en la entidad objeto de estudio, estas personas pueden ser externas y externas de la entidad.

Indicador

Según Cuartin (2020) son unidades de medida que permiten valorar el rendimiento de los procesos que se desarrollan en una entidad, ya sea rentabilidad, productividad, calidad, entre otros.

Informe de auditoría

Según Donoso (2017) es el informe desarrollado por un auditor en el que se expresa su opinión no vinculante sobre los hallazgos encontrados en una empresa, así como también contiene las respectivas conclusiones y recomendaciones para la mitigación de las falencias.

Materialidad

Según Mir (2014) es el margen de error a partir del cual se considera que la imagen fiel de las cuentas está alterada.

Papeles de trabajo

Son el grupo de documentos que contiene la información obtenida por el auditor en su examen, así como también los resultados de los procedimientos y pruebas empleadas. (Palomino, 2010)

Plan de auditoría

Es la guía que documenta los procedimientos que seguirá el auditor, misma que hace referencia contra qué norma se va a auditar. (Torres, 2019)

Procedimiento de auditoría

Es el conjunto de actividades de indagación necesarias para poder llevar a cabo el examen. (Velásquez, 2015)

Programa de auditoría

Para Torres (2019) es la planificación de una o más auditorías para un período de tiempo determinado.

Proveedores

Son sujetos externos a la entidad que abastecen los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades productivas en una entidad. (COFAE)

Recursos

Constituyen los medios materiales de los que dispone una empresa, persona u sociedad para el desarrollo de actividades productivas. El talento humano es la fuente de trabajo originario de las personas, los recursos materiales son bienes perceptibles y concretos empleados para el cumplimiento de sus objetivos empresariales. (Coelho, 2019)

Riesgo

Según Cartaya (2019) es la probabilidad de que las amenazas se conviertan en algún desastre que impida el logro de las metas que posee la entidad, es decir si se unen la vulnerabilidad con las amenazas se transforman en un riesgo.

Riesgo de control

Influye de manera significativa los sistemas de control interno que posea la empresa y en qué circunstancias llegan a ser insuficientes o inadecuados para la detección de irregularidades. (Villavicencio, 2020)

Riesgo de detección

Según Villavicencio (2020) este riesgo está estrechamente relacionado con los procedimientos de auditoría, dado que se trata de la no identificación de la existencia de falencias o debilidades.

Riesgo inherente

Está directamente relacionado con la actividad económica de la entidad, indiferentemente del control interno que se esté aplicando en la entidad. (Villavicencio, 2020)

Rentabilidad

Según Sevilla (2015) es la capacidad que tiene una empresa para utilizar los recursos disponibles y generar utilidad con la ejecución de sus actividades productivas.

Rentabilidad económica

Es una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar ganancias, indiferentemente de la manera en la que han sido financiados. (Sevilla, 2015)

Rentabilidad financiera

Es un indicador que permite medir los beneficios obtenidos en relación a los fondos invertidos, sin tomar en cuenta los recursos de terceros como lo son las deudas. (Sevilla, 2015)

2.4. Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Capítulo segundo

Biodiversidad y recursos naturales

Sección cuarta

Recursos naturales

Art. 408.- Son de propiedad inalienable, imprescriptible e inembargable del Estado los recursos naturales no renovables y, en general, los productos del subsuelo, yacimientos minerales y de hidrocarburos, sustancias cuya naturaleza sea distinta de la del suelo, incluso los que se encuentren en las áreas cubiertas por las aguas del mar territorial y las zonas marítimas; así como la biodiversidad y su patrimonio genético y el espectro radioeléctrico. Estos bienes sólo podrán ser explotados en estricto cumplimiento de los principios ambientales establecidos en la Constitución.

El Estado participará en los beneficios del aprovechamiento de estos recursos, en un monto que no será inferior a los de la empresa que los explota.

El Estado garantizará que los mecanismos de producción, consumo y uso de los recursos naturales y la energía preserven y recuperen los ciclos naturales y permitan condiciones de vida con dignidad (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008, pág. 122).

Reglamento de Operaciones Hidrocarburíferas

Capítulo IX

Comercialización de hidrocarburos

Sección I Comercialización interna de Hidrocarburos, Biocombustibles y sus mezclas

Art. 156.- Abastecimiento.- Las comercializadoras calificadas, autorizadas y registradas para el ejercicio de las actividades de comercialización interna, deben abastecerse a través de EP PETROECUADOR o de quien haga sus veces autorizada

por el Ministerio Sectorial; y estas a su vez, proveerán únicamente a su red de distribución autorizada.

Las comercializadoras calificadas, autorizadas por el Ministerio Sectorial que abastezcan a consumidores finales, deben adquirir los hidrocarburos, biocombustibles y sus mezclas, exclusivamente de la abastecedora a la que se encuentra vinculado contractualmente.

Para estos propósitos se suscribirán, en cada caso, los contratos de suministro o de distribución.

En el caso de grasas y aceites lubricantes, los Sujetos de Control se abastecerán de proveedores o elaboradores autorizados por el Ministerio Sectorial para cuyo efecto deben contar con los contratos correspondientes (Larrea-Cabrera, 2018, pág. 36).

Art. 157.- Responsabilidad de las comercializadoras.- Las comercializadoras autorizadas, bajo su responsabilidad, están obligadas a controlar que sus actividades de comercialización se efectúen cumpliendo normas técnicas aplicables a la materia. Las comercializadoras, además, son responsables de cumplir y hacer cumplir a toda la cadena de comercialización, bajo su responsabilidad y representación, las regulaciones técnicas y de seguridad en el manejo de los combustibles y demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables (Larrea-Cabrera, 2018, pág. 37).

Art. 158.- Obligaciones Generales.- Todas las personas que realicen alguna o varias de las actividades de comercialización interna, además del cumplimiento de las normas que les apliquen, deberán:

1. Encontrarse debidamente calificadas, registradas y autorizadas por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero;
2. Prestar el correspondiente servicio en forma continua;
3. Llevar registros contables que reflejen en forma confiable y fidedigna sus operaciones, de acuerdo con las normas expedidas por las autoridades competentes;

4. Ingresar información diaria de las transacciones de la comercialización interna, en los sistemas informáticos de seguimiento y control que la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, establezca; o, de acuerdo con los tiempos establecidos en las normas correspondientes;
5. Cumplir con las reglamentaciones, normas técnicas, de seguridad y ambiente para la prestación del servicio de comercialización interna, manejo de los productos y estándares de diseño y construcción de las instalaciones;
6. Controlar bajo su responsabilidad que la calidad y cantidad de los productos que se expendan, cumplan con las regulaciones vigentes y que la atención al consumidor final sea adecuada, y oportuna;
7. Aplicar el régimen de precios establecido por el Presidente de la República, u otra autoridad competente;
8. Utilizar sistemas de medición confiables para la entrega del producto a sus consumidores finales;
9. Mantener debidamente calibrados los equipos e instrumentos utilizados en las actividades de comercialización interna, conforme los reglamentos y normativa correspondiente;
10. Proporcionar la información básica, comercial y cumplir con las responsabilidades y obligaciones del Sujeto de Control, a las que se refiere la Ley de Defensa del Consumidor;
11. Obtener bajo su responsabilidad, las demás autorizaciones, permisos o licencias que requieran para operar. (Larrea-Cabrera, 2018, pág. 37)

Ley de hidrocarburos

(Decreto Supremo No. 2967)

Créase la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, ARCH, como organismo técnico administrativo, encargado de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales en las diferentes fases de la industria Hidrocarburífera, que realicen las empresas públicas o privadas, nacionales,

extranjeras, empresas mixtas, consorcios, asociaciones, u otras formas contractuales y demás personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que ejecuten actividades hidrocarburíferas en el Ecuador.

Atribuciones.- Son atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, las siguientes:

- a) Regular, controlar y fiscalizar las operaciones de exploración, explotación, industrialización, refinación, transporte, y comercialización de hidrocarburos;
- b) Controlar la correcta aplicación de la presente Ley, sus reglamentos y demás normativa aplicable en materia hidrocarburífera;
- c) Ejercer el control técnico de las actividades hidrocarburíferas;
- d) Auditor las actividades hidrocarburíferas, por sí misma o a través de empresas especializadas;
- e) Aplicar multas y sanciones por las infracciones en cualquier fase de la industria hidrocarburífera, por los incumplimientos a los contratos y las infracciones a la presente Ley y a sus reglamentos;
- f) Conocer y resolver sobre las apelaciones y otros recursos que se interpongan respecto de las resoluciones de sus unidades desconcentradas;
- g) Intervenir, directamente o designando interventores, en las operaciones hidrocarburíferas de las empresas públicas, mixtas y privadas para preservar los intereses del Estado;
- h) Fijar y recaudar los valores correspondientes a las tasas por los servicios de administración y control (Ministerio de Recursos Naturales y Energéticos, 2013, pág. 4).

Código del trabajo

Título I

Del contrato individual de trabajo

Capítulo I

De su naturaleza y especies

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre (Comisión de Legislación y Codificación, 2005, pág. 4)

Art. 11.- Clasificación.- El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba; e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- e) Por enganche;
- f) Individual, de grupo o por equipo (Comisión de Legislación y Codificación, 2005, pág. 8)

Art. 13.- Formas de remuneración.- En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo (Comisión de Legislación y Codificación, 2005, pág. 9).

Reglamento actividades de comercialización de derivados del petróleo

Capítulo II

Condiciones Generales

Art. 3.- Autorización: La autorización para ejercer las actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles será expedida por el Ministro Sectorial o el Director Ejecutivo de la ARCH, según el caso (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018, pág. 4).

Art. 5.- Precios: La venta de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles al consumidor final, en los diferentes segmentos de mercado, será realizada aplicando los precios establecidos conforme el Reglamento expedido para el efecto (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018, pág. 4)

Art. 7.- Regulación y Control: Las actividades de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles están sujetas a la regulación que emita el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y al control y fiscalización de la ARCH (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018, pág. 3).

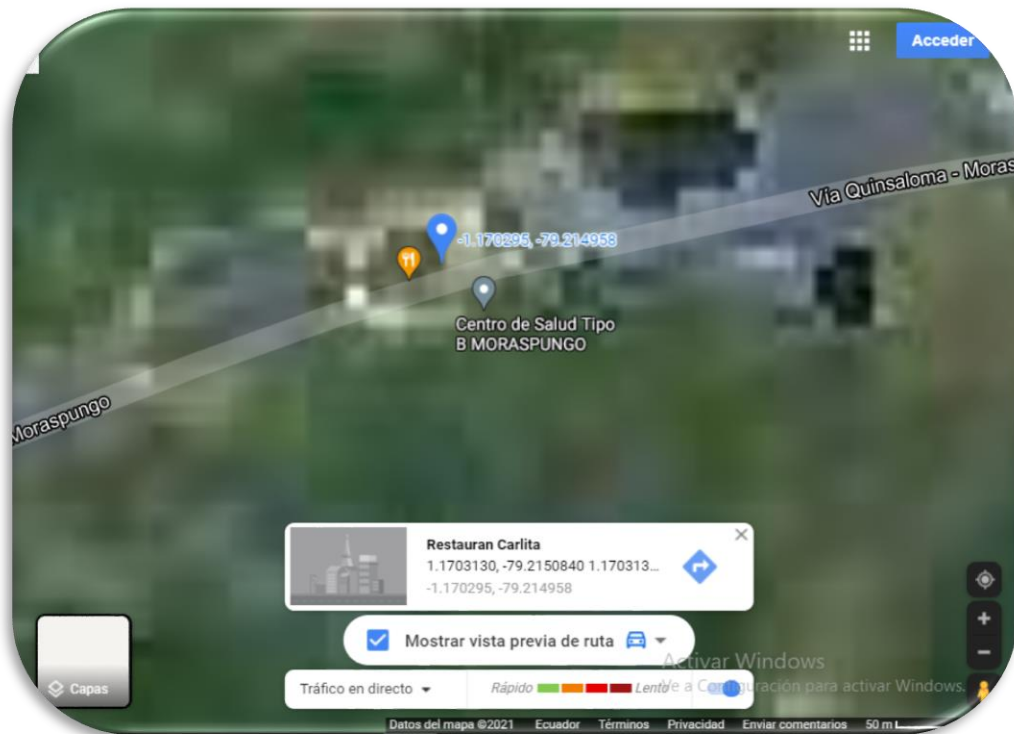
Art. 11.- Transparencia y exhibición de los Precios: Las personas que ejercen las actividades de distribución y venta al consumidor final de derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles en los segmentos automotriz y pesquero artesanal (centros de distribución) deberán mantener en un lugar visible al público su precio de venta (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018, pág. 4).

2.5. Marco Geo referencial

La Estación de Servicios Moraspungo se encuentra ubicada en el Ecuador, Provincia de Cotopaxi, Cantón Pangua, Parroquia Moraspungo, Barrio el Guayabo, en la calle primero de junio; frente a la farmacia Salud y Vida, a pocos pasos del Centro de Salud Tipo B Moraspungo.

Figura 1

Geo referencial Estación de Servicios Moraspungo



Nota. Figura tomada de Google Maps.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Para obtener los datos que faciliten la determinación del problema, se desarrolló un estudio acorde a las necesidades de la entidad, para lo cual se utilizó el tipo de investigación de campo, explicativa y documental - bibliográfico, mismas que se detallan a continuación.

De campo: Este tipo de investigación se aplicó en el lugar de los hechos, es decir, en las instalaciones de la Estación de Servicios Moraspungo, donde se aplicó el programa de auditoría.

Explicativa: Se aplicó, este tipo de investigación para encontrar la relación causa-efecto que se dieron entre los hechos y así poder conocer con mayor profundidad.

Documental – Bibliográfico: Se utilizó este tipo de investigación, ya que se recopiló información de libros, artículos científicos, leyes y documentos relacionados al tema de estudio.

3.2. Enfoque de la Investigación

En la investigación se aplicó un enfoque mixto, mediante la combinación de los enfoques cuantitativos y cualitativos, estandarizados e interpretativos, cruzándose los resultados de un enfoque a otro.

Cuantitativo: Se utilizó este enfoque, puesto que se manejó datos numéricos para conocer la valoración numérica del cumplimiento de las actividades. Además, en el procesamiento de la información obtenida a través de las encuestas.

Cualitativo: Está inmerso en el análisis e interpretación de datos recolectados que se realizó para comprender o explicar el comportamiento de la población objeto de estudio.

3.3. Métodos de Investigación

El método que ayudó a complementar la investigación fue el analítico, para poder descubrir información relevante sobre el tema de estudio.

Analítico: El método analítico se utilizó principalmente para encontrar evidencia suficiente, pertinente y competente que apoye a la investigación que se llevó a cabo para así hacerla más fiable y brindar resultados precisos.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de datos

A través de las técnicas e instrumentos fue posible la obtención de datos requeridos para la investigación, por ello se utilizó las técnicas de entrevista y encuesta, mismas que condujeron a la verificación del problema planteado, a su vez se hizo uso de cuestionarios como medio para recolectar y almacenar la información.

3.4.1. Técnicas

Entrevista: La entrevista se aplicó a la Sra. Yessica Peña, Gerente de la Estación de Servicios, con la finalidad de recopilar información mediante contacto directo con las personas.

Encuesta: La encuesta fue aplicada a 372 personas, con el propósito de medir el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio brindado por la Estación de Servicios Moraspungo; también se aplicó a 9 empleados de la entidad, con el objetivo de conseguir información de manera sistemática acerca del tema de estudio, que posteriormente mediante un análisis cualitativo y cuantitativo permitió generar las respectivas conclusiones.

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario: Se formuló preguntas no estructuradas, es decir preguntas abiertas que la entrevistada respondió con sus propias palabras y expresó con toda libertad sus puntos de vista.

Por otra parte, en el diseño del cuestionario para las encuestas se planteó preguntas estructuras de tipo dicotómicas, es decir que cada pregunta sólo tuvo dos alternativas de respuesta: sí o no. Se eligió este formato porque se consideró el más sencillo de codificar y analizar.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población comprende los 12.376 habitantes de la parroquia Moraspungo, dentro del cual están incluidos quienes conforman la entidad objeto de estudio.

3.5.2. Muestra

La muestra es de 372 pobladores, misma que fue calculada con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N(p * q)}{e^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

La aplicación de esta fórmula tiene un 95% de confiabilidad y un $\pm 5\%$ de margen de error, con una desviación media de 1.96.

$$n = \frac{1.96^2 * 12376(0.5 * 0.5)}{0.05^2(12376 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{3.84 * 12376(0.25)}{0.0025(12375) + 3.84(0.25)}$$

$$n = \frac{3.84 * 3094}{30.94 + 0.96}$$

$$n = \frac{11880.96}{31.90}$$

$$n = 372$$

3.6. Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información se utilizó los siguientes programas informáticos:

- Microsoft Word para transcribir los datos obtenidos de las entrevistas que fueron efectuadas mediante contacto directo con las personas y realizar su respectivo análisis. También se empleó el software para llevar a cabo el análisis e interpretación de resultados originados de las encuestas.
- Mientras que, Microsoft Excel se aplicó para el desarrollo de las tabulaciones y representaciones gráficas de los datos obtenidos de las encuestas realizadas.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

4.1.1. Análisis de la entrevista

ENTREVISTA GERENTE

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Objetivo: Conocer las acciones que se llevan a cabo en su administración.

1. ¿Se ha aplicado alguna auditoría de gestión al establecimiento?

No existe registro de que se haya aplicado alguna auditoría en la entidad desde su creación hasta la actualidad, sin embargo la ejecución de una contribuiría de manera positiva en el desarrollo de la empresa.

2. ¿Se planifica reingenierías para mejorar los procesos de venta y la rentabilidad de la compañía?

No, sin embargo se realiza una junta extraordinaria cada mes con el fin de planificar y tener en cuenta los objetivos y metas de las ventas mensuales y a su vez la inversión de la rentabilidad o ganancia mensual.

3. ¿La empresa realiza el pago de utilidades a sus trabajadores conforme la ley?

Si, tal cual está establecido en el Ministerio de trabajo y el IESS, como lo es el décimo tercero, décimo cuarto y una vez cumplido el año las vacaciones.

4. ¿Se calcula el rendimiento sobre los activos?

Si, el contador es el encargado de aplicar el indicador con el objetivo de conocer el grado de rentabilidad en función de los activos de la empresa.

5. ¿Se calcula el rendimiento obtenido por capital propio?



Sí, porque se realiza un análisis en base a la utilidad obtenida de las ventas, y el capital es utilizado para la misma compra del producto.

6. ¿La empresa cuenta con una liquidez suficiente para el desarrollo de sus operaciones?

Cuenta con un 25% de capital disponible para trabajar, 25% invertido en créditos concedidos o cuentas por cobrar y el 50% en gastos de operación y pago de préstamos al banco.

7. ¿Realizan un control al proceso de ventas?

Si, mediante supervisión directa por parte de la gerente propietaria del establecimiento, además con objetivo que agilizar el proceso de ventas y la transparencia del mismo, se posee un programa de facturación electrónica que a la vez brinda un aproximado de las existencias de combustibles y la cantidad de existencias exactas en relación a los lubricantes.

8. ¿Cree usted que la rentabilidad aumentará al mejorar la gestión de ventas?

Si, en un crecimiento anual del 4% en su totalidad de las ventas.

9. ¿La empresa tiene la capacidad financiera para cumplir con sus obligaciones con terceros?

Si, la empresa cuenta con la solvencia necesaria para cubrir sus obligaciones, tales como: préstamos bancarios y pagos mensuales de los créditos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

10. ¿La empresa cuenta con un adecuado sistema de selección de personal?

Si, se da un plazo de capacitación y prácticas en un lapso de 15 a 20 días antes de empezar la actividad en el puesto de despachador.



Análisis: Se pudo evidenciar que en la entidad no se ha puesto en práctica una auditoría de gestión para establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos de la empresa. A pesar de que la organización tiene la solvencia necesaria para cumplir con sus obligaciones a terceros y de contar con un 25% de capital disponible para trabajar, 25% invertido en créditos concedidos o cuentas por cobrar y el 50% en gastos de operación y pago de préstamos al banco; es posible incrementar la rentabilidad al mejorar la gestión en el área de ventas, a través de la aplicación de las recomendaciones plasmadas en el informe de auditoría.

La entidad no posee un manual de procesos que regule el cumplimiento de las actividades que se desarrollan dentro de la misma, sin embargo mediante la supervisión directa de la gerente propietaria se controla de manera empírica las operaciones a pesar de que los trabajadores tienen pleno conocimiento de sus funciones por las capacitaciones que reciben de manera periódica, incluso los despachadores antes de formar parte de la empresa deben cumplir con un período de prueba de 15 a 20 días en donde ponen en práctica las responsabilidades de su cargo como es el manejo de los dispensadores, uso del software que se utiliza, cierre de caja, entre otras. Así mismo, se verificó que la entidad no posee políticas internas documentadas que ayuden a mantener la coherencia en las operaciones.

Por otro lado, cada mes se realiza una junta extraordinaria con el fin de planificar y tener en cuenta los objetivos y metas de las ventas mensuales y a su vez establecer los gastos y ganancias que se obtendrán.

En ese sentido, se determinó que los objetivos empresariales de la Estación de Servicios Moraspungo son comunicados de manera oportuna, el uso de los canales de comunicación permite mantener una interacción positiva entre el personal y la gerente, creando de esta manera un clima laboral saludable, con un personal motivado y recompensado por su trabajo.

Por otra parte, para conocer la rentabilidad de la gasolinera se realiza un análisis en base a la utilidad obtenida de las ventas y el capital, como también se calcula el grado de rentabilidad en función de los activos de la empresa.



4.1.2. Análisis de la encuesta

ENCUESTA EMPLEADOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Objetivo: Tener una idea general de la situación actual de la gestión del proceso de ventas.

1. ¿Se ha aplicado alguna auditoría de gestión al establecimiento?

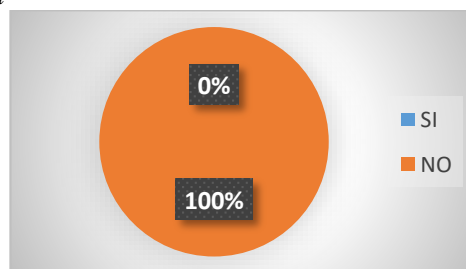
Tabla 3

Aplicación auditoría de gestión

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	9	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	9	100%

Figura 2

Aplicación auditoría de gestión



Análisis e interpretación: Con los resultados obtenidos se puede observar que en la Estación de Servicios no se ha aplicado una Auditoría de gestión que examine y verifique que las actividades que se llevan a cabo en la empresa están enfocadas hacia el logro de objetivos empresariales. Por ello se sugiere implementar una Unidad de Auditoría Interna que evalúe el cumplimiento de las operaciones.

2. ¿Los objetivos empresariales son comunicados al personal de manera oportuna?

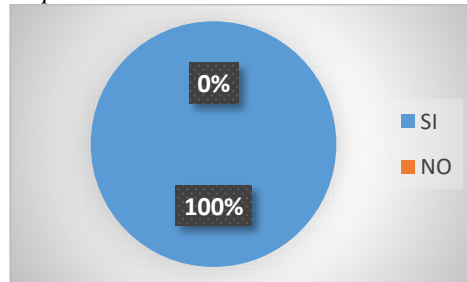
Tabla 4

Comunicación de objetivos empresariales

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	9	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	9	100%

Figura 3

Comunicación de objetivos empresariales



Análisis e interpretación: Con el 100% de respuestas afirmativas se puede observar que los objetivos empresariales son comunicados de manera oportuna a todos los miembros de la institución, facilitando de este modo la cooperación de todos los trabajadores para la consecución de sus metas empresariales.

3. ¿La empresa cuenta con mecanismos de comunicación que permita la interacción entre los trabajadores y la gerencia?

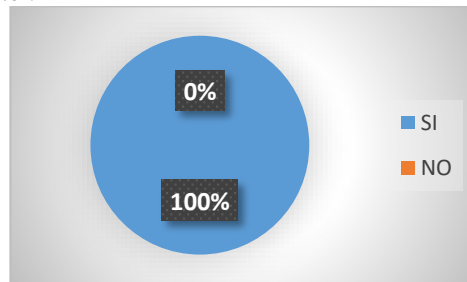
Tabla 5

Mecanismos de comunicación

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	9	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	9	100%

Figura 4

Mecanismos de comunicación



Análisis e interpretación: La totalidad de los encuestados manifiestan que en la organización se manejan canales de comunicación directos e indirectos que permiten la fluidez de la información, contribuyendo así a una buena toma de decisiones e inmediata solución a los problemas que se susciten en el desarrollo de las actividades propias de la entidad.

4. ¿Existe un manual de procesos que regule el cumplimiento de las actividades?

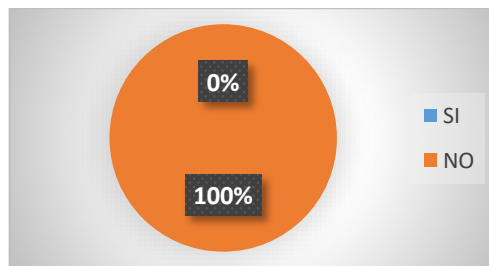
Tabla 6

Manual de procesos

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	0	0.0%
NO	9	100.0%
TOTAL	9	100%

Figura 5

Manual de procesos



Análisis e interpretación: El 100% de los encuestados confirman que la entidad no posee un manual de procesos que regule el cumplimiento de las actividades que se desarrollan dentro de la misma, por lo cual esto podría entorpecer el cumplimiento de dichas operaciones y por ende interferir en el desarrollo de la entidad. En ese sentido la empresa debe acelerar la elaboración y aplicación de un manual de procesos que contribuya a la correcta ejecución de las funciones encomendadas al personal.

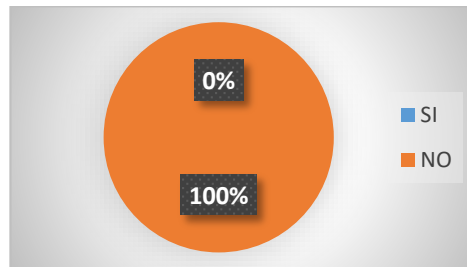
5. ¿La entidad cuenta con políticas internas?

Tabla 7

Políticas internas

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	0	0.0%
NO	9	100.0%
TOTAL	9	100%

Figura 6
Políticas internas



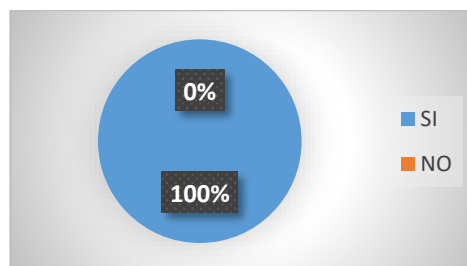
Análisis e interpretación: Conforme los resultados se afirma que la empresa no posee políticas internas, convirtiéndose en una debilidad dado que toda organización debe poseer reglas que controlen el desempeño del personal, con la finalidad de garantizar un clima laboral saludable. Por lo que se sugiere implementar políticas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos empresariales.

6. ¿Recibe capacitaciones de manera periódica?

Tabla 8
Capacitaciones periódicas

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	9	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	9	100%

Figura 7
Capacitaciones periódicas



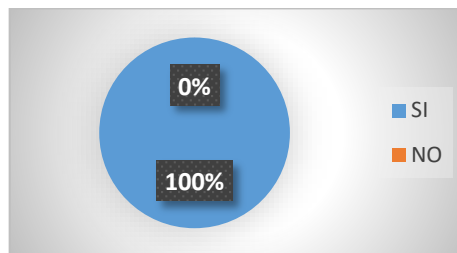
Análisis e interpretación: Se corrobora que la entidad cumple con su obligación de mantener capacitados a su personal, garantizando la efectividad en el desarrollo de las actividades que desempeña cada trabajador, logrando así que la empresa cumpla con los principios de eficiencia y eficacia.

7. ¿Se utiliza algún software en el proceso de ventas?

Tabla 9
Uso de software

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	9	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	9	100%

Figura 8
Uso de software



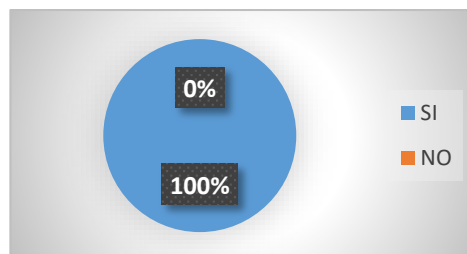
Análisis e interpretación: La totalidad de los encuestados manifiestan que la empresa si posee y utiliza un programa informático con la finalidad de agilizar el proceso de ventas y así brindar una atención inmediata y efectiva a las necesidades del consumidor.

8. ¿Se encuentra satisfecho con el sueldo percibe por su desempeño laboral?

Tabla 10
Satisfacción con el sueldo

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	9	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	9	100%

Figura 9
Satisfacción con el sueldo



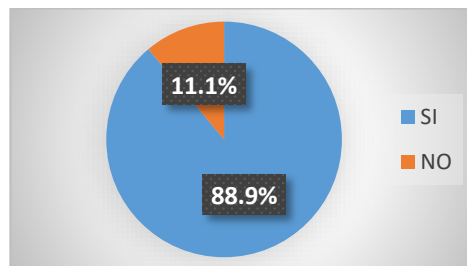
Análisis e interpretación: Los trabajadores de la entidad se encuentran conformes con el salario que perciben, logrando de esta manera que los empleados se sientan a gusto y sean más productivos en un clima laboral saludable.

9. ¿Existe un clima laboral saludable dentro de la organización?

Tabla 11
Clima laboral saludable

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	8	88.9%
NO	1	11.1%
TOTAL	9	100%

Figura 10
Clima laboral saludable



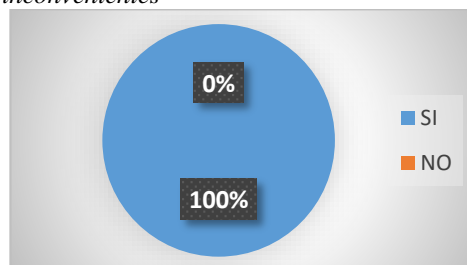
Análisis e interpretación: La mayor parte de los encuestados señalan que el clima laboral dentro de la entidad es saludable, mientras que un menor porcentaje señala lo contrario, demostrando así que la interacción entre miembros de la institución es buena.

10. ¿Se brinda respuesta inmediata a los inconvenientes que se presentan en el proceso de ventas?

Tabla 12
Respuesta inmediata a los inconvenientes

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	9	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	9	100%

Figura 11
Respuesta inmediata a los inconvenientes



Análisis e interpretación: Todos encuestados señalan que se brinda atención inmediata a los inconvenientes que se suscitan en el área de ventas, permitiendo una pronta solución de los mismos y no interrumpir el proceso de ventas.

11. ¿Realizan campañas publicitarias que promocionen los servicios que presta la entidad?

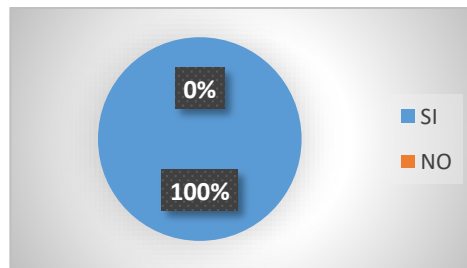
Tabla 13

Campañas publicitarias

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	9	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	9	100%

Figura 12

Campañas publicitarias



Análisis e interpretación: Se confirma que si se realizan campañas publicitarias en las que se ofertan los servicios que brinda la entidad, estas campañas permiten que la empresa se dé a conocer en el mercado y así llamar la atención de nuevos clientes, para esto se utiliza diferentes medios como la radio y Facebook.

12. ¿Cree usted que la rentabilidad aumentará al mejorar la gestión de ventas?

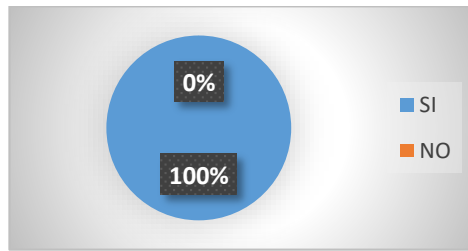
Tabla 14

Aumento rentabilidad

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	9	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	9	100%



Figura 13
Aumento rentabilidad



Análisis e interpretación: Se alude que con la aplicación de una auditoría de gestión al proceso de ventas se incrementará la rentabilidad al aplicar las medidas correctivas necesarias para mejorar las operaciones del área de ventas.

4.1.3. Discusión

Para llevar a cabo la investigación se aplicó una investigación de campo, misma que consistió en acudir al lugar de los hechos para recopilar la información de manera directa, explicativa para encontrar la relación causa-efecto que se dieron entre los acontecimientos y documental puesto que se recopiló información de libros, artículos científicos, leyes y documentos relacionados al tema de estudio.

Se utilizó un enfoque mixto pues se requirió para mejorar la comprensión del problema de investigación. Por lo tanto, el enfoque cuantitativo se aplicó para obtener datos porcentuales de la muestra y el cualitativo al utilizar el método analítico en la información recabada a través de la fuente de información primaria mediante la técnica de la encuesta y entrevista haciendo uso del instrumento del cuestionario aplicado a la gerente y al personal de la empresa.

En cuanto al procesamiento de la información se utilizó el programa informático Microsoft Excel lo cual facilitó la elaboración de tablas y gráficos, además se empleó el software para llevar a cabo el análisis e interpretación de resultados originados de la entrevista y encuestas.

Conforme los resultados obtenidos de quienes forman parte de la Estación de Servicios Moraspungo se pudo comprobar que existe una deficiencia considerable en cuanto a la inexistencia de un manual de procesos que regule el cumplimiento de las actividades, pues el cien por ciento afirmó que se controla de manera empírica las operaciones.

Por otra parte, se pudo demostrar con la afirmación del cien por ciento de los encuestados que la gasolinera no cuenta con políticas internas, lo que se convierte en una debilidad puesto que toda organización debe establecer reglas y directrices que orienten al personal sobre cómo lograr los objetivos empresariales; pues las políticas identifican los comportamientos aceptables e inaceptables estableciendo límites para desarrollar los procedimientos.

En relación al clima laboral se notó un bajo porcentaje de contradicción a lo que el 88.09% atestiguó sobre que existe un clima laboral saludable dentro de la organización.

Por ello, es necesario realizar una auditoría de gestión al proceso de ventas dado que en la Estación de Servicios no se ha ejecutado ninguna, pues así lo afirmó el 100% de la muestra estudiada. No obstante con el diagnóstico efectuado se encontró problemas que deben ser examinados a profundidad para que la administración dé solución a la brevedad posible con la adaptación e implementación de las correcciones respectivas.

4.1.4. Comprobación de la hipótesis

Planteamiento de las hipótesis

Se utilizó una hipótesis estadística no direccional con el objeto de enunciar la relación entre las variables.

Ho: La auditoría de gestión al proceso de ventas no está asociada a la rentabilidad del período 2017 al 2021 de la Estación de Servicios Moraspungo.

H1: La auditoría de gestión al proceso de ventas está asociada a la rentabilidad del período 2017 al 2021 de la Estación de Servicios Moraspungo.

Tabla 15

Frecuencias observadas (fo)

Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 12	Total
SI	0	10	10
NO	10	0	10
Total	10	10	20

Tabla 16

Frecuencias esperadas (fe)

Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 12	Total
SI	5	5	10
NO	5	5	10
Total	10	10	30

Tabla 17

Chi cuadrado calculado (X2)

Fo	Fe	X2
0	5	5
10	5	5
10	5	5
0	5	5
Total	20	20

$$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Donde:

X²= Chi cuadrado calculado

F_o= Frecuencia observada

F_e= Frecuencia esperada

Tabla 18

Grados de libertad

GL	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.75	0.50	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	0.000	0.000	0.001	0.004	0.016	0.102	0.445	1.323	2.71	3.841	5.02	6.63	7.88
2	0.01	0.02	0.05	0.10	0.21	0.58	1.39	2.77	4.61	5.99	7.38	9.21	10.60
3	0.07	0.11	0.22	0.35	0.58	1.21	2.37	4.11	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84
4	0.21	0.30	0.48	0.71	1.06	1.92	3.36	5.39	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86
5	0.41	0.55	0.83	1.15	1.61	2.67	4.35	6.63	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75
6	0.68	0.87	1.24	1.54	2.20	3.45	5.35	7.84	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55
7	0.99	1.24	1.69	2.17	2.83	4.25	6.35	9.04	12.02	14.07	16.01	18.48	20.3
8	1.34	1.65	2.18	2.73	3.49	5.07	7.34	10.22	13.36	15.51	17.53	20.1	22.0
9	1.73	2.09	2.70	3.33	4.17	5.90	8.34	11.39	14.68	16.92	19.02	21.7	23.6
10	2.16	2.56	3.25	3.94	4.87	6.74	9.34	12.55	15.99	18.31	20.5	23.2	25.2

Nota. La tabla muestra el nivel de significancia de 0,05. Fuente: (Quevedo Ricardi, 2011).

Tabla 19

Cálculo de los grados de libertad

Grados de libertad (GL)	Cálculo	Resultado
GL= (F-1)(C-1)	(2-1) (2-1)	1

Donde:

F= Fila

C= Columna

Decisión:

Grado de significancia= 0.05

X² crítico= 3,841

X² calculado= 20

X² calculado > X² crítico

Decisión: Conforme los resultados obtenidos el X^2 calculado es igual a 20 y el X^2 crítico es igual 3,841; por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; por ende la auditoría de gestión al proceso de ventas y la rentabilidad del período 2017 al 2021 de la Estación de Servicios Moraspungo, están asociadas entre sí; es decir, la una depende de la otra.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. ARCHIVO PERMANENTE

LEGAJO N° 1/2

AP



VG & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

CLIENTE:	ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
PERÍODO:	01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

ARCHIVO

PERMANENTE

	NOMBRES	FECHA - FINAL
AUDITORES	Gaibor Rios Katherine Viviana	01/03/2022 01/03/2022
SUPERVISOR	Vaca Hoyos Hector Omar Arguello Delgado Verónica del Carmen	01/03/2022

5.1.1. Índice de Archivo Permanente

LEGAJO N° 2/2

AP

Tabla 20
Índice de Archivo Permanente

ARCHIVO PERMANENTE	AP
Información General	AP1
Hoja de marcas y abreviaturas	AP2
Programas de Auditoría	AP3

	NOMBRES	FECHA - FINAL
AUDITORES	Gaibor Rios Katherine	01/03/2022
	Viviana	01/03/2022
	Vaca Hoyos Hector Omar	
SUPERVISOR	Arguello Delgado	01/03/2022
	Verónica del Carmen	

5.1.2. Información General

AP1 1/3

Tabla 21

Información general

NOMBRE DE LA EMPRESA	Estación de Servicios Moraspungo
REPRESENTANTE LEGAL	Sra. Yessica Peña
TIPO DE CONTRIBUYENTE	Persona natural obligado a llevar contabilidad
RUC	1726546714001
PROVINCIA	Cotopaxi
CANTÓN	Pangua
DIRECCIÓN	Calle primero de Junio
ADMINISTRADOR	Sra. Yessica Peña

DATOS HISTÓRICOS

La parroquia Moraspungo se encuentra ubicada en el cantón Pangua, provincia de Cotopaxi; misma que por la calidad y calidez de su gente es considerada como la tierra de propios y extraños, además de ser denominada como el paraíso escondido del Cotopaxi.

Durante el año 2002 nace la Estación de Servicios “Moraspungo” debido a la perseverancia y necesidad del Sr. José Soria de impulsar el crecimiento económico de la parroquia, debido que no solo en el sector sino en el cantón Pangua no existía ninguna estación de servicios abierta a la atención del pueblo panguense.

Desde la fecha de su creación la Estación de Servicios Moraspungo ha ido enfrentando diversos inconvenientes durante el desarrollo de sus actividades, tales como: dificultad de abastecimiento de combustible debido al mal estado de las vías, la lejanía de las instituciones financieras para realizar los trámites correspondientes al negocio, entre otros. Haciendo frente y dando solución a estos obstáculos la entidad logró subsistir.

No es hasta el año 2008 que la Estación de Servicios Moraspungo cambió de propietario, pasando a ser del Ing. Ángel Cocha, mismo que desde su adquisición empezó a realizar un cambio radical en la imagen e infraestructura de la institución, denotando un gran crecimiento en sus 2 primeros años de nueva administración.

Fue tanto el cambio que la institución empezó a llamar la atención de potenciales clientes, ya no sólo locales sino fuera de la provincia, tal es el caso de un convenio de abastecimiento de combustibles con la empresa Odorisio S.A, convenio con el

municipio del cantón, convenio con la Policía Nacional del sector, mostrando así su crecimiento en el mercado hasta el año 2017, fecha en que el propietario por motivos personales sede a la Estación de Servicios en arriendo por cinco años (Febrero 2017- Febrero 2021) a su sobrino, el sr. Ángel Cañizares y su esposa, la Sra. Yessica Peña.

En esta nueva etapa la entidad al ser conocida logra mantener su crecimiento económico, además de implementar nuevas estrategias de marketing tales como: intensificar las campañas publicitarias, celebrar fechas festivas (Halloween, San Valentín, Finados y Navidad), incorporar promociones en sus servicios, entre otros. Manteniéndose así hasta culminar el contrato.

Misma fecha en que los señores arrendatarios deciden comprar el establecimiento a su propietario. Pasando a ser dueña legítima la Sra. Yessica Peña, administración que se mantiene hasta la actualidad y que está realizando nuevas implementaciones en su infraestructura como la creación de un minimarket y restaurante dentro de la empresa.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

MISIÓN

La Estación de Servicios Moraspungo es una empresa dedicada a la comercialización de combustibles, aceites, grasas y lubricantes, comprometidos a prestar un servicio de calidad, orientada a satisfacer las necesidades del consumidor de manera eficaz y eficiente, brindando a la sociedad seguridad y honestidad con un personal altamente capacitado y humano.

VISIÓN

Al 2025 la Estación de Servicios Moraspungo será una empresa líder en la comercialización de combustibles, aceites, grasas y lubricantes, enfocada al reconocimiento provincial y nacional, con un alto índice de innovación y mejoramiento de su infraestructura, contribuyendo al desarrollo local y nacional.

OBJETIVOS

Objetivo General

Lograr posicionarse como la empresa líder a nivel cantonal en el abastecimiento de combustibles y derivados de petróleo.

Objetivos Específicos

- Mantener abastecido de combustibles de forma permanente a los moradores de la localidad.
- Ser un referente de crecimiento empresarial y atención al cliente.
- Contribuir al desarrollo económico de la parroquia, con oportunidades de empleo y su interacción con la sociedad.

VALORES

Toda institución para el correcto desarrollo de sus actividades poseen valores que deben cumplir los trabajadores garantizando de esta forma la calidad del servicio, tal es el caso de la Estación de Servicios Moraspungo que aplica los siguientes valores:

- Honestidad
- Transparencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Precios justos

PRINCIPIOS

- Objetivos empresariales claramente definidos que contribuyan de manera directa en el desarrollo empresarial.
- Igualdad en la atención al cliente, dado que todas las personas sin distinción alguna merecen un trato amable y acogedor.
- Ser eficientes en la interacción con los consumidores, proporcionando satisfacción mediante la calidad del servicio.
- Adaptarse a las necesidades del mercado y los consumidores, debido a que el crecimiento de la entidad depende de la aceptación que tiene en la sociedad.
- Mejoramiento continuo mediante la innovación y actualización de conocimientos.

5.1.3. Hojas de marcas y abreviaturas

Tabla 22

Hoja de marcas y abreviaturas

MARCAS	SIGNIFICADO
Σ	Sumatoria
√	Revisado o Verificado
@	Hallazgo
*	Notas aclaratorias
Ω	Sustentado con evidencia
III	Inexistencia de manuales

Tabla 23

Hoja de abreviaturas

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
CP	Conocimiento Preliminar
PA	Programa de Auditoría
P	Planificación
PE	Planificación Específica
CI	Control Interno
PCI	Promedio de confianza y riesgo de Control Interno
EA	Ejecución de la Auditoría
CR	Comunicación de Resultados

5.1.4. Programas de Auditoría

AP3 1/4

FASE I

ESTUDIO PRELIMINAR

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Conseguir un estudio preliminar de la gestión de la empresa y su estructura organizacional con la finalidad de direccionar la Auditoría de Gestión.

Tabla 24

Programa de Auditoría Fase I

N°	ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	REF. PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Realicé una carta dirigida a la Gerente Propietaria con el propósito de dar a conocer el alcance de la auditoría, a su vez solicité la colaboración y facilidad necesaria de la información para el desarrollo de las actividades correspondientes al examen.			
2	Efectué la visita preliminar a la empresa y solicité información sobre: <ul style="list-style-type: none">• Planificación Estratégica.• Los procesos principales que se realizan en la entidad.• Estados Financieros• Organigrama estructural.• Nómina del personal.• Base legal que regule el funcionamiento de la Estación de Servicios.			
3	Realicé un memorándum de inicio de la auditoría.			
4	Elaboré y apliqué cuestionarios con el fin de evaluar la misión y visión de la organización.			
5	Analicé el FODA de la empresa.			

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

FASE II
PLANIFICACIÓN

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Obtener información de los controles internos con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los mismos y de los responsables.

Tabla 25
Programa de Auditoría Fase II

Nº	ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	REF. PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Evalué el Sistema de Control Interno por componentes a través de cuestionarios: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Valoración del Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Monitoreo 			
2	Determiné el grado de confianza y riesgos del Sistema de Control Interno.			
3	Elaboré el informe de Control Interno.			
4	Realicé la Orden de Trabajo.			

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

FASE III
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVOS:

- Evaluar y analizar los procesos realizados en la Estación de Servicios Moraspungo.
- Determinar los niveles de satisfacción de los servicios prestados a los clientes.
- Realizar un análisis a los estados financieros de los años 2017 al 2021.
- Elaborar los hallazgos que sustenten el informe de auditoría.

Tabla 26
Programa de Auditoría Fase III

N°	ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	REF. PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Identifiqué los procesos que se realizan en la entidad.			
2	Elaboré los flujogramas de los procesos.			
3	Elaboré y apliqué un cuestionario a los clientes con el fin de obtener el nivel de satisfacción de los servicios prestados por la organización.			
4	Verifiqué el cumplimiento de los procedimientos.			
5	Apliqué indicadores de gestión.			
6	Realicé un análisis a los estados financieros.			
7	Aplique indicadores de rentabilidad.			
8	Realicé la matriz de hallazgos detectados.			

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Exponer las respectivas conclusiones y recomendaciones detalladas en el informe de auditoría.

Tabla 27
Programa de Auditoría Fase IV

Nº	ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	REF. PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaboré el informe de auditoría.			

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

5.2. ARCHIVO CORRIENTE

LEGAJO N° 1/3

AC



VG & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

CLIENTE:	ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
PERÍODO:	01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

ARCHIVO CORRIENTE

INTEGRANTES DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

SUPERVISOR	Ing. Arguello Delgado Verónica del Carmen
JEFE DE EQUIPO	Ing. Pérez Galarza Luis Fernando
AUDITORES	Gaibor Rios Katherine Viviana Vaca Hoyos Hector Omar

	NOMBRES	FECHA - FINAL
AUDITORES	Gaibor Rios Katherine Viviana	03/02/2022
	Vaca Hoyos Hector Omar	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Delgado Verónica del Carmen	08/03/2022

5.2.1. Índice de Archivo Corriente

LEGAJO N° 2/2

AC

Tabla 28

Índice de Archivo Corriente

ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE I: ESTUDIO PRELIMINAR	EP
Programa de Auditoría	PA
Carta de presentación y compromiso	EP 1
Cuestionarios de visita preliminar	EP 2
Planificación estratégica	EP 3
Procesos principales que se realizan en la empresa	EP 4
Estados Financieros	EP 5
Nómina del personal	EP 6
Normativa reguladora de la entidad	EP 7
Memorándum de inicio de la auditoría	EP 8
Evaluación y análisis de la misión y visión	EP 9
Análisis FODA	EP 10
FASE II: PLANIFICACIÓN	P
Programa de Auditoría	PA
Evaluación de Control Interno	P 1
Grado de confianza y riesgo de Control Interno	P 2
Informe de Control Interno	P 3
Orden de trabajo	P4
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	EA
Programa de Auditoría	PA
Identificación y evaluación de los procesos de la empresa	EA 1
Diagramas de flujo de los procesos	EA 2
Encuesta de satisfacción de clientes	EA 3
Verificación de cumplimiento de procedimientos	EA 4
Indicadores de gestión	EA 5
Análisis de Estados Financieros	EA 6
Indicadores de rentabilidad	EA 7
Hoja de hallazgos	EA 8
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CR
Programa de Auditoría	PA
Informe Final de Auditoría de Gestión	CR 1

5.2.2. Fase I. Estudio Preliminar

5.2.2.1. Programa de Auditoría

FASE I

ESTUDIO PRELIMINAR

**ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

OBJETIVO: Conseguir un estudio preliminar de la gestión de la empresa y su estructura organizacional con la finalidad de direccionar la Auditoría de Gestión.

Tabla 29
Programa de Auditoría Fase I

N°	ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	REF. PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Realicé una carta dirigida a la Gerente Propietaria con el propósito de dar a conocer el alcance de la auditoría, a su vez solicité la colaboración y facilidad necesaria de la información para el desarrollo de las actividades correspondientes al examen.	EP 1	Gaibor Katherine	31/01/2022
2	Efectué la visita preliminar a la empresa y solicité información sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégica. • Los procesos principales que se realizan en la entidad. • Estados Financieros • Organigrama estructural. • Nómina del personal. • Base legal que regule el funcionamiento de la Estación de Servicios. 	EP 2 EP 3 EP 4 EP 5 EP 6 EP 7 EP 8	Vaca Hector – Gaibor Katherine Vaca Hector – Gaibor Katherine Vaca Hector – Gaibor Katherine Vaca Hector – Gaibor Katherine Vaca Hector – Gaibor Katherine Vaca Hector – Gaibor Katherine	03/02/2022 03/02/2022 03/02/2022 03/02/2022 03/02/2022 03/02/2022
3	Realicé un memorándum de inicio de la auditoría.	EP 9	Gaibor Katherine	03/02/2022
4	Elaboré y apliqué cuestionarios con el fin de evaluar la misión y visión de la organización.	EP 10	Vaca Hector – Gaibor Katherine	04/02/2022
5	Analiqué el FODA de la empresa.	EP 11	Vaca Hector	04/02/2022

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

5.2.2.2. Carta de presentación y compromiso a la Gerente

Moraspungo, 03 de febrero del 2022

Sra. Yessica Peña

GERENTE PROPIETARIA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO

Presente.-

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en las funciones encomendadas. En referencia a la solicitud enviada para la ejecución de la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO EN EL PERÍODO 2017-2021, aprobada por su digna persona, nos permitimos comunicarle que luego de haber terminado los trámites previos al de desarrollo del Trabajo de Integración Curricular, se ha planificado iniciar las actividades desde el 04 de febrero del 2022.

Nosotros, Gaibor Rios Katherine Viviana y Vaca Hoyos Hector Omar, realizaremos la auditoría con el propósito de conseguir una opinión acerca de la gestión realizada en la organización, para ello llevaremos la revisión de documentos y análisis de los mismos, con el fin de obtener evidencia que sustente nuestra opinión.

Al mismo tiempo solicitamos la comunicación a los funcionarios del área de ventas, proporcionen al equipo de trabajo la información y colaboración necesaria para facilitar el desarrollo de las actividades.

Hacemos propicia la oportunidad para reiterar nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Srta. Gaibor Katherine
EGRESADA. UEB

Sr. Vaca Omar
EGRESADO. UEB

5.2.2.3. Cuestionario de visita preliminar

VISITA PRELIMINAR

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Tabla 30
Datos Generales

DATOS GENERALES					
RAZÓN SOCIAL	“Estación de Servicios Moraspungo”				
FECHA DE CREACIÓN	03 de Marzo del 2002				
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	Provincia de Cotopaxi, catón Pangua, parroquia Moraspungo, calle primero de junio.				
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Venta al por mayor de combustibles líquidos NAFTA, gasolina, biocombustible incluye grasas, lubricantes y aceites.				
REPRESENTANTE LEGAL	Sra. Yessica Peña				
RUC	1726546714001				
TIPO DE CONTRIBUYENTE	Persona natural obligada a llevar contabilidad.				
CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA					
N° DE EMPLEADOS	9 personas				
ÁREAS DE TRABAJO	Departamento Financiero y departamento de ventas/operativo.				
PRODUCTOS	Combustibles líquidos: NAFTA, gasolina, biocombustible. Además: Grasas, lubricantes y aceites.				
ESTRUCTURA ORGÁNICA	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%; border: none;">Gerente/Propietaria Contadora Despachadores</td> <td style="border: none;">Sra. Yessica Peña Ing. Mónica Molina Solano Iris Yépez Kethy Hernández Neyva Mora Jéssica Gancino Paola Vaca Leonardo Cañizares Ángel</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Vendedora de productos Choferes</td> <td style="border: none;"></td> </tr> </table>	Gerente/Propietaria Contadora Despachadores	Sra. Yessica Peña Ing. Mónica Molina Solano Iris Yépez Kethy Hernández Neyva Mora Jéssica Gancino Paola Vaca Leonardo Cañizares Ángel	Vendedora de productos Choferes	
Gerente/Propietaria Contadora Despachadores	Sra. Yessica Peña Ing. Mónica Molina Solano Iris Yépez Kethy Hernández Neyva Mora Jéssica Gancino Paola Vaca Leonardo Cañizares Ángel				
Vendedora de productos Choferes					
SISTEMA DE CRÉDITOS	Crédito a clientes a través de Crédito personal mediante Contrato de Abastecimiento de Combustible.				

1. ¿Se han realizado Auditorías de Gestión en períodos anteriores?

Sí	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

2. ¿Cuál es el volumen promedio de ventas diarias por combustible?

DÍAS	SUPER	EXTRA	DIESEL
Lunes-Viernes	300 gl. Aprox.	5000 gl. Aprox.	4000 gl. Aprox.
Sábado y Domingo	150 gl. Aprox.	2500 gl. Aprox.	2000 gl. Aprox.

OBSERVACIONES: La Estación de Servicios Moraspungo realiza dos turnos de trabajo, el primero se lleva a cabo de 5:00 a 13:30, y el segundo de 13:30 a 22:00. En cada turno una despachadora es la responsable de dos surtidores a excepción del día sábado donde laboran dos personas en el área de ventas, producto de la demanda de los servicios. Para la venta de lubricantes, aceites y grasas se cuenta con una sola vendedora responsable de esa actividad quien al finalizar el día rinde cuentas a la Gerente Propietaria.

La Estación de Servicios cuenta con dos surtidores de combustible distintos, el primero cuenta con dos dispensadores de diésel, dos de extra y dos de súper, mientras que el segundo surtidor tiene un dispensador de diésel y uno de extra.

Además se realizan dos cierres de caja al finalizar cada turno. El responsable de este proceso es el mismo despachador que posteriormente entrega el dinero a la Gerente Propietaria para su respectivo depósito.

Finalizada la entrevista, se solicita la siguiente información: a) Planificación Estratégica; b) Procesos principales que realiza la empresa, c) Estados Financieros, d) Organigrama, e) Estructural y de funciones, e) Nómina de personal, f) Base legal de la Estación de Servicios.

Planificación Estratégica

MISIÓN

La Estación de Servicios Moraspungo es una empresa dedicada a la comercialización de combustibles, aceites, grasas y lubricantes, comprometidos a prestar un servicio de calidad, orientada a satisfacer las necesidades del consumidor de manera eficaz y eficiente, brindando a la sociedad seguridad y honestidad con un personal altamente capacitado y humano.

VISIÓN

Al 2025 la Estación de Servicios Moraspungo será una empresa líder en la comercialización de combustibles, aceites, grasas y lubricantes, enfocada al reconocimiento provincial y nacional, con un alto índice de innovación y mejoramiento de su infraestructura, contribuyendo al desarrollo local y nacional.

OBJETIVOS

Objetivo General

Lograr posicionarse como la empresa líder a nivel cantonal en el abastecimiento de combustibles y derivados de petróleo.

Objetivos Específicos

- Mantener abastecido de combustibles de forma permanente a los moradores de la localidad.
- Ser un referente de crecimiento empresarial y atención al cliente.
- Contribuir al desarrollo económico de la parroquia, con oportunidades de empleo y su interacción con la sociedad.

VALORES

Toda institución para el correcto desarrollo de sus actividades poseen valores que deben cumplir los trabajadores garantizando de esta forma la calidad del servicio, tal es el caso de la Estación de Servicios Moraspungo que aplica los siguientes valores:

- Honestidad
- Transparencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Precios justos

PRINCIPIOS

- Objetivos empresariales claramente definidos que contribuyan de manera directa en el desarrollo empresarial.
- Igualdad en la atención al cliente, dado que todas las personas sin distinción alguna merecen un trato amable y acogedor.
- Ser eficientes en la interacción con los consumidores, proporcionando satisfacción mediante la calidad del servicio.
- Adaptarse a las necesidades del mercado y los consumidores, debido a que el crecimiento de la entidad depende de la aceptación que tiene en la sociedad.
- Mejoramiento continuo mediante la innovación y actualización de conocimientos.

5.2.2.4. Procesos principales de la entidad III

PROCESO DE COMPRAS

1. Las despachadoras verifican cada día las existencias físicas de combustible por medio de la medición de los tanques de almacenamiento.
2. Si se cuenta con un nivel inferior al límite normal de acuerdo a las ventas estimadas por día, se procede a informar a la Gerente Propietaria para su posterior pedido de combustible.
3. La Gerente Propietaria a través de una llamada al Encargado de receptor los pedidos en la Comercializadora ENERGIGAS solicita el volumen de combustible necesario.
4. El chofer acude en el tanquero a la Agencia de Petroecuador de Santo Domingo, se acerca a la oficina para solicitar la Guía de Movilización para poder cargar el combustible y transportarlo hacia la Estación de Servicios Moraspungo.

PROCESO DE ALMACENAMIENTO

1. Realizada la compra y el transporte del combustible, el tanquero llega a la Estación de Servicios Moraspungo y se ubica en la zona de descarga del combustible.
2. Se realiza la medición física de combustible mediante el uso de la varilla que se sumerge en los tanques de almacenamiento con el objeto de conocer el volumen existente en el tanque de almacenamiento. Este proceso es realizado por las despachadoras.
3. Las despachadoras verifican el rompimiento de los sellos de seguridad de las tapas de descargue de combustible del tanquero para que se proceda con el descargue.
4. El chofer se encarga de descargar el combustible en el tanque de almacenamiento correspondiente, tomando en cuenta las medidas de seguridad necesarias.
5. Nuevamente se procede a realizar la medición física de combustible por parte de las despachadoras.

6. Las despachadoras verifican los galones existentes de acuerdo a las mediciones anterior y posterior

PROCESO DE VENTAS

1. El cliente ingresa a las instalaciones de la Estación de Servicios y ubica su vehículo en la isla correspondiente para su abastecimiento.
2. El despachador encargado de la isla recibe al cliente y pregunta el valor en dólares o la cantidad en galones y el tipo de combustible que desea adquirir.
3. El cliente pide al despachador el valor en dólares o la cantidad en galones y el tipo de combustible que desea comprar.
4. El despachador procede a verificar que el tablero del surtidor esté en cero una vez que se haya levantado el interruptor de la bomba sumergible.
5. Se descarga la cantidad solicitada por el cliente en el tanque de combustible del vehículo.
6. El despachador procede a llenar la factura con los datos del cliente, posterior a ello entrega la original de la misma y cobra en efectivo.
7. Si la compra es realizada a crédito mediante un contrato, los despachadores abastecen de combustible a los clientes con la única diferencia de que no cobran el efectivo en ese instante, por lo cual llenan el documento entregado por la institución acreedora del servicio; misma en la que debe constar: a) El número de placa del vehículo; b) Nombres y apellidos; c) Número de cédula del chofer; d) La cantidad en galones; e) Valor monetario; f) Firma.
8. Al final de cada mes se entrega el documento con la información del consumo al contador (o encargado) de la entidad que ha contratado el servicio, para que posterior a ello se realice el pago.

PROCESO DE CIERRE DE CAJA

1. Al finalizar la jornada de trabajo, el despachador debe tomar nota de la numeración que consta en el taxímetro, así mismo la cantidad en dólares y galones por cada surtidor, posterior a ello se realiza una suma total.
2. Los gastos que se hayan generado durante el turno de cada despachador deben ser anotados, de igual manera los créditos que se haya otorgado.

3. La suma total de los datos obtenidos de los surtidores debe ser restado de los gastos y créditos otorgados.
4. El resultado de la operación debe coincidir con el dinero en efectivo producto de las ventas (combustible y lubricantes) y con la información del sistema, es decir se cuadra caja.
5. Se procede a la entrega del dinero en efectivo a la Propietaria de la Estación
6. La Gerente guarda el efectivo en la caja fuerte de la Estación de Servicios Moraspungo.

PROCESO DE DEPÓSITO DEL EFECTIVO

1. Cada dos días, la Gerente Propietaria retira el dinero de la caja fuerte para proceder a depositar el efectivo en el Banco Pichincha.

5.2.2.5. Estados Financieros

▪ AÑO 2017

EP 5 1/10

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO

AC
Veri

RUC. 0992696699001

BALANCE GENERAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

ACTIVO	PASIVO
<p>1. ACTIVOS</p> <p>CORRIENTE \$24,800.23</p> <p>Caja \$ 6,800.23</p> <p>Caja chica \$ 600.00</p> <p>Bancos \$ 17,400.00</p> <p>ACTIVO EXIGIBLE \$ 15,730.08</p> <p>Cuentas por cobrar \$ 4,200.00</p> <p>Inventario \$ 11,530.08</p> <p>ACTIVOS FIJOS \$ 78,000.00</p> <p>Muebles y Enseres de Oficina \$ 10,000.00</p> <p>Maquinaria \$ 5,000.00</p> <p>Terreno \$ 63,000.00</p> <p>OTROS ACTIVOS \$ 0,00</p> <p>SMOVIENTES \$ 0,00</p> <p>TOTAL ACTIVO <u>\$ 118,530.31</u></p>	<p>2. PASIVOS</p> <p>CORRIENTE \$ 17,140.00</p> <p>Cuentas por pagar ENERGYGAS \$ 9,345.00</p> <p>Cuentas por pagar \$ 2,000.00</p> <p>Cuentas por pagar IESS \$ 1,495.00</p> <p>Préstamo por Pagar BANECUADOR \$ 4,300.00</p> <p>3. PATRIMONIO \$ 101,390.31</p> <p>Capital social \$ 38,694.45</p> <p>Utilidad Actual \$ 62,695.86</p> <p>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO <u>\$ 118,530.31</u></p>

ING. ÁNGEL HERMEL COCHA ARCOS
RUC. 0992696699001
GERENTE GENERAL

ING. MONICA MOLINA NÚÑEZ
RUC. 0502579238001
CONTADOR

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO

RUC. 0992696699001

ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Activar Wind
Ve a Configuración

INGRESOS			
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 877,002.00	
Ventas	\$ 877,002.00		
TOTAL INGRESOS			<u>\$ 877,002.00</u>
EGRESOS			
COMPRAS			
COMPRAS NEGOCIO		\$ 763,892.00	
Compras	\$ 763,892.00		
INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		\$ 733.21	
Locales	\$ 733.21		
COSTOS Y GASTOS POR DEPRECIACIÓN		\$ -	
Depreciación	\$ -		
GASTOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS		\$ 5,131.21	
Sueldos	\$ 4,400.00		
Beneficios sociales	\$ 731.21		
OTROS COSTOS Y GASTOS		\$ 44,549.72	
Movilizaciones y viáticos	\$ 3,489.00		
Arrendamientos			
Mantenimiento y reparaciones	\$ 2,305.00		
Combustibles y lubricantes	\$ 1,900.00		
Suministros, herramientas, materiales	\$ 994.65		
Transporte	\$ 31,000.00		
Seguros y reaseguros			
Gastos de gestión	\$ 1,000.00		
Servicios públicos			
Mantenimiento islas de combustible	\$ 3,861.07		
TOTAL GASTOS GENERALES			<u>\$ 814,306.14</u>
SUPERAVIT			<u>\$ 62,695.86</u>
Superávit al 31 de diciembre del 2017	\$ 62,695.86		

ING. ÁNGEL HERMEL COCHA ARCOS
RUC. 0992696699001
GERENTE GENERAL

ING. MONICA MOLINA NÚÑEZ
RUC.0502579238001
CONTADOR

▪ AÑO 2018

EP 5 3/10

PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA

1726546714001
BALANCE GENERAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

◀ >

ACTIVO	PASIVO
1. ACTIVOS	2. PASIVOS
CORRIENTE	CORRIENTE
Caja \$ 9.390,12	Cuentas por Pagar \$ -
Bancos	
ACTIVOS EXIGIBLE	
CUENTAS POR COBRAR	
Cuentas x Cobrar \$ -	
Inventarios	
ACTIVOS FIJOS	3. PATRIMONIO
Muebles y Enseres de Oficina \$ 20.000,00	Capital \$ 29.390,12
Vehiculos \$ 20.000,00	Capital Social
Dep. Acum Vehiculo \$ -	Utilidad actual \$ 29.390,12
Casa	
OTROS ACTIVOS	
Semovientes \$ -	
TOTAL DE ACTIVO	TOTAL Del PASIVO Y PATRIMONIO
\$ 29.390,12	\$ 29.390,12

SRA. PEÑA ALVAREZ YESSICA ETEFANIA
RUC. 1726546714001
GERENTE GENERAL

Ing. MONICA MOLINA NÚÑEZ
RUC. 0502579238001
CONTADOR

**PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA
1726546714001**

**ESTADO DE RESULTADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

Activar Window
Ve a Configuración f

INGRESOS		
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 617.793,89
Ventas	\$ 614.166,89	
Sueldo	\$ 3.627,00	
TOTAL DE INGRESOS		\$ 617.793,89
EGRESOS		
COMPRAS		
COMPRAS NEGOCIO		\$ 576.053,23
Compras	\$ 576.053,23	
GASTOS DE ALIMENTACION, MOVILIZACION		\$ 12.350,54
Sueldos		
Beneficios Sociales	\$ 638,37	
Movilizaciones y viaticos	\$ 11.712,17	
GASTOS POR SERVICIOS		\$ -
Servicios Bancarios		
MATERIALES Y SUMINISTROS		\$ -
Mueble de Equipo de Oficina		
SISTEMA TECNOLOGICOS		\$ -
Sistema de Tarjetas para celulares		
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		\$ -
Impuestos Municipales		
SERVICIOS VARIOS		\$ -
Honorarios por Servicios Contador		
SERVICIOS DE TERCEROS		\$ -
Servicio de Energia Electrica		
Servicio de Tefefono		
OTROS GASTOS		\$ -
Gastos Varios		
Gasto Depreciación		
TOTAL DE GASTOS GENERALES		\$ 588.403,77
SUPERAVIT		\$ 29.390,12
Superavit 31 de diciembre de 2018	\$ 29.390,12	

Sra. PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA
RUC. 1726546714001

Ing. MONICA MOLINA NÚÑEZ
RUC. 0502579238001

PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA

1726546714001
BALANCE GENERAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ACTIVO		PASIVO	
1 ACTIVOS		2 PASIVOS	
CORRIENTE	\$	CORRIENTE	\$ 21.473,08
Caja Chica	-	Cuentas por Pagar ENERGIGAS	\$ 13.803,15
		Cuentas por Pagar	99,00
		Cuentas por Pagar IESS	70,93
		Préstamo por Pagar BANECUADOR	7.500,00
ACTIVOS EXIGIBLE			
CUENTAS POR COBRAR	\$		
Cuentas x Cobrar	5.273,11		
Municipio de Pangua	2.246,56		
Hospital	395,68		
Cuerpo de Bomberos	518,43		
ELEPCO S.A.	783,72		
ODORISIO S.A.	801,72		
Junta de Agua Moraspu	132,00		
Adan Cocha	95,00		
Yajaira Odoriso	300,00		
Credito Tributario Impuesto Renta	\$ 2.940,77		
Otros	\$ 1.647,78		
Inventarios	\$ 14.370,02		
Extra	6.423,76		
Super	3.784,16		
Diesel	3.125,10		
Reserva	1.037,00		
		3 PATRIMONIO	
ACTIVOS FIJOS	\$	Capital	\$ 21.158,60
Muebles y Enseres de Oficina	18.400,00	Capital Social	\$ -10.070,80
Vehiculos	\$ 20.000,00	Utilidad actual	\$ 31.229,40
Dep. Acum Vehiculo	\$ (1.600,00)		
TOTAL DE ACTIVO	\$	TOTAL Del PASIVO Y PATRIMONIO	\$
	42.631,68		42.631,68

SRA. PEÑA ALVAREZ YESSICA ETEFANIA
RUC. 1726546714001
GERENTE GENERAL

Ing. MONICA MOLINA NÚÑEZ
RUC. 0502579238001
CONTADOR

A
V

PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA
1726546714001

ESTADO DE RESULTADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Activar Windo
Ve a Configuración

INGRESOS		
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 1.092.119,41
Ventas	\$ 1.092.119,41	
Sueldo		
TOTAL DE INGRESOS		\$ 1.092.119,41
EGRESOS		
COMPRAS		
COMPRAS NEGOCIO		\$ 980.065,00
Compras	\$ 980.065,00	
INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		\$ 1.031,25
Locales	\$ 1.031,25	
COSTOS Y GASTOS POR DEPRECIACION		\$ 1.600,00
Depreciacion	\$ 1.600,00	
GASTOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS		\$ 8.692,44
Sueldos, salarios	\$ 7.594,21	
Beneficios Sociales	\$ 1.098,23	
OTROS COSTOS Y GASTOS		
Arrendamientos	\$ 14.123,36	\$ 69.501,32
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 9.117,13	
Combustibles y Lubricantes	\$ 1.585,01	
Suministros, Herramientas, Materiales	\$ 4.091,86	
Transporte	\$ 28.500,00	
Seguros y Reaseguros	\$ 875,66	
Gastos de Gestion	\$ 80,26	
Servicios Publicos	\$ 2.159,16	
Mantenimiento Islas de Combustible	\$ 6.923,90	
Gastos de Gestion	\$ 1.234,98	
Gastos de Viaje	\$ 810,00	
TOTAL DE GASTOS GENERALES		\$ 1.060.890,01
SUPERAVIT		\$ 31.229,40
Superavit 31 de diciembre de 2019	\$ 31.229,40	

Sra. PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA
RUC. 1726546714001
GERENTE GENERAL

Ing. MONICA MOLINA NÚÑEZ
RUC. 0502579238001
CONTADOR

▪ AÑO 2020

EP 5 7/10

PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA

1726546714001

BALANCE GENERAL

DEL 01 DE ENERO AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2020

ACTIVO		PASIVO	
1 ACTIVOS		2 PASIVOS	
CORRIENTE	\$ 15.657,00	CORRIENTE	\$ 16.677,56
Bancos	\$ 7.357,00	Cuentas por Pagar ENERGIGAS	\$ 12.768,55
Caja	\$ 8.300,00	Cuentas por Pagar IESS	159,01
		Préstamo por Pagar BANECUADOR	1.250,00
ACTIVOS EXIGIBLE		Préstamo por Pagar	2.500,00
CUENTAS POR COBRAR	\$ 21.714,27		
Cuentas x Cobrar	\$ 6.638,00		
Municipio de Pangua	-		
Hospital	20,00		
Cuerpo de Bomberos	70,00		
ELEPCO S.A.	848,00		
FRONTESA	1.700,00		
San Luis de Pambil	3.700,00		
Yajaira Odoriso	300,00		
Credito Tributario Impuesto Renta	\$ 1.470,38	3 PATRIMONIO	
Otros	\$ 823,89	Capital	\$ 123.503,72
Inventarios	\$ 12.782,00	Capital Social	\$ 38.686,46
Extra	7.032,00	Utilidad actual	\$ 84.817,26
Super	550,00		
Diesel	5.200,00		
Reserva			
ACTIVOS FIJOS	\$ 102.810,01		
Muebles y Enseres de Oficina	\$ 15.650,00		
Maquinaria	\$ 4.560,00		
Vehiculos	\$ 20.000,00		
Dep. Acum Vehiculo	\$ (2.399,99)		
Terreno	\$ 65.000,00		
TOTAL DE ACTIVO	\$ 140.181,28	TOTAL De PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 140.181,28

SRA. PEÑA ALVAREZ YESSICA ETEFANIA
RUC. 1726546714001
GERENTE GENERAL

Ing. MONICA MOLINA NÚÑEZ
RUC. 0502579238001
CONTADOR

PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA
1726546714001

ESTADO DE RESULTADO
 DEL 01 DE ENERO AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2020

Activar Window
 Ve a Configuración

INGRESOS			
INGRESOS OPERACIONALES			\$ 986.850,69
Ventas	\$ 986.850,69		
Sueldo			
TOTAL DE INGRESOS			\$ 986.850,69
EGRESOS			
COMPRAS			
COMPRAS NEGOCIO			\$ 872.417,57
Compras	\$ 872.417,57		
INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS			\$ 481,24
Locales	\$ 481,24		
COSTOS Y GASTOS POR DEPRECIACION			\$ -
Depreciacion			
GASTOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS			\$ 3.335,34
Sueldos, salarios	\$ 2.825,76		
Beneficios Sociales	\$ 509,58		
OTROS COSTOS Y GASTOS			\$ 25.799,28
Arrendamientos	\$ 15.000,00		
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 745,32		
Combustibles y Lubricantes	\$ 612,32		
Suministros, Herramientas, Materiales	\$ 742,32		
Transporte	\$ 7.200,00		
Seguros y Reaseguros			
Gastos de Gestion			
Servicios Publicos			
Mantenimiento Islas de Combustible	\$ 1.254,32		
Gastos de Gestion	\$ 245,00		
TOTAL DE GASTOS GENERALES			\$ 902.033,43
SUPERAVIT			\$ 84.817,26
Superavit 31 de diciembre de 2020	\$ 84.817,26		

Sra. PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA
 RUC. 1726546714001
 GERENTE GENERAL

Ing. MONICA MOLINA NÚÑEZ
 RUC. 0502579238001
 CONTADOR

▪ **AÑO 2021**

PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA

1726546714001
BALANCE GENERAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

ACTIVO		PASIVO	
1 ACTIVOS		2 PASIVOS	
CORRIENTE	\$ 14.696,00	CORRIENTE	\$ 283.134,49
Bancos	\$ 5.242,00	Cuentas por Pagar ENERGIGAS	\$ 1.228,95
Caja	\$ 9.454,00	Cuentas por Pagar IESS	159,01
		Préstamo por Pagar	280.000,00
ACTIVOS EXIGIBLE		Utilidades por Pagar	1.746,53
CUENTAS POR COBRAR	\$ 40.572,98		
Cuentas x Cobrar	\$ 10.548,00		
Municipio de Pangua	-		
Hospital	100,00		
Cuerpo de Bomberos	200,00		
ELEPCO S.A.	848,00		
FRONTESA	2.400,00		
San Luis de Pambil	3.500,00		
Yajaira Odoriso	3.500,00		
Credito Tributario Impuesto Renta	\$ 5.670,09	3 PATRIMONIO	
Otros	\$ 823,89	Capital	\$ 224.944,50
Inventarios	\$ 23.531,00	Capital Social	\$ 208.464,94
Extra	8.451,00	Utilidad actual	\$ 16.479,56
Super	6.580,00		
Diesel	8.500,00		
Reserva			
ACTIVOS FIJOS	\$ 452.810,01		
Muebles y Enseres de Oficina	\$ 15.650,00		
Maquinaria	\$ 4.560,00		
Vehiculos	\$ 20.000,00		
Dep. Acum Vehiculo	\$ (2.399,99)		
Terreno	\$ 65.000,00		
Terreno - Gasolinera	\$ 350.000,00		
TOTAL DE ACTIVO	\$ 508.078,99	TOTAL Del PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 508.078,99

SRA. PEÑA ALVAREZ YESSICA ETEFANIA
RUC. 1726546714001
GERENTE GENERAL

Ing. MONICA MOLINA NÚÑEZ
RUC. 0502579238001
CONTADOR

PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA
1726546714001

ESTADO DE RESULTADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

INGRESOS		
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 1.447.493,52
Ventas	\$ 1.442.657,52	
Sueldo	\$ 4.836,00	
TOTAL DE INGRESOS		\$ 1.447.493,52
EGRESOS		
COMPRAS		
COMPRAS NEGOCIO		\$ 1.394.394,39
Compras	1394394,39	
INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		\$ -
Locales		
COSTOS Y GASTOS POR DEPRECIACION		\$ -
Depreciacion		
GASTOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS		\$ 13.524,89
Sueldos, salarios	\$ 12.583,44	
Beneficios Sociales	\$ 941,45	
OTROS COSTOS Y GASTOS		\$ 23.094,68
Decimos	\$ 1.278,95	
Intereses	\$ 21.815,73	
TOTAL DE GASTOS GENERALES		\$ 1.431.013,96
SUPERAVIT		\$ 16.479,56
Superavit 31 de diciembre de 2021	\$ 16.479,56	

Sra. PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA
RUC. 1726546714001
GERENTE GENERAL

Ing. MONICA MOLINA NÚÑEZ
RUC. 0502579238001
CONTADOR

5.2.2.6. Organigrama Estructural

Figura14
Organigrama estructural



5.2.2.7. Nómina del Personal**Tabla 31***Nómina del personal de la Estación de Servicios Moraspungo*

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	TÍTULO QUE POSEE
Peña Alvarez Yessica Stefania	Gerente	Bachiller
Molina Núñez Mónica Elizabeth	Contadora	Ing. En Contabilidad
Solano Peña Iris Edmarie	Despachadora	Bachiller
Yépez Sánchez Kethy Anabel	Despachadora	Bachiller
Hernández Ramos Neyva Stefania	Despachadora	Bachiller
Mora Verdezoto Jéssica Lizbeth	Despachadora	Bachiller
Gancino Hoyos Jennifer Paola	Vendedora de lubricantes	Bachiller
Vaca Sánchez Hector Leonardo	Chofer	Ciclo Básico
Cañizares Cocha Ángel Ernesto	Chofer	Bachiller

5.2.2.8. Base Legal

La Estación de Servicios Moraspungo para el desarrollo de sus actividades se sustenta en las siguientes disposiciones legales, códigos y leyes:

- Constitución de la república del ecuador (CRE).
- Código de trabajo (CT).
- Código tributario.
- Ley de Hidrocarburos.
- Ley de gestión ambiental.
- Ley de prevención y control de la contaminación ambiental.
- Ley del régimen tributario interno (LRTI)

5.2.2.9. Memorandum de inicio de la Auditoría

Moraspungo, 04 de febrero del 2022

Sra. Yessica Peña

GERENTE PROPIETARIA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO

Presente.-

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en las funciones encomendadas. Nos permitimos dirigirnos a usted para notificarle el inicio de las labores de la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO EN EL PERÍODO 2017-2021, misma que se llevará a cabo el día 04 de febrero y finalizará el día 04 de marzo del 2022.

El objetivo general del examen es determinar niveles de eficiencia, eficacia y economía y la optimización de los recursos de la empresa con relación al proceso de ventas, así como el nivel de cumplimiento de los objetivos, proporcionando a los directivos el informe final de auditoría que fortalezcan la gestión empresarial.

Para llevar a cabo el trabajo, se ha designado el siguiente equipo de Auditoría:

NOMBRE	CARGO
Ing. Arguello Delgado Verónica del Carmen	Supervisor
Ing. Pérez Galarza Luis Fernando	Jefe de Equipo
Gaibor Rios Katherine Viviana	Auditora
Vaca Hoyos Hector Omar	Auditor

Al mismo tiempo solicitamos la comunicación a los funcionarios del área de ventas, proporcionen al equipo de trabajo la información y colaboración necesaria para facilitar el desarrollo de las actividades en el tiempo programado.

Atentamente,

Srta. Gaibor Katherine
EGRESADA. UEB

Sr. Vaca Omar
EGRESADO. UEB

5.2.2.10. Evaluación y análisis de la misión y visión de la organización

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MISIÓN

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Conocer si la misión de la Estación de Servicios aporta a que el personal tenga definida de manera clara la razón de ser de la empresa.

Tabla 32
Cuestionario análisis de la Misión

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La misión es socializada y se mantiene presente entre el personal de la organización?	10 ✓	0 ✓
2	¿La misión define de manera precisa las actividades a las que está orientada la entidad?	9 ✓	1 ✓
3	¿La atención al cliente está enfocada en satisfacer las necesidades de los usuarios de manera eficaz y eficiente?	8 ✓	2 ✓
4	¿La estación de servicios tiene por objeto prestar un servicio de calidad?	10 ✓	0 ✓
5	¿La institución brinda actualización de conocimientos a sus trabajadores?	10 ✓	0 ✓
Σ		47	3

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{Calificación\ total}{Confianza\ Ponderada}$$

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{47}{50} = 0.94$$

CONFIANZA 94%	RIESGO 6%
----------------------	------------------

Con la evaluación de la misión se pudo determinar que en la Estación de Servicios Moraspungo la planeación y aceptación por parte del personal muestra un 94% de confianza y un 6% de nivel de riesgo, demostrando así que la entidad posee la razón de ser claramente definida y difundida en el establecimiento permitiendo obtener un buen desarrollo en el ejercicio de sus operaciones.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA VISIÓN

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Evaluar el nivel de cumplimiento de la Visión de la estación de servicios Moraspungo.

Tabla 33
Cuestionario análisis de la Visión

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La visión es socializada de manera clara y oportuna al personal de la empresa?	10 ✓	0 ✓
2	¿La Estación de servicios ha logrado posicionarse como empresa líder en el mercado local?	10 ✓	0 ✓
3	¿El enunciado de la visión contribuye en la creación de una buena imagen corporativa de la empresa?	5 ✓	5 ✓
4	¿Las prácticas administrativas y del personal operativo están orientadas a cumplir con la visión?	10 ✓	0 ✓
5	¿La institución contribuye activamente al desarrollo local y nacional?	7 ✓	3 ✓
Σ		42	8

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Confianza Ponderada}}$$

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{42}{50} = 0.84$$

CONFIANZA 84%	RIESGO 16%
----------------------	-------------------

Con la evaluación de la Visión de la Estación de Servicios Moraspungo se pudo observar que posee un diseño que demuestra un 84% de confianza y un 16% de nivel de riesgo, en otras palabras la visión de la entidad contribuye de manera parcial al logro de sus objetivos, sin embargo se puede mejorar al realizar un ajuste en el detalle de las actividades que están inmersas en el enunciado, permitiendo de esta manera una mejor comprensión y por ende un imagen corporativa más sólida.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

5.2.2.11. Análisis FODA

El FODA (Análisis DAFO) es una herramienta de vital importancia dentro de una organización, dado que permite conocer la situación de la empresa en base al análisis de sus factores internos y externos, para posteriormente plantear medidas preventivas, correctivas y de mejora.

MATRIZ FODA

Tabla 34
Matriz FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Ubicación	O1	Crédito de desarrollo
F2	Infraestructura adecuada	O2	Contratos a largo plazo
F3	Actualización de conocimientos (capacitaciones)	O3	Implementación de nuevos servicios (Mini Marquet - Restaurante)
F4	Buena atención al cliente		
F5	Promociones		
F6	Publicidad		
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	Falta de garantías por parte de la comercializadora ENERGIGAS	A1	Inflación
D2	Falta de mecanismos de cobro	A2	Competencia
D3	Horario de atención (17 Horas)	A3	Clima
D4	Falta de mantenimiento	A4	Pandemias, paros nacionales.

5.2.2.11.1. Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

Esta herramienta nos permitirá establecer relación entre los factores internos y externos, permitiendo identificar las tendencias más relevantes que contribuyan al cumplimiento de los objetivos empresariales. Por lo cual para su ponderación se utilizará la siguiente calificación:

- Si la fortaleza tiene total relación con la oportunidad = 5
- Si la fortaleza no posee ninguna relación con la oportunidad = 1
- Si la fortaleza y oportunidad tienen relación parcial = 3

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

Tabla 35

Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

F O	F1 Ubicación	F2 Infraestructura adecuada	F3 Actualización de conocimientos (capacitaciones)	F4 Buena atención al cliente	F5 Promociones	F6 Publicidad	TOTAL
O1 Crédito de desarrollo	1	5	1	1	1	1	10
O2 Contratos a largo plazo	3	1	3	5	3	5	20
O3 Implementación de nuevos servicios (Minimarket - Restaurante)	5	5	3	5	3	3	24
TOTAL Σ	9	11	7	11	7	9	Σ 54

5.2.2.11.2. Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas

Esta herramienta nos permitirá establecer relación entre los factores internos y externos, permitiendo identificar las tendencias más relevantes que obstaculizan el desarrollo de las operaciones en la entidad. Por lo cual para su ponderación se utilizará la siguiente calificación:

- Si la debilidad tiene total relación con la amenaza = 5
- Si la debilidad no posee ninguna relación con la amenaza = 1
- Si la debilidad y amenaza tienen relación parcial = 3

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

Tabla 36*Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas***EP 11 3/11**

D A	D1 Falta de garantías por parte de la comercializadora ENERGIGAS	D2 Falta de mecanismos de cobro	D3 Horario de atención (17 Horas)	D4 Falta de mantenimiento	TOTAL
A1 Inflación	1	1	1	1	4
A2 Competencia	3	1	5	5	14
A3 Clima	1	1	3	5	10
A4 Pandemias, paros nacionales	1	1	5	1	8
TOTAL Σ	6	4	14	12	Σ 36

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

5.2.2.11.3. Matriz Priorizada FODA

Esta matriz nos permitirá observar de manera resumida y ordenada según la importancia los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de las actividades de la entidad.

Tabla 37
Matriz priorizada FODA

CÓDIGO	VARIABLE
FORTALEZAS	
F2	Infraestructura adecuada
F4	Buena atención al cliente
F1	Ubicación
F6	Publicidad
F3	Actualización de conocimientos (capacitaciones)
F5	Promociones
DEBILIDADES	
D3	Horario de atención (17 Horas)
D4	Falta de mantenimiento
D1	Falta de garantías por parte de la comercializadora ENERGIGAS
D2	Falta de mecanismos de cobro
OPORTUNIDADES	
O3	Implementación de nuevos servicios (Mini Marquet - Restaurante)
O2	Contratos a largo plazo
O1	Crédito de desarrollo
AMENAZAS	
A2	Competencia
A3	Clima
A4	Pandemias, Paros nacionales.
A1	Inflación

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

5.2.2.11.4. Perfil Estratégico Interno

EP 11 5/11

Tabla 38

Perfil estratégico interno

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
D3	Horario de atención (17 Horas)					
D4	Falta de mantenimiento					
D1	Falta de garantías por parte de la comercializadora ENERGIGAS					
D2	Falta de mecanismos de cobro					
F2	Infraestructura adecuada					
F4	Buena atención al cliente					
F1	Ubicación					
F6	Publicidad					
F3	Actualización de conocimientos (capacitaciones)					
F5	Promociones					
TOTAL Σ		2	2	1	2	3
PORCENTAJES		20%	20%	10%	20%	30%

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

5.2.2.11.5. Perfil Estratégico Externo

EP 11 7/11

Tabla 39

Perfil estratégico externo

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
A2	Competencia	.				
A3	Clima		.			
A4	Pandemias, paros nacionales.	.				
A1	Inflación	.				
O3	Implementación de nuevos servicios (Minimarket - Restaurante)					.
O2	Contratos a largo plazo					.
O1	Crédito de desarrollo				.	
TOTAL Σ		3	1	0	1	2
PORCENTAJE		42.86%	14.29%	0%	14.29%	28.57%

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

5.2.2.11.6. Matriz de Medios Internos

Para evaluar el desarrollo de la Estación de Servicios, se utilizó la siguiente ponderación: cada factor tuvo una ponderación que oscile entre 0 a 1, de tal forma que la suma de estos sea igual 1.

La calificación que se utilizó en los parámetros evaluados son:

- 1- Debilidad importante
- 2- Debilidad menor
- 3- Equilibrio
- 4- Fortaleza menor
- 5- Fortaleza importante

El resultado ponderado se obtiene de la multiplicación entre la ponderación y el parámetro asignado. Seguidamente se realiza la suma de los resultados ponderados de cada uno de los factores evaluados.

Por lo cual en los resultados internos la calificación se efectuará de la siguiente manera.

- La nota máxima es 5, misma que indica que la empresa se encuentra estable.
- La media es 3.50
- La nota mínima es 1, misma que demuestra que la entidad tiene problemas.

En base a la calificación empleada se señala que si el resultado es igual o superior al promedio la institución posee más fortalezas que debilidades, mientras que si el resultado es inferior que la media la empresa posee más debilidades que fortalezas.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

Tabla 40
Matriz de medios internos

N°	FACTORES CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERACIÓN
FORTALEZAS				
1	Infraestructura adecuada	0.10	5	0.50
2	Buena atención al cliente	0.15	5	0.75
3	Ubicación	0.14	5	0.70
4	Publicidad	0.08	4	0.32
5	Actualización de conocimientos (capacitaciones)	0.07	3	0.21
6	Promociones	0.07	4	0.28
DEBILIDADES				
7	Horario de atención (17 Horas)	0.06	2	0.12
8	Falta de mantenimiento	0.08	2	0.16
9	Falta de garantías por parte de la comercializadora ENERGIGAS	0.15	1	0.15
10	Falta de mecanismos de cobro	0.10	1	0.10
TOTAL Σ		1	32	3.29

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

Con un resultado de 3.29 podemos decir que la Estación de Servicios Moraspungo posee más debilidades que fortalezas, de las cuales algunas debilidades son de gran relevancia por lo que la entidad debe tomar medidas correctivas de forma inmediata, mismas que deben ser empleadas de manera pertinente con el objeto de fortalecer la organización interna de la empresa.

5.2.2.11.7. Matriz de Medios Externos

Para medir la incidencia de los medios externos en la estación de Servicios, se utilizó la siguiente ponderación: cada factor tuvo una ponderación que oscile entre 0 a 1, de tal forma que la suma de estos sea igual 1.

La calificación a utilizarse en los parámetros a evaluar son:

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

El resultado ponderado se obtiene de la multiplicación entre la ponderación y el parámetro asignado. Seguidamente se realiza la suma de los resultados ponderados de cada uno de los factores evaluados.

Por lo cual en los resultados internos la calificación se efectuó de la siguiente manera.

- La nota máxima es 5, misma que indica que la empresa se encuentra estable.
- La media es 3.50
- La nota mínima es 1, misma que demuestra que la entidad tiene problemas.

En base a la calificación empleada se señala que si el resultado es igual o superior al promedio la institución posee más oportunidades que amenazas, mientras que si el resultado es inferior que la media la empresa posee más amenazas que oportunidades.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

Tabla 41
Matriz de medios externos

Nº	FACTORES CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERACIÓN
OPORTUNIDADES				
1	Implementación de nuevos servicios (Minimarket - Restaurante)	0.17	5	0.85
2	Contratos a largo plazo	0.17	5	0.85
3	Crédito de desarrollo	0.11	4	0.44
AMENAZAS				
4	Competencia	0.17	1	0.17
5	Clima	0.12	2	0.24
6	Pandemias, Paros nacionales.	0.13	1	0.13
7	Inflación	0.13	1	0.13
TOTAL Σ		1	19	2.81

El resultado obtenido del análisis de la matriz de medios externos es de 2.81 dando a conocer que la estación de servicios Moraspungo posee más amenazas que oportunidades, lo que conlleva a que la entidad adopte medidas correctivas de manera inmediata debido que algunas de sus amenazas son de gran impacto al negocio, por lo cual estas medidas deben ser empleadas de manera oportuna, con la finalidad de mantener la estabilidad de la empresa.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

5.2.3. Fase II. Planificación

5.2.3.1. Programa de Auditoría

FASE II

PLANIFICACIÓN

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Obtener información de los controles internos con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los mismos y de los responsables.

Tabla 42
Programa de Auditoría Fase II

Nº	ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	REF. PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Evalué el Sistema de Control Interno por componentes a través de cuestionarios: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Valoración del Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Monitoreo 	P 1	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
2	Determiné el grado de confianza y riesgos del Sistema de Control Interno.	P 2	Gaibor Katherine	09/02/2022
3	Elaboré el informe de Control Interno.	P 3	Gaibor Katherine Vaca Hector	16/02/2022
4	Realicé la Orden de Trabajo.	P 4	Vaca Hector	31/01/2022

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022

5.2.3.2. Evaluación del Sistema de Control Interno

5.2.3.2.1. Ambiente de Control

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Evaluar el entorno que influye en el personal y el control de las actividades.

Tabla 43
Cuestionario de Control Interno Ambiente de Control

ALCANCE	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Integridad y valores éticos	1	¿La empresa cuenta con principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional?	10	0	
	2	¿La empresa posee un Código de Ética debidamente documentado? @	0	10	
Administración Estratégica	3	¿La empresa cuenta con una planificación para el desarrollo de sus actividades?	8	2	
	4	¿Se aplican indicadores de gestión para evaluar la eficiencia de la gestión empresarial y el alcance de sus objetivos?	7	3	
Políticas y Prácticas de Talento Humano	5	¿La entidad posee políticas y prácticas para la correcta administración del Talento Humano que fomente un ambiente ético? @	0	10	
	6	¿Existen políticas y prácticas que rigen el proceso de reclutamiento y selección del personal? @	0	10	El proceso de reclutamiento y selección del personal se realiza de manera empírica. *
Estructura Organizativa	7	¿La estructura organizacional de la Estación de Servicios apoya el cumplimiento de los objetivos empresariales?	10	0	

	8	¿La institución cuenta con un manual de organización en el cual se asigne responsabilidades, funciones y cargos? @	0	10	Se encuentra en proceso de trámite con el abogado. *
Delegación de Autoridad	9	¿La asignación de funciones conlleva a la asignación de autoridad que permita al personal emprender acciones oportunas para desarrollar de manera eficaz sus actividades?	10	0	
	10	¿La delegación de autoridad al personal de la Estación de Servicios brinda una base para el seguimiento de las tareas?	10	0	
Competencia Profesional	11	¿La asignación de puestos y tareas al personal se realiza acorde a sus competencias profesionales?	10	0	
	12	¿La gerencia reconoce las competencias profesionales del personal, acorde con las funciones y responsabilidades delegadas?	10	0	
Coordinación de acciones organizacionales	13	¿Los despachadores participan en el diseño de controles efectivos para el área de ventas donde desarrollan sus funciones?	9	1	
	14	¿El control interno de la empresa permite que el personal desarrolle sus labores de manera coordinada y coherente?	7	3	
Unidad de Auditoría Interna	15	¿En la entidad se han desarrollado auditorías internas? @	0	10	
Σ			91	59	

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Confianza Ponderada}}$$

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{91}{150} = 0.61$$

CONFIANZA 61% | RIESGO 39%

Con la evaluación realizada al componente ambiente de control se pudo determinar que posee un 61% de confianza y un 39% de nivel de riesgo, denotando que en la institución no se ha aplicado ninguna auditoría interna por lo cual se recomienda implementar la auditoría interna como una herramienta de control interno. Además el control interno de la entidad permite al personal un aceptable desarrollo de sus operaciones que pueden ser mejoradas mediante el perfeccionamiento de la coordinación en las actividades. Así como también se pudo observar que la entidad no posee un código de ética, ni políticas y prácticas que rijan el funcionamiento de la empresa, por ello se sugiere una breve incorporación de estas herramientas ya que su aplicación contribuye al fortalecimiento del control interno.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

5.2.3.2.2. Valoración del riesgo

P1 4/11

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: VALORACIÓN DEL RIESGO

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Evaluar si la empresa realiza la identificación y valoración de riesgos.

Tabla 44
Cuestionario de Control Interno Valoración del Riesgo

ALCANCE	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Identificación de Riesgos	1	¿La empresa cuenta con un proceso que permita identificar los factores internos y externos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	8	2	
	2	¿La gerencia emplea medidas para tratar los riesgos existentes?	9	1	
Plan de mitigación de riesgos	3	¿La entidad posee un plan de mitigación de riesgos? @	0	10	
	4	¿El plan de mitigación describe detalladamente el proceso de evaluación de riesgos? @	0	10	
Valoración de los riesgos	5	¿La administración valora los riesgos a partir de su probabilidad y su impacto?	10	0	
	6	¿La valoración de los riesgos es realizada mediante el juicio profesional y la experiencia?	6	4	
Respuesta al riesgo	7	¿La gerencia identifica las alternativas de respuesta al riesgo?	7	3	
	8	¿La gerencia emplea los modelos de respuesta al riesgo, mismos que son: Evitar, reducir, compartir y aceptar?	5	5	
Σ			45	35	

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Confianza Ponderada}}$$

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{45}{80} = 0,5625$$

CONFIANZA 56,25% **RIESGO 43,75%**

Con la evaluación realizada a la valoración del riesgo se pudo observar que posee un 56,25% de confianza y un 43,75% de nivel de riesgo como producto de no contar con un plan de mitigación de riesgos para poder evaluar los posibles impactos en los procesos.

Además no se emplea de manera total los modelos de respuesta que son evitar, reducir, compartir y aceptar, por ello es necesario contemplar las cuatro estrategias para complementar el plan de respuesta a riesgos, como también evaluar y revisar periódicamente para que estar alerta ante la aparición de nuevos riesgos, cambios en los existentes e incluso en la desaparición de otros.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

5.2.3.2.3. Actividades de control

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para lograr los objetivos y las responsabilidades encomendadas al personal.

Tabla 45
Cuestionario de Control Interno Actividades de Control

ALCANCE	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Procedimientos	1	¿Se verifican las existencias antes de la orden de pedido de combustible?	10	0	
	2	¿Se cumple con las medidas de seguridad en el proceso de compra de combustible?	10	0	
	3	¿Se verifica que el tanquero llegue con los sellos de seguridad?	10	0	
	4	¿Se verifica que los desfuegos de los tanques de almacenamiento estén abiertos?	10	0	
	5	¿Al realizar una nueva venta el despachador verifica que el contador digital del surtidor esté en cero?	10	0	
	6	¿Si el pago es realizado en efectivo el despachador verifica que los billetes no sean falsos?	10	0	
	7	¿El vendedor compara el dinero existente con los datos arrojados por el surtidor?	10	0	
	8	¿El proceso de cierre de caja es registrado en un documento?	10	0	
	9	¿Antes de guardar el dinero recaudado por ventas la gerente propietaria verifica la exactitud del monto entregado?	10	0	
	10	¿Se solicita apoyo de la Policía Nacional para realizar el traslado del dinero de la caja fuerte hacia la institución financiera donde se realizará el depósito?	8	2	
Σ			98	2	

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Confianza Ponderada}}$$

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{98}{100} = 0.98$$

CONFIANZA 98% | **RIESGO 2%**

Mediante la evaluación realizada al componente actividades de control se obtuvo un 98% de confianza y un 2% de nivel de riesgo, demostrando que las actividades que se ejecutan dentro de la empresa son eficaces y eficientes de tal forma que contribuyen de manera precisa al cumplimiento de sus objetivos empresariales.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

5.2.3.2.4. Información y Comunicación

P1 8/11

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Verificar si el sistema de información y comunicación identifica, captura y comunica información de forma pertinente y de manera oportuna facilitando al personal cumplir con sus responsabilidades.

Tabla 46
Cuestionario de Control Interno Información y Comunicación

ALCANCE	Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Información y Comunicación	1	¿La empresa cuenta con un sistema de información que gestione, almacene y provea datos que apoyen los procesos que se realizan en la entidad? @	0	10	
	2	¿Los mecanismos de información y comunicación utilizados permiten la fluidez de información necesaria para una buena toma de decisiones?	10	0	
Canales de comunicación abiertos	3	¿La entidad dispone de canales abiertos de comunicación que permita a los clientes aportar información de valor sobre la calidad de los servicios brindados?	10	0	
	4	¿Existe un canal de comunicación interna que permite la interacción entre el personal de la empresa?	10	0	
Σ			30	10	

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Confianza Ponderada}}$$

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{30}{40} = 0.75$$

CONFIANZA 75% | RIESGO 25%

En la evaluación realizada al componente información y comunicación se obtuvo un 75% de confianza y un 25% de nivel de riesgo, gracias a que la entidad posee una buena comunicación y fluidez de información. Sin embargo la empresa no cuenta con un sistema que gestione, almacene y provea información de manera automatizada por lo que se sugiere incorporar un Sistema de Información con la finalidad de obtener referencias que apoyen la coordinación, control, análisis y visualización de la empresa.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

5.2.3.2.5. Monitoreo

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: MONITOREO

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Determinar la efectividad de las actividades de monitoreo que integran el control interno.

Tabla 47
Cuestionario de Control Interno Monitoreo

ALCANCE	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Seguimiento continuo o en operación	1	¿La gerencia efectúa un seguimiento constante del ambiente interno y externo que le permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre situaciones reales que afecten el desarrollo de las actividades empresariales?	8	2	
	2	¿La información obtenida del seguimiento continuo permite direccionar a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos empresariales?	9	1	
Evaluaciones periódicas	3	¿Se aplican evaluaciones periódicas como herramienta para medir la eficacia del sistema de control interno?	10	0	
	4	¿La gerencia determina las acciones preventivas o correctivas que orienten a solucionar los problemas detectados?	6	4	
Σ			33	7	

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Confianza Ponderada}}$$

$$CALIFICACIÓN PONDERADA = \frac{33}{40} = 0.83$$

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

CONFIANZA 83% | RIESGO 17%

Con la evaluación realizada al componente monitoreo se obtuvo un 83% de confianza y un 17% de nivel de riesgo, dando a denotar que la entidad si lleva un seguimiento constante a los procesos que se desarrollan en la entidad, no obstante se detectó que la gerencia no determina de manera total las actividades preventivas y correctivas a los riesgos que se presentan en la empresa, hecho que puede afectar el desarrollo de los procesos de la entidad.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

5.2.3.3. Grado de Confianza y Riesgo del Sistema de Control Interno

Tabla 48

Grado de confianza y riesgo del sistema de control interno

N°	COMPONENTE	CONFIANZA %	RIESGO%
1	Ambiente de control	61 ✓	39 ✓
2	Valoración del riesgo	56.25 ✓	43.75 ✓
3	Actividades de Control	98 ✓	2 ✓
4	Información y comunicación	75 ✓	25 ✓
5	Monitoreo	83 ✓	17 ✓

Confianza global total	74.65% ✓
Riesgo global total	25.35% ✓

Tabla 49

Nivel de confianza y riesgo

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MODERADO ✓	MODERADA ✓
76% - 95%	BAJO	ALTA

ANÁLISIS: Mediante la evaluación realizada al control interno de la Estación de Servicios Moraspungo se determinó que posee un nivel de confianza moderada con un 74.65% y un nivel de riesgo moderado con el 25.35%, demostrando así que el control interno que posee la entidad es regular, sin embargo deben corregir las debilidades encontradas con la finalidad de alcanzar la eficiencia y eficacia total en el desarrollo de las operaciones.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	08/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	16/02/2022

5.2.3.4. Informe de Control Interno

Moraspungo, 16 de febrero del 2022

Sra. Yessica Peña

GERENTE PROPIETARIA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO

Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en las funciones encomendadas. En la carta emitida el 03 de febrero del 2022 en el cual se nos autorizó la aplicación de la Auditoría de gestión al proceso de ventas en la Estación de Servicios Moraspungo en el período 2017-2021; motivo por el cual se llevó a cabo la evaluación al Sistema de Control Interno por componentes.

Las debilidades identificadas las disponemos inmediatamente a su consideración, con el fin de que las recomendaciones sean consideradas y se proceda a tomar las respectivas acciones correctivas:

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
ALCANCE: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS**

1. INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA DOCUMENTADO

Normativa:

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-01 Integridad y valores éticos, la máxima autoridad de la entidad debe emitir de manera formal las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos.

Recomendación:

A la Gerente, elaborar un Código de Ética para tratar de hacer efectivos los valores de la empresa, como también para guiar a los miembros de la entidad a desarrollar las actividades asignadas de manera honesta e íntegra, ayudando al personal a aplicar su juicio con respecto a un comportamiento adecuado en una situación dada.

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**ALCANCE: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO****2. CARENCIA DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS PARA LA CORRECTA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE FOMENTE UN AMBIENTE ÉTICO****Normativa:**

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-03 Políticas y prácticas de talento humano, el control interno debe incluir las políticas y prácticas necesarias que asegure una adecuada administración del talento humano del establecimiento, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

Recomendación:

A la Gerente, establecer políticas y prácticas para la correcta administración del talento humano ya que es lo más valioso que posee la empresa, por lo que es responsabilidad de la dirección encaminar la satisfacción del personal en el puesto en el que se desempeña, procurando su enriquecimiento humano y técnico.

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**ALCANCE: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO****3. AUSENCIA DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS QUE RIJAN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL****Normativa:**

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-03 Políticas y prácticas de talento humano, para fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias, el proceso de reclutamiento y selección del personal debe regirse a las políticas y prácticas correspondientes.

Recomendación:

A la Gerente, establecer políticas y prácticas que rijan el proceso de reclutamiento y selección del personal, documento que definirá los lineamientos que permitan distinguir los aspirantes ideales para cubrir las necesidades de la organización.

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

4. INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN EN EL CUAL SE ASIGNE RESPONSABILIDADES, FUNCIONES Y CARGOS

Normativa:

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-04 Estructura organizativa, toda entidad debe complementar el organigrama con un manual de organización en el cual se deben establecer las responsabilidades y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada trabajador.

Recomendación:

A la Gerente, implementar un manual de funciones y procedimientos que describa de manera básica las ocupaciones de los distintos puestos, sin detallar ya que en el manual de procedimientos se describe cada una de las funciones, responsabilidades y la esencia del cargo; de esta manera se brindará una orientación precisa al personal sobre las actividades que deben llevar a cabo.

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

5. CARENCIA DE APLICACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

Normativa:

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-09 Unidad de Auditoría Interna, cada institución cuando se justifique contará con una Unidad de Auditoría Interna organizada con independencia y con los recursos necesarios para que brinde asesoría oportuna y profesional agregando valor a la gestión empresarial.

Recomendación:

A la Gerencia, crear una Unidad de Auditoría Interna con la finalidad de identificar las debilidades en los procesos que se realizan en la Estación de Servicios, plantear acciones correctivas y promover la mejora continua en el establecimiento.

COMPONENTE: VALORACIÓN DEL RIESGO

ALCANCE: PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

6. CARENCIA DE UN PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Normativa:

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 300-02 Plan de mitigación de riesgos, los directivos realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación:

A la Gerente, crear un plan de mitigación de riesgos para tratar de reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o reducir el impacto que pueda provocar. El documento establecerá las acciones inmediatas y otras de carácter preventivo que deben ejecutarse para tratar de controlar o prevenir los efectos del riesgo ocasionados por factores internos o externos a la organización.

COMPONENTE: VALORACIÓN DEL RIESGO

ALCANCE: PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

7. AUSENCIA DE UN PLAN DE MITIGACIÓN QUE DESCRIBA DETALLADAMENTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Normativa:

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 300-02 Plan de mitigación de riesgos, los directivos de las entidades realizarán el plan de mitigación de riesgos en donde describan de manera clara el proceso de evaluación de riesgos.

Recomendación:

A la Gerente, verificar en el proceso de creación del plan de mitigación de riesgos que se describa de manera detallada el proceso de valoración de los riesgos, es decir los temas puntuales que se haya decidido evaluar, en especial actividades complejas, rotación y crecimiento del personal.

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ALCANCE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

8. INEXISTENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE GESTIONE, ALMACENE Y PROVEA DATOS QUE APOYEN LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN LA ENTIDAD

Normativa:

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) los directivos de la entidad deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite al personal cumplir con sus responsabilidades.

Recomendación:

A la Gerente, implementar un sistema de información que lleve a cabo las funciones de captación y recolección de datos, almacenamiento, tratamiento y difusión de la información con el propósito de ayudar en el desempeño de las tareas, por ejemplo un sistema de información que permita saber si se debe realizar un pedido de combustible en cuanto a las existencias, en ese sentido el sistema informaría a través de una “alerta” para que el despachador comunique a la Gerente que se debe realizar el respectivo pedido.

5.2.3.5.Orden de Trabajo N°1

Moraspungo, 31 de enero del 2022

Srta. Gaibor Katherine
EGRESADA. UEB

Presente.-

De acuerdo a la planificación, sírvase a desarrollar la Auditoría de Gestión al proceso de ventas en la ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO, en el período 2017-2021.

La Auditoría tiene como objetivos:

- Diagnosticar la situación actual del proceso de ventas en la Estación de Servicios Moraspungo.
- Analizar el proceso de ventas.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso y aprovechamiento de los recursos de la empresa.
- Proporcionar sugerencias para un mejor rendimiento en las actividades que se llevan a cabo en el área de ventas.

Para ello deberá realizar la visita previa al departamento involucrado, con el propósito de desarrollar los cuestionarios y programas para su aprobación correspondiente, mismos que serán utilizados en la ejecución de la evaluación, proporcionando a la gerencia el producto final con sus respectivas recomendaciones que fortalezcan la gestión empresarial.

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría será de 30 días incluyendo el borrador del informe de Auditoría.

Atentamente,



Ing. Arguello Verónica

SUPERVISORA DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

5.2.3.6.Orden de Trabajo N°2

Moraspungo, 31 de enero del 2022

Sr. Vaca Hector
EGRESADO. UEB

Presente.-

De acuerdo a la planificación, sírvase a desarrollar la Auditoría de Gestión al proceso de ventas en la ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO, en el período 2017-2021.

La Auditoría tiene como objetivos:

- Diagnosticar la situación actual del proceso de ventas en la Estación de Servicios Moraspungo.
- Analizar el proceso de ventas.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso y aprovechamiento de los recursos de la empresa.
- Proporcionar sugerencias para un mejor rendimiento en las actividades que se llevan a cabo en el área de ventas.

Para ello deberá realizar la visita previa al departamento involucrado, con el propósito de desarrollar los cuestionarios y programas para su aprobación correspondiente, mismos que serán utilizados en la ejecución de la evaluación, proporcionando a la gerencia el producto final con sus respectivas recomendaciones que fortalezcan la gestión empresarial.

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría será de 30 días incluyendo el borrador del informe de Auditoría.

Atentamente,



Ing. Arguello Verónica

SUPERVISORA DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

5.2.4. Fase III. Ejecución de la Auditoría

5.2.4.1. Programa de Auditoría

FASE III

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVOS:

- Evaluar y analizar los procesos realizados en la Estación de Servicios Moraspungo.
- Determinar los niveles de satisfacción de los servicios prestados a los clientes.
- Realizar un análisis a los estados financieros de los años 2017 al 2021.
- Elaborar los hallazgos que sustenten el informe de auditoría.

Tabla 50

Programa de Auditoría Fase III

Nº	ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	REF. PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Identifiqué los procesos que se realizan en la entidad.	EA 1	Vaca Hector – Gaibor Katherine	22/02/2022
2	Elaboré los flujogramas de los procesos.	EA 2	Gaibor Katherine	23/02/2022
3	Elaboré y apliqué un cuestionario a los clientes con el fin de obtener el nivel de satisfacción de los servicios prestados por la organización.	EA 3	Vaca Hector – Gaibor Katherine	24/02/2022
4	Verifiqué el cumplimiento de los procedimientos.	EA 4	Vaca Hector	01/03/2022
5	Apliqué indicadores de gestión.	EA 5	Gaibor Katherine	02/03/2022
6	Realicé un análisis a los estados financieros.	EA 6	Vaca Hector	03/03/2022
7	Aplique indicadores de rentabilidad.	EA7	Gaibor Katherine	04/03/2022
8	Realicé la matriz de hallazgos detectados.	EA8	Vaca Hector – Gaibor Katherine	07/03/2022

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

5.2.4.2. Identificación de los procesos de la empresa

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

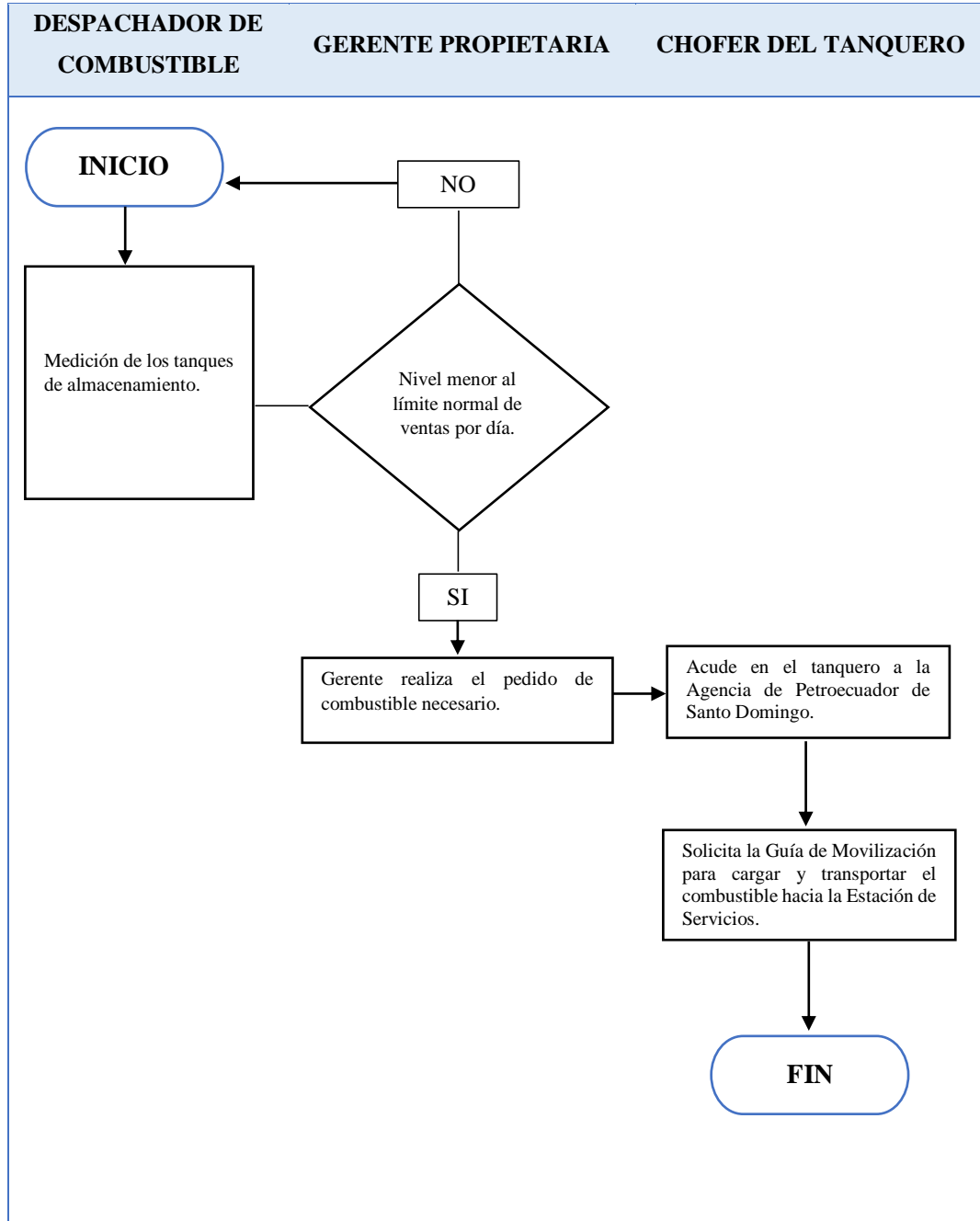
Durante la visita preliminar realizada a la Estación de Servicios Moraspungo, se solicitó información sobre los procesos principales de la organización. Cabe recalcar que, no existe un documento que indique los procedimientos, sin embargo la Gerente describió cada uno de los procesos pero para un mayor detalle los operadores explicaron paso a paso el desarrollo de sus actividades diarias.

- Proceso de compra de combustible
- Proceso de almacenamiento
- Proceso de venta de combustible
- Proceso de cierre de caja
- Proceso de depósito del efectivo

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

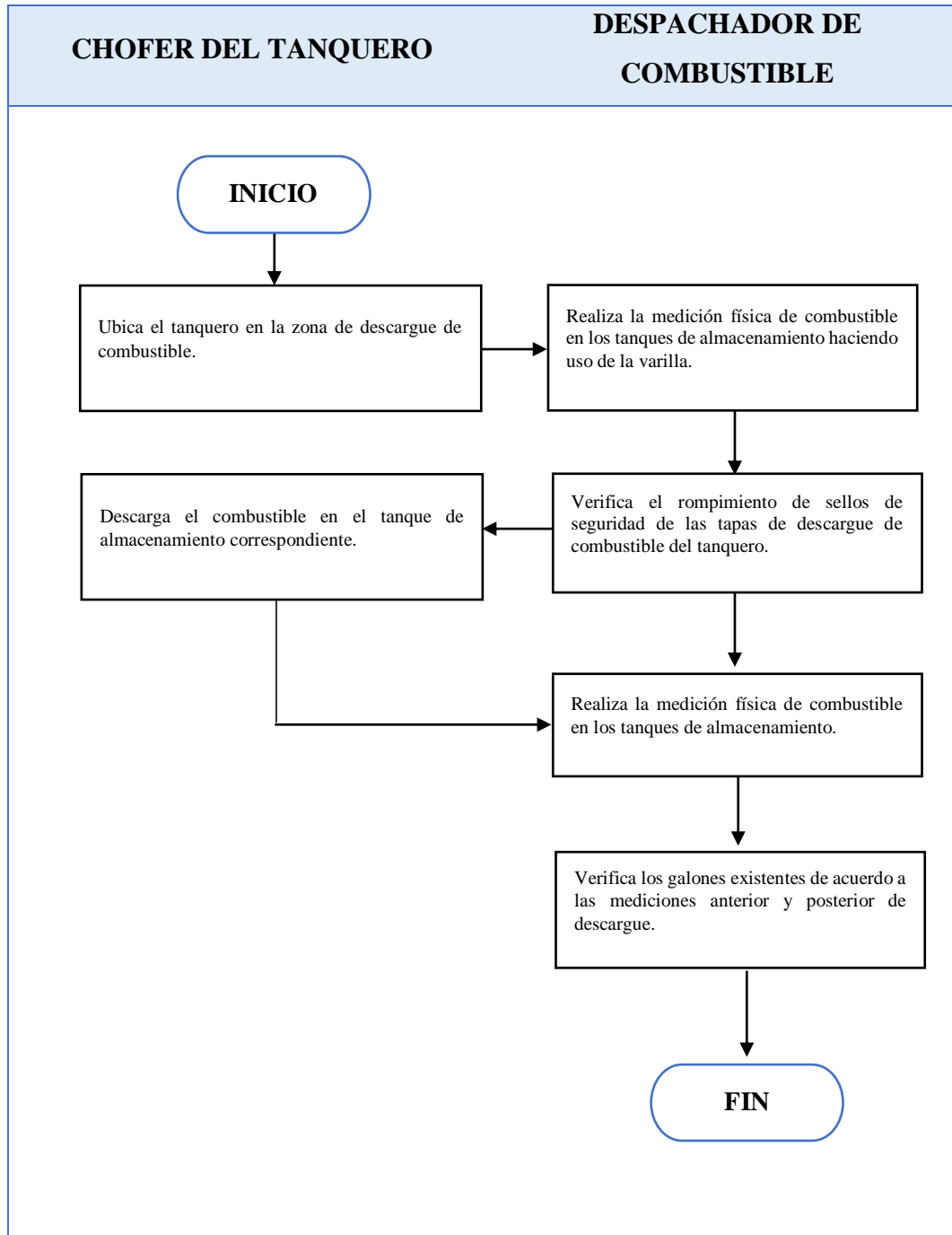
5.2.4.3. Elaboración de flujogramas

Tabla 51
Flujograma de proceso de compra de combustible



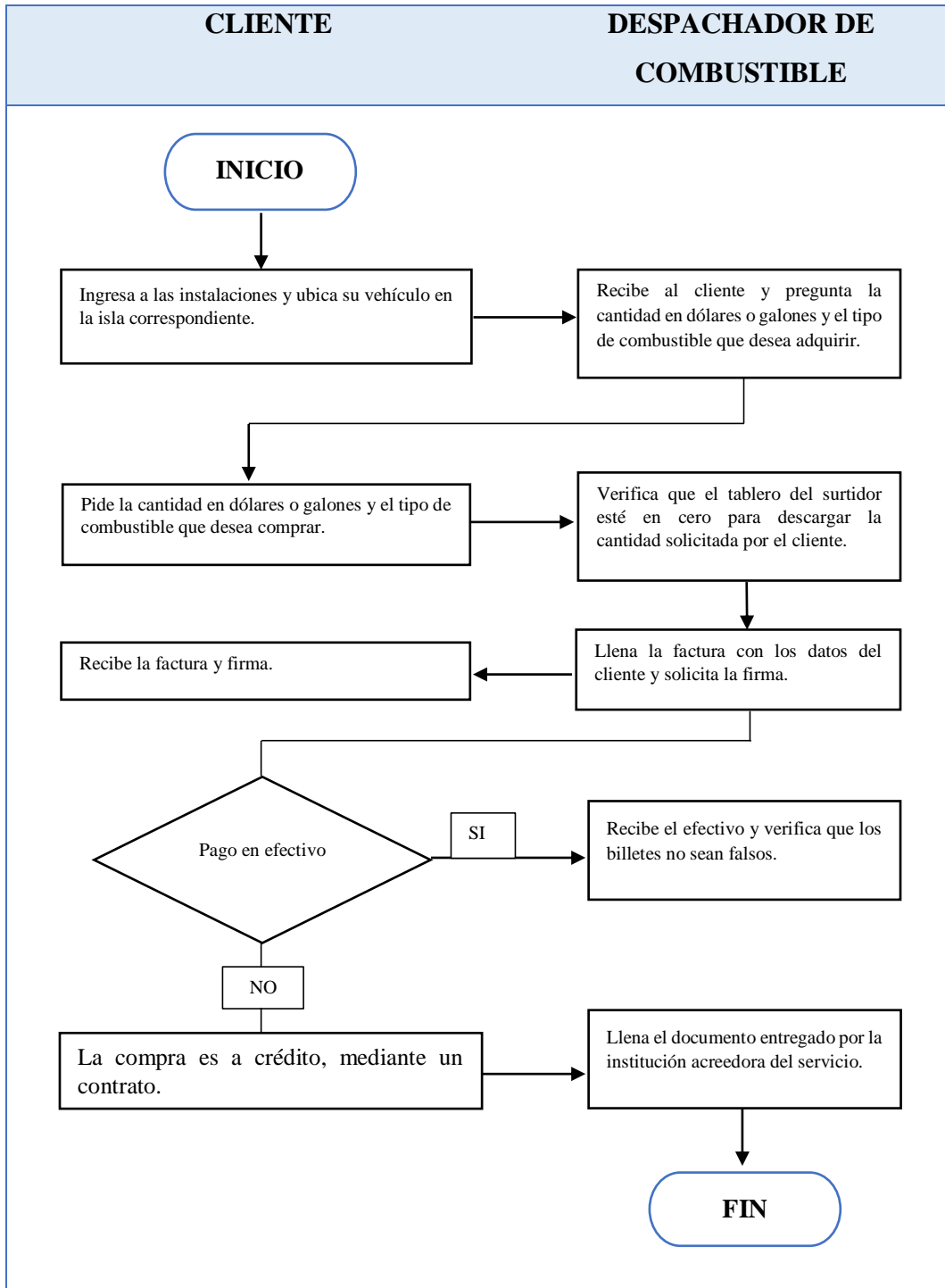
	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

Tabla 52
Flujograma de proceso de almacenamiento de combustible



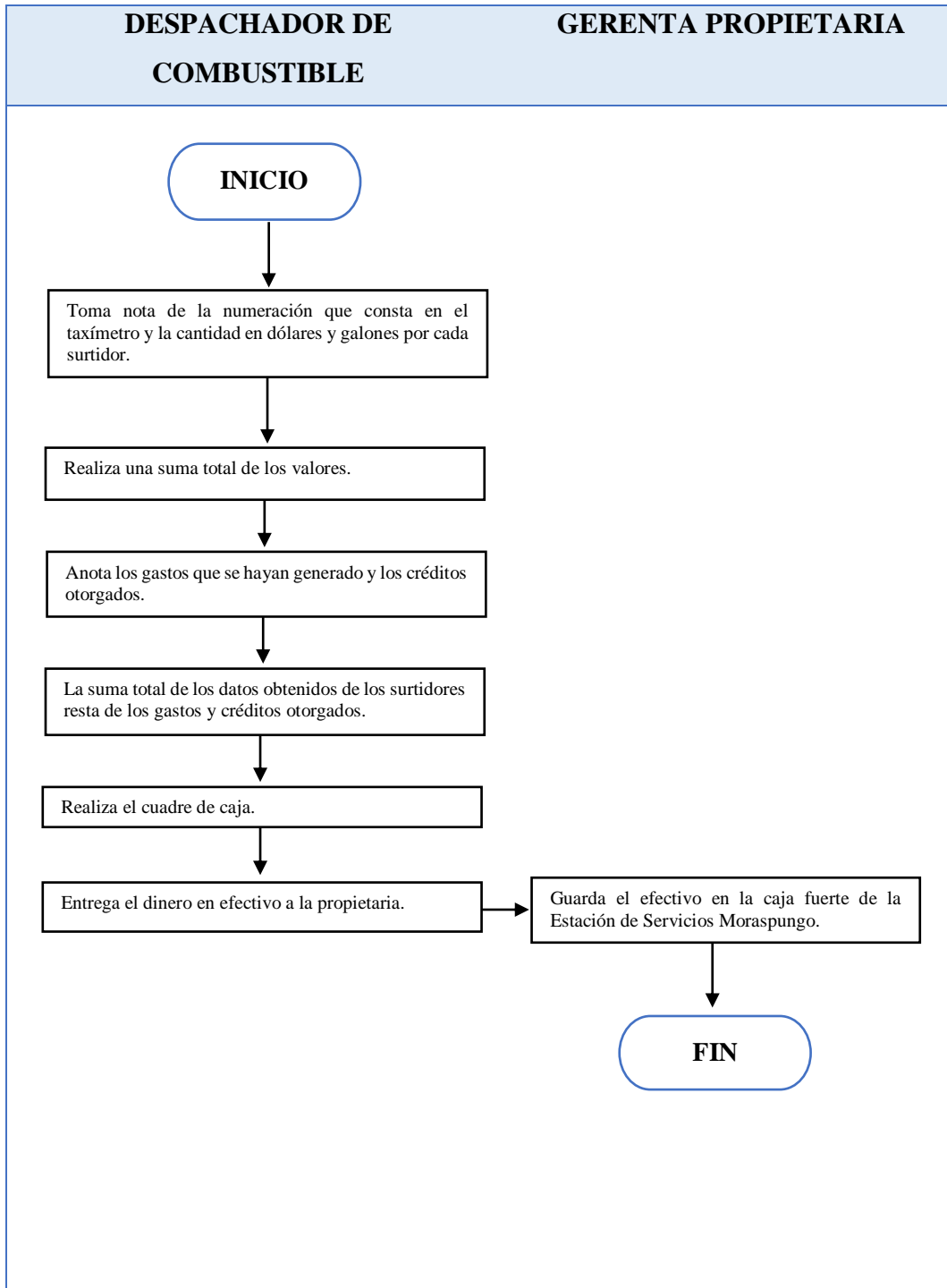
	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

Tabla 53
Flujograma de proceso de venta de combustible



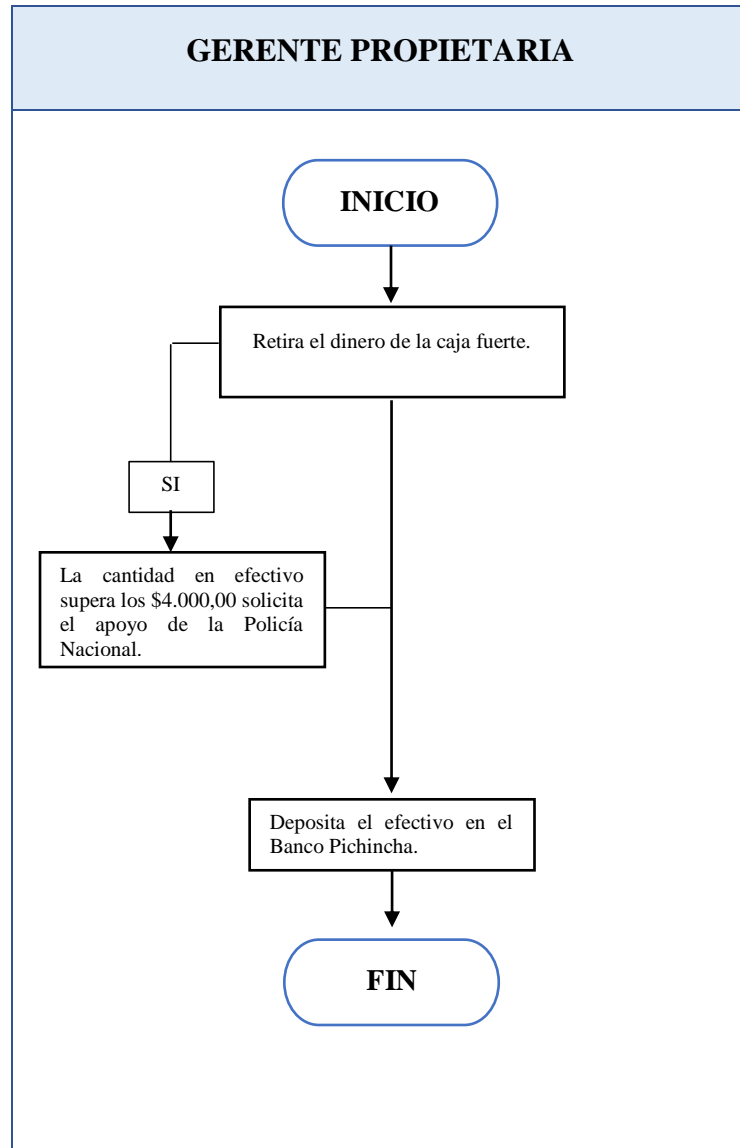
	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

Tabla 54
Flujograma de proceso de cierre de caja



	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

Tabla 55
Flujograma de proceso de depósito del efectivo



	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

5.2.4.4. Nivel de satisfacción de los servicios prestados

EA 3 1/8

ENCUESTA CLIENTES

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
 AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
 01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

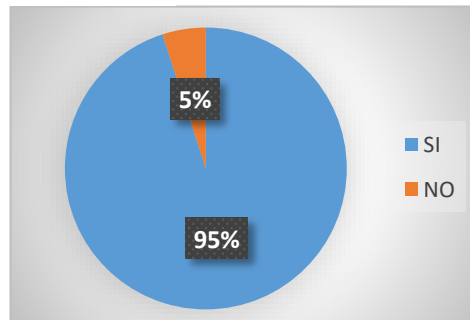
Objetivo: Determinar los niveles de satisfacción de los servicios prestados por la organización.

1. ¿Es usted cliente habitual de la Estación de Servicios Moraspungo?

Tabla 56
Cliente habitual

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	344	95%
NO	18	5%
TOTAL	362	100%

Figura 15
Cliente habitual



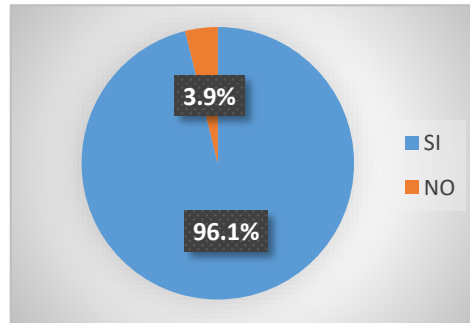
Análisis e interpretación: En base a los resultados obtenidos podemos dar a conocer que la información recabada por esta encuesta se sustenta en datos reales, debido a que quienes contribuyeron en esta evaluación son clientes frecuentes.

2. ¿En calidad de consumidor, usted puede visualizar la misión y visión de la gasolinera?

Tabla 57
Visualización de la misión y visión

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	348	96.1%
NO	14	3.9%
TOTAL	362	100%

Figura 16
Visualización de la misión y visión



Análisis e interpretación: Se puede afirmar que la misión y visión de la empresa están visibles para los clientes, permitiendo de esta manera conocer a breves rasgos la razón de ser de la misma y su proyección a largo plazo.

3. ¿La atención brindada por los despachadores es de manera amable, eficaz y eficiente?

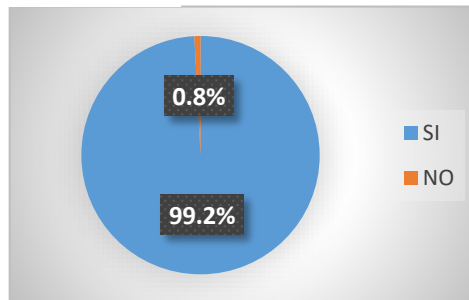
Tabla 58

Atención despachadores

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	359	99.2%
NO	3	0.8%
TOTAL	362	100.0%

Figura 17

Atención despachadores



Análisis e interpretación: Se pudo constatar que la empresa ofrece un trato igualitario, amable y sobre todo inmediato, garantizando de esta manera la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia.

4. ¿Se encuentra satisfecho con los servicios prestados por la entidad?

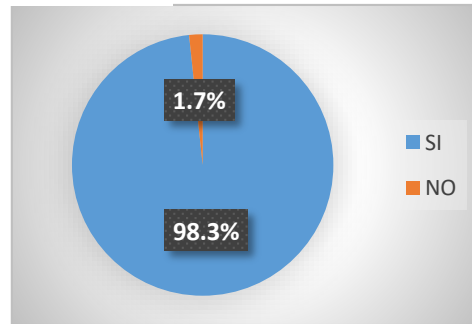
Tabla 59

Satisfacción cliente



Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	356	98.3%
NO	6	1.7%
TOTAL	362	100%

Figura 18
Satisfacción cliente



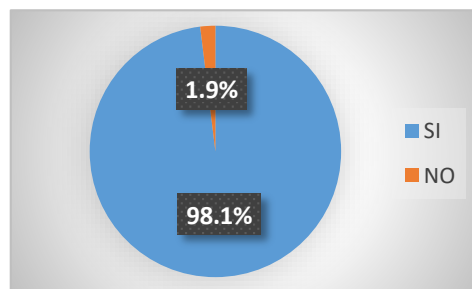
Análisis e interpretación: La mayor parte de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la entidad, denotando que la organización ofrece servicios de calidad sustentados en una buena atención al cliente, permitiendo crear una buena imagen ante la sociedad.

5. ¿Usted cree que las instalaciones de la gasolinera son acogedoras?

Tabla 60
Instalaciones gasolinera

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	355	98.1%
NO	7	1.9%
TOTAL	362	100%

Figura 19
Instalaciones gasolinera



Análisis e interpretación: La Estación de Servicios Moraspungo posee instalaciones acogedoras, es decir permite al cliente tener la comodidad necesaria para adquirir los servicios convirtiéndose así en una grata experiencia.



6. ¿Usted considera que el precio por los servicios prestados por parte de la empresa se ajusta a la ley?

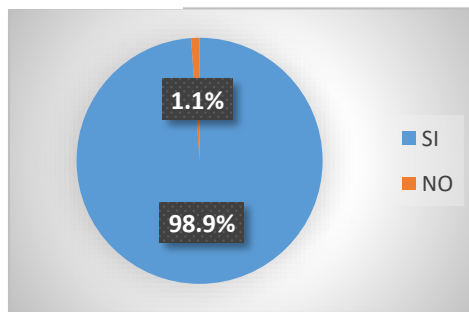
Tabla 61

Precio servicios prestados

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	358	98.9%
NO	4	1.1%
TOTAL	362	100%

Figura 20

Precio servicios prestados



Análisis e interpretación: Se puede constatar que los precios que brinda la entidad están acorde a lo estipulado por la ley, permitiendo fortalecer la confianza y credibilidad de los moradores que adquieren los servicios de la entidad, es decir tienen la certeza que están cancelando lo justo.

7. ¿Usted cree que los empleados están capacitados para actuar de manera inmediata ante una emergencia que se suscite en las instalaciones?

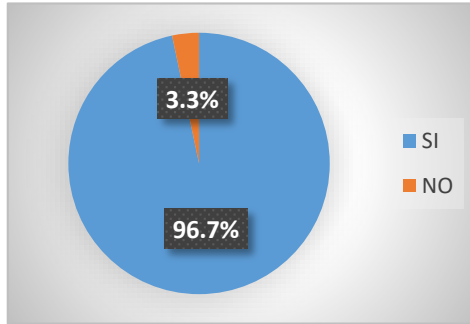
Tabla 62

Empleados capacitados para emergencias

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	350	96.7%
NO	12	3.3%
TOTAL	362	100%

Figura21

Empleados capacitados para emergencias



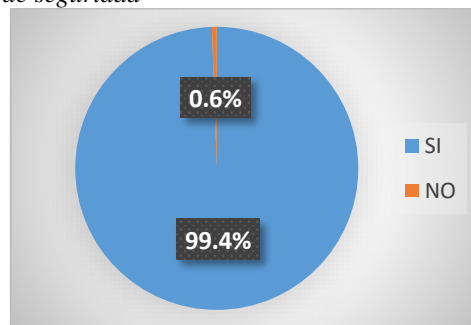
Análisis e interpretación: En base a los datos recabados se puede observar que los despachadores de la entidad están capacitados para responder de manera propicia a las emergencias que se susciten en el ejercicio de sus actividades, garantizando de esta manera la integridad de quienes adquieren los servicios que brinda la entidad.

8. ¿Usted cree que la empresa cumple con las medidas de seguridad (extintores, canaletas, señalizaciones)?

Tabla 63
Cumplimiento de medidas de seguridad

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	360	99.4%
NO	2	0.6%
TOTAL	362	100%

Figura 22
Cumplimiento de medidas de seguridad



Análisis e interpretación: En base a los datos recopilados se deduce que la entidad cumple con las medidas de seguridad exigidas por la ley, asegurando así la integridad de sus usuarios y trabajadores en el ejercicio de sus operaciones comerciales.

9. ¿Han sido de su agrado las promociones que brinda la gasolinera?



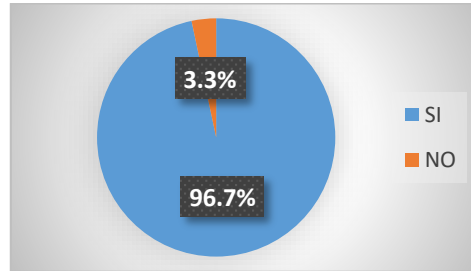
Tabla 64

Promociones gasolinera

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	350	96.7%
NO	12	3.3%
TOTAL	362	100%

Figura 23

Promociones gasolinera



Análisis e interpretación: Se constató que las promociones brindadas por la entidad han sido de agrado para la comunidad, debido a que brindan el tiempo necesario para que los clientes puedan beneficiarse de esta oportunidad, ya que el tiempo para adquirir la oferta oscila entre los 3 a 5 días.

10. ¿Usted recomendaría a otras personas el servicio que brinda la Estación de Servicios Moraspungo?

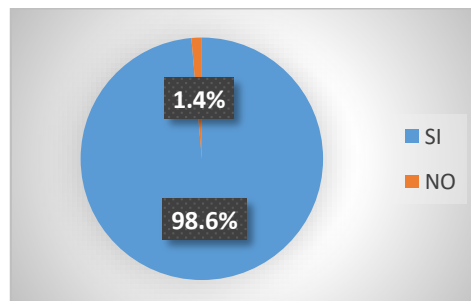
Tabla 65

Recomendación

Alternativas	Respuestas	Porcentaje (%)
SI	357	98.6%
NO	5	1.4%
TOTAL	362	100%

Figura24

Recomendación





Análisis e interpretación: La mayor parte de los individuos encuestados recomiendan los servicios prestados por la entidad, por su buena atención, lo llamativo de sus instalaciones, la calidad, cantidad y precios justos por sus servicios brindados, logrando así garantizar la satisfacción y seguridad de sus clientes.

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

En la encuesta de satisfacción al cliente se aplica la calificación según los siguientes porcentajes de equivalencia:

Tabla 66*Parámetros nivel de satisfacción*

PARÁMETRO	PORCENTAJE	RESULTADO
EXCELENTE	51%-100%	Muy bueno
MALA	1%-50%	Muy bajo

Tabla 67*Determinación de nivel de satisfacción*

INDICADOR	RESPUESTA	VALORACIÓN	EQUIVALENTE
Satisfacción	Excelente	Muy bueno	97.70%

Análisis e interpretación: En base a los resultados obtenidos podemos manifestar que la satisfacción de los clientes es EXCELENTE, debido a que la entidad satisface las necesidades de los usuarios mediante una buena atención al cliente, cumpliendo con las medidas de seguridad y sobre todo con servicios que cumplen con la calidad, cantidad y precio establecido por la ley.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

5.2.4.5. Verificación del cumplimiento de procedimientos

EA 4 1/1

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

ESTACION DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Tabla 68

Verificación del cumplimiento de procedimientos

PROCESO		COMPRA DE COMBUSTIBLE	ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE	VENTA DE COMBUSTIBLE	CIERRE DE CAJA
PROCEDIMIENTO		1.- Verificación de las mediciones de los tanques antes de realizar la orden de pedido.	2.- Verificación del rompimiento de los sellos de seguridad de los tanques de descargue del combustible.	3.- Verificación de la toma de lectura de los surtidores al inicio de la jornada laboral del despachador.	4.- Verificación de la toma de lectura de los surtidores al final de la jornada laboral del despachador.
DÍA	1	4	0	2	2
	2	0	3	2	2
	3	4	0	2	2
	4	4	3	2	2
	5	0	3	2	2
	6	4	0	2	2
	7	0	3	2	2
TOTAL Σ		16	12	14	14

Tabla 69

Parámetros de cumplimiento de procedimientos

PROCEDIMIENTO	APLICACIÓN	N° DÍAS	N° DE PROCEDIMIENTOS	
			DIARIO	SEMANAL
1	Lunes - Domingo	4	4	16
2	Lunes - Domingo	4	3	12
3	Lunes - Domingo	7	2	14
4	Lunes - Domingo	7	2	14

5.2.4.6. Indicadores de gestión

Eficiencia

- Cumplimiento de procedimientos ✓

Tabla 70

Aplicación de indicador Cumplimiento de procedimientos

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Cumplimiento de procedimientos Ω	Mediciones realizadas.	CP=(Mediciones realizadas / Total de mediciones semanales de los tanques antes de realizar la orden de pedido)*100 =16/16 *100 =100%	Porcentaje	Tabla de verificación de cumplimiento de procedimientos.
	Verificaciones realizadas.	CP=(Verificaciones realizadas / Total de verificaciones de rompimiento de los sellos de seguridad de los tanques de descargue de combustible en la semana)*100 =12/12*100 =100%	Porcentaje	Tabla de verificación de cumplimiento de procedimientos.
Cumplimiento de procedimientos Ω	Verificaciones realizadas.	CP=(Verificaciones realizadas / Total de verificaciones de la toma de lectura de los surtidores al inicio de la jornada laboral de los despachadores en la semana)*100 =14/14*100 =100%	Porcentaje	Tabla de verificación de cumplimiento de procedimientos.
	Verificaciones realizadas.	CP=(Verificaciones realizadas / Total de verificaciones de la toma de lectura de los surtidores al final de la jornada laboral de los despachadores en la semana)*100 =14/14*100 =100%	Porcentaje	Tabla de verificación de cumplimiento de procedimientos.
Análisis: Las mediciones físicas en los procesos de compra, descargue, ventas y cierre de caja se cumplen al 100% a pesar de no contar con un manual de procedimientos el personal está altamente capacitado para cumplir con sus labores en su cargo.				

Utilización de Recursos ✓

EA 5 2/4

Tabla 71

Aplicación de indicador Utilización de Recursos

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Utilización de Recursos Ω	Uso de pistolas de despacho de combustible	Pistolas de despacho de combustible utilizadas/ Total de pistolas de despacho de combustible. =8/8 *100 =100%	Porcentaje	Despachadoras de combustible.
Análisis: La gestión en la Estación de Servicios con relación a la utilización de pistolas de despacho de combustible es eficiente, ya que es utilizado el 100% de la capacidad instalada.				

- **Personal capacitado ✓**

Tabla 72

Aplicación de indicador Personal Capacitado

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Personal capacitado Ω	Número de empleados que reciben capacitaciones	Total personal capacitado/ Total de personal =9/9 *100 =100%	Porcentaje	Encuestas aplicadas al personal.
Análisis: La empresa cumple en su totalidad con respecto a las capacitaciones brindadas al personal de manera periódica en los siguientes temas: Capacitación en desechos peligrosos, área de despacho, área de red hídrica, descarga de combustible, medio ambiente y seguridad industrial, uso de botiquín.				

Eficacia

EA 5 3/4

- **Objetivos** ✓

Tabla 73

Aplicación de indicador Objetivos

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Objetivos Ω	Nivel de satisfacción de clientes. Actividades orientadas al cumplimiento de objetivos. Recursos necesarios para cumplir con los objetivos.	Objetivos cumplidos/ Objetivos planteados =97,70%+100%+60%/3 =85,90	Porcentaje	Encuestas aplicadas a los clientes y empleados.
<p>Análisis: Se ha logrado alcanzar el 85,90% de los objetivos planteados gracias a las actividades que se desarrollan día a día enfocadas en brindar un servicio de calidad a sus clientes; sin embargo el 14,10% de los objetivos no se han logrado cumplir debido a que no se cuenta con los recursos necesarios.</p>				

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

Economía

- **Rentabilidad sobre las Ventas** ✓

Tabla 74

Aplicación de indicador Rentabilidad sobre Ventas

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Rentabilidad sobre las ventas Ω	Utilidad o Pérdida Neta Ventas Netas	$RV = \frac{\text{Utilidad o Pérdida Neta}}{\text{Ventas Netas}} * 100$ <p style="text-align: center;">2017</p> $RV = (\$62,695.86 / \$877,002.00) * 100$ $RV = 7.15\%$ <p style="text-align: center;">2018</p> $RV = (\$29,390.12 / \$614,166.89) * 100$ $RV = 4.79\%$ <p style="text-align: center;">2019</p> $RV = (\$31,229.40 / \$1,092,119.41) * 100$ $RV = 2.86\%$ <p style="text-align: center;">2020</p> $RV = (\$84,817.26 / \$986,850.69) * 100$ $RV = 8.59\%$ <p style="text-align: center;">2021</p> $RV = (\$16,479.56 / \$1442,657.52) * 100$ $RV = 1.14\%$	Porcentaje	Estados financieros.
<p>Análisis: Análisis: En el primer año analizado se obtuvo una rentabilidad sobre ventas de 7.15% valor generado por la gestión del anterior propietario, pero durante la administración de la Sra. Yessica Peña dentro de los dos primeros años como arrendataria hubo una disminución notable en el año 2019 producto de las ventas bajas. Cabe recalcar que el año 2020 inicio de la pandemia la Estación de Servicios mejoró de manera significativa en cuanto a su rentabilidad sobre ventas obteniendo un 8.59%.</p>				

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

5.2.4.7. Análisis Financiero

EA 6 1/6

Tabla 75

Aplicación Vertical al Balance General

	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVOS										
CORRIENTES										
CAJA	\$ 6.800,23	\$ 9.390,12	\$ -	\$ 8.300,00	\$ 9.454,00	5,74%	31,95%	0,00%	5,92%	1,86%
CAJA CHICA	\$ 600,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	0,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
BANCOS	\$ 17.400,00	\$ -	\$ -	\$ 7.357,00	\$ 5.242,00	14,68%	0,00%	0,00%	5,25%	1,03%
ACTIVO EXIGIBLE										
CUENTAS POR COBRAR	\$ 4.200,00	\$ -	\$ 5.273,11	\$ 6.638,00	\$ 10.548,00	3,54%	0,00%	12,37%	4,74%	2,08%
CREDITO TRIBUTARIO IMPUESTO A LA RENTA	\$ -	\$ -	\$ 2.940,77	\$ 1.470,38	\$ 5.670,09	0,00%	0,00%	6,90%	1,05%	1,12%
OTROS	\$ -	\$ -	\$ 1.647,78	\$ 823,89	\$ 823,89	0,00%	0,00%	3,87%	0,59%	0,16%
INVENTARIO	\$ 11.530,08	\$ -	\$14.370,02	\$ 12.782,00	\$ 23.531,00	9,73%	0,00%	33,71%	9,12%	4,63%
ACTIVOS FIJOS										
MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	\$ 10.000,00	\$ -	\$ -	\$ 15.650,00	\$ 15.650,00	8,44%	0,00%	0,00%	11,16%	3,08%
MAQUINARIA	\$ 5.000,00	\$ -	\$ -	\$ 4.560,00	\$ 4.560,00	4,22%	0,00%	0,00%	3,25%	0,90%
VEHICULOS	\$ -	\$20.000,00	\$20.000,00	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00	0,00%	68,05%	46,91%	14,27%	3,94%
DEP.ACUM VEHICULO	\$ -	\$ -	\$ 1.600,00	\$ 2.399,99	\$ 2.399,99	0,00%	0,00%	3,75%	1,71%	0,47%
CASA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TERRENO	\$ 63.000,00	\$ -	\$ -	\$ 65.000,00	\$ 65.000,00	53,15%	0,00%	0,00%	46,37%	12,79%
TERRENO - GASOLINERA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$350.000,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	68,89%
OTROS ACTIVOS										
SMOVIENTES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -					
TOTAL ACTIVO	\$ 118.530,31	\$29.390,12	\$42.631,68	\$ 140.181,28	\$ 508.078,99	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PASIVOS										
CORRIENTE										
CUENTAS POR PAGAR ENERGIGAS	\$ 9.345,00	\$ -	\$13.803,15	\$ 12.768,55	\$ 1.228,95	7,88%	0,00%	32,38%	9,11%	0,24%
CUENTAS POR PAGAR	\$ 2.000,00	\$ -	\$ 99,00	\$ 159,01	\$ -	1,69%	0,00%	0,23%	0,11%	0,00%
CUENTAS POR PAGAR IEES	\$ 1.495,00	\$ -	\$ 70,93	\$ 1.250,00	\$ 159,01	1,26%	0,00%	0,17%	0,89%	0,03%
PRETAMOS POR PAGAR BANECUADOR	\$ 4.300,00	\$ -	\$ 7.500,00	\$ 2.500,00	\$ -	3,63%	0,00%	17,59%	1,78%	0,00%
UTILIDADES POR PAGAR	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.746,53	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,34%
PRÉSTAMO POR PAGAR	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 280.000,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	55,11%
PATRIMONIO										
CAPITAL SOCIAL	\$ 38.694,45	\$ -	-\$10.070,80	\$ 38.686,46	\$ 208.464,94	32,65%	0,00%	-23,62%	27,60%	41,03%
UTILIDAD ACTUAL	\$ 62.695,86	\$29.390,12	\$31.229,40	\$ 84.817,26	\$ 16.479,56	52,89%	100,00%	73,25%	60,51%	3,24%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 118.530,31	\$29.390,12	\$42.631,68	\$ 140.181,28	\$ 508.078,99	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

INTERPRETACIÓN

EA 6 2/8

El Balance General de la Estación de Servicios Moraspungo demuestra que la situación económica y financiera de la empresa en el año 2017 es buena, ya que sus pasivos son a corto plazo y su porcentaje corresponde al 14.46% en relación al Patrimonio. Los activos fijos representan un mayor porcentaje sobre los bienes y derechos de la empresa con un 65.81%, en donde la cuenta Terreno es la más representativa con un 53.15%.

En el año 2018 el establecimiento se arrienda a la Sra. Yessica Peña, período en el cual se presenta una variación significativa al contar sólo con Caja y Vehículos como Activos siendo el último la cuenta que posee un mayor porcentaje del 68.05%, sin embargo la empresa no presenta deudas y obligaciones con terceros por lo que obtuvo una utilidad de \$100.00.

Durante el año 2019 la entidad mejora su gestión a pesar de que no cuenta con activos disponibles sino sólo con activos exigibles en donde la cuenta Inventario es la que posee el mayor porcentaje con un 33.71% y fijos en donde el vehículo continúa siendo la cuenta más representativa con un 46.91%. En este período el negocio adquiere obligaciones por pagar con un porcentaje significativo del 50.37% por lo que su patrimonio comprende el 49.63%.

En el año 2020 la empresa mejora su situación económica y financiera al tener la suficiente liquidez para cumplir con sus deberes.

En el último año analizado, la Sra. Yessica Peña realizó la compra de la Estación de Servicios convirtiéndose en la Propietaria del establecimiento, por lo que la cuenta Terreno-Gasolinera posee un valor representativo del 68.89% con relación a los Activos. En ese sentido la Gerente Propietaria adquiere un préstamo a corto plazo, razón por la cual refleja un porcentaje del 55.11%, por ello su capital social aumenta notablemente en un 41.03%.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

Tabla 76
Análisis Horizontal al Balance General

	ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO BALANCE GENERAL 01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021					ANÁLISIS HORIZONTAL							
	2017	2018	2019	2020	2021	2017 - 2018		2018 - 2019		2019 - 2020		2020 - 2021	
						VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ACTIVOS													
CORRIENTES													
CAJA	\$ 6.800,23	\$ 9.390,12	\$ -	\$ 8.300,00	\$ 9.454,00	\$ 2.589,89	38,09%	-\$ 9.390,12	-100,00%	\$ 8.300,00	100,00%	\$ 1.154,00	13,90%
CAJA CHICA	\$ 600,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-\$ 600,00	-100,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
BANCOS	\$ 17.400,00	\$ -	\$ -	\$ 7.357,00	\$ 5.242,00	-\$17.400,00	-100,00%	\$ -	0,00%	\$ 7.357,00	100,00%	-\$ 2.115,00	-28,75%
ACTIVO EXIGIBLE													
CUENTAS POR COBRAR	\$ 4.200,00	\$ -	\$ 5.273,11	\$ 6.638,00	\$ 10.548,00	-\$ 4.200,00	-100,00%	\$ 5.273,11	100,00%	\$ 1.364,89	25,88%	\$ 3.910,00	58,90%
CREDITO TRIBUTARIO IMPUESTO A LA RENTA	\$ -	\$ -	\$ 2.940,77	\$ 1.470,38	\$ 5.670,09	\$ -	0,00%	\$ 2.940,77	100,00%	-\$ 1.470,39	-50,00%	\$ 4.199,71	285,62%
OTROS	\$ -	\$ -	\$ 1.647,78	\$ 823,89	\$ 823,89	\$ -	0,00%	\$ 1.647,78	100,00%	-\$ 823,89	-50,00%	\$ -	0,00%
INVENTARIO	\$ 11.530,08	\$ -	\$14.370,02	\$ 12.782,00	\$ 23.531,00	-\$11.530,08	-100,00%	\$14.370,02	100,00%	-\$ 1.588,02	-11,05%	\$ 10.749,00	84,09%
ACTIVOS FIJOS													
MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	\$ 10.000,00	\$ -	\$ -	\$ 15.650,00	\$ 15.650,00	-\$10.000,00	-100,00%	\$ -	0,00%	\$15.650,00	100,00%	\$ -	0,00%
MAQUINARIA	\$ 5.000,00	\$ -	\$ -	\$ 4.560,00	\$ 4.560,00	-\$ 5.000,00	-100,00%	\$ -	0,00%	\$ 4.560,00	100,00%	\$ -	0,00%
VEHICULOS	\$ -	\$20.000,00	\$20.000,00	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00	\$20.000,00	100,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
DEP.ACUM VEHICULO	\$ -	\$ -	\$ 1.600,00	\$ 2.399,99	\$ 2.399,99	\$ -	0,00%	\$ 1.600,00	100,00%	\$ 799,99	50,00%	\$ -	0,00%
CASA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
TERRENO	\$ 63.000,00	\$ -	\$ -	\$ 65.000,00	\$ 65.000,00	-\$63.000,00	-100,00%	\$ -	0,00%	\$65.000,00	100,00%	\$ -	0,00%
TERRENO- GASOLINERA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 350.000,00	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ 350.000,00	100,00%
OTROS ACTIVOS													
SMOVIENTES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
TOTAL ACTIVO	\$ 118.530,31	\$29.390,12	\$42.631,68	\$ 140.181,28	\$ 508.078,99	-\$89.140,19	-75,20%	\$13.241,56	45,05%	\$97.549,60	228,82%	\$ 367.897,71	262,44%
PASIVOS													
CORRIENTE													
CUENTAS POR PAGAR ENERGIGAS	\$ 9.345,00	\$ -	\$13.803,15	\$ 12.768,55	\$ 1.228,95	-\$ 9.345,00	-100,00%	\$13.803,15	100,00%	-\$ 1.034,60	-7,50%	-\$ 11.539,60	-90,38%
CUENTAS POR PAGAR	\$ 2.000,00	\$ -	\$ 99,00	\$ 159,01	\$ -	-\$ 2.000,00	-100,00%	\$ 99,00	100,00%	\$ 60,01	60,62%	-\$ 159,01	-100,00%
CUENTAS POR PAGAR IESS	\$ 1.495,00	\$ -	\$ 70,93	\$ 1.250,00	\$ 159,01	-\$ 1.495,00	-100,00%	\$ 70,93	100,00%	\$ 1.179,07	1662,30%	-\$ 1.090,99	-87,28%
PRETAMOS POR PAGAR BANEQUADOR	\$ 4.300,00	\$ -	\$ 7.500,00	\$ 2.500,00	\$ -	-\$ 4.300,00	-100,00%	\$ 7.500,00	100,00%	-\$ 5.000,00	-66,67%	-\$ 2.500,00	-100,00%
UTILIDADES POR PAGAR	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.746,53	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ 1.746,53	100,00%
PRÉSTAMO POR PAGAR	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 280.000,00	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ 280.000,00	100,00%
PATRIMONIO													
CAPITAL SOCIAL	\$ 38.694,45	\$ -	-\$10.070,80	\$ 38.686,46	\$ 208.464,94	-\$38.694,45	-100,00%	-\$10.070,80	0,00%	\$48.757,26	-484,14%	\$ 169.778,48	438,86%
UTILIDAD ACTUAL	\$ 62.695,86	\$29.390,12	\$31.229,40	\$ 84.817,26	\$ 16.479,56	-\$33.305,74	-53,12%	\$ 1.839,28	6,26%	\$53.587,86	171,59%	-\$ 68.337,70	-80,57%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 118.530,31	\$29.390,12	\$42.631,68	\$ 140.181,28	\$ 508.078,99	-\$89.140,19	-75,20%	\$13.241,56	45,05%	\$97.549,60	228,82%	\$ 367.897,71	262,44%

INTERPRETACIÓN

EA 6 4/8

En el año 2018 con relación al 2017 existe una variación significativa porque la entidad fue arrendada a la Sra. Yessica Peña, por ello la empresa en el año 2018 sólo contaba con caja, cuentas por cobrar, inventario como Activo Corriente, y solo con un vehículo como Activo Fijo. Pese a ello se obtuvo una utilidad pero inferior a la que se presentó en 2017 con la administración anterior, por eso su variación es del -53.12%.

En el año 2019 con referencia al 2018 la empresa posee el 100% en Activos Exigibles en donde la cuenta Inventario tiene el mayor valor, mismo que corresponde a \$14,370.00. En el año 2019 se adquiere deudas con terceros por ello es su variación del 100%, así mismo su utilidad aumenta en un 6.26%.

Durante el año 2020 con relación al 2019 la organización adquiere Activos Fijos por esta razón su variación comprende el 100% en las cuentas Muebles y Enseres de Oficina, Maquinaria, Terreno. El capital social disminuye en un - 484.14% y su utilidad aumenta en un 171.59% producto de las ventas del año.

En el año 2021 con respecto al 2020 la empresa incrementa el valor de sus Activos Fijos con la compra del establecimiento motivo por el cual la cuenta Terreno – Gasolinera varía en un 100%, así mismo su capital social en un 438.86% y por ende la Cuenta Préstamo por pagar varía en un 100% ya que los \$280.000 fueron utilizados para la adquisición del negocio.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

Tabla 77

Análisis Vertical al Estado de Resultados

EA 6 5/8

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO ESTADO DE RESULTADOS 01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021						ANÁLISIS VERTICAL				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
INGRESOS										
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 877.002,00	\$ 617.793,89	\$ 1.092.119,41	\$ 986.850,69	\$ 1.447.493,52	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
VENTAS	\$ 877.002,00	\$ 614.166,89	\$ 1.092.119,41	\$ 986.850,69	\$ 1.442.657,52	100,00%	99,41%	100,00%	100,00%	99,67%
SUELDOS	\$ -	\$ 3.627,00	\$ -	\$ -	\$ 4.836,00	0,00%	0,59%	0,00%	0,00%	0,33%
TOTAL INGRESOS	\$ 877.002,00	\$ 617.793,89	\$ 1.092.119,41	\$ 986.850,69	\$ 1.447.493,52	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
EGRESOS										
COMPRAS										
COMPRAS NEGOCIO	\$ 763.892,00	\$ 576.053,23	\$ 980.065,00	\$ 872.417,57	\$ 1.394.394,39	87,10%	93,24%	89,74%	88,40%	96,33%
COMPRAS	\$ 763.892,00	\$ 576.053,23	\$ 980.065,00	\$ 872.417,57	\$ 1.394.394,39	87,10%	93,24%	89,74%	88,40%	96,33%
INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 733,21	\$ -	\$ 1.031,25	\$ 481,24	\$ -	0,08%	0,00%	0,09%	0,05%	0,00%
LOCALES	\$ 733,21	\$ -	\$ 1.031,25	\$ 481,24	\$ -	0,08%	0,00%	0,09%	0,05%	0,00%
COSTOS Y GASTOS POR DEPRECIACIÓN	\$ -	\$ -	\$ 1.600,00	\$ -	\$ -	0,00%	0,00%	0,15%	0,00%	0,00%
DEPRECIACIÓN	\$ -	\$ -	\$ 1.600,00	\$ -	\$ -	0,00%	0,00%	0,15%	0,00%	0,00%
GASTOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	\$ 5.131,21	\$ 638,37	\$ 8.692,44	\$ 3.335,34	\$ 13.524,89	0,59%	0,10%	0,80%	0,34%	0,93%
SUELDOS	\$ 4.400,00	\$ -	\$ 7.594,21	\$ 2.825,76	\$ 12.583,44	0,50%	0,00%	0,70%	0,29%	0,87%
BENEFICIOS SOCIALES	\$ 731,21	\$ 638,37	\$ 1.098,23	\$ 509,58	\$ 941,45	0,08%	0,10%	0,10%	0,05%	0,07%
OTROS COSTOS Y GASTOS	\$ 44.549,72	\$ 11.712,17	\$ 69.501,32	\$ 25.799,28	\$ 23.094,68	5,08%	1,90%	6,36%	2,61%	1,60%
MOVILIZACIONES Y VIATICOS	\$ 3.489,00	\$ 11.712,17	\$ -	\$ -	\$ -	0,40%	1,90%	0,00%	0,00%	0,00%
ARRENDAMIENTOS	\$ -	\$ -	\$ 14.123,36	\$ 15.000,00	\$ -	0,00%	0,00%	1,29%	1,52%	0,00%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ 2.305,00	\$ -	\$ 9.117,13	\$ 745,32	\$ -	0,26%	0,00%	0,83%	0,08%	0,00%
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 1.900,00	\$ -	\$ 1.585,01	\$ 612,32	\$ -	0,22%	0,00%	0,15%	0,06%	0,00%
SUMINISTROS, HERRAMIENTAS, MATERIALES	\$ 994,65	\$ -	\$ 4.091,86	\$ 742,32	\$ -	0,11%	0,00%	0,37%	0,08%	0,00%
TRANSPORTE	\$ 31.000,00	\$ -	\$ 28.500,00	\$ 7.200,00	\$ -	3,53%	0,00%	2,61%	0,73%	0,00%
SEGUROS Y REASEGUROS	\$ -	\$ -	\$ 875,66	\$ -	\$ -	0,00%	0,00%	0,08%	0,00%	0,00%
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 1.000,00	\$ -	\$ 80,26	\$ -	\$ -	0,11%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%
SERVICIOS PUBLICOS	\$ -	\$ -	\$ 2.159,16	\$ -	\$ -	0,00%	0,00%	0,20%	0,00%	0,00%
MANTENIMIENTO ISLAS DE COMBUSTIBLES	\$ 3.861,07	\$ -	\$ 6.923,90	\$ 1.254,32	\$ -	0,44%	0,00%	0,63%	0,13%	0,00%
GASTOS DE GESTIÓN	\$ -	\$ -	\$ 1.234,98	\$ 245,00	\$ -	0,00%	0,00%	0,11%	0,02%	0,00%
GASTOS DE VIAJE	\$ -	\$ -	\$ 810,00	\$ -	\$ -	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%
DECIMOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.278,95	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,09%
INTERESES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 21.815,73	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,51%
TOTAL GASTOS GENERALES	\$ 814.306,14	\$ 588.403,77	\$ 1.060.890,01	\$ 902.033,43	\$ 1.431.013,96	92,85%	95,24%	97,14%	91,41%	98,86%
SUPERAVIT	\$ 62.695,86	\$ 29.390,12	\$ 31.229,40	\$ 84.817,26	\$ 16.479,56	7,15%	4,76%	2,86%	8,59%	1,14%

INTERPRETACIÓN

En el año 2017 las ventas representan el 100% de los ingresos que percibe la entidad, así como también se puede observar que la cuenta Total Gastos Generales en relación a los ingresos representa el 92.85%, denotando que la empresa percibe el 7.15% de utilidad.

Además, en el 2018 la empresa fue dada en arriendo, sus ventas representan el 99.41% de las entradas percibidas por la entidad, como también obtuvo ingresos por fletes de movilización de combustible para otras gasolineras que representó el 0.59% representado por la cuenta sueldos, sin embargo los gastos generales de este año representan el 95.24% siendo así que la empresa obtuvo el 4.76% de utilidad del total de ingresos percibidos

Así mismo, en el año 2019 la institución logró alcanzar uno de los valores más altos en ventas del periodo analizado, siendo las ventas sus únicos ingresos, de los cuales sus gastos generales representan el 97.14% quedando una utilidad del 2.86%.

En el año 2020 la empresa tiene como único ingreso las ventas que representan la totalidad de entradas percibidas, mientras que los gasto generales alcanzan el 91.41% siendo así que la entidad obtiene un 8.59% de superávit.

Finalmente en el año 2021 la institución tiene unas ventas que representan el 99.67% de los empresa mientras que el 0.33% restante lo cubre la cuenta sueldos que son los valores ganados por servicio de movilización de combustible para otras empresas. Del total de entradas los gastos generales representan el 98.86% dejando una ganancia de 1.14%.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

Tabla 78
Análisis Horizontal al Estado de Resultados



	ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO ESTADO DE RESULTADOS 01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021					ANÁLISIS HORIZONTAL							
	2017	2018	2019	2020	2021	2017 - 2018		2018 - 2019		2019 - 2020		2020 - 2021	
						VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
INGRESOS													
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 877.002,00	\$ 617.793,89	\$ 1.092.119,41	\$ 986.850,69	\$ 1.447.493,52	-\$259.208,11	-29,56%	\$474.325,52	76,78%	-\$105.268,72	-9,64%	\$ 460.642,83	46,68%
VENTAS	\$ 877.002,00	\$ 614.166,89	\$ 1.092.119,41	\$ 986.850,69	\$ 1.442.657,52	-\$262.835,11	-29,97%	\$477.952,52	77,82%	-\$105.268,72	-9,64%	\$ 455.806,83	46,19%
SUELDOS	\$ -	\$ 3.627,00	\$ -	\$ -	\$ 4.836,00	\$ 3.627,00	100,00%	-\$ 3.627,00	-100,00%	\$ -	0,00%	\$ 4.836,00	100,00%
TOTAL INGRESOS	\$ 877.002,00	\$ 617.793,89	\$ 1.092.119,41	\$ 986.850,69	\$ 1.447.493,52	-\$259.208,11	-29,56%	\$474.325,52	76,78%	-\$105.268,72	-9,64%	\$ 460.642,83	46,68%
EGRESOS													
COMPRAS													
COMPRAS NEGOCIO	\$ 763.892,00	\$ 576.053,23	\$ 980.065,00	\$ 872.417,57	\$ 1.394.394,39	-\$187.838,77	-24,59%	\$404.011,77	70,13%	-\$107.647,43	-10,98%	\$ 521.976,82	59,83%
COMPRAS	\$ 763.892,00	\$ 576.053,23	\$ 980.065,00	\$ 872.417,57	\$ 1.394.394,39	-\$187.838,77	-24,59%	\$404.011,77	70,13%	-\$107.647,43	-10,98%	\$ 521.976,82	59,83%
INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 733,21	\$ -	\$ 1.031,25	\$ 481,24	\$ -	-\$ 733,21	-100,00%	\$ 1.031,25	100,00%	-\$ 550,01	-53,33%	-\$ 481,24	-100,00%
LOCALES	\$ 733,21	\$ -	\$ 1.031,25	\$ 481,24	\$ -	-\$ 733,21	-100,00%	\$ 1.031,25	100,00%	-\$ 550,01	-53,33%	-\$ 481,24	-100,00%
COSTOS Y GASTOS POR DEPRECIACIÓN	\$ -	\$ -	\$ 1.600,00	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	\$ 1.600,00	100,00%	-\$ 1.600,00	-100,00%	\$ -	0,00%
DEPRECIACIÓN	\$ -	\$ -	\$ 1.600,00	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	\$ 1.600,00	100,00%	-\$ 1.600,00	-100,00%	\$ -	0,00%
GASTOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	\$ 5.131,21	\$ 638,37	\$ 8.692,44	\$ 3.335,34	\$ 13.524,89	-\$ 4.492,84	-87,56%	\$ 8.054,07	1261,66%	-\$ 5.357,10	-61,63%	\$ 10.189,55	305,50%
SUELDOS	\$ 4.400,00	\$ -	\$ 7.594,21	\$ 2.825,76	\$ 12.583,44	-\$ 4.400,00	-100,00%	\$ 7.594,21	100,00%	-\$ 4.768,45	-62,79%	\$ 9.757,68	345,31%
BENEFICIOS SOCIALES	\$ 731,21	\$ 638,37	\$ 1.098,23	\$ 509,58	\$ 941,45	-\$ 92,84	-12,70%	\$ 459,86	72,04%	-\$ 588,65	-53,60%	\$ 431,87	84,75%
OTROS COSTOS Y GASTOS	\$ 44.549,72	\$ 11.712,17	\$ 69.501,32	\$ 25.799,28	\$ 23.094,68	-\$ 32.837,55	-73,71%	\$ 57.789,15	493,41%	-\$ 43.702,04	-62,88%	-\$ 2.704,60	-10,48%
MOVILIZACIONES Y VIATICOS	\$ 3.489,00	\$ 11.712,17	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 8.223,17	235,69%	-\$ 11.712,17	-100,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
ARRENDAMIENTOS	\$ -	\$ -	\$ 14.123,36	\$ 15.000,00	\$ -	\$ 14.123,36	100,00%	\$ 876,64	6,21%	-\$ 15.000,00	-100,00%	\$ -	-100,00%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ 2.305,00	\$ -	\$ 9.117,13	\$ 745,32	\$ -	-\$ 2.305,00	-100,00%	\$ 9.117,13	100,00%	-\$ 8.371,81	-91,83%	-\$ 745,32	-100,00%
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 1.900,00	\$ -	\$ 1.585,01	\$ 612,32	\$ -	-\$ 1.900,00	-100,00%	\$ 1.585,01	100,00%	-\$ 972,69	-61,37%	-\$ 612,32	-100,00%
SUMINISTROS, HERRAMIENTAS, MATERIALES	\$ 994,65	\$ -	\$ 4.091,86	\$ 742,32	\$ -	-\$ 994,65	-100,00%	\$ 4.091,86	100,00%	-\$ 3.349,54	-81,86%	-\$ 742,32	-100,00%
TRANSPORTE	\$ 31.000,00	\$ -	\$ 28.500,00	\$ 7.200,00	\$ -	-\$ 31.000,00	-100,00%	\$ 28.500,00	100,00%	-\$ 21.300,00	-74,74%	-\$ 7.200,00	-100,00%
SEGUROS Y REASEGUROS	\$ -	\$ -	\$ 875,66	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	\$ 875,66	100,00%	-\$ 875,66	-100,00%	\$ -	0,00%
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 1.000,00	\$ -	\$ 80,26	\$ -	\$ -	-\$ 1.000,00	-100,00%	\$ 80,26	100,00%	-\$ 80,26	-100,00%	\$ -	0,00%
SERVICIOS PUBLICOS	\$ -	\$ -	\$ 2.159,16	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	\$ 2.159,16	100,00%	-\$ 2.159,16	-100,00%	\$ -	0,00%
MANTENIMIENTO ISLAS DE COMBUSTIBLES	\$ 3.861,07	\$ -	\$ 6.923,90	\$ 1.254,32	\$ -	-\$ 3.861,07	-100,00%	\$ 6.923,90	100,00%	-\$ 5.669,58	-81,88%	-\$ 1.254,32	-100,00%
GASTOS DE GESTIÓN	\$ -	\$ -	\$ 1.234,98	\$ 245,00	\$ -	\$ -	0,00%	\$ 1.234,98	100,00%	-\$ 989,98	-80,16%	-\$ 245,00	-100,00%
GASTOS DE VIAJE	\$ -	\$ -	\$ 810,00	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	\$ 810,00	100,00%	-\$ 810,00	-100,00%	\$ -	0,00%
DECIMOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.278,95	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ 1.278,95	100,00%
INTERESES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 21.815,73	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	\$ 21.815,73	100,00%
TOTAL GASTOS GENERALES	\$ 814.306,14	\$ 588.403,77	\$ 1.060.890,01	\$ 902.033,43	\$ 1.431.013,96	-\$225.902,37	-27,74%	\$472.486,24	80,30%	-\$158.856,58	-14,97%	\$ 528.980,53	58,64%
SUPERAVIT	\$ 62.695,86	\$ 29.390,12	\$ 31.229,40	\$ 84.817,26	\$ 16.479,56	-\$ 33.305,74	-53,12%	\$ 1.839,28	6,26%	\$ 53.587,86	171,59%	-\$ 68.337,70	-80,57%

INTERPRETACIÓN

EA 6 8/8

En el análisis realizado del año 2018 con relación al 2017 podemos observar que los ingresos muestran una disminución del 29.56% debido a que en este lapso de tiempo la empresa fue dada en arriendo lo que ocasionó esta disminución, además se puede observar que al igual que los ingreso los gastos menoraron en un 27.74%, ocasionando que la utilidad decaiga de forma notoria con un 53.12%.

En el año 2019 con respecto al 2019 la empresa muestra total mejoría dado que sus ingresos incrementaron en un 76.78%, de igual manera sus gastos incrementaron de forma notoria en un 80.30%, sin embargo su rentabilidad también mejoró en un 6.26%.

Además en el análisis del año 2020 con relación al 2019 de puede apreciar que sus ingresos mostraron una leve disminución del 9.64%, siendo esto un efecto directo de la pandemia, así mismo sus gastos generales decrecieron en un 14.97%, mientras que su superávit incrementó de forma representativa en un 171.59% demostrando solvencia en sus actividades.

Finalmente en el análisis del año 2021 con referencia al 2020 sus ingresos mejoraron significativamente alcanzando un 46.68%, así mismo sus gastos generales aumentaron en un 58.64%, sin embargo su rentabilidad decreció enormemente en un 80.57%, siendo esta la utilidad más baja obtenida en los años analizados.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

5.2.4.8. Indicadores financieros

EA 7 1/2

Tabla 79

Aplicación de indicadores de rentabilidad

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	ANÁLISIS
Rendimiento sobre los Activos (ROA) Ω	<p>ROA= Utilidad Bruta / Activos Totales</p> <p>2017 ROA=\$877,002.00/\$118,530.31 ROA=7.40%</p> <p>2018 ROA= \$617,793.89/ \$29,390.12 ROA=21.02%</p> <p>2019 ROA=\$1,092,119.41/\$42,631.68 ROA=25.62%</p> <p>2020 ROA=\$986,850.69/\$140,181.28 ROA=7.04%</p> <p>2021 ROA=\$1,447,493.52/\$508,078.99 ROA=2,85%</p>	Porcentaje	Estados financieros	La organización en el año 2017 tuvo un rendimiento sobre los activos del 7.40%, mientras que en el año 2018 tuvo un crecimiento significativo, alcanzando un porcentaje de 21,02%, así mismo en el año 2019 logró un mediano incremento que le permitió alcanzar el 25.62% de utilidad sobre los activos. Pero no es hasta el año 2020 en el que la estación empieza a sufrir un decrecimiento llegando a un 7.04% de rendimiento sobre los bienes que posee la entidad, sin embargo el año en el que presenta el más bajo rendimiento es en el 2021 con un 2,85% producto de la inestabilidad del precio del combustible.
Liquidez corriente Ω	<p>LC= Activos corrientes/ Pasivos corrientes</p> <p>2017 LC=\$40,530.31/\$17,140.00 LC= 2.36 > 1</p> <p>2018 LC=\$9,390.12/ No cuenta con pasivos</p> <p>2019 LC=\$24,231.68/21,473.08 LC=1.13 > 1</p> <p>2020 LC=\$37,371.27/\$16,677.56</p>	Numérico	Estados financieros	La Estación de Servicios Moraspungo en el año 2017 presenta un 2.36 liquidez suficiente para responder a sus obligaciones con terceros, así como también posee activos que pueden invertirse para obtener un mayor crecimiento. Durante el año 2018 la entidad fue arrendada a la Sra. Yessica Peña por lo que no presenta pasivos, sin embargo en el año 2019 la empresa cuenta con la liquidez necesaria para responder a sus obligaciones al poseer 1.13 de

	<p>LC=2,24 > 1</p> <p style="text-align: center;">2021</p> <p>LC=\$55,268.98/\$283,134.49</p> <p>LC= 0,20 < 1</p>			rendimiento, de igual manera en el año 2020 y 2021 se sigue teniendo problemas al presentar un 2.24 y 0.20 de liquidez corriente.
Rendimiento sobre capital propio (ROE) Ω	<p>ROE= (Utilidad o Pérdida Neta/ Fondos propios)*100</p> <p style="text-align: center;">2017</p> <p>ROE=(\$62,695.86/\$101,390.31)*100</p> <p>ROE=61.84%</p> <p style="text-align: center;">2018</p> <p>ROE=(\$29,390.12/\$29,390.12)*100</p> <p>ROE=100%</p> <p style="text-align: center;">2019</p> <p>ROE=(\$31,229.40/ \$21,158.60)*100</p> <p>ROE=147.59%</p> <p style="text-align: center;">2020</p> <p>ROE=(\$84,817.26/\$123,503.72)*100</p> <p>ROE=68.68%</p> <p style="text-align: center;">2021</p> <p>ROE=(\$16,479.56/\$224,944.50)*100</p> <p>ROE= 7,33%</p>	Porcentaje	Estados financieros	<p>En el año 2017 la entidad presenta un 61.84% de rendimiento sobre el capital propio mientras que en el año 2018 presenta una utilidad del 100% siendo así que la empresa presenta un óptimo manejo de su patrimonio.</p> <p>Durante el año 2019 la empresa muestra un significativo crecimiento llegando a alcanzar el 147.59% de utilidad respecto a su capital propio pero en el 2020 muestra un notorio decrecimiento quedando con el 68.68% de beneficio. Finalmente en el año 2021 presenta el valor más bajo con un 7.33% provocado por la baja utilidad generada.</p>

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

HOJA DE HALLAZGOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

HALLAZGO 1

Inexistencia de un código de ética documentado.

REFERENCIA: P1 1/11

CONDICIÓN

La empresa no cuenta con un código de ética debidamente documentado.

CRITERIO

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-01 Integridad y valores éticos, la máxima autoridad de la entidad debe emitir de manera formal las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos.

CAUSA

Desconocimiento de este elemento esencial del ambiente de control.

EFECTO

La inexistencia de un Código de Ética provoca: a) Escándalos provocados por mala conducta; b) Pérdida de respeto entre los miembros de la entidad; c) Disminución del nivel de ventas; d) Conflictos legales.

CONCLUSIÓN

La aplicación de un Código de Ética trae consigo beneficios como: a) Brindar confianza en relaciones con proveedores, clientes, empleados, entre otros; b) Mejora la imagen de la empresa; c) Satisfacción del personal.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente, elaborar un Código de Ética para tratar de hacer efectivos los valores de la empresa, como también para guiar a los miembros de la entidad a desarrollar

las actividades asignadas de manera honesta e íntegra, ayudando al personal a aplicar su juicio con respecto a un comportamiento adecuado en una situación dada.

HALLAZGO 2

Carencia de políticas y prácticas para la correcta administración del talento humano que fomente un ambiente ético.

REFERENCIA: P1 1/11

CONDICIÓN

La Estación de Servicios no posee políticas y prácticas para la correcta administración del talento humano que fomente un ambiente ético.

CRITERIO

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-03 Políticas y prácticas de talento humano, el control interno debe incluir las políticas y prácticas necesarias que asegure una adecuada administración del talento humano del establecimiento, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

CAUSA

Los procesos son comunicados de manera informal, es decir expresados de manera verbal durante el período de prueba y capacitaciones al personal.

EFECTO

La carencia de políticas y procedimientos documentados ocasiona que el personal no cumpla con sus funciones de acuerdo a las necesidades de la empresa. Además provoca que el control interno sea deficiente.

CONCLUSIÓN

El personal conoce las actividades que debe realizar porque le capacitan en el tiempo de prueba, mas no porque exista un documento en el que se detalle el procedimiento de sus funciones.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente, establecer políticas y prácticas para la correcta administración del talento humano ya que es lo más valioso que posee la empresa, por lo que es responsabilidad de la dirección encaminar la satisfacción del personal en el puesto en el que se desempeña, procurando su enriquecimiento humano y técnico.

HALLAZGO 3

Ausencia de políticas y prácticas que rijan el proceso de reclutamiento y selección del personal.

REFERENCIA: P1 2/11

CONDICIÓN

La entidad no posee políticas y prácticas que rijan el proceso de reclutamiento y selección del personal.

CRITERIO

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-03 Políticas y prácticas de talento humano, para fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias, el proceso de reclutamiento y selección del personal debe regirse a las políticas y prácticas correspondientes.

CAUSA

Desconocimiento de los procedimientos más comunes de contratar y orientar al personal, evaluar el desempeño de los mismos y describir las razones por las que se puede rescindir el contrato a los trabajadores.

EFECTO

Realizar un mal reclutamiento y selección del personal tiene consecuencias para la organización pérdida en la productividad y un mal ambiente de trabajo.

CONCLUSIÓN

Contar con políticas y prácticas que rijan la relación entre los trabajadores y la empresa, protegen tanto a los empleados como a la organización contra abusos y la mala imagen empresarial.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente, establecer políticas y prácticas que rijan el proceso de reclutamiento y selección del personal, documento que definirá los lineamientos que permitan distinguir los aspirantes ideales para cubrir las necesidades de la organización.

HALLAZGO 4

Inexistencia de un manual de organización en el cual se asigne responsabilidades, funciones y cargos.

REFERENCIA: P1 2/11

CONDICIÓN

La organización no cuenta con un manual de organización en el cual se asigne responsabilidades, funciones y cargos.

CRITERIO

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-04 Estructura organizativa, toda entidad debe complementar el organigrama con un manual de organización en el cual se deben establecer las responsabilidades y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada trabajador.

CAUSA

Falta de agilización al trámite de elaboración del manual de responsabilidades, funciones y cargos ya que se encuentra en manos del abogado, sin embargo la entidad aún no posee este elemento que identifique los propósitos y necesidades de la empresa y determine las responsabilidades de los empleados.

EFECTO

La organización al no contar con un manual de responsabilidades, funciones y cargos se expone a la duplicidad de funciones, desorden y mal funcionamiento de las operaciones, ocasionando un clima laboral conflictivo.

CONCLUSIÓN

Contar con un manual de funciones y procedimientos debidamente elaborados permite al personal conocer de manera clara cómo, cuándo y dónde debe cumplir

con sus funciones que ayuden a lograr los objetivos empresariales de manera eficaz y eficiente.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente, implementar un manual de funciones y procedimientos que describa de manera básica las ocupaciones de los distintos puestos, sin detallar ya que en el manual de procedimientos se describe cada una de las funciones, responsabilidades y la esencia del cargo; de esta manera se brindará una orientación precisa al personal sobre las actividades que deben llevar a cabo.

HALLAZGO 5

Carencia de aplicación de auditorías internas.

REFERENCIA: P1 2/11

CONDICIÓN

En la empresa no ha puesto en práctica auditorías internas.

CRITERIO

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-09 Unidad de Auditoría Interna, cada institución cuando se justifique contará con una Unidad de Auditoría Interna organizada con independencia y con los recursos necesarios para que brinde asesoría oportuna y profesional agregando valor a la gestión empresarial.

CAUSA

Falta de compromiso de la administración en generar propuestas de mejora para garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales.

EFECTO

No verificar si el funcionamiento de las diferentes áreas de la empresa es el correcto incide en el desarrollo de la empresa debido a que no se podría evitar fraudes, sabotajes o incrementar la eficiencia y eficacia en las operaciones.

CONCLUSIÓN

Realizar auditorías internas ayuda a la organización a cumplir con las metas aportando un enfoque sistemático y disciplinado para examinar y mejorar la eficacia de los procesos de evaluación de riesgos.

RECOMENDACIÓN

A la Gerencia, crear una Unidad de Auditoría Interna con la finalidad de identificar las debilidades en los procesos que se realizan en la Estación de Servicios, plantear acciones correctivas y promover la mejora continua en el establecimiento.

HALLAZGO 6

Carencia de un plan de mitigación de riesgos

REFERENCIA: P1 4/11

CONDICIÓN

La organización no cuenta con un plan de mitigación de riesgos.

CRITERIO

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 300-02 Plan de mitigación de riesgos, los directivos realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos.

CAUSA

Incorporar medidas de mitigación de riesgos implica hacer uso de recursos financieros y técnicos por lo que aún no se ha creado este plan para reducir la probabilidad de impactos.

EFECTO

No identificar las posibles amenazas impide ser flexibles para adaptarse a las nuevas necesidades, corregir prácticas que presenten falencias, fortalecer el compromiso de quienes conforman la empresa, proteger las operaciones y tomar acciones inmediatas.

CONCLUSIÓN

Todos los negocios conllevan riesgos, por lo que es necesario gestionarlos para identificar qué podría salir mal y qué acciones tomar en ese caso.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente, crear un plan de mitigación de riesgos para tratar de reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o reducir el impacto que pueda provocar. El documento establecerá las acciones inmediatas y otras de carácter preventivo que deben ejecutarse para tratar de controlar o prevenir los efectos del riesgo ocasionados por factores internos o externos a la organización.

HALLAZGO 7

Ausencia de un plan de mitigación que describa detalladamente el proceso de evaluación de riesgos.

REFERENCIA: P1 4/11

CONDICIÓN

La empresa no posee un plan que describa detalladamente el proceso de evaluación de riesgos.

CRITERIO

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 300-02 Plan de mitigación de riesgos, los directivos de las entidades realizarán el plan de mitigación de riesgos en donde describan de manera clara el proceso de evaluación de riesgos.

CAUSA

Evaluar los riesgos consume recursos financieros y técnicos porque se necesita contratar un profesional competente.

EFECTO

Los procesos se encuentran vulnerables ante la probabilidad de que ocurran eventos que afecten el desarrollo óptimo de los mismos.

CONCLUSIÓN

El análisis de los riesgos que puedan suscitarse comprende una técnica que obedece a un ciclo que debe realizarse de manera periódica, para así asegurar una mejora continua de los procesos ya que el avance de la tecnología implica mayores riesgos para la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente, verificar en el proceso de creación del plan de mitigación de riesgos que se describa de manera detallada el proceso de valoración de los riesgos, es decir los temas puntuales que se haya decidido evaluar, en especial actividades complejas, rotación y crecimiento del personal.

HALLAZGO 8

Inexistencia de un sistema de información que gestione, almacene y provea datos que apoyen los procesos que se realizan en la entidad.

REFERENCIA: P1 8/11

CONDICIÓN

La Estación de Servicios no cuenta con un sistema de información que gestione, almacene y provea datos que apoyen los procesos que se realizan en la entidad.

CRITERIO

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) los directivos de la entidad deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite al personal cumplir con sus responsabilidades.

CAUSA

La implementación de un sistema de información conlleva costos como compra del software, capacitación para el manejo, actualizaciones, entre otros.

EFECTO

No utilizar un sistema de información da como resultado pérdida de clientes, resultados incompletos y toma de decisiones incorrectas.

CONCLUSIÓN

Para seguir siendo competitiva la Estación de Servicios debe adquirir un software que desarrolle una solución a las necesidades ahorrando tiempo y garantizando la eficiencia y eficacia de las operaciones

RECOMENDACIÓN

A la Gerente, implementar un sistema de información que colabore con los procesos que se gestionan en la organización con el propósito de mejorar la productividad y el rendimiento empresarial, por lo que es necesario un sistema eficaz que ofrezca múltiples beneficios, permitiendo acceder a los datos de manera oportuna.

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	22/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	01/03/2022

5.2.5. Fase IV. Comunicación de resultados

PA

5.2.5.1. Programa de Auditoría

FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS
01 DE ENERO DEL 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

OBJETIVO: Exponer las respectivas conclusiones y recomendaciones detalladas en el informe de auditoría.

Tabla 80

Programa de Auditoría Fase IV

N°	ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	REF. PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaboré el informe de auditoría	CR 1	Gaibor Katherine - Vaca Hector	09/03/202 2

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	03/02/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	04/02/2022



VG & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

INFORME GENERAL

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL PERÍODO 2017 AL 2021, EN
LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO DE LA PARROQUIA
MORASPUNGO**

TIPO DE EXAMEN: AG	PERÍODO DESDE: 2017-01-01	HASTA: 2021-12-31
---------------------------	----------------------------------	--------------------------

SIGLAS Y ABREVIATURAS**ABREVIATURAS****SIGNIFICADO**

AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
CP	Conocimiento Preliminar
PA	Programa de Auditoría
P	Planificación
PE	Planificación Específica
CI	Control Interno
PCI	Promedio de confianza y riesgo de Control Interno
EA	Ejecución de la Auditoría
CR	Comunicación de Resultados

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Carta de presentación	167
CAPÍTULO I	
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
Motivo del examen	168
Objetivos del examen	168
Alcance del examen	169
Base Legal	172
Estructura Orgánica	172
Objetivos de la entidad	173
Servidores relacionados	173
CAPÍTULO II	
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	
Código de ética documentado	174
Políticas y prácticas documentadas	174
Políticas y prácticas	175
Manual de responsabilidades, funciones y cargos	175
Auditorías internas	176
Plan de mitigación de riesgos	176
Proceso de evaluación de riesgos	177
Sistema de información	177
Anexos	
Recolección de datos a través de la observación directa	189

Guaranda 09 de marzo del 2022

Sra. Yessica Peña

GERENTE PROPIETARIA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO

Presente.-

De nuestra consideración:

Se comunica que se ha ejecutado la Auditoría de Gestión al proceso de ventas en la Estación de Servicios Moraspungo posterior a su autorización para realizar el examen del período 01 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2021. Se efectuó una evaluación al control interno, además de un análisis mediante indicadores de gestión y financieros, de esta manera expresamos las conclusiones y recomendaciones respectivas sobre las debilidades detectadas.

La auditoría fue realizada conforme la información proporcionada por el personal de la empresa. Debido a la naturaleza de este tipo de auditoría, los resultados se encuentran expresados a través de conclusiones, recomendaciones que se describen en el presente informe.

Atentamente,



Srta. Gaibor Katherine
EGRESADA. UEB



Sr. Vaca Omar
EGRESADO. UEB

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

MOTIVO DEL EXAMEN:

- Analizar el proceso de ventas.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso y aprovechamiento de los recursos de la empresa.
- Proporcionar sugerencias para un mejor rendimiento en las actividades que se llevan a cabo en el área de ventas.

OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar una Auditoría de gestión al proceso de ventas del período 01 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2021, en la Estación de Servicios Moraspungo para determinar su incidencia en la rentabilidad.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de ventas en la Estación de Servicios Moraspungo.
- Aplicar las técnicas e instrumentos de recopilación de datos.
- Evaluar el Control Interno.
- Utilizar los indicadores de gestión para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso y aprovechamiento de los recursos de la empresa.
- Aplicar indicadores de rentabilidad para medir la capacidad que tiene la empresa para aprovechar sus recursos y generar utilidades.
- Emitir conclusiones y recomendaciones como resultado de la ejecución de la auditoría de gestión.

ALCANCE

La Auditoría de gestión al proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la Estación de Servicios Moraspungo comprende el período 01 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2021, correspondiente a la Administración de la Sra. Yessica Peña.

ENFOQUE

La auditoría de gestión al proceso de ventas en la Estación de Servicios Moraspungo, permitirá medir la eficiencia, eficacia y economía en el uso y aprovechamiento de los recursos de la empresa.

COMPONENTE AUDITADO

- Área de ventas

INDICADORES UTILIZADOS

Los indicadores aplicados en el proceso de la auditoría de gestión fueron de eficiencia, eficacia, economía, además de indicadores de rentabilidad para conocer la capacidad de la empresa para aprovechar sus recursos y generar utilidades.

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**ANTECEDENTES**

La parroquia Moraspungo se encuentra ubicada en el cantón Pangua, provincia de Cotopaxi; misma que por la calidad y calidez de su gente es considerada como la tierra de propios y extraños, además de ser denominada como el paraíso escondido del Cotopaxi.

Durante el año 2002 nace la Estación de Servicios “Moraspungo” debido a la perseverancia y necesidad del Sr. José Soria de impulsar el crecimiento económico de la parroquia, debido que no solo en el sector sino en el cantón Pangua no existía ninguna estación de servicios abierta a la atención del pueblo panguense.

Desde la fecha de su creación la Estación de Servicios Moraspungo ha ido enfrentando diversos inconvenientes durante el desarrollo de sus actividades, tales como: dificultad de abastecimiento de combustible debido al mal estado de las vías,

la lejanía de las instituciones financieras para realizar los trámites correspondientes al negocio, entre otros. Haciendo frente y dando solución a estos obstáculos la entidad logró subsistir.

No es hasta el año 2008 que la Estación de Servicios Moraspungo cambió de propietario, pasando a ser del Ing. Ángel Cocha, mismo que desde su adquisición empezó a realizar un cambio radical en la imagen e infraestructura de la institución, denotando un gran crecimiento en sus 2 primeros años de nueva administración.

Fue tanto el cambio que la institución empezó a llamar la atención de potenciales clientes, ya no sólo locales sino fuera de la provincia, tal es el caso de un convenio de abastecimiento de combustibles con la empresa Odorisio S.A, convenio con el municipio del cantón, convenio con la Policía Nacional del sector, mostrando así su crecimiento en el mercado hasta el año 2017, fecha en que el propietario por motivos personales sede a la Estación de Servicios en arriendo por cinco años (Febrero 2017- Febrero 2021) a su sobrino, el sr. Ángel Cañizares y su esposa, la Sra. Yessica Peña.

En esta nueva etapa la entidad al ser conocida logra mantener su crecimiento económico, además de implementar nuevas estrategias de marketing tales como: intensificar las campañas publicitarias, celebrar fechas festivas (Halloween, San Valentín, Finados y Navidad), incorporar promociones en sus servicios, entre otros. Manteniéndose así hasta culminar el contrato.

Misma fecha en que los señores arrendatarios deciden comprar el establecimiento a su propietario. Pasando a ser dueña legítima la Sra. Yessica Peña, administración que se mantiene hasta la actualidad y que está realizando nuevas implementaciones en su infraestructura como la creación de un minimarket y restaurante dentro de la empresa.

MISIÓN

La Estación de Servicios Moraspungo es una empresa dedicada a la comercialización de combustibles, aceites, grasas y lubricantes, comprometidos a prestar un servicio de calidad, orientada a satisfacer las necesidades del consumidor

de manera eficaz y eficiente, brindando a la sociedad seguridad y honestidad con un personal altamente capacitado y humano.

VISIÓN

Al 2025 la Estación de Servicios Moraspungo será una empresa líder en la comercialización de combustibles, aceites, grasas y lubricantes, enfocada al reconocimiento provincial y nacional, con un alto índice de innovación y mejoramiento de su infraestructura, contribuyendo al desarrollo local y nacional.

VALORES

Toda institución para el correcto desarrollo de sus actividades poseen valores que deben cumplir los trabajadores garantizando de esta forma la calidad del servicio, tal es el caso de la Estación de Servicios Moraspungo que aplica los siguientes valores:

- Honestidad
- Transparencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Precios justos

PRINCIPIOS

- Objetivos empresariales claramente definidos que contribuyan de manera directa en el desarrollo empresarial.
- Igualdad en la atención al cliente, dado que todas las personas sin distinción alguna merecen un trato amable y acogedor.
- Ser eficientes en la interacción con los consumidores, proporcionando satisfacción mediante la calidad del servicio.
- Adaptarse a las necesidades del mercado y los consumidores, debido a que el crecimiento de la entidad depende de la aceptación que tiene en la sociedad.
- Mejoramiento continuo mediante la innovación y actualización de conocimientos.

BASE LEGAL

La Estación de Servicios Moraspungo para el desarrollo de sus actividades se sustenta en las siguientes disposiciones legales, códigos y leyes:

- Constitución de la república del ecuador (CRE).
- Código de trabajo (CT).
- Código tributario.
- Ley de Hidrocarburos.
- Ley de gestión ambiental.
- Ley de prevención y control de la contaminación ambiental.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Figura 25
Organigrama Estructural



	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	09/03/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	10/03/2022

OBJETIVOS DE LA ENTIDAD**Objetivo General**

Lograr posicionarse como la empresa líder a nivel cantonal en el abastecimiento de combustibles y derivados de petróleo.

Objetivos Específicos

- Mantener abastecido de combustibles de forma permanente a los moradores de la localidad.
- Ser un referente de crecimiento empresarial y atención al cliente.
- Contribuir al desarrollo económico de la parroquia, con oportunidades de empleo y su interacción con la sociedad.

SERVIDORES RELACIONADOS

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	TÍTULO QUE POSEE
Peña Alvarez Yessica Stefania	Gerente	Bachiller
Molina Núñez Mónica Elizabeth	Contadora	Ing. En Contabilidad
Solano Peña Iris Edmarie	Despachadora	Bachiller
Yépez Sánchez Kethy Anabel	Despachadora	Bachiller
Hernández Ramos Neyva Stefania	Despachadora	Bachiller
Mora Verdezoto Jéssica Lizbeth	Despachadora	Bachiller
Gancino Hoyos Jennifer Paola	Vendedora de lubricantes	Bachiller
Vaca Sánchez Hector Leonardo	Chofer	Ciclo Básico
Cañizares Cocha Ángel Ernesto	Chofer	Bachiller

CAPÍTULO II**ÁREA EXAMINADA****1. La empresa no cuenta con un código de ética debidamente documentado.**

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-01 Integridad y valores éticos, la máxima autoridad de la entidad debe emitir de manera formal las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos.

CONCLUSIÓN

La aplicación de un Código de Ética trae consigo beneficios como: a) Brindar confianza en relaciones con proveedores, clientes, empleados, entre otros; b) Mejora la imagen de la empresa; c) Satisfacción del personal.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente: Elaborar un código de ética con el fin de fijar normas que regulen el comportamiento del personal y de esta manera fortalecer la cultura ética de la empresa, priorizar los principios, valores y el compromiso por parte de los colaboradores de la organización.

2. La Estación de Servicios no posee políticas y prácticas para la correcta administración del talento humano que fomente un ambiente ético.

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-03 Políticas y prácticas de talento humano, el control interno debe incluir las políticas y prácticas necesarias que asegure una adecuada administración del talento humano del establecimiento, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

CONCLUSIÓN

El personal conoce las actividades que debe realizar porque le capacitan en el tiempo de prueba, mas no porque exista un documento en el que se detalle el procedimiento de sus funciones.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente: Elaborar políticas y prácticas para mejorar la gestión del talento humano ya que de esto depende proporcionar las satisfacciones individuales y beneficios colectivos esperados, procurando su enriquecimiento humano y técnico.

3. La entidad no posee políticas y prácticas que rijan el proceso de reclutamiento y selección del personal.

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-03 Políticas y prácticas de talento humano, para fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias, el proceso de reclutamiento y selección del personal debe regirse a las políticas y prácticas correspondientes.

CONCLUSIÓN

Contar con políticas y prácticas que rijan la relación entre los trabajadores y la empresa, protegen tanto a los empleados como a la organización contra abusos y la mala imagen empresarial.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente: Implementar políticas y procesos ágiles, transparentes y modernos, de manera que contribuyan a la entidad para disponer de trabajadores más idóneos y calificados, como también para responder a los propósitos y necesidades de la empresa.

4. La organización no cuenta con un manual de organización en el cual se asigne responsabilidades, funciones y cargos.

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-04 Estructura organizativa, toda entidad debe complementar el organigrama con un manual de organización en el cual se deben establecer las responsabilidades y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada trabajador.

CONCLUSIÓN

Contar con un manual de funciones y procedimientos debidamente elaborados permite al personal conocer de manera clara cómo, cuándo y dónde debe cumplir

con sus funciones que ayuden a lograr los objetivos empresariales de manera eficaz y eficiente.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente: Agilizar el proceso de elaboración del manual con el abogado puesto que es necesario contar con el documento que describa las actividades que deben llevarse a cabo y así mejorar el control de cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar fallas o errores.

5. La empresa no ha puesto en práctica auditorías internas.

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 200-09 Unidad de Auditoría Interna, cada institución cuando se justifique contará con una Unidad de Auditoría Interna organizada con independencia y con los recursos necesarios para que brinde asesoría oportuna y profesional agregando valor a la gestión empresarial.

CONCLUSIÓN

Realizar auditorías internas ayuda a la organización a cumplir con las metas aportando un enfoque sistemático y disciplinado para examinar y mejorar la eficacia de los procesos de evaluación de riesgos.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente: Poner en práctica auditorías internas puesto que se están privando de los valiosos beneficios que aportan los profesionales en realizar auditorías, a su vez los procesos de alto riesgo pueden no ser identificados por las revisiones empleadas hasta el momento, pasando por alto las deficiencias serias de control interno.

6. La organización no cuenta con un plan de mitigación de riesgos.

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 300-02 Plan de mitigación de riesgos, los directivos realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos.

CONCLUSIÓN

Todos los negocios conllevan riesgos, por lo que es necesario gestionarlos para identificar qué podría salir mal y qué acciones tomar en ese caso.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente: Elaborar un plan de mitigación de riesgos para evitar obtener una rentabilidad por debajo de la esperada, puesto que el riesgo está asociado a la incertidumbre de eventos futuros y resulta imposible eliminarlos, por lo tanto la única forma de enfrentarlos es distinguiendo las causas, midiendo el nivel de impacto y eligiendo las mejores estrategias para controlarlos o prevenirlos.

7. La empresa no posee un plan que describa detalladamente el proceso de evaluación de riesgos.

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) 300-02 Plan de mitigación de riesgos, los directivos de las entidades realizarán el plan de mitigación de riesgos en donde describan de manera clara el proceso de evaluación de riesgos.

CONCLUSIÓN

El análisis de los riesgos que puedan suscitarse comprende una técnica que obedece a un ciclo que debe realizarse de manera periódica, para así asegurar una mejora continua de los procesos ya que el avance de la tecnología implica mayores riesgos para la empresa.

RECOMENDACIÓN

A la Gerente: Complementar la elaboración del plan de mitigación de riesgos con una descripción detallada del proceso de evaluación de las amenazas, es decir los temas puntuales que se haya decidido evaluar, en especial actividades complejas, rotación y crecimiento del personal.

8. La Estación de Servicios no cuenta con un sistema de información que gestione, almacene y provea datos que apoyen los procesos que se realizan en la entidad.

Según la (Contraloría General del Estado, 2014) los directivos de la entidad deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite al personal cumplir con sus responsabilidades.

CONCLUSIÓN

Para seguir siendo competitiva la Estación de Servicios debe adquirir un software que desarrolle una solución a las necesidades ahorrando tiempo y garantizando la eficiencia y eficacia de las operaciones

RECOMENDACIÓN

A la Gerente: Implementar un sistema de información que lleve a cabo las funciones de captación y recolección de datos, almacenamiento, tratamiento y difusión de la información con el propósito de ayudar en el desempeño de las tareas, por ejemplo un sistema de información que permita saber si se debe realizar un pedido de combustible en cuanto a las existencias, en ese sentido el sistema informaría a través de una “alerta” para que el despachador comunique a la Gerente que se debe realizar el respectivo pedido.

Atentamente,

Srta. Gaibor Katherine
EGRESADA. UEB

Sr. Vaca Omar
EGRESADO. UEB

	INICIALES	FECHA
AUDITORES	Gaibor Katherine Vaca Hector	09/03/2022
SUPERVISOR	Arguello Verónica	10/03/2022

CONCLUSIONES

- En base a los procesos utilizados por diversos autores sobre la ejecución de una auditoría de gestión, se pudo identificar las pautas necesarias para poder realizar de manera eficiente el trabajo de investigación en la Estación de Servicios Moraspungo.
- La entidad auditada presenta falencias en el Sistema de Control Interno en los componentes de Ambiente de Control, Valoración del riesgo e Información y comunicación, estas debilidades han sido ocasionadas por el desconocimiento de la Gerente Propietaria, por no contar con los recursos necesarios para implementar herramientas que ayuden a controlar las actividades que se llevan a cabo en los procesos.
- Finalmente, el informe de auditoría constituye una herramienta de mejoramiento para el proceso de ventas, ya que en él se describe las respectivas recomendaciones que contribuirán de manera propicia a la corrección de errores e implementación de estrategias, además de constituir una evidencia física del estudio aplicado en la empresa, mismo que servirá de referencia para futuras auditorías que se apliquen en la organización.

RECOMENDACIONES

- Una vez documentado el código de conducta, las políticas y procedimientos deben ser socializados y entregar una fiel copia de los mismos a los trabajadores, con la finalidad de que se rijan y lo cumplan a cabalidad.
- Acelerar el proceso de creación y documentación del manual de organización en el cual se asigne responsabilidades, funciones y cargos, debido a que esto les permitirá fortalecer el control interno y por ende mejorar el rendimiento de sus trabajadores.
- Incorporar auditorías internas de gestión al proceso de ventas de manera periódica con el propósito de evaluar el nivel de cumplimiento de sus objetivos así como la eficiencia de su control interno, para garantizar el cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero. (2018). *Reglamento Actividades de Comercialización de Derivados del Petróleo*. Obtenido de www.recursoyenergia.gob.ec: <https://www.recursoyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/REGLAMENTO-ACTIVIDADES-DE-COMERCIALIZACION.pdf>
- Argudo, C. (20 de Abril de 2017). *Tipos de auditoría*. Obtenido de [emprende pyme.net](http://www.emprendepyme.net): <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoria.html>
- Arriaga, C., Carrillo, & Rizzo. (2011). Auditoría de Gestión a las áreas de Administración, Ingeniería y Contabilidad de la Constructora Oviedo Palacios. *Escuela Politécnica del Ejército*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/5666>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de www.asambleanacional.gob.ec: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Beltrán-Castro, F. (3 de Julio de 2015). *Tipos de evidencia*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/270342494/TIPOS-DE-EVIDENCIA-docx>
- Blanco-Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Blanco-Luna, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bravo-Avalos, M. B., Bravo-Avalos, S. P., & López-Salazar, J. L. (2018). Importancia de la Auditoría de Gestión en las Organizaciones. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-15. 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%C3%ADa%20Latinoamericana-2018.pdf>

- Bravo-De la Cruz, N. A., & Espinoza-Espinoza, M. E. (Noviembre de 2012). *Auditoría de gestión al departamento de ventas de Bantecdi Tecnología Digital Cía. Ltda de la ciudad de Quito, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2010.* (Tesis de Pregrado, UTPL) Rep-UTPL. doi:<https://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/4601>
- Bustamante-Domínguez, J. R., & Guamán-Zaldaña, C. E. (2013). *Auditoría de gestión al proceso de venta de combustibles en el cantón Santa Isabel, aplicación en la Gasolinera Beltrán e Hijos Cía. Ltda.* (Tesis de pregrado, UC) Rep-UC. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/19961>
- Cartaya, M. (2019). *Riesgo de Auditoría.* Obtenido de CID: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf
- Cevallos-Bravo, M. V., & Lincango-Quilachamín, L. A. (10 de Julio de 2015). *Auditoría de gestión al departamento de ventas de la empresa Sepronac Cía. Ltda. de la ciudad de Quito por el periodo 2013.* (Tesis de pregrado, UCE) Rep-UCE. Obtenido de Repositorio Digital UEC: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/8484>
- Cobos-Chacón, M. J. (2010). Auditoría de Gestión a los procesos de Contabilidad, Mantenimiento y Control de Calidad de la Empresa “Mantomain” Cía. Ltda. *Escuela Politécnica del Ejército.* Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/browse?type=author&value=Cobos+Chac%C3%B3n%2C+Mar%C3%ADa+Jos%C3%A9>
- Coelho, F. (28 de Noviembre de 2019). *Recursos.* Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/recursos/>
- COFAE. (s.f.). *Introducción al proceso de auditoría de gestión.* Obtenido de Auditoría de Gestión: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf
- Comisión de Legislación y Codificación. (2005). *Código de Trabajo.* Obtenido de www.trabajo.gob.ec: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

- Condo-Zavala, F. C. (2014). *Auditoría de gestión de la Estación de Servicios Mundo Tuerca en el período 2012*. (Tesis de Pregrado, ESPOCH) Rep-ESPOCH. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/5104>
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Obtenido de www.oas.org: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Cuartin, A. (24 de Noviembre de 2020). *lemontech Blog*. Obtenido de Indicadores: <https://blog.lemontech.com/que-son-indicadores-ejemplos-caracteristicas-y-tipos/>
- Dávila, F. (23 de Noviembre de 2016). *Características de La Evidencia*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/332078293/Caracteristicas-de-La-Evidencia>
- Dávila-Zaeteros, F. V. (2021). *Importancia de la Auditoría de Gestión en la decisiones empresariales*. Obtenido de Dspace de la Universidad de Azuay: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10630#:~:text=La%20auditor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20comprende,al%20logro%20de%20los%20objetivos>
- Donoso, A. (30 de Junio de 2017). *Informe de auditoría*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/informe-de-auditoria.html>
- Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador. (Marzo de 2020). *EP Petroecuador*. Obtenido de EP Petroecuador: <https://www.eppetroecuador.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/04/Plan-Estrate%CC%81gico-2018-2021-actualizacio%CC%81n-2020.pdf>
- Gerencie.com. (3 de Octubre de 2020). *Riesgos de auditoría y sus tipos*. Obtenido de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>

- Larrea-Cabrera, H. P. (2018). *Reglamento de Operaciones Hidrocarburíferas*.
Obtenido de www.gob.ec:
<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Reglamento-de-operaciones-hidrocarburiferas.pdf>
- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Obtenido de E N C U E N T R O N
A C I O N A L D E CONTRALORES:
https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Marulanda-Tobón, L. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Obtenido de E N C U E N
T R O N A C I O N A L D E CONTRALORES:
https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Mena, L. (2021). *Comunicación de Resultados de Auditoría*. Obtenido de
PDFCOFFEE: <https://pdfcoffee.com/comunicacion-de-resultados-de-auditoria-2-pdf-free.html>
- Ministerio de Recursos Naturales y Energeticos. (2013). *Ley de Hidrocarburos* .
Obtenido de ate.ec: <http://ate.ec/docs/LEY-DE-HIDROCARBUROS.pdf>
- Mir, N. (06 de Octubre de 2014). *La materialidad para el auditor de cuentas*.
Obtenido de Auditoría & Co: <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria-la-materialidad-para-el-auditor-de-cuentas/>
- Molina-Leiva, J. E. (2013). *Introducción al Estudio de la Auditoría*. Guatemala:
Molina Leiva, José Ernesto.
- NIA. (25 de Abril de 2018). *Evidencia de auditoría*. Obtenido de incp:
<https://incp.org.co/conozca-poco-mas-la-nia-500-evidencia-auditoria/>
- Norma Internacional de Auditoría 500. (s.f.). *Evidencia de Auditoría*. Obtenido de
Incp: <https://www.audidores.org.bo/static/ftp/files/pdf/nias/nias16.pdf>
- Pallerola, J., & Monfort, E. (2014). *Auditoría*. Madrid: RA-MA.
- Palomino, J. (2010). *Papeles de trabajo*. Obtenido de Auditoría:
<http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html>

- Pérez, S. (3 de Abril de 2017). *Hallazgos y evidencia de auditoría*. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/SindyCarolinaPerezRe/hallazgos-y-evidencias-de-auditoria>
- Plaza, R. (4 de Septiembre de 2017). *Planificación Específica Generalidades*. Obtenido de SILO.TIPS: <https://silo.tips/download/22-planificacion-especifica-generalidades#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20espec%C3%ADfica%20tiene%20como,ejecuci%C3%B3n%2C%20mediante%20los%20programas%20respectivos.>
- Quevedo Ricardi, F. (2011). *Estadística Aplicada a la Investigación en Salud. Medwave*, 1-5.
- Quishpe, G., & Cárdenas, M. (2016). *La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la Economía*. Obtenido de Dirección de Investigación: <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/46>
- Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. (2021). *Términos y definiciones*. Obtenido de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/glosario/E?start=15>
- Redondo, R., Llopart, X., & Durán, D. (1996). *Auditoría de gestión. Universidad de Barcelona*, 2.
- Redondo, R., Llopart, X., & Durán, D. (2015). *Universidad de Barcelona*, 14.
- Sánchez-Galán, J. (07 de Junio de 2020). *Auditoría*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>
- Sevilla, A. (04 de Noviembre de 2015). *Rentabilidad*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Taipe-Yáñez, J. F., & Mallitasig-Bayas, E. G. (7 de Octubre de 2015). *Auditoría de gestión al proceso de venta de combustible, facturación, distribución y reporte financiero en una empresa comercializadora de combustible, ubicada en la ciudad de Quito, período 2014*. (Tesis de pregrado, UCE) Rep-

UCE. Obtenido de Repositorio digital UCE:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9228>

Torres, I. (10 de Mayo de 2019). *[Enfrentados cara a cara] programa de auditoría vs plan de auditoría. dos conceptos parecidos pero no iguales*. Obtenido de Consultores: <https://iveconsultores.com/programa-auditoria-y-plan-de-auditoria/>

Velásquez, F. (31 de Marzo de 2015). *Guía técnica de auditoría*. Obtenido de Contraloría General de la República: [https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/\(GU-SCPACU-02\)00_Guia_Tecnicas_Auditoria.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/(GU-SCPACU-02)00_Guia_Tecnicas_Auditoria.pdf)

Villavicencio. (03 de Octubre de 2020). *Riesgos de auditoría y sus tipos*. Obtenido de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>

Viloria, & Espinosa. (5 de Noviembre de 2020). *El escepticismo profesional del auditor. Una visión desde los docentes de contaduría pública colombianos*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/21%20\(2020\)/151563103017/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/21%20(2020)/151563103017/)

Westreicher, G. (09 de Mayo de 2020). *Auditor*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/auditor.html>

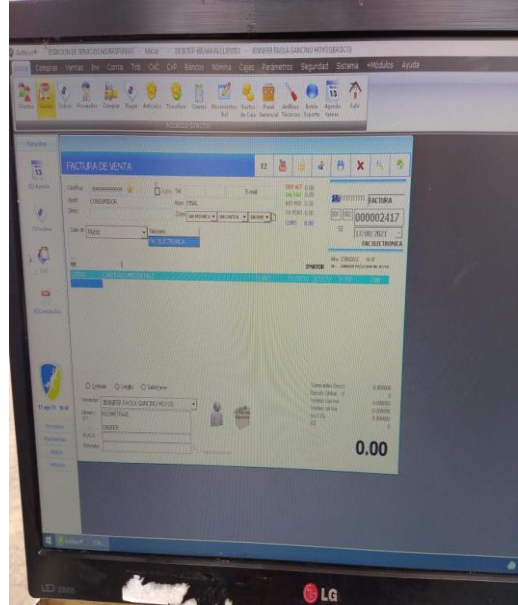
ANEXOS

Tabla 81
Cronograma (Gantt)

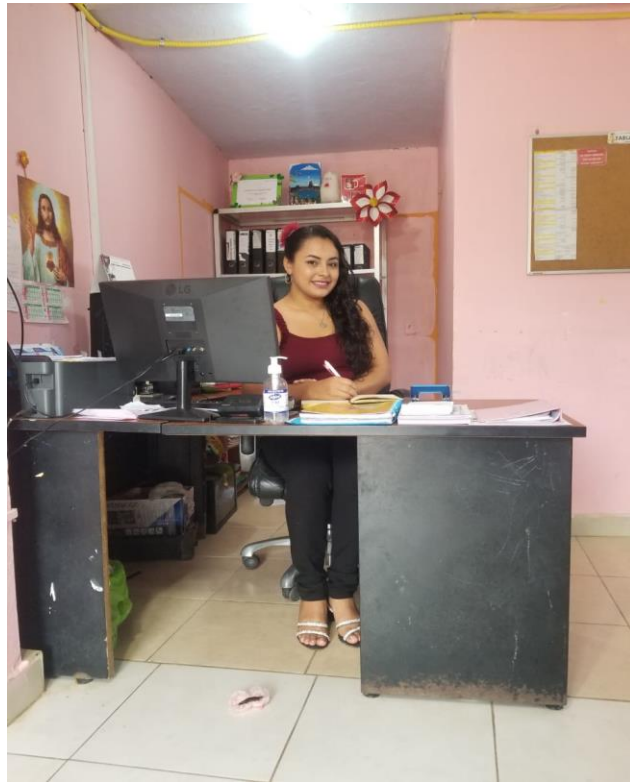
ACTIVIDADES	NOVIEMBRE	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN																	
Tema	■																
Descripción del problema	■																
Formulación del problema	■																
Preguntas de Investigación	■																
Justificación		■															
Objetivos (General y Específicos)		■															
Hipótesis			■														
Variables			■														
Operacionalización de Variables			■														
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO																	
Antecedentes (académicos y artículos de investigación)			■	■													
Científico					■												
Conceptual						■											
Legal							■										
Georeferencial								■									
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA																	
Tipo de Investigación								■									
Enfoque de Investigación								■									
Métodos de Investigación								■									
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos									■								
Universo, Población y Muestra									■								
Procesamiento de la Información									■								
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN																	
Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados												■					
CAPÍTULO V. PROPUESTA																	
Desarrollo de la Auditoría de gestión al proceso de ventas en la Estación de Servicios Moraspungo										■	■	■	■	■			
Defensa del Trabajo de Integración Curricular																■	
Conclusiones																	■
Recomendaciones																	■

Tabla 82
Presupuesto

N°	Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Total
1	700	Impresiones	0,10	70,00
2	3	Transporte por persona (visitas)	20,00	120,00
3	3	Alimentación (visitas)	7,50	45,00
4	4	Internet (mensual)	20,00	80,00
5	1	Flash Memory	15,00	15,00
6	2	Hojas (paquetes)	5,00	10,00
7	4	Esferos	0,40	1,60
8	500	Copias	0,02	10,00
9	2	Anillados	1,50	3,00
10	2	CDs	1,00	2,00
11	2	Membretes en CDs	2,00	4,00
Total				360,60



Estación de Servicios Moraspungo.



Entrevista aplicada a la Gerente Propietaria de la Estación de Servicios Moraspungo.



Aplicación de encuestas al personal de la empresa.

Moraspungo, 14 de Diciembre del 2021

Señor:

Ing. Oscar Tanqueño

**Coordinador de la Unidad de Integración Curricular
Carrera de Contabilidad y Auditoría**

Presente.-

De mis consideraciones:

Yo, **SRA. YESSICA PEÑA** representante legal de la “**ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO**” me es grato comunicar la autorización de la ejecución del trabajo de integración curricular “**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL AÑO 2017 AL 2021, EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MORASPUNGO DE LA PARROQUIA MORASPUNGO**” para fines educativos.

Autorizo por medio del presente a los señores, **GAIBOR RIOS KATHERINE VIVIANA** y **VACA HOYOS HECTOR OMAR**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera Contabilidad y Auditoría, a utilizar los documentos e información necesaria para la elaboración del trabajo de integración curricular.

Por la presente les quedo agradecida,

Atentamente,

E/S MORASPUNGO
Repre. Yessica Peña
RUC: 1726546714001



FIRMA AUTORIZADA

Sra. Jessica Peña

REPRESENTANTE LEGAL

RUC
1726546714001

Razón social
PEÑA ALVAREZ YESSICA STEFANIA

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Nombre comercial

Actividad económica principal

VENTA AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS NAFTA, GASOLINA, BIOCOMBUSTIBLE INCLUYE GRASAS, LUBRICANTES Y ACEITES.

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
PERSONA NATURAL	OTROS	SI

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
03/12/2015	10/08/2021	03/12/2015	02/02/2018

Agente de retención
SI

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	ESTACION DE SERVICIOS MORASPUNGO	COTOPAXI / PANGUA / MORASPUNGO / PRIMERO DE JUNIO S/N	ABIERTO

Información obtenida de la plataforma del SRI



Document Information

Analyzed document	AUD.GESTIÓN GAIBOR-VACA.pdf (D130805131)
Submitted	2022-03-18T16:21:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	kathgaibor@mailes.ueb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	varguello.ueb@analysis.orkund.com

**VERONICA
DEL CARMEN
ARGUELLO
DELGADO**

Firmado
digitalmente por
VERONICA DEL
CARMEN ARGUELLO
DELGADO
Fecha: 2022.03.18
10:45:24 -05'00'

Certificado Urkund