



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Auditoría de gestión a la estación de servicio PyS TANDAPI N°1 de  
la parroquia Manuel Cornejo Astorga. Periodo 1s-2023**

**Trabajo de titulación para optar al título de Licenciado en  
Contabilidad y Auditoria**

**Autor:**

Jorge Roberto Espinoza Carmilema

**Tutor:**

Lic. Lorena López Naranjo Mgs.

**Riobamba, Ecuador. 2025**

## DECLARATORIA DE AUDITORIA

Yo, **Jorge Roberto Espinoza Carmilema**, con cedula de ciudadanía **060392266-7**, autor del trabajo de investigación titulado: **Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS Tandapi N°1 de la parroquia Manuel Cornejo Astorga Periodo 1S-2023**, certificó que la producción, ideas, opiniones, criterios cómo contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusividad responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo coma en forma no exclusiva, los derechos para su uso como comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que él cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida será de mi entera responsabilidad: librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 3 días del Junio del 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge Roberto Espinoza Carmilema', is written over a horizontal line.

Jorge Roberto Espinoza Carmilema.



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

*en movimiento*



UNACH-RGF-01-04-08.11  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

## ACTA FAVORABLE - INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la Ciudad de Riobamba, a los nueve días del mes de OCTUBRE de 2024, luego de haber revisado el Informe Final del Trabajo de Investigación presentado por el estudiante **JORGE ROBERTO ESPINOZA CARMILEMA** con CC: **0603922667**, de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA (R-A) y dando cumplimiento a los criterios metodológicos exigidos, se emite el **ACTA FAVORABLE DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** titulado AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA GASOLINERA PYS TANDAPI N°1 DE LA PARROQUIA MANUEL CORNEJO ASTORGA. PERIODO 1S-2023, por lo tanto se autoriza la presentación del mismo para los trámites pertinentes.

Lic. LORENA LOPEZ NARANJO Mgs.  
TUTOR(A)

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “AUDITORIA DE GESTIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIO PYS TANDAPI N°1 DE LA PARROQUIA MANUEL CORNEJO ASTORGA PERÍODO 1S-2023” presentado por **Jorge Roberto Espinoza Carmilema**, con cédula de identidad número **060392266,7** bajo la tutoría de Mgs **Alexandra Lorena López Naranjo**; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 4 de febrero de 2025

**Presidente del Tribunal de Grado**

Mgs. Gabith Mirian Quispe Fernández PHD

**Miembro del Tribunal de Grado**

Mgs. Marco Antonio Moreno Castro

**Miembro del Tribunal de Grado**

Mgs. Norma Patricia Jimenez Vargas





Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

*en movimiento*



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
UNACH-RGF-01-04-08.17  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

# CERTIFICACIÓN

Que, **Espinoza Carmilema Jorge Roberto** con CC: **0603922667**, estudiante de la Carrera **Contabilidad y Auditoría**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas** ; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"AUDITORIA DE GESTION A LA GASOLINERA PYS TANDAPI N°1 DE LA PARROQUIA MANUEL CORNEJO ASTORGA PERIODO 1S-2023"**, cumple con el 10 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 28 de ENERO de 2025

Lic. LORENA LOPEZ NARANJO Mgs.  
TUTOR(A)

## **DEDICATORIA.**

*A mi familia y a Dios por ser una guía dentro de este viaje que denominamos vida, por la fortaleza de no dejar la esperanza de tener una preparación académica y profesional.*

*A mis padres, mis hermanos y esposa los cuales cada día paso a mi lado dándome una opinión sobre porque seguir adelante con mi carrera y mi sueño de profesionalizarme en una especialidad la cual la admiro y de forma personal aprecio y respeto.*

*Valor y Estima*

## **AGRADECIMIENTO**

*Al concluir este recorrido académico no puedo más que expresar mis más profundos agradecimientos, a todas las personas que de una u otra manera estuvieron y fueron pieza clave para la realización de este proyecto de investigación.*

*Primeramente emito un agradecimiento sincero a mi tutora de tesis a la Lic, Lorena López Mgs., la misma que en base a sus enseñanzas impartidas durante mi carrera universitaria y por su invaluable orientación y conocimientos los cuales fueron esenciales en cada etapa de este proyecto.*

*Extiendo mi agradecimiento. A mis docentes los mismos fueron mentores. Que me han acompañado a lo largo de mi formación académica. Sus enseñanzas, observaciones y críticas constructivas. Han enriquecido este trabajo y han construido de manera significativa a mi desarrollo personal y profesional.*

*Finalmente, quiero expresar mi especial gratitud a mis padres y familiares. Su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios han sido de cimiento de mis logros. La confianza que me han depositado en mí, que me ha dado la fortaleza para enfrentar los retos y alcanzar mis objetivos.*

***Jorge Roberto Espinoza Carmilema***

# ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUDITORIA

ACTA FAVORABLE INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS

RESUMEN

ABSTRACT

**CAPÍTULO I..... 14**

**1. INTRODUCCIÓN..... 14**

1.1. Planteamiento del problema..... 15

1.1.1. Formulación del Problema .....16

1.2. Justificación ..... 16

1.3. Objetivos ..... 17

1.3.1. Objetivos generales.....17

1.3.2. Objetivos Específicos .....17

**CAPITULO II..... 18**

**2. MARCO TEÓRICO..... 18**

2.1. Estado del Arte ..... 18

2.2. MARCO CONCEPTUAL ..... 22

2.2.1. Definición de Auditoría.....22

2.3. Tipos de Auditoria..... 23

2.3.1. Auditoria administrativa.....23

2.3.2. Auditoria de Gestión .....23

2.3.3. Técnicas de Auditoria .....24

2.3.4. Importancia de la Auditoria de Gestión.....25

2.4. Objetivos de la auditoria de gestión..... 26

2.5. Evaluación de Control Interno..... 27

2.6. Fases de la auditoria de gestión..... 28

2.7. Proceso de la auditoría de gestión..... 28

2.8. Indicadores de Gestión..... 29

2.9. Variables..... 30

2.9.1. Variable independiente.....30

2.9.2. Variable dependiente.....30

**CAPITULO III ..... 32**

**3. METODOLOGÍA..... 32**

|                             |   |           |
|-----------------------------|---|-----------|
| 3.1.                        | Método de investigación.....            | 32        |
| 3.1.1.                      | Método Deductivo.....                   | 32        |
| 3.1.2.                      | Método Inductivo.....                   | 32        |
| 3.1.3.                      | Método Analítico.....                   | 32        |
| 3.2.                        | Tipo de Investigación.....              | 32        |
| 3.2.1.                      | Investigación de campo.....             | 32        |
| 3.2.2.                      | Investigación Documental.....           | 33        |
| 3.3.                        | Diseño de la Investigación.....         | 33        |
| 3.3.1.                      | Diseño de no Experimental.....          | 33        |
| 3.4.                        | Enfoque de Investigación.....           | 33        |
| 3.4.1.                      | Enfoque Mixto.....                      | 33        |
| 3.5.                        | Nivel de investigación.....             | 34        |
| 3.5.1.                      | Descriptivo.....                        | 34        |
| 3.6.                        | Unidad de Análisis.....                 | 34        |
| 3.7.                        | Población del Estudio.....              | 34        |
| <b>CAPITULO IV.....</b>     |   | <b>36</b> |
| <b>4. RESULTADOS.....</b>   |   | <b>36</b> |
| 4.1.                        | Resultados objetivo 1.....              | 36        |
| 4.1.1.                      | Planificación Preliminar.....           | 36        |
| 4.1.2.                      | Planificación Especifica.....           | 36        |
| 4.1.3.                      | Ejecución.....                          | 37        |
| 4.2.                        | Resultado objetivo 2.....               | 39        |
| 4.2.1.                      | Indicadores de Gestión.....             | 39        |
| 4.3.                        | Conclusiones y Recomendaciones.....     | 41        |
| <b>5. BIBLIOGRAFÍA.....</b> |   | <b>43</b> |
| <b>6. ANEXOS.....</b>       |   | <b>46</b> |
| 6.1.                        | Fase 1: Planificación Preliminar.....   | 46        |
| 6.2.                        | Fase 2: Planificación Especifica.....   | 66        |
| 6.3.                        | Fase 3: Ejecución.....                  | 93        |
| 6.4.                        | Fase 4: Comunicación de Resultados..... | 116       |

## INDICE DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| <b>Tabla 1:</b> Técnicas de Auditoria.....   | 25  |
| <b>Tabla 2:</b> Criterios de Auditoría.....  | 25  |
| <b>Tabla 3:</b> Procesos de Auditoria. ....  | 29  |
| <b>Tabla 4:</b> Indicadores de gestión.....  | 29  |
| <b>Tabla 5:</b> Operacionalización metodológica. ....                                      | 31  |
| <b>Tabla 6:</b> Población personal de la Estación de Servicio TANDAPI N°1.....             | 35  |
| <b>Tabla 7:</b> Población documental de la Estación de Servicio TANDAPI N°1.....           | 35  |
| <b>Tabla 9:</b> Población documental de la Estación de Servicio TANDAPI N°1.....           | 48  |
| <b>Tabla 10:</b> Propuesta de trabajo .....  | 49  |
| <b>Tabla 11:</b> Contrato de servicios profesionales.....                                  | 51  |
| <b>Tabla 12:</b> Notificación de inicio de auditoria.....                                  | 53  |
| <b>Tabla 13:</b> Entrevista gerente general .....  | 55  |
| <b>Tabla 14:</b> Cedula narrativa de la visita preliminar .....                            | 57  |
| <b>Tabla 15:</b> Memorándum de planificación preliminar.....                               | 58  |
| <b>Tabla 16:</b> Nomina de personal.....   | 63  |
| <b>Tabla 17:</b> Informe visita preliminar.....  | 64  |
| <b>Tabla 18:</b> Programa de auditoria planificación especifica .....                      | 66  |
| <b>Tabla 19:</b> Evaluación de misión, visión y FODA .....                                 | 67  |
| <b>Tabla 20:</b> Análisis FODA.....  | 69  |
| <b>Tabla 21:</b> Cuestionario de control interno COSO III Ambiente de control .....        | 73  |
| <b>Tabla 22:</b> Cuestionario de control interno COSO III Evaluación de riesgo.....        | 76  |
| <b>Tabla 23:</b> Cuestionario de control interno COSO III Actividades de control .....     | 79  |
| <b>Tabla 24:</b> Cuestionario de control interno COSO III Información y comunicación ..... | 82  |
| <b>Tabla 25:</b> Cuestionario de control interno COSO III Supervisión y monitoreo.....     | 85  |
| <b>Tabla 26:</b> Matriz de resumen de nivel de confianza y riesgo.....                     | 87  |
| <b>Tabla 27:</b> Informe de control interno.....   | 88  |
| <b>Tabla 28:</b> Matriz de enfoque de auditoria.....                                       | 92  |
| <b>Tabla 29:</b> Programa de auditoria ejecución.....                                      | 93  |
| <b>Tabla 30:</b> Encuesta y tabulación de servicios prestados.....                         | 94  |
| <b>Tabla 31:</b> Cumplimiento de actividades realizadas .....                              | 97  |
| <b>Tabla 32:</b> Elaboración de flujogramas.....   | 99  |
| <b>Tabla 31:</b> Control de inventarios de combustible.....                                | 106 |
| <b>Tabla 32:</b> Valoración del cumplimiento de presupuestos.....                          | 107 |
| <b>Tabla 33:</b> Indicadores de gestion.....   | 109 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 35:</b> Comunicación de resultados. .... | 116 |
|---|-----|

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo realizar una auditoría de gestión a la estación de servicio PyS TANDAPI N°1, periodo primer semestre del año 2023. Se enfocó en evaluar el cumplimiento de las normativas aplicables y la efectividad de la gestión organizacional y la eficiencia en el uso de los recursos asignados. La auditoría se realizó empleando el método deductivo, inductivo y analítico, bajo un diseño no experimental y un enfoque cualitativo y un nivel de investigación descriptivo, apoyado bajo técnicas de observación, encuesta y entrevista con el propósito de recopilar y analizar información, apoyadas en herramientas como guías de observación, cuestionarios y Microsoft Word y Excel para su interpretación. El análisis abarcó la revisión integral de los procesos administrativos y operativos, desde la planificación hasta la ejecución de los objetivos estratégicos definidos para el período evaluado. Para evaluar el desempeño se emplearon indicadores de gestión que arrojaron como principales resultados un índice de gestión positiva del 84,06%. Y un índice de gestión negativa del 13.94%. Además, se determinó un nivel de confianza del 82,04% y un nivel de riesgo del 17,96%. La auditoría de gestión proporcionó una perspectiva global de las áreas críticas que requieren ajustes, destacando la relevancia de fortalecer la supervisión de los procesos. Y garantizar el cumplimiento de las normas que se establece para su libre ejercicio de sus actividades. Esto resulta fundamental para asegurar un desempeño sostenible alineado con los objetivos de la estación de servicio y cumpliendo el compromiso de dar un servicio óptimo a todos sus clientes.

**Palabras clave:** Auditoría, Planificación, Eficiencia, Eficacia , Economía.

## ABSTRACT

This research aimed to conduct a management audit of the PyS TANDAPI N°1 service station for the first semester of 2023. It focused on evaluating compliance with applicable regulations, the effectiveness of organizational management, and the efficiency of using allocated resources. The audit used deductive, inductive, and analytical methods under a non-experimental design, a qualitative approach, and a descriptive research level. It was supported by observation, surveys, and interviews to collect and analyze information, using data interpretation tools such as observation guides, questionnaires, and Microsoft Word and Excel. The analysis covered a comprehensive review of administrative and operational processes, from planning to executing the strategic objectives defined for the evaluated period. Performance was assessed using management indicators, which yielded a positive management index of 84.06% and a negative management index of 13.94%. Additionally, a confidence level of 82.04% and a risk level of 17.96% were determined. The management audit provided a global perspective on critical areas requiring adjustments, emphasizing the importance of strengthening process supervision and ensuring compliance with established regulations for the proper execution of activities. This is essential to guarantee sustainable performance aligned with the service station's objectives and to uphold its commitment to providing optimal service to all customers.

**Keywords:** Audit, Planning, Efficiency, Effectiveness, Economy.



Reviewed by:  
Mgs. Maria Fernanda Ponce Marcillo  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0603818188

# CAPÍTULO I

## 1. INTRODUCCIÓN

En sus inicios, la auditoría se centraba en la detección de fraudes. La identificación de alteraciones en los registros contables y la verificación del cumplimiento de las normativas legales aplicables a las empresas en el desarrollo de sus actividades económicas. Sin embargo, con el transcurso del tiempo, su enfoque ha evolucionado hacia un análisis más integral orientado en la evaluación de registros y documentos que reflejan la gestión administrativa de una organización. Este cambio permite al auditor emitir conclusiones y formular recomendaciones fundamentadas sobre la razonabilidad y eficacia con la que se lleva a cabo la gestión empresarial. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal realizar una auditoría de gestión a la estación de servicio PyS “TANDAPI N°1”, correspondiente al primer semestre del año 2023. Esta estación se dedica a la comercialización de combustibles derivados del petróleo, un servicio que en el contexto nacional está subsidiado por el gobierno ecuatoriano, lo que exige a una administración eficiente y funcional. Considerando la relevancia de la auditoría de gestión y el hecho de que esta empresa no ha sido sometida previamente a un análisis de este tipo, se identificó la necesidad de evaluar su nivel de eficiencia, eficacia y economía, en su gestión por ello se ejecutó las diferentes fases de la auditoría. Con el propósito, de garantizar una administración alineada con los estándares de exigencias y objetivos estratégicos establecidos. La auditoría de gestión realizada permitió identificar las debilidades presentes en la estación de servicio, detectadas a través de la evaluación de indicadores de gestión., se llevó a cabo un análisis detallado de los niveles de riesgo y confianza asociados a su operación. A partir de estos hallazgos, se formularon recomendaciones específicas que, de ser implementadas, podrían corregir las deficiencias detectadas, fortaleciendo la gestión administrativa, mejorando el desempeño de las actividades planificadas y asegurando el cumplimiento de las normativas que la regula. Esto contribuirá a incrementar la eficiencia en las estrategias implementadas por la organización.

En contexto, se buscó determinar si la administración de la estación de servicio PyS TANDAPI N°1, durante el primer semestre de 2023, llevó a cabo sus operaciones asegurando niveles óptimos de confianza y riesgo para favorecer su gestión efectiva.

La estructura de esta tesis está organizada en 5 capítulos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera.

Capítulo I: Se identifica el problema y se ejecuta el planteamiento y la ejecución mediante un proceso teórico práctico y metodología en base a lo establecido en sus objetivos.

Capítulo II: Contiene el marco referencial que incluye los principales estudios que respaldan la auditoría de gestión, así como el marco conceptual relacionado con la “auditoría de gestión.”

Capítulo III: Describe la metodología aplicada en la auditoría de gestión, basada en enfoque deductivo, inductivo y analítico. El diseño es no experimental, con un enfoque

cualitativo y un nivel de investigación descriptiva. Se emplearon técnicas como la observación, encuestas y entrevistas, utilizando instrumentos como guías de observación, cuestionarios y guías de entrevista para recopilar información relevante.

Capítulo IV: Presenta los resultados obtenidos durante la auditoría de gestión, detallando el desarrollo de las frases principales: planificación, ejecución y comunicación de resultados. Este capítulo incluye los papeles de trabajo que documentan los hallazgos y los procedimientos aplicados en los distintos departamentos de la institución.

Capítulo V: Expone las conclusiones y recomendaciones de la auditoría de gestión, basándose en los papeles de trabajo que contienen los hallazgos más relevantes identificados durante la evaluación.

### **1.1. Planteamiento del problema**

La estación de servicios P y S TANDAPI N°1 está ubicada en la parroquia Manuel Cornejo Astorga de la provincia de Pichincha la misma es una proveedora de productos y servicios en la comercialización de combustibles tales como Diesel, Extra y Super, con presencia en todo el territorio nacional; su representante legal es la señora Greta María del Pilar Coba Chamorro. Esta empresa forma parte de una sociedad la misma que dispone de un tipo de administración independiente a las demás estaciones de servicio de su sociedad.

La comercializadora autorizada, bajo su responsabilidad, está obligada a controlar que la calidad y cantidad de los combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos que expendan a través de su red de distribución cumplan con las regulaciones vigentes y que a la atención al consumidor final sea adecuada, eficiente y oportuna (Decreto Ejecutivo, 2024, p.2).

La comercializadora de combustible Petróleos y Servicios (PyS), exige el cumplimiento de varios estándares para formar parte de su sociedad, especialmente con su imagen corporativa, servicio a sus clientes, cantidad exacta y precios justos. Actualmente cuenta con 250 puntos de distribución a nivel nacional, 28 pertenecen a la provincia de Pichincha y consolidada por su ubicación en la vía Alóag-Santo Domingo, la cual abastece el producto a todos los vehículos que se movilizan hacia la región costa por esta vía que se considera una arteria principal de movilización del país.

La Estación de servicio PyS TANDAPI N°1 no tiene un seguimiento a la misión y visión ya que al ser una ideología de la que forman parte no han tomado seguimiento a la realización o cumplimiento con respecto a su propósito actual de la empresa, de igual forma no existe un seguimiento a sus objetivos, lo cual ocasiona que la empresa este vulnerable ante cualquier situación, todo esto repercute a que la empresa no se desarrolle de manera correcta bajo objetivos reales y prescritos.

De esta forma la empresa desea identificar si la gestión por parte de la administración actual es efectiva para el desarrollo adecuado de las actividades y procesos internos de la estación, e identificar si se cumple con las actividades planificadas.

Por lo tanto, surge la necesidad de llevar a cabo una auditoría interna de la gestión

empresarial, que es el eje central de esta investigación. Esto responde a la creciente demanda de transformar las acciones informales en herramientas formales y efectivas de apoyo, mediante la implementación de documentos que regulen los procesos administrativos y financieros. De esta manera, se busca desarrollar una herramienta integral que brinde soporte tanto a la gestión gerencial como operativa, abarcando todos los aspectos de la administración.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

¿Cómo la Auditoría de Gestión permite el mejoramiento en los procesos para el incremento del grado de eficiencia, eficacia, y economía en la Estación de Servicio PYS TANDAPI N°1, durante el periodo 1s-2023?

### **1.2. Justificación**

La Auditoría de Gestión de acuerdo con fuentes de Luna (2012) menciona que la misma nos ayuda a determinar alguna deficiencia en las políticas, procedimientos, disposiciones legales o técnicas y verificar que la entidad auditada cumpla con los objetivos de la entidad basándose en principios, con la finalidad de formular recomendaciones oportunas (p 12).

De esta forma se genera la necesidad en la Estación de Servicios PyS TANDAPI N°1 de disponer de una herramienta documentada que permita identificar las actividades administrativas y operativas, facilitando la gestión para formular e implementar las diferentes estrategias que permitan a la administración alcanzar los objetivos y la misión de la empresa, la cual se enfocara en garantizar la satisfacción de las necesidades sobre la comercialización de combustible a sus clientes ofreciendo una atención eficaz y eficiente, con un trato personalizado y productos de la mejor calidad y así poder contribuir al desarrollo económico y social del país; asegurando un control interno de calidad y con un interés en el mejoramiento de su gestión. Es importante mencionar que la Estación de Servicio PyS TANDAPI N°1, no ha sido objeto de auditorías de gestión anteriormente, por lo que el resultado de esta investigación servirá como apoyo a la administradora y propietarios.

En Ecuador, a pesar de su condición de país petrolero, la proforma presupuestaria nacional se encuentra estructurada por diversos ingresos. Entre los cuales destacan aquellos derivados de la comercialización de petróleo, y sus productos derivados. Esta situación ha dado lugar a la existencia de subdistribuidores, tanto públicos como privados, encargados de la distribución y venta de combustibles en el territorio nacional.

A nivel nacional existen alrededor de 1081 estaciones de servicio, de las que luego de control anual por la ARCH (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburíferas) se determinó de 18 puntos de venta, es decir el 1.7%, incumplen con lo establecido para el correcto funcionamiento y operación según lo establecen las normas nacionales e internacionales (ARCH, 2022, p. 22).

Esto evidencia que una estación de servicio no es simplemente un negocio, sino una entidad que requiere un control interno óptimo, donde se deben implementar enfoques de gestión. Esto es fundamental para garantizar la ejecución de acciones de mejora efectivas,

respaldadas por un análisis integral de la gestión administrativa y financiera, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos y las normativas que aplican su funcionamiento.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivos generales**

Realizar una Auditoria de Gestión a la estación de servicio P y S TANDAPI N° 1 de la parroquia Manuel Cornejo Astorga, Periodo primer semestre 2023.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Aplicar las fases de la Auditoria de Gestión a la estación de servicio P y S TANDAPI N°1 durante el periodo primer semestre 2023.
- Evaluar a través de los indicadores la gestión el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la estación de servicio P y S TANDAPI N°1 periodo primer semestre 2023.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Estado del Arte

Como resultado de la revisión y análisis documental en varios artículos y trabajos de investigación con intenciones investigativas relacionadas al presente proyecto se recopiló la siguiente información.

Para Parra (2023) en su artículo titulado, Auditoría de gestión para medir la eficiencia y eficacia de la empresa Incoreg Cía Ltda. Ubicada en la ciudad de Riobamba durante el período 2021, el artículo tuvo como objetivo :

El proyecto de investigación fue desarrollado con el propósito de elaborar una Auditoría de Gestión para medir la eficiencia y eficacia de la empresa Incoreg Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba durante el periodo 2021, todo este trabajo se inició con el debido planteamiento del problema, así también se implanto el marco teórico constituido por variables dependientes e independientes, generalidades de la empresa y la reseña de esta (p.12).

Para Quimiz (2024) en su investigación sobre Auditoria de Gestión y su incidencia en la toma de decisiones dentro del área de recurso humano de la empresa centro del RULIMAN ESSART tuvo como objetivo:

Determinar en qué forma la auditoria de gestión incide en la toma de decisiones de la entidad antes mencionada, la metodología aplicada mantiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, así como una técnica de observación, encuestas- entrevista a la población de la investigación que está conformada por las 10 personas que son parte del personal administrativo de la institución con el propósito de extraer información y opiniones de vital importancia para la elaboración de la propuesta. Por otra parte, está la ejecución de la auditoría de gestión que implica en evaluar y analizar los procesos, políticas y prácticas de gestión de recursos humanos para asegurar su eficacia, así también se implementa la aplicación de indicadores de gestión el cual será parte fundamental para medir si se cumplen los objetivos individuales y de la organización como un todo (p.14).

El estudio de Quimiz ofreció un análisis que tuvo como objetivo determinar la forma en la que la toma de decisiones dentro de la entidad mencionada tiene que ser analizada por medio de una auditoría de gestión, generando una incidencia en si las decisiones que se ejecutaron dentro de esta administración son las correctas y si las mismas fueron inscritas mediante algún estudio previo relacionado con sus deficiencias o debilidades.

Por otra parte Toala (2021) en su estudio con el tema Auditoria de Gestión a los procesos administrativos de la empresa Impormont S.A de la ciudad de Portoviejo, en el mismo se identificó:

Que mediante el estudio de campo que el problema principal de la empresa es una gestión administrativa deficiente, la misma que ocasiona falencias a la hora de darle

el cumplimiento a las metas y objetivos trazados por la institución. Como objetivo general se evaluó los niveles de eficiencia, eficacia y calidad a los procesos administrativos de la empresa, el mismo que se hizo uso de los siguientes métodos inductivo, deductivo, estadístico y técnicas tales como la encuesta que permitieron determinar las falencias y posteriormente emitir conclusiones y recomendaciones (p.7).

Este estudio resaltó el uso de los indicadores clásicos de gestión que ayudaron a determinar la eficiencia eficacia y economía dentro de los procesos que se llevaron a cabo en la empresa. Mediante la ejecución de la auditoría de gestión se pudo identificar aplicando 5 fases los mismos que fueron identificados en los programas de auditoría y en el uso de cuestionarios de control interno permitiendo medir el nivel de cumplimiento de la gestión administrativa en el período comprendido entre enero y marzo de 2021.

Collaguazo (2022) en su proyecto de investigación con el tema Auditoría de gestión y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales del restaurante Flyingpig Cia. Ltda de la ciudad de Quito, en este proyecto el autor menciona que:

Esta auditoría de gestión incluyo 5 capítulos. El primer capítulo se detalla el marco referencial, planteamiento del problema, los objetivos para lograr le ejecución de la auditoría. En el segundo capítulo abarca el marco teórico, las variables independientes y dependientes de la investigación y generalidades del restaurante. El tercer capítulo contiene el marco metodológico, el método utilizado es el deductivo el tipo de investigación que se aplicó es el documental y de campo. En el capítulo cuatro se desarrollan las fases de la auditoría de gestión, se ha hecho el uso de técnicas de investigación como la ficha de observación para obtener información preliminar, posteriormente se aplicó cuestionario de control interno utilizando el método COSO III, aplicando al gerente y contador. En el quinto capítulo finalmente se desarrolla las conclusiones y las respectivas recomendaciones, debido a los hallazgos identificados (p. 16).

Este estudio resaltó en la generación de la importancia de tener un sistema de control interno ya que la inexistencia dentro de la empresa de un control de sus actividades género, debilidades que terminaron con generar un riesgo sobre la revisión de todos los recursos y de su producción y el correcto seguimiento de sus actividades y la falta de un control sobre sus obligaciones en su estructura interna y legal mencionando que se encontró debilidades en todas las áreas del departamento que conformaban la empresa.

Coaboy (2022) dentro de su proyecto de investigación con el tema Auditoría de Gestión a la estación de servicios “COOPTRACAL” S.A, de la ciudad de quito, provincia de pichincha, periodo 2020 en este proyecto el autor menciona:

Para esto se utilizó técnicas de instrumentos como la entrevista aplicada a gerente general que permitió conocer de manera más profunda a la empresa, la observación directa que ayudó a determinar la situación en la que se encontraba la empresa y el cuestionario en base a la metodología del coso 3 donde se evaluaron los 5 componentes de control interno en donde se determinó el nivel de riesgo y confianza

de la auditoría (p.15).

Este proyecto de investigación nos arrojó una observación que dentro de las estaciones de servicio necesitan la intervención de una auditoría de gestión, para fortalecer e identificar las debilidades dentro de las actividades que se realizan para poder llegar a sus metas y cumplir sus objetivos señalando que dentro de la auditoría que se ejecutó en esta estación de servicio encontraron debilidades dentro del control interno, relacionados con varios artículos dentro del control interno de la superintendencia de compañías la misma que se generó por una falta de profesionalismo al nivel gerencial y la falta de compromiso de control de sus actividades por el área administrativa.

Según la obra de Castillo (2024) Auditoria de gestión de calidad al departamento de logística en la empresa C:A Ecuatoriana de Cerámica, ciudad de Riobamba, período 2023, en este proyecto el autor menciona:

La investigación se centra en evaluar la eficiencia y eficacia de los indicadores de calidad en el área de logística acorde a la norma ISO 9001:2015, establecidos en el sistema de gestión de calidad. En desarrollo se utilizó una metodología con un enfoque cualitativo, un diseño no experimental, con el tipo de investigación documental y de campo ya que no se manipularon datos no numéricos; la investigación descriptiva con un método deductivo para validar la efectividad de los procedimientos de calidad implementados; la población de estudio fue de 5 personas y la población documental de 5 documentos; las técnicas que se utilizaron son la observación, revisión documental y entrevista; mientras que los instrumentos son la ficha de observación, ficha de registro y guía de entrevista (p.13).

Yautibug (2021) dentro de su proyecto de investigación con el tema Auditoría de Gestión a la empresa asociativa de lácteos (COCIHC) cantón Colta, periodo 2018 menciona que:

Se realizó con el propósito de establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en la planificación, control y uso de los recursos, se ha hecho uso de técnicas de investigación como la observación para obtener información preliminar, la entrevista que fue aplicada al gerente, posteriormente se aplicó el cuestionario de control interno utilizando el método COSO III, aplicado al personal, los hallazgos identificados son, la empresa no cuenta con un documento de ética empresarial, no se efectúan evaluaciones para verificar el cumplimiento de las normas de conducta, del código de ética, no dispone de un manual de funciones bien establecido, No cuenta con políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño del personal, No existe métodos para mitigar riesgos financieros, No se aplica actividades de control preventivos, detección y correctivos (p.15).

Según Buenaño (2020) en su artículo titulado Auditoria integral al componente gastos de operación de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Matriz Ambato, periodo 2018, en el presente artículo se da a conocer:

Como objetivo principal desarrollar cada una de las auditorías que componen la

auditoría integral, para determinar la razonabilidad de la cuenta gastos de operación así también saber si los recursos destinados han sido utilizados de manera eficiente y eficaz, y de igual forma conocer el cumplimiento de la normativa legal vigente al periodo examinado. El presente proyecto de investigación se desarrolló en base a un análisis profundo en relación a investigaciones previas, de la misma manera se realizó un marco teórico en el cual se presenta conceptos en relación al tema de investigación. A su vez dentro del desarrollo del se utilizó el método deductivo que permitió ir desde las condiciones generales a factores particulares que afectan a la cooperativa, así mismo se hizo uso del método Inductivo lo cual se pudo encontrar hallazgos que fueron analizados de manera particular para para obtener conclusiones y recomendaciones (p. 13).

Según Ponce (2017) en su obra Auditoría de Gestión al Consejo Cantonal de protección de derechos de Penipe de los periodos 2015-2016, tuvo como objetivo:

Verificar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas mediante la aplicación de indicadores y evaluar el control interno del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Penipe por componentes, para luego de ello poder emitir un criterio acerca de la situación de la entidad mismo que se ve reflejado en el informe de auditoría el mismo que contiene conclusiones y recomendaciones. Se hace mención a los métodos utilizados para la realización de la investigación como los distintos instrumentos y técnicas que se aplicó para la obtención de información luego de recolectarla analizarla y; Finalmente se realizó cada una de las fases de la auditoria para obtener un procesamiento y discusión de los resultados, donde se ve reflejado cada uno de los procedimientos que se realizó, así como también el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de los periodos analizados culminando con las conclusiones y recomendaciones del proyecto (p. 24).

Según en su obra Guamán (2013), en su trabajo de investigación titulado , Auditoría de gestión al proceso de venta de combustibles en el cantón Santa Isabel, aplicación en la Gasolinera Beltrán e Hijos Cía. Ltda, menciona que:

La presente investigación se orienta a proporcionar una metodología de auditoría de gestión al proceso de venta de combustibles de estaciones de servicio ubicadas en municipios pequeños del país, previa validación en la Gasolinera Beltrán e Hijos CÍA. LTDA., del cantón Santa Isabel. Para la realización de este trabajo se aplicó métodos y procedimientos de investigación que permitieron formular conclusiones y recomendaciones de mejora de los procesos de la empresa, especialmente del operativo de las gasolineras. La metodología de auditoría de gestión del proceso de venta de combustibles de la Gasolinera Beltrán e Hijos Cía. Ltda., está concebida para desarrollar auditorías de gestión en estaciones de servicio de similar naturaleza, es decir en empresas de igual magnitud y que se encuentren en similares condiciones (p.17).

Después de haber indagado sobre auditorías de gestion, se identifica que no existen de manera significativa mención hacia su desarrollo a una estación de servicio sin embargo, se observó varias referencias de artículos bajo lineamientos diferentes pero con el propósito de investigación similar, el cual es realizar una Auditoria de Gestión por ello la investigación

es importante para la estación de servicio TANDAPI N°1 y determinar su nivel de confianza y riesgo en su gestión.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Definición de Auditoría.**

La auditoría consiste en un análisis minucioso y estructurado de un sistema que realiza la gestión de los recursos humanos u operativos y financieros, este análisis es llevado a cabo por una persona o un equipo independiente de la entidad examinada

La auditoría es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteadas que las políticas y procedimientos establecidos sean observado y respetado. Es de evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar la máxima los recursos (Tapia, 2019, p. 19).

La auditoría implica examinar los acontecimientos y actividades que verifican que los mismos se desarrollen de forma correcta según se han planteado originalmente. Esto determina que la auditoría no sólo se enfoca en los resultados, sino también en los procesos que se lleva a cabo para realizar observaciones sobre su marco normativo y organizativo.

Los auditores independientes comprendieron la importancia y la estrecha relación que con su trabajo guardaba un buen sistema de control interno, lo que facilitaba en gran medida la realización y el alcance de las distintas pruebas que realizaban en sus comprobaciones. Por ello se mostraron muy partidarios del establecimiento y el mantenimiento de medidas de control interno en las empresas, que se desarrollarían conjuntamente a los departamentos de contabilidad (Bosch, 2023, pág. 11).

Considerando que la auditoría puede tener diferentes propósitos que van desde establecer la exactitud y la fidelidad de la información hasta la identificación, en donde se puede mejorar los procedimientos operativos y de gestión dentro de un sistema establecido por áreas o departamentos este proceso no solo crea una evaluación, objetiva de la situación de la entidad auditada sino también ofrece establecer recomendaciones para mitigar fortalecer desempeño y minimizando los riesgos potenciales.

La auditoría una actividad profesional, su ejecución implica el ejercicio de una técnica especializada y la aceptación de una responsabilidad, esta actividad representa el examen de los estados financieros de una entidad, lo cual permite que el contador público independiente emita una opinión profesional respecto a si estos exhiben las condiciones financieras, los resultados de las operaciones, las variaciones en el capital contable y los cambios en la situación financiera de una empresa, según los principios de contabilidad generalmente aceptados (Graciano , 2019,p.16).

Dando una observación directa de la auditoría interna es un proceso de evaluación imparcial y autónoma que busca aportar valor y optimizar las operaciones contables, financieras y administrativas de una organización. Su finalidad es apoyar el logro de los objetivos organizacionales mediante la revisión y el perfeccionamiento de la eficiencia en los procesos, ofreciendo un servicio efectivo a los niveles más altos de la gestión

empresarial.

## **2.3. Tipos de Auditoria**

### **2.3.1. Auditoria administrativa**

La auditoría permite analizar diversos aspectos inherentes al desarrollo económico de las empresas, tal es el caso de la auditoría externa contable que a través de ella se pueden analizar los estados financieros de las organizaciones y verificar luego de diversos análisis sistemáticos y dichos datos son los correctos o en caso contrario presentar diferentes evidencias que pueden causar problemas financieros en las empresas (Navarrete, 2020 ,p.2).

En el caso de la auditoría de un sistema de gestión de calidad del proceso de esta implica la revisión de cada uno de los procesos en cuanto a la gestión que se lleva a cabo dentro de las organizaciones ya sean públicas o privadas (Sotelo, 2019, p. 7).

La revisión exhaustiva de los procesos relacionados con la gestión dentro de una organización ya sea pública o privada su objetivo es verificar que dichos procesos cumplan con los estándares de calidad establecidos, asegurando la eficiencia y la conformidad en la manera en que se gestionan. “La auditoría de gestión aparece en ese momento como la herramienta aliada para determinar el estado de eficiencia y eficacia, con el cual se emplean los recursos aprovechables y se conquistan los objetivos pronosticados” (Giler, 2018, p. 6).

### **2.3.2. Auditoria de Gestión**

La auditoría de gestión considerada como un examen que se puede emplear para la verificación del cumplimiento de algo que se encuentra establecido o en ejecución debe ser llevado a cabo desde el campo interno de la entidad como profesionales se debe estar presto a ser parte de una solución y mucho más si es dentro del campo administrativo contable o financiero, “La auditoría de gestión conocida también como operativa se centra básicamente en la efectividad de los procesos que se llevan a cabo en una organización” (Almeida, 2019, pág. 3).

Una auditoría enfocada a la gestión siendo una fase de un sobre el proceso administrativo no sólo involucra a todo el nivel directivo sino a todos los niveles y miembros de una organización cuando se habla de control de gestión.

La auditoría de gestión se desarrolla como una herramienta que examina especialmente los procedimientos con el objetivo de reducir de manera constante los errores o riesgos. Esto implica “La importancia de aplicar la auditoría de gestión parte de ayudar a comprender e interpretar objetivamente todas las alertas que se presentan, demás facilita la elaboración de proyecciones basadas en la planificación inicialmente realizada sobre posibles escenarios” (Espinoza, 2023, p. 8)

“El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas partes de la empresa y apuntar a sus probables remedios para ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz” (Ponce, 2018, p. 6).

El propósito de la auditoría de gestión es proponer soluciones para corregir los problemas los cuales ayudan a la dirección, a optimizar la administración y mejorar la eficacia de la organización. La auditoría de gestión por tanto, no sólo detecta fallos sino que también genera recomendaciones para el mejoramiento del desempeño organizacional.

La finalidad de una Auditoria de Gestión según (Navarrete,2020) menciona que;

Estas permiten evidenciar cómo se encuentran los estados financieros de las empresas a través del cumplimiento de las exigencias solicitadas por el cliente, siempre y cuando cumplan con las normas internacionales y nacionales financieras por la cual el auditor debe regirse para realizar una auditoría de forma adecuada a través de la auditoría externa contable se pueden identificar los riesgos presentes en los estados financieros así como, también los problemas existentes de forma que la auditora a través de su informe final luego de la revisión pueda dar su veredicto y exprese sus consejos y posibles soluciones con respecto a las fallas encontradas (p. 8).

### **2.3.3. Técnicas de Auditoria**

Las técnicas de auditoria son instrumentos que se enfoca en la importancia de generar procedimientos con los que se obtiene, evidencias de la auditoria con el propósito de garantizar que las conclusiones del auditor sean esenciales para evaluar el control interno y las operaciones que demuestra el nivel de confianza y riesgo. A continuación, se presenta un análisis en la que se identifica las técnicas y procesos de auditoría.

**Tabla 1: Técnicas de Auditoría.**

| Técnicas                            | Proceso   |
|-------------------------------------|---|
| Técnicas de verificación ocular.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparación</li> <li>• Observación</li> <li>• Revisión selectiva</li> <li>• Rastreo</li> </ul>   |
| Técnica de verificación verbal.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagación</li> </ul>  |
| Técnica de verificación escrita.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis</li> <li>• Conciliación</li> <li>• Confirmación</li> </ul>  |
| Técnica de verificación documental. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobación Documental</li> <li>• Comprobación Digital de documentos</li> </ul>   |
| Técnica de verificación física.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección</li> </ul>  |
| Otras técnicas.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación</li> <li>• Declaración</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Conferencia</li> <li>• Síntoma</li> <li>• Intuición</li> </ul> |

**Nota.** Elaboración propia en base al autor (Pallerols, 2022, p. 20)

#### 2.3.4. Importancia de la Auditoría de Gestión.

La auditoría de gestión trata de examinar el proceso administrativo las actividades de apoyo, financieras, operativas y evalúa el control interno y la gestión esto sólo se logra con el trabajo de equipos multidisciplinarios dentro de las organizaciones en el Ecuador se ejecutan auditorías de gestión generalmente para medir la ejecución de programas el proyecto con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución se están realizando o se ha realizado a los criterios de las 3 E de auditoría de gestión es decir eficiencia, efectividad y economía (Bravo, 2018,p 67).

**Tabla 2: Criterios de Auditoría.**

| Criterios  | Definiciones  |
|------------|---|
| Economía   | Recursos e insumos que son empleados al menor costo.                  |
| Eficiencia | Recursos e insumos que al ser utilizados producen mejores resultados. |
| Eficacia.  | Resultados que indican los efectos o resultados deseados.             |

**Nota:** Elaboración propia en base al autor (Maritza Vasquez Giler, 2018)

La auditoría de gestión es un proceso fundamental que desempeña un proceso crítico para las organizaciones porque pueden medir la efectividad e identificar mejoras y mitigar

riesgos, garantizando el cumplimiento y demostrando, transparencia e impulsando la mejora continua y estas funciones son esenciales para garantizar el buen funcionamiento, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo, de una organización en un entorno empresarial cambiante y en continua modernización.

#### 2.4. Objetivos de la auditoría de gestión.

Según Luna (2012) los objetivos de la Auditoría de Gestión que analizan son la siguientes:

---

##### OBJETIVOS.

---

- Identifica los objetivos políticas y procedimientos que no habían sido definidos por la organización o requieren ser revisadas.
- Detecta oportunamente los procesos y gestiones con problemas ya sean éstos de actuales o futuros que se pueden identificar con las causas de cada uno.
- Determina los criterios utilizados o necesarios para evaluar los logros y objetivos de las organizaciones, así como de su administración.
- Proporciona elementos y evidencias para la evaluación objetiva imparcial e independiente de las operaciones específicas.
- Permite evaluar el nivel de adecuación de las organizaciones con sus objetivos políticas e instrumentos procedimientos ya establecido
- Facilita el control sobre la eficacia eficiencia y economía.
- Evaluar la veracidad uso y seguimiento de los distintos informes de dirección
- Proporcionar sugerencias y acciones para superar las deficiencias y no conformidades detectadas a fin de mejorar los procesos y resultados obtenidos

---

**Nota:** Elaboración propia en base al autor (Luna, 2012, p. 23).

Como resumen podemos señalar que la auditoría de gestión permite la mejora continua de toda organización que se ejecuta aún, análisis para la presentación de un informe final, la cual entregada a sus directivos permite ejecutar las recomendaciones administradas por los auditores para que se ejecute una mejora continua en base a sus estándares y metas que perciben alcanzar dando un nivel más alto de gestión.

#### **Pruebas de auditoría.**

Las pruebas de auditoría son “técnicas o procedimientos que promueve el auditor para obtener la evidencia que compruebe y fundamente su dictamen u opinión de la auditoría” (Cabeza, 2012, p. 12).

Existen dos clases de pruebas de auditoría, que son las siguientes:

- **Pruebas sustantivas:** Tienen como objetivo obtener evidencias relacionadas con la existencia, integridad, propiedad y presentación de la información auditada. Las pruebas sustantivas incluyen técnicas tales como: confirmaciones, observación física, cálculo, inspección, investigación.
- **Pruebas de cumplimiento:** Un auditor interno lleva a cabo una prueba de cumplimiento para asegurar que los procedimientos de una empresa cumplan

con los requisitos reglamentarios, prácticas de la industria o políticas corporativas y la función según lo previsto.

**Fuente:** Elaboración propia con fuente en el autor (Cabeza, 2012, p. 13).

## 2.5. Evaluación de Control Interno.

Según Guerra (2019) definen el control interno como:

Un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes están vinculados entre sí y sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz. Un objetivo clave del presente estudio consiste en ayudar a la dirección de las empresas y de otras entidades a mejorar el control de las actividades de sus organizaciones. Sin embargo, el término, control interno no tiene el mismo significado para todo el mundo y la amplia variedad de términos y significados con que se utiliza dificulta que se logre una comprensión común del control interno. Una de las metas importantes, pues, es la integración de diversos conceptos de control interno dentro de un marco en el que se pueda establecer una definición común e identificar los componentes de control. Tal marco está pensado para dar cabida a la mayoría de los puntos de vista y proporcionar un punto de partida para la evaluación de los sistemas de control interno por parte de las propias entidades, para las iniciativas futuras de los organismos legislativos y para la enseñanza (p. 56).

Los componentes del Control Interno son considerados como un conjunto de normas que son utilizadas para medirlo y determinar su efectividad;

Se clasifican en:

**1. Ambiente de control:** dentro de este entorno de análisis de los componentes de control, esta marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Como elementos del ambiente de control tenemos:

- Integridad y valores éticos
- Autoridad y responsabilidad
- Estructura organizacional
- Políticas de personal
- Clima de confianza en el trabajo
- Responsabilidad

**2. Evaluación de los riesgos:** El riesgo es la probabilidad de que un evento se lleve a cabo y afecte de forma adversa a la entidad. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los mismos.

**3. Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

**4. Información y comunicación:** Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y tiempo que permita que cada empleado cumpla con sus responsabilidades. La calidad de la información que se brinda afecta la capacidad de la gerencia para la toma de decisiones.

**5. Monitoreo de actividades:** Es un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas modalidades.

## **2.6. Fases de la auditoría de gestión.**

Según Vásquez (2018) menciona que la auditoría de gestión está basada en 3 fases principales: Planificación, Ejecución y Comunicación de resultados, las cuales se describen a continuación:

**Fase 1 Planificación:** en esta fase se elabora el plan y el programa de auditoría determinando aspectos como requisitos aplicables, personal interviniente recursos a emplear y tiempo estimado en la que se realizará la auditoría, junto con una observación a la entidad o visita inicial revisando archivos papeles de trabajo y evaluaciones de control interno existente.

**Fase 2 Ejecución:** en esta fase se desarrollan las actividades programadas en el plan y programa de auditoría previamente desarrolladas en la fase anterior exponiendo en los papeles de trabajo pertinentes las no conformidades detectadas y demás evidencias que sustentan el proceso.

**Fase 3 Comunicación de Resultados:** en esta fase se ejecuta una reunión de cierre con la gerencia para exponer la derivación de las actividades ejecutadas y socializar de una vez las conclusiones y recomendaciones las cuales serán ejecutadas si gerencia los determina necesarias (p. 31).

## **2.7. Proceso de la auditoría de gestión.**

**Tabla 3: Procesos de Auditoría.**

| Auditoría de gestión.                   | Proceso   |
|---|---|
| Programa 1 : Planificación preliminar.  | I: Ejecución de revisión de la legislación administrativa dentro de la empresa. |
| Programa 2 :Planificación específica.   | II: Evaluación del sistema de control interno.                                  |
| Programa 3: Ejecución.                  | III: Desarrollo de hallazgos y búsqueda exhaustiva en áreas críticas.           |
| Programa 4: Comunicación de resultados. | IV: Redacción de informes y comunicación.                                       |

Nota: Adaptado de Vásquez Giler (2018)

## 2.8. Indicadores de Gestión.

Los indicadores de gestión son métricas utilizadas para evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos y actividades del componente analizado. Su diseño y aplicación pueden ajustarse de diversa forma según el juicio profesional del auditor.

Entre los parámetros más comunes que se utilizan para una auditoría de gestión tenemos:

**Tabla 4: Indicadores de gestión**

| INDICADOR         | CONCEPTO   | EJEMPLO   |
|-------------------|--|---|
| <b>Eficiencia</b> | Es el uso de manera racional de los recursos que están disponibles a un mínimo costo; se orientan hacia los costos y los beneficios.   | Grado de Cumplimiento<br>$\left(\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos a alcanzar}}\right) * 100$ |
| <b>Eficacia</b>   | Mide el grado de cumplimiento de los objetivos planteados para medir la eficacia. Se comparan los resultados reales obtenidos con los resultados previstos. Los resultados se expresarán con relación al porcentaje de cumplimiento. | Eficiencia en el servicio=<br>$\frac{\text{Cantidad de Servicios programados}}{\text{Servicios prestados}}$   |
| <b>Economía</b>   | se encargará de medir la eficacia y la capacidad de la organización o entidad para manejar los recursos financieros.   | Cobertura=<br>$\frac{\text{Valor registrado por la actividad}}{\text{Valor previsto por la actividad}}$       |

Nota: Contraloría General del Estado (2003)

## **2.9. Variables**

### **2.9.1. Variable independiente**

Según Hernández (2014) la variable independiente es “la que el investigador manipula intencionalmente para analizar si esta es la causa de cambios en una o más variables dependientes” (p. 53).

En esta investigación es la “Auditoría de Gestión en la Estación de Servicio TANDAPI N°1 correspondiente al periodo 1S-2023”

### **2.9.2. Variable dependiente**

Según Hernández (2014) la variable dependiente es “la que se mide para conocer el efecto que la variable independiente tiene sobre ella; es el resultado o consecuencia es un estudio de investigación” (p. 53).

Por lo tanto en este proyecto de investigación es; La medición del grado de cumplimiento de las actividades de la gestión administrativa y económica.

**Tabla 5: Operacionalización metodológica.**

| VARIABLES     |  | DIMENSIONES                          | INDICADORES   | INSTRUMENTOS  |
|---------------|--|--------------------------------------|---|---|
| INDEPENDIENTE | “Auditoría de Gestión en la Estación de Servicio TANDAPI N°1 correspondiente al periodo 1S-2023”.  | Fase 1: Planificación Preliminar     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita a la empresa.</li> <li>• Revisión de archivos.</li> <li>• Detección del FODA</li> <li>• Evaluación del control interno</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta</li> </ul> |
|               |  | Fase 2: Planificación Especifica.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de información y documentación</li> <li>• Elaboración de programas de la auditoria.</li> <li>• Evaluación por componentes del Control Interno.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> </ul>   |
|               |  | Fase 3: Ejecución                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de programas.</li> <li>• Conocimiento y flujo diagramación de actividades.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Entrevista</li> </ul>                     |
|               |  | Fase 4 : Comunicación de Resultados. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hallazgos de auditoria para el informe final.</li> </ul>   |   |
| DEPENDIENTE   | “La medición del grado de cumplimiento de las actividades de la gestión administrativa y económica | Departamento Administrativo.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de control Interno</li> <li>• Evaluación de actividades administrativas.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta</li> </ul> |
|               |  | Departamento Financiero.             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de actividades</li> <li>• Aplicación de indicadores.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta</li> </ul> |

**Fuente:** Elaboración propia.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de investigación.

Para llevar a cabo este proyecto de investigación se emplearon los métodos deductivo, inductivo y analítico, ya que permiten profundizar el análisis, incrementando la confiabilidad de los resultados y ofreciendo una perspectiva más integral y detallada.

##### 3.1.1. Método Deductivo

“El método deductivo permite derribar conclusiones específicas a partir de principios generales aceptados como válidos, siendo una herramienta clave en la investigación científica”(Hernández et al, 2014, p. 41).

Por este motivo el método deductivo se empleó en la realización de esta auditoría de gestión para identificar los estándares generales como los requisitos legales aplicables al sector de hidrocarburos, las políticas internas de operación y las metas estratégicas definidas por la gerencia.

##### 3.1.2. Método Inductivo

“El método inductivo es aquél que parte de la observación y análisis de hechos particulares para llegar a conclusiones generales o principios teóricos. Es decir, en investigaciones descriptivas y exploratorias” (Hernández et al, 2014, p. 43).

En este trabajo de investigación se empleó un enfoque inductivo con la intención de abordar e identificar los problemas, para obtener una comprensión directa de los eventos que se encuentran especificados dentro de la auditoría con el objetivo fue identificar el motivo y las causas que originaron la problemática encontrada.

##### 3.1.3. Método Analítico

“El método analítico se caracteriza por descomponer el objetivo de estudio en sus componentes para examinar de manera detallada cada uno de ellos. Esto permite comprender cómo se relacionan entre sí y con el conjunto” (Hernández et al, 2014, p.45).

En consecuencia el método analítico es fundamental en esta auditoría de gestión, ya que permite un análisis exhaustivo y estructurado de sus procesos, asegurando que las operaciones sean eficientes, efectivas y cumplan con los estándares establecidos. Esto no solo garantizara el cumplimiento normativo, sino también impulsa un desempeño sostenible y competitivo.

#### 3.2. Tipo de Investigación

##### 3.2.1. Investigación de campo

“La investigación de campo consiste en la recopilación directa de datos desde el lugar donde ocurren los fenómenos, permitiendo al investigador observar, interactuar y recoger información en su contexto natural” (Sampieri et al, 2014, p. 94).

Esta investigación se denomina de campo, ya que se realizaron visitas a la estación de servicio TANDAPI N°1, con el propósito de investigar y recopilar la información y todos los datos que se encuentran relacionados, con el área administrativa y su funcionamiento dando con énfasis un reconocimiento a los procesos administrativos llevados dentro del departamento.

### **3.2.2. Investigación Documental**

“La investigación documental consiste en la búsqueda, selección, análisis y síntesis de información contenida en documentos de diferentes tipos para responder a problemas de investigación o construir conocimiento sobre un tema” (Arias, 2012, p. 63).

Dado que es necesario tener una imagen completa de la situación real de la estación de servicio fue necesario utilizar, documentos e información electrónica y física que se recopila durante la investigación previa por parte de actores internos y externos, proporcionando una imagen más amplia y precisa, de la situación actual de la empresa y esto promueve un análisis y comprensión más adecuado de sus operaciones, también facilito la identificación de todos los departamentos dentro de la empresa, además se pudo revisar el reglamento interno de la empresa y verificando si se ejecuta lo que se encuentra en su normativa.

### **3.3. Diseño de la Investigación**

“El diseño de investigación establece las directrices a seguir para alcanzar los objetivos, permitiendo organizar las actividades de recolección y análisis de datos de manera sistemática y coherente” (Arias, 2012, p. 89).

#### **3.3.1. Diseño de no Experimental**

Según Hernández, et al. (2014) la investigación no experimental se defino como “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, en la cual se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 152).

Dado el objetivo de esta investigación es realizar una Auditoria de gestión a la estación de servicio PyS TANDAPI N°1 periodo 1S-2023, en el cual no se manipularon las variables del estudio por que se evaluó sus procesos, manejo de sus recursos y la ejecución de estrategias, por lo cual no se alteró sus actividades normales, lo cual es crucial para obtener resultados genuinos y representativos.

### **3.4. Enfoque de Investigación**

#### **3.4.1. Enfoque Mixto**

Según Creswell (2018) define el enfoque mixto como: Una investigación que combina elementos de métodos cualitativos y cuantitativos utilizando ambas formas de datos en un mismo estudio para comprender un problema de investigación (p. 759).

Se manejo un enfoque cualitativo para el registro de la información a través de

entrevistas, cuestionarios y flujogramas a través de papeles de trabajo, reportes internos, comunicados, informes de cumplimiento y planificaciones internas de capacitación y mantenimiento de su infraestructura operacional obteniendo una comprensión de sus procesos, analizando su contexto organizacional e identificando problemas que no son visibles en datos numéricos.

Por otro lado, se empleó igualmente un enfoque cuantitativo para medir y analizar datos objetivos y numéricos para obtener un valor preciso de su desempeño y en el cumplimiento de sus planes mensuales operativos identificando con esto tendencias o patrones, generando datos comparables determinando sin manipular su relación de causa y efecto.

### **3.5. Nivel de investigación.**

#### **3.5.1. Descriptivo**

La investigación descriptiva “se centra en recolectar datos que permiten detallar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno específico”(Hernández et al, 2018, p. 98).

En este presente proyecto se desarrolló bajo un nivel de investigación descriptiva porque se obtuvo una comprensión detallada, identificando sus características y procesos operativos, junto a un análisis del cumplimiento de objetivos, obteniendo un diagnóstico de su situación actual proporcionando un esquema sólido para la toma de decisiones estratégicas para su mejoramiento continuo de la Estación de Servicio PyS TANDAPI N°1.

### **3.6. Unidad de Análisis**

Dentro de la presente investigación su unidad de análisis fue la Estación de Servicio PyS TANDAPI N°1 periodo 1S-2023, considerando el departamento administrativo para evaluar su gestión a las operaciones y actividades de la organización.

### **3.7. Población del Estudio**

La población de este proyecto de investigación se dividió en dos poblaciones:

1. Población personal.
2. Población documental.

La población de la estación de servicio lo componen 13 colaboradores, junto con los reglamentos y normas internas y de funcionamiento con la que ejecuta sus operaciones.

**Tabla 6: Población personal de la Estación de Servicio TANDAPI N°1**

| <b>CARGO</b>             | <b>CANTIDAD</b> |
|--------------------------|-----------------|
| Gerencia                 | 1               |
| Administrativa           | 1               |
| Asistente Administrativo | 1               |
| Despachadores            | 10              |
| <b>TOTAL</b>             | <b>13</b>       |

**Nota:** La siguiente tabla muestra la población del personal de la Estación de Servicio TANDAPI N°1 (2023)

Dentro de la población documental se consideró reglamentos y normativas internas con las cuales la Estación de Servicio ejecuta sus actividades esto fue proporcionado por la empresa.

**Tabla 7: Población documental de la Estación de Servicio TANDAPI N°1.**

| <b>CARGO</b>                               | <b>CANTIDAD</b> |
|--|-----------------|
| Reglamento y normativas de funcionamiento. | 8               |
| Normativa interna.                         | 1               |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>9</b>        |

**Nota:** La siguiente tabla muestra la población documental de la Estación de Servicio TANDAPI N°1 (2023)

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

El capítulo cuarto presentó las fases de la auditoría, junto con los hallazgos y observaciones identificados en cada uno de los procesos de la auditoría de gestión realizada.

#### 4.1. Resultados objetivo 1

Los resultados de este objetivo el cual fue la aplicación de las fases de la Auditoria de Gestión se dividieron en la planificación preliminar, especifico y ejecución.

##### 4.1.1. Planificación Preliminar

La planificación preliminar representó, la fase inicial de la auditoría y consistió en un estudio detallado de la gestión de la empresa y de sus datos generales. Para ello se emplearon métodos de investigación adecuadas, con el propósito de orientar la auditoría de gestión y obtener información precisa sobre su desempeño y estado actual. Las observaciones identificadas tras la realización de una entrevista al gerente. (ver anexo 8). Fueron registradas en el informe de visita preliminar (ver anexo 10). Entre las principales observaciones se encontraron las siguientes:

- La empresa no cuenta con una estructura organizacional formalmente establecida conforme a sus políticas, sino que opera de manera directa en función a las responsabilidades asignadas.
- Existe una falta de registro que documenta el control de los procedimientos internos de la organización.
- Se identificó la ausencia de una normativa interna actualizada que permita realizar una revisión y control adecuado de los recursos disponibles.
- No se ha definido un plan formal para registrar los pagos con terceros, ya que las supervisiones se realizan de manera directa e informal.
- No se lleva a cabo una revisión adecuada ni un control efectivo de las actividades realizadas por los operarios en cada dispensador durante sus jornadas laborales.

##### 4.1.2. Planificación Especifica

La planificación especifica nos concedió identificar las actividades operativas y administrativas de la organización. Este enfoque nos permitió validar el nivel de cumplimiento de su información documental y detectar prácticas no registradas formalmente identificando el nivel de cumplimiento de sus procesos (ver anexo 13). Verificando la alineación con sus objetivos los mismo se pueden observar en el análisis de su misión , visión y FODA (ver tabla 12). La interacción directa con los clientes permitió determinar el nivel de satisfacción del servicio de la organización (ver tabla 18). Entre las principales observaciones se encontraron las siguientes:

- **Actividades Administrativas:** Alcanzaron un cumplimiento del 71%. Considerado aceptable, aunque la baja gestión de promociones requiere fortalecimiento para aprovechar esta área como una oportunidad estratégica

que incrementa el interés del consumidor y las ventas.

- **Actividades Financieras:** Registraron un cumplimiento del 100%, indicando una gestión eficiente y alineada con los objetivos de la organización.
- **Actividades Operativas:** Tuvieron un desempeño del 66.67%, afectado por la falta de mantenimiento preventivo de los equipos. Este aspecto debe mejorarse con la implementación de un plan adecuado de mantenimiento.
- **Análisis de la Misión:** se encontró un nivel de confianza del 51% y un riesgo del 43%, lo que refleja la necesidad de mejorar su difusión entre el personal.
- **Análisis de la Visión:** Respecto a la visión. el nivel es aceptable, fue del 65% y de riesgo del 35%, lo que evidencia una deficiencia en su difusión y en la alineación estratégica con los empleados. Esto podría ocasionar confusiones que impacten en la cohesión organizacional.
- **Análisis FODA:** En el resultado de los medios internos fue de 4.11, mostrando un equilibrio entre fortalezas y debilidades. Aunque la falta de publicidad visible se destacó como debilidad importante. En los medios externos, el puntaje fue de 358. Indicando un balance entre amenazas y oportunidades, como el crecimiento del parque automotor y la posible eliminación de subsidio.
- **Encuesta de Satisfacción:** Las encuestas de satisfacción de los clientes reflejaron una calificación excelente, confirmando que la empresa cumple con las expectativas de calidad y eficiencia del servicio ofrecido.

#### 4.1.3. Ejecución

Dentro de la ejecución se encuentra la evaluación de control interno a cada componente del COSO III, (ver anexos 18,19,20,21,22). El mismo fue una herramienta clave para demostrar el mejoramiento de la gestión empresarial. La evaluación se realizó mediante la aplicación de las herramientas analíticas que permitieron identificar fortalezas y debilidades dentro de los procesos internos. Buscando establecer un diagnóstico integral de la organización, determinando su grado de confianza y riesgo. (ver anexo 23). Con el cual se identificaron varios hallazgos los mismo proporcionan información sobre las áreas críticas que requieren atención inmediata. (ver tabla 26)

Los principales elementos para destacar fueron:

- **Control Interno**

Confianza General: 82,02%

Riesgo General: 17,96%

Se determinó que el sistema de control interno de la estación de servicio presentaba un nivel alto de confianza y un riesgo bajo, lo que indicaba un balance positivo en sus sistemas de control. Sin embargo, estos debían ser fortalecidos. Para asegurar la consecución de los objetivos organizacionales y una mayor eficiencia en sus procesos.

## **Niveles de cada componente:**

### **1. AMBIENTE DE CONTROL**

Confianza :68,75%

Riesgo :31,35%

La evaluación identificó la ausencia de un código de ética era normativa interna y la falta de claridad en la estructura organizacional. Estas deficiencias afectaban la alineación de los departamentos con los objetivos organizacionales y requerían atención para garantizar un respaldo continuo a las metas estratégicas.

### **2. EVALUACIÓN DE RIESGO**

Confianza :80%

Riesgo :20%

Se observó la ausencia de un cumplimiento estándar en las de evaluaciones de riesgos, tanto internos como externos. Además. No se establecían objetivos claros ni medidas preventivas adecuadas para gestionar los riesgos tolerables y los que deberían cubrirse de manera inmediata. Esto limitaba la capacidad de respuesta ante posibles eventualidades que no hayan sido programadas.

### **3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

Confianza 92,86%

Riesgo 7,14%

Aunque presentaba un nivel alto de confianza, las actividades de control carecían de documentación adecuada. Se recomendó desarrollar una matriz de valoración para supervisar su funcionamiento y realizar estudios de mercado sobre precios y los servicios de la competencia para mejorar la competitividad y el desempeño.

### **4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Confianza 78,57%

Riesgo 21,43%

Se detectaron deficiencias en la comunicación entre las áreas gerencial, administrativa y operativa. No existía un seguimiento adecuado de las quejas y sugerencias de los clientes. A pesar de contar con un espacio dedicado para ello. Esta falta de fluidez en la información interna afectaba la coordinación y la toma de decisiones oportuna.

### **5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

Confianza 90%

Riesgo 10%

La estación carecía de un departamento de auditoría interna. Lo que limitaba la posibilidad de realizar evaluaciones regulares y proactivas de sus procesos internos. Este vacío podía comprometer la capacidad de la empresa para identificar y mitigar problemas antes que se convirtieran en un riesgo significativo.

- **Hallazgos de auditoría.**

1. Ausencia de un código de ética.

La estación de servicio no disponía de un código de ética formal en su reglamento interno. Lo que limitaba la definición clara de principios y valores organizacionales. Esto afectaba la alineación de las conductas del personal con los objetivos de la empresa y la promulgación de una cultura organizacional.

2. Capacitaciones insuficientes.

Se identificó la falta de capacitaciones continuas para los trabajadores relacionadas con el despacho de combustible. Esto generaba riesgos potenciales en la calidad del servicio. La seguridad operativa y la eficiencia en el manejo del producto. Comprometiendo la experiencia del cliente y la gestión de riesgos.

3. Estructura organizacional deficiente.

La estación carecía de una estructura organizacional formalmente definida, lo que dificultaba la asignación clara de responsabilidades, la especialización de funciones y el fortalecimiento de los procesos administrativos y operativos. Esta situación podría derivar en una gestión desorganizada y una baja eficiencia en la toma de decisiones.

4. Falta de monitoreo de riesgos laborales.

No se realizaba un monitoreo adecuado sobre los planes preventivos de riesgos laborales. Esto representaba un incumplimiento de normativas de seguridad y salud ocupacional. Exponiendo al personal a posibles accidentes o enfermedades laborales que podrían prevenirse con un seguimiento oportuno.

5. Ausencia de control en la infraestructura tecnológica.

Se detectó la falta de un plan de control sobre la infraestructura tecnológica utilizada para la comercialización. Esto incrementaba el riesgo de fallas técnicas e interrupciones en las operaciones y posibles pérdidas económicas debido a la falta de mantenimiento o actualización de sus sistemas.

6. Supervisión operativa insuficiente.

La supervisión continua de los procedimientos y operaciones era deficiente. Esto impactaba en la eficiencia de las actividades diarias, incrementaba el riesgo de incumplimientos normativos y debilitaba el control de la calidad del servicio ofrecido, afectando a la satisfacción del cliente y la reputación de la estación de servicio.

#### **4.2. Resultado objetivo 2**

Los resultados obtenidos de este objetivo permitieron determinar los niveles de eficiencia eficacia y economía así como identificar el grado de confianza y riesgo global en la gestión de la estación de servicio.

##### **4.2.1. Indicadores de Gestión.**

En la auditoría realizada la estación de servicio PyS. TANDAPI N°1, se determinó un índice de gestión positiva del 86,06%,(ver anexo 28) , lo que reflejó un desempeño adecuado en el desarrollo de sus actividades administrativas, operativas y financieras. Este

porcentaje indicó que la mayoría de los procesos se llevaron a cabo de manera eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

Por otro lado, se identificó un índice de gestión negativa del 13,94%(ver anexo 28), el cual representó áreas críticas que obstaculizaban el desempeño óptimo de la estación. Este porcentaje, aunque bajo, mostró en la necesidad de realizar ajustes específicos en los procedimientos operativos. Y administrativos para fortalecer el control interno y reducir las desviaciones que afectan la eficiencia y eficacia.

Estos porcentajes permitieron concluir que la gestión de la estación se encontraba en un nivel operativo aceptable, sin embargo, se recomendó implementar estrategias de mejora continua para optimizar los procesos y reducir los factores que contribuyen al índice negativo, asegurando así un rendimiento sostenible y alineado con los objetivos empresariales.

- **Indicadores de Eficiencia**

- 1. Cumplimiento y renovación de licencias y permisos.**

El valor porcentual obtenido es del 100%, lo que refleja un cumplimiento total en cuanto a la cantidad de permisos necesarios para su operación.

- 2. Tiempo de mantenimiento preventivo.**

Este indicador nos muestra que se alcanzó la meta del 50% de horas destinadas al mantenimiento de los equipos, lo que demuestra una eficiencia en la prevención de riesgos.

- 3. Respuesta a solicitudes atendidas.**

El tiempo promedio registrado para la resolución de solicitudes es de 2 días laborales, cumpliendo con la meta establecida de dar solución a las solicitudes registradas en menos de 3 días laborales. Este resultado evidencia un desempeño óptimo en la gestión en tiempos de respuesta.

- 4. Control del sistema de despachamiento.**

Los controles sobre el sistema de despachamiento se llevarán a cabo en un 75%, señalando que, aunque el sistema es mayormente eficiente, requiere mejoras en su monitoreo para alcanzar un nivel óptimo de control.

- 5. Medición de tanques de almacenamiento para el proceso de compras.**

Las mediciones físicas de los tanques de almacenamiento se realizan en un 75%, mostrando que el proceso es deficiente en gran medida, pero necesita ajustes para garantizar mediciones constantes y precisa.

- **Indicadores de Eficacia**

- 1. Disponibilidad de equipos.**

Un 95% de eficiencia en el control de las operaciones refleja un buen desempeño en la supervisión del tiempo en que los equipos se encuentran operativos. Permitiendo el cumplimiento adecuado de sus funciones.

## **2. Capacitaciones ejecutadas trabajadores.**

Solo el 33,33% de las capacitaciones planificadas durante el primer semestre del 2023 fueron realizadas dando un nivel de eficacia bajo ya que no se considera una actividad relevante la capacitación continua a los trabajadores. El cual debería de priorizarse para mantener un nivel óptimo de su servicio.

## **3. Conocimiento de la visión de la empresa.**

Con un 42% de los trabajadores familiarizados con la visión de la organización, se identificó una debilidad en la transmisión de los objetivos estratégicos, lo que puede impactar negativamente en el alineamiento del personal con las metas organizacionales.

## **4. Conocimiento de los objetivos de la estación de servicio.**

Apenas el 33,33% de los trabajadores, comprenden los objetivos de la empresa. Lo que genera un riesgo considerable para su cumplimiento. Es fundamental mejorar la comunicación y capacitación sobre estos aspectos clave.

## **5. Porcentaje del cumplimiento de las actividades planificadas.**

El 90% de las actividades fueron cumplidas, lo que refleja una gestión administrativa sólida para asegurar que las tareas planificadas se lleven a cabo de manera efectiva.

### **• Economía**

#### **1. Cumplimiento de metas de venta.**

El valor porcentual de las ventas alcanzó un 13.66% por encima de la meta establecida, evidenciando una sobresaliente administración de la gestión comercial de la estación de servicio.

#### **2. Cumplimiento de metas de compras.**

Las compras superaron. En un 22% lo establecido para garantizar una rentabilidad adecuada, aunque esto asegura la disponibilidad de insumos, debe ser analizado el impacto de este excedente en la eficiencia económica de la estación.

En un análisis general se muestra una gestión adecuada en eficiencia y eficacia, aunque existe áreas críticas que requieren atención, especialmente la capacitación continua, la comunicación sobre la misión, visión y objetivos de la empresa. En términos económicos, los resultados son positivos, con un desempeño destacado en administración de ventas y compras. Sin embargo, es necesario un equilibrio para optimizar los recursos sin generar exceso.

### **4.3. Conclusiones y Recomendaciones**

La auditoría de gestión realizada a la estación de servicio TANDAPI PyS N°1 revelo un desempeño general positivo, con un nivel de riesgo bajo que reflejo un adecuado manejo operativo y administrativo. A pesar de este buen desempeño, el informe final identifica áreas las cuales deben ser implementados cambios para mejorar el desempeño, esto consolidara la eficiencia y sostenibilidad de sus operaciones. Al implementar estas recomendaciones , la

estación puede no solo mantener su bajo nivel de riesgo, sino también consolidarse como un modelo de excelencia en su sector.

## **Conclusiones**

### **1. Fortaleza operativa y áreas de mejora en el control interno.**

La auditoría de gestión evidenció un alto nivel de confianza del 84,60%, y un bajo nivel de riesgo del 15,40%. Lo que refleja una estructura operativa sólida en la estación de servicio. PyS TANDAPI N°1. Sin embargo, las debilidades identificadas en la actualización de normas internas y las actividades de control requieren atención inmediata para evitar que estas áreas de mejora evolucionen en riesgos significativos a largo plazo.

### **2. Desempeño eficiente con oportunidades de optimización.**

Con un índice de gestión positiva del 86,06%, la estación de servicio opera de manera eficiente, cumpliendo en gran medida con sus objetivos y estándares organizacionales. No obstante, el 13,94% de índices negativos señala aspectos específicos que deben ser optimizados para fortalecer el desempeño general y asegurar la sostenibilidad del crecimiento continuo de la gestión.

## **Recomendaciones**

### **1 Fortalecer el control interno y la actualización normativa.**

- Implementar un programa de revisión y actualización periódica del Reglamento interno para incorporar códigos de ética y normativas necesarias.
- Diseñar un plan de capacitación enfocado en el fortalecimiento de las actividades de control interno y la concienciación sobre su importancia.
- Establecer un sistema de monitoreo continuo para garantizar que las áreas de mejora identificadas sean abordadas de manera efectiva y oportuna.

### **2 Optimizar los procesos organizacionales.**

- Desarrollar un plan de acción para abordar las áreas específicas señaladas como índices negativos. Con un enfoque en incrementar la eficiencia y la efectividad administrativa y operativa.
- Implementar métricas de seguimiento de desempeño para evaluar regularmente el proceso hacia la mejora continua de las actividades críticas de la organización.
- Fomentar una cultura de mejora continua que motive a los colaboradores a identificar y resolver proactivamente las debilidades operativas.
- Invertir en herramientas tecnológicas que permitan un monitoreo más preciso y en tiempo real de las actividades administrativas y operativas, asegurando la sostenibilidad del desempeño óptimo en su futuro.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio Bosch, M. (2023). Planificación de la auditoría. (Bookwire gmbh, Ed.)
- Alicia, M. G. (18 de Junio de 2019). Repositorio Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5569/Munive%20Guerra%20Ketty%20Alicia.pdf?Sequence=1>
- Almeida, M. (2019). Los procesos contables de la auditoría en una gestion empresarial. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7164321#:~:text=Los%20procesos%20contables%20poseen%20la%20misi%C3%b3n%20de%20captar,>
- Arias, F. G. (2012). "Proyecto de Investigacion Introduccion a la metodologia cientifica". Editorial episteme, c.a. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_6a\\_edicion](https://www.researchgate.net/publication/301894369_el_proyecto_de_investigacion_6a_edicion)
- Cabeza, J. A. (02 de Enero de 2012). Club Ensayos. <https://www.clubensayos.com/Tecnolog%C3%ada/T%C3%a9cnicas-de-auditoria/494782.html>
- Campo Verde Espinoza, L. D. (2023). Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/186/996>
- Clavería Navarrete, A. C. (2020). La auditoría externa contable como herramienta para detectar problemas financieros en las empresas. Ecuador: Polo del conocimiento. [Http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es](http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es)
- Claveria Navarrete, A. C. (2020). La auditoría externa contable como herramienta para detectar problemas. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=9092675>
- Coaboy Coveña, L. A. (2022). Auditoría de gestión a la estación de servicios “cooptracal” sa, de la ciudad de quito, provincia pichincha, periodo 2020. Quito, Pichincha, Ecuador. [Http://dspace.espoeh.edu.ec/bitstream/123456789/17953/1/82T01335.pdf](http://dspace.espoeh.edu.ec/bitstream/123456789/17953/1/82T01335.pdf)
- Collaguazo Toapanta, A. J. (2022). Auditoría de gestión y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales del restaurante Flyingpig Cia. Ltda. Quito, Ecuador. [Http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9836#:~:text=El%20primer%20cap%C3%adtulo%20se%20detalla%20el%20marco%20referencial,](http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9836#:~:text=El%20primer%20cap%C3%adtulo%20se%20detalla%20el%20marco%20referencial,)
- Dextre Flores, J. C. (2012). ¿Control de gestión o Gestion de Control? <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201202.005>
- Estupiñan, R. (2023). Auditoría bajo riesgos. En r. Estupiñan, auditoría bajo riesgos. (págs. 26-27-28). Colombia: Ediciones de la U.
- Falconi Tello , M. A. (2023). Auditoria de desempeño. Herramienta util en la gestion del conocimiento para administracion de empresas. Riobamba, Ecuador: Bibliotecas. Anales de Investigacion.
- Franklin f., E. B. (2007). Auditoria administrativa, Gestion estratégica del cambio. México: Pearson educación. [https://www.academia.edu/17485761/Auditor%C3%ada\\_administrativa\\_Gesti%C3%b3n\\_strat%C3%a9gica\\_del\\_cambio\\_2da\\_Edici%C3%b3n](https://www.academia.edu/17485761/Auditor%C3%ada_administrativa_Gesti%C3%b3n_strat%C3%a9gica_del_cambio_2da_Edici%C3%b3n)
- Frett, N. (2023). Auditool. <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/auditoria-de-las-3-es>

- González, I. P. ((2018)). Auditoría un enfoque de gestión. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2018).  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- González, I. P. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2018).  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Graciano , J. A. (2019). La auditoría Interna en las PYMES.  
[Http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/18\\_PF312\\_Auditoria\\_Interna\\_en\\_las\\_pymes.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/18_PF312_Auditoria_Interna_en_las_pymes.pdf)
- María Bravo A., S. B. (2018). "Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones". Observatorio de la Economía Latinoamericana.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>
- Maritza Vasquez Giler, N. F. (2018). Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua. Manta: Departamento de Edición y Publicación Universitaria (DEPU).  
<https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Martínez R., V. (Septiembre 2017). La auditoría es el complemento del control interno.  
<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/la-auditoria-es-el-complemento-del-control-interno-del-mismo-modo-en-el-sentido-contrario>
- Merchán Ponce, N. P. (2018). Auditoría de Gestión técnica de análisis de las Operaciones Empresariales. (P. D. Conocimiento, Ed.)
- Pallerols, J. (2022). Auditoría: Enfoque Teórico - práctico. Ediciones de la U.
- Panchi Arias, M. P. (2021).<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-333.pdf>
- Parra Guzmán, B. D. (Enero de 2023). Auditoría de Gestión para medir la eficiencia y eficacia de la empresa Incoreg Cía Ltda. Ubicada en la ciudad de Riobamba, durante el período 2021. Riobamba, Ecuador.  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10297/1/Parra%20Guzman%20a%20n%20c%20B.%20%282023%29%20Auditor%20de%20Gesti%20para%20medir%20la%20eficiencia%20y%20eficacia%20de%20la%20empresa%20Incoreg%20C%20ada%20Ltda.%20ubicada%20en%20la%20ciudad%20de%20Riobamba%20durante%20el%20per%20odo%202021.pdf>
- Pérez, E. J. (2007). La auditoría administrativa: un enfoque científico. Trillas.
- Quimiz Soledispa, G. M. (2024). Auditoría de gestión y su incidencia en la toma de. Jipijapa, Ecuador.  
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6229/1/Quimiz%20Soledispa%20Ginger%20Mabel.pdf>
- Ramírez Villafuerte, T. G. ((Septiembre 2016)). La auditoría de gestión de control: una alternativa para la administración moderna y su enfoque al performance empresarial en las pymes. Eumed Observatorio Economía Latinoamericana.  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/performance.html>
- Sotelo, J. (2019). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011. MX.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=6292016>
- Tapia Iturriaga, C. K. (2019). Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría. (IMCP, Ed.)

- Teodoro Cubero, A. (2023). Manual de auditoría de gestión. Enfoque empresarial y de riesgos. Casa Editora. <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf>
- Toala Mise, F. I. (2021). Auditoría de gestión a los procesos administrativos de la empresa impormont s.a de la ciudad de portoviejo. Manabi, ecuador. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3530/1/PDF%20Tesis%20Freddy%20Toala%20Mise.pdf>
- Vásquez Giler, M. (Diciembre de 2018). Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua. (Uleam, Ed.) Manta, Manabí, Ecuador. <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Zambrano Rodríguez, G. M. (2021).). La importancia de la auditoria de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas: la auditoria de gestión realidades y perspectivas . Unesum - ciencias. Revista científica multidisciplinaria, 5(3), 127–140.<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.568>

## ANEXOS.

### 5.1. Fase 1: Planificación Preliminar

#### Anexo 1 : Índice de Auditoria

ÍNDICE DE AUDITORIA  
ESTACIÓN DE SERVICIO PYS TANDAPI N° 1  
AUDITORIA DE GESTIÓN  
1 DE ENERO AL 31 DE JUNIO DEL 2023

| <b>ÍNDICE</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                |
|---------------|---|
| P.P.P         | Programa de Planificación Preliminar              |
| P. T          | Propuesta de Trabajo                              |
| C.S. P        | Contrato de Servicios Profesionales               |
| N.I.A.        | Notificación de Inicio de Auditoria               |
| S. I          | Solicitud de Información                          |
| E.G. G        | Encuesta Gerente General                          |
| C.N. V        | Cédula Narrativa Visita Preliminar                |
| I.V. P        | Informe de Visita Preliminar                      |
| M.P           | Memorándum de Planificación Preliminar            |
| P. A          | Programa de Auditoria                             |
| E.M. V        | Evaluación Misión y Visión                        |
| A. F          | Análisis FODA                                     |
| C.C. I        | Cuestionario de Control Interno Coso              |
| M.R.N.C       | Matriz de Resumen del Nivel de Confianza y Riesgo |
| I.C. I        | Informe de Control Interno                        |
| P. A          | Programa de Auditoria                             |
| I.P           | Identificación de Proceso                         |
| E. F          | Elaboración de Flujogramas                        |
| I.G           | Indicadores de Gestión                            |
| N.C. A        | Notificación de Cierre de Auditoría               |
| I.F. A        | Informe final de Auditoria.                       |

Elaborado por: J.R.E.C

Fecha: 10/06/2024

Aprobado por: A.L.L.N

Fecha: 13/06/2024

## Anexo 2 Programa de auditoria planificación preliminar

### FASE I PROGRAMA DE AUDITORÍA

ESTACIÓN DE SERVICIO PYS TANDAPI N° 1

AUDITORIA DE GESTIÓN

1 DE ENERO AL 31 DE JUNIO DEL 2023

**Objetivo General:** Obtener un estudio preliminar de la gestión de la empresa y datos generales, ejecutando, métodos de investigación adecuados con el propósito de direccionar la Auditoria de Gestión obteniendo una información precisa de su desempeño y estado actual.

| N° | PROCEDIMIENTOS                                      | REF / PT | RESPONSABLE |
|----|---|----------|-------------|
| 1  | Redacte la propuesta de trabajo.                    | P.T      | J.R.E.C     |
| 2  | Elabore el contrato de servicios profesionales.     | C.S. P   | J.R.E.C     |
| 3  | Elabore la notificación de inicio de auditoría.     | N.I. A   | J.R.E.C     |
| 4  | Redacte la solicitud de información general.        | S.I. G   | J.R.E.C     |
| 5  | Elabore y aplicar la entrevista al gerente.         | E.G      | J.R.E.C     |
| 6  | Realice la cedula narrativa de la visita preliminar | C.N      | J.R.E.C     |
| 7  | Elabore el memorando de planificación preliminar    | I.V. P   | J.R.E.C     |
| 8  | Elabore informe final de visita preliminar          | M.P. P   | J.R.E.C     |

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 10/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 13/06/2024 |

**Tabla 9: Población documental de la Estación de Servicio TANDAPI N°1.**

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | <b>IA 1/1</b> |
|   | Fase 1: Planificación Preliminar.  |               |
|   | PROGRAMA DE AUDITORÍA  |               |

**Objetivo General:** Obtener un estudio preliminar de la gestión de la empresa y datos generales, ejecutando, métodos de investigación adecuados con el propósito de direccionar la Auditoria de Gestión obteniendo una información precisa de su desempeño y estado actual.

| N° | PROCEDIMIENTOS                                      | REF / PT               | RESPONSABLE       |
|----|---|------------------------|-------------------|
| 1  | Redacte la propuesta de trabajo.                    | <b>P.T</b>             | <b>J.R.E.C</b>    |
| 2  | Elabore el contrato de servicios profesionales.     | <b>C.S. P</b>          | <b>J.R.E.C</b>    |
| 3  | Elabore la notificación de inicio de auditoría.     | <b>N.I. A</b>          | <b>J.R.E.C</b>    |
| 4  | Redacte la solicitud de información general.        | <b>S.I. G</b>          | <b>J.R.E.C</b>    |
| 5  | Elabore y aplicar la entrevista al gerente.         | <b>E.G</b>             | <b>J.R.E.C</b>    |
| 6  | Realice la cedula narrativa de la visita preliminar | <b>C.N</b>             | <b>J.R.E.C</b>    |
| 7  | Elabore el memorando de planificación preliminar    | <b>I.V. P</b>          | <b>J.R.E.C</b>    |
| 8  | Elabore informe final de visita preliminar          | <b>M.P. P</b>          | <b>J.R.E.C</b>    |
|    |   | Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 10/06/2024 |
|    |   | Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 13/06/2024 |

### Anexo 3 Propuesta de trabajo

Tabla 10: Propuesta de trabajo

|   |  |         |
|---|--|---------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | P.T 1/1 |
|   | Fase 1: Planificación Preliminar.  |         |
|   | PROPUESTA DE TRABAJO   |         |

Manuel Cornejo Astorga.14 de junio 2024

Sra.

**Coba Chamarro Greta María del Pilar**

**GERENTE GENERAL DE SUB.ESTACION PyS TANDAPI N°1.**

Presente:

De mis consideraciones:

Quiero darle un respetuoso y saludo cordial como estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo. Me dirijo hacia usted con el propósito de presentar la siguiente propuesta sobre mi tema de tesis, titulado “Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio TANDAPI N°1, de la parroquia Manuel Cornejo Astorga, Provincia de Pichincha, durante el periodo 1S-2023” respaldado por la correspondiente carta de auspicio solicito de forma amable su revisión y autorización para llevar a cabo este trabajo. En mi propuesta propongo realizar una auditoría de gestión en el cual conlleva poder tener acceso a diferente tipo de información de la empresa centrándome en la evaluación de control interno y en el análisis de los procesos administrativos y operativos que se encuentren bajo los criterios de efectividad eficiencia y control así como la veracidad y el cumplimiento de todos los procedimientos que se encuentran dentro de la institución normados bajo sus estatutos registrados y la ejecución de su reglamento para el funcionamiento correcto de la institución quedo a su disposición para cualquier consulta o inquietud sobre el tema y el tipo de Auditoria que deseo realizar.

#### **Objetivo**

Realizar la auditoría de gestión utilizando las técnicas y metodologías de auditoría, con el único propósito de determinar el nivel de eficiencia, efectividad y economía sobre la gestión que se realiza.

#### **Fase 1:** Planificación preliminar:

Dentro de la primera fase de la auditoría se iniciará con el procedimiento de recolección de información general de la empresa la cual nos permitirá obtener y elaborar una hoja de índice junto a un memorando de planificación preliminar la cual nos indicarán los primeros procedimientos que se ejecutarán dentro de la auditoría de gestión a la Estación de Servicio TANDAPI N.1

#### **Fase 2:** Planificación Especifica:

Se ejecutará de manera más directa una observación específica sobre las actividades que se realizan con el objetivo de llevar a cabo entrevistas, cuestionarios hacia el gerente

---

general y el jefe del Departamento Administrativo encargada del área administrativa inclusive se elaborará una ficha de observación seguida de una redacción con el informe correspondiente a todos los acontecimientos que se pudieron observar dentro de la visita.

**Fase 3: Ejecución:**

Auditoría de Gestión.

Se ejecutará una auditoría de gestión la cual incluirá el desarrollo de la evaluación de control interno y cumplimiento de actividades de eficiencia, eficacia y economía

**Fase 4: Comunicación de resultados.**

Los resultados que se emitan después de la ejecución de la auditoría realizada nos permitirán detallar en el informe correspondiente, las respectivas conclusiones y recomendaciones las mismas estarán basadas a los hallazgos identificados para llevar a cabo dicho informe se registrarán los siguientes pasos

Notificación del cierre de la auditoría la misma demostrará la culminación del trabajo.

Comunicación de los resultados los cuales se emiten considerando las debilidades y deficiencias encontradas.

Dentro de la información que resulte de los resultados durante el proceso de la auditoría será tratada de forma responsable y con la más alta confidencialidad. Concluyendo no hay nada más que se pueda agregar a este documento deseando éxito en sus actividades.

Atentamente.



**Roberto Espinoza Carmilema**

**AUDITOR**

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 14/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 17/06/2024 |

## Anexo 4 Contrato de servicios profesionales

Tabla 11: Contrato de servicios profesionales.

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | C.S.P 1/1 |
|   | Fase 1: Planificación Preliminar.  |           |
|   | Contrato de Servicios Profesionales.   |           |

### CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORIA DE GESTION.

En el cantón Mejía, Parroquia Manuel Cornejo Astorga, provincia de Pichincha, a los dieciséis días del mes de junio del presente año, comparecen del presente contrato, por una parte, en calidad de gerente administrativo de la Estación de Servicio Tandapi, parte a la cual se denominará para efectos de este contrato.

La Estación de Servicio TANDAPI N.1 representada legalmente por Coba Chamarro Greta María del Pilar con cedula 1703126894001, en adelante será conocido como **LA CONTRATANTE**; y por otro lado el señor Jorge Roberto Espinoza Carmilema con cedula 060392266-7 egresado de la Universidad Nacional de Chimborazo de la carrera de Contabilidad y Auditoría en adelante se llamará **EL AUDITOR**; convienen a celebrar el presente contrato que contiene las siguientes cláusulas.

#### **PRIMERA: LA CONTRATANTE.**

Aceptado mediante la propuesta de trabajo los servicios profesionales del **EL AUDITOR** para que se realice la auditoría de gestión al año 2023 ante dicho servicio propuesto de manera profesional en donde se estipulan los términos y condiciones y lineamientos generales de los programas de trabajo y el alcance de la auditoría el mismo deberá considerarse como parte integrante de este contrato.

#### **SEGUNDA: OBJETIVO.**

Debido a los antecedentes de expuestos, **LA CONTRATANTE**, para el presente contrato de los servicios que ofrece **EL AUDITOR** y que específicamente son:

- Ejecutar las fases de auditoría de gestión en la Estación de Servicio TANDAPI N° 1 durante el periodo primer semestre 2023
- Formular un informe de auditoría independiente sobre el nivel de eficacia, eficiencia y economía en el área de administración por el período comprendido el primer semestre del año 2023.

#### **TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

**EL AUDITOR** se comprende a cumplir con las siguientes obligaciones:

- Cumplir oportuna y eficientemente con las actividades mencionadas en el objetivo del contrato.
- Asistir a **LA CONTRATANTE** en la formulación comunicación e implementación de recomendaciones y sugerencias sobre los hallazgos
- Entregar todo tipo de documentación o información que sea solicitada por **EL AUDITOR** a fin de cumplir el objetivo del contrato.
- De la misma manera **LA CONTRATANTE** proporcionará fácil y total acceso a información y documentos.

---

**CUARTA: DURACION.**

El contrato tendrá duración de cuatro meses mientras se ejecute la revisión de los procesos metas y objetivos del área administrativa durante el periodo comprendido del primer semestre del 2023.

**QUINTO: HONORARIOS.**

Los honorarios por la presentación de los servicios profesionales en este caso no serán cobrados ya que la auditoría de gestión del área administrativa será realizada por Jorge Roberto Espinoza Carmilema, egresado de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo, con el objetivo de realizar el proyecto de investigación.

**SEXTA: DESIGNACIÓN**

El equipo de trabajo está conformado por:

Supervisor: Mgs. Lorena López.

Jefe de equipo: Sr. Jorge Roberto Espinoza Carmilema.

**SEPTIMA: INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.**

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato tendrá como resultado su finalización.

**OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD.**

Hoy las partes aceptan el contrato donde dejan constancia de todo lo acordado y suscriben el presente contrato en la ciudad de Riobamba.



.....

Jorge Roberto Espinoza Carmilema

Pilar

C.I:060392266-7



.....

Coba Chamarro Greta María del

C.I: 170312689-4

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 14/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 17/06/2024 |

**Anexo 5** Notificación de inicio de auditoria

**Tabla 12: Notificación de inicio de auditoria**

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | <b>N.I.A. 1/1</b> |
|   | Fase 1: Planificación Preliminar.  |                   |
|   | <b>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORIA</b>   |                   |

Manuel Cornejo Astorga, 17 de junio del 2024

Sra. Coba Chamarro Greta María del Pilar

**GERENTE GENERAL DE LA. ESTACION DE SERVICIO TANDAPI N°1.**

Presente:

De mi consideración:

En cumplimiento al contrato desarrollado con el gerente general de la **Estación de Servicio TANDAPI N.1**, comunico el inicio de la auditoría de gestión al área administrativa a partir del periodo 2023. La auditoría de gestión se efectuará de acuerdo con las NAGAS y solicitando la colaboración necesaria para acceder a la información importante de la empresa.

El equipo de auditoría está compuesto por Jorge Roberto Espinoza Carmilema con C.I. 060392266-7 egresado de la Universidad Nacional de Chimborazo de la carrera de contabilidad y auditoría, la auditoría de gestión se la realizará al período del 1 de mayo al 30 de agosto del 2024, el mismo que será utilizado para la ejecución del Proyecto de Investigación para la obtención del Título en Licenciatura Contabilidad y Auditoría, bajo la supervisión de la Mgs. Lorena López, tutor de investigación,

Atentamente:



Sr. Roberto Espinoza C.

**Auditor.**

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 17/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 25/06/2024 |

**Anexo 6** Solicitud de información general

|   |  |                |
|---|--|----------------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | <b>S.I 1/1</b> |
|   | Fase 1: Planificación Preliminar.  |                |
|   | Solicitud de Información General de la Empresa.                                    |                |

Manuel Cornejo Astorga, 17 de junio del 2024

Sra.

Coba Chamarro Greta María del Pilar

GERENTE GENERAL DE LA. ESTACION DE SERVICIO TANDAPI N°1.

Presente. -

De mi consideración.

Reciba un atento y cordial saludo, y oportunamente deseándole éxitos en sus actividades cotidianas. El motivo de este presente es solicitar de manera más comedida se proporcione la información que voy a poner en conocimiento a continuación, la misma información será de importancia para la ejecución de la Auditoria de Gestión planteada.

- Organigrama Estructural de la empresa.
- Reglamento interno
- Manuales de procedimientos
- Nómina de trabajadores
- Planes operativos y estratégicos.

Esperando de forma segura contar con su ayuda, anticipo mis agradecimientos.



.....  
Jorge Roberto Espinoza Carmilema

**AUDITOR**

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 17/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 25/06/2024 |

## Anexo 7 Entrevista al gerente

Tabla 13: Entrevista gerente general

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | E.G.G 1/3 |
|   | Fase 1: Planificación Preliminar.  |           |
|   | ENTREVISTA GERENTE GENERAL   |           |

**Objetivo:** obtener una comprensión anticipada de la gestión por parte del gerente o el encargado del área administrativa identificando todas las fortalezas y pudiendo conocer las debilidades dentro de los procesos del área administrativa

**1. ¿Cuáles son las principales actividades que se realizan en la entidad?**

La Actividad principal es la comercialización de combustible en los 3 principales tipos de refinado Diesel, Extra y Super.

**2. ¿La entidad cuenta con un manual de funciones?**

Estación de Servicio Tandapi N°1 si tiene un manual de funciones la cual se implanta desde cuando se compra la marca.

**3. ¿La Estación de Servicio TANDAPI N°1 en su actualidad cuenta con una estructura organizacional subdividida departamentalmente?**

La empresa no cuenta con una estructura bajo el lineamiento departamental solamente cuenta con la división gerencial de funciones operativos y administrativos de forma empírica.

**4. ¿Existen dentro de la empresa procedimientos y políticas que se realizan para ejecutar las acciones a beneficio de esta?**

No existe políticas inscritas por lo que trabajar de la mejor manera es la forma de responder al compromiso de un buen procedimiento.

**5. ¿Cuál es la manera en la que se actualiza la normativa interna de la empresa?**

No hemos actualizado la normativa la verdad nos regimos bajo la dependencia de la normativa de la marca PyS aunque somos una estación privada.

**6. ¿La distribución de personal es ubicada de acuerdo con su perfil profesional?**

Dentro de la empresa ubicamos al personal en los puestos requeridos por medios de las necesidades que tenemos bajo una capacitación previa o por su experiencia.

**7. ¿Se ejecutan dentro de la empresa evaluaciones de desempeño personal de cada área asignada?**

Dentro de las evaluaciones lo más seguido se lo realiza todos los días bajo el lineamiento de ver cuántos errores han cometido en los cierres de caja del día.

**8. ¿Considera que dentro del área administrativas se realiza de forma eficiente sus procesos?**

Si realiza su trabajo de forma pertinente, pero hubo un problema con los registros de algunas ventas con tarjeta que no se estaban registrando en el cierre de caja.

---

**9. ¿Cómo se realiza la inducción dentro de los puestos de cada colaborador?**

A cada trabajador la jefa Administrativa se encarga de eso con cada puesto nuevo que llenamos

**10. ¿Se ejecutan revisión de resultados financieros a la finalización de cada mes?**

Por supuesto cada día se realiza la supervisión del cierre de caja diaria y ese registro se coloca en archivo y fin de mes se mide las ventas junto a los gastos.

**11. ¿Se realiza un seguimiento a todas las obligaciones con terceros?**

La verdad un registro no se lleva solo la supervisión de los pagos que eso lo realiza la administradora, aunque no la verdad no llevamos un seguimiento de esas obligaciones por las intentamos tener en valores muy bajos.

**12. ¿En su criterio cuál es el problema administrativo en la que se enfrenta la empresa actualmente?**

La verdad la reducción de los valores de las utilidades es un problema que se tiene ya que el valor de los precios de la gasolina se ha mantenido en valores bajos por años y esto sumado a las obligaciones con proveedores y el aumento en los impuestos en la utilidad.

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 17/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 25/06/2024 |

## Anexo 8 Cedula narrativa de la visita preliminar

Tabla 14: Cedula narrativa de la visita preliminar

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | C.N.V 1/1 |
|   | Fase 1: Planificación Preliminar.  |           |
|   | CÉDULA NARRATIVA VISITA PRELIMINAR   |           |

A los 16 días del mes de Julio del año 2024, estuve en la parroquia Manuel Cornejo Astorga en la misma me dirigí a la **Estación de Servicio TANDAPI N.1** la cual está ubicada en el sur de la parroquia, la visita fue motivada para el reconocimiento fiable y real del entorno laboral de cómo se ejecuta los diferentes procesos dentro de la Estación esta visita asistió para obtener una vista objetiva de la situación actual de la empresa. Igualmente, se evaluó todas las áreas que ahí se encuentran como el área administrativa y operativa.

### Observaciones:

La estación de servicio tiene 3 turnos. El primero es de 05:00 am a 13:00 pm, el segundo turno es de 13:00 pm a 21:00 pm y el tercero es de 21:00 pm a 05:00 am del siguiente día. Cabe mencionar que dentro de los turnos se encuentra 1 hora disponible para que cada despachador pueda alimentarse, obviamente siendo cubierto durante la hora por otro operario despachador. En el primero y segundo turno trabajan cuatro despachadores de combustible siendo cada uno responsable de un surtidor de combustible en el tercer turno se considera una jornada nocturna trabaja 2 despachadores siendo responsable de los mismos de cada 3 surtidores debido a que la venta no es tan concurrida por las noches, pero al encontrarse en una vía principal de comunicación entre Santo Domingo y la sierra central trabajan 2 operarios, los turnos son designados aleatoriamente.

El servicio cuenta con 6 surtidores de combustible. Cada uno de estos productos tienen distintos tipos de servicio el primer surtidor cuenta con cuenta con 2 mangueras de despacho de DIESEL y el segundo cuenta con 6 mangueras ,3 a cada lado de los productos EXTRA y SÚPER y en el tercer surtidor cuenta con 6 mangueras 3 a cada lado de los productos EXTRA y SUPER.

De igual forma de identifico que no existe un departamento contable dentro de la estación de servicio, ya que este funciona en la ciudad de Quito, en cambio se identifica que existe una sobrecarga de actividades y centralización de labores a la administradora ya que debe cumplir con varias funciones.

También se ejecuta los cierres de caja de forma individual por cada surtidor, sin la supervisión de la administradora, mencionando que no cumplen con uno de los procesos para el depósito del dinero en el sistema CASH TODAY, el cual debe ser realiza solo por la administradora.

| DÍAS.            | TIPO DE COMBUSTIBLE. |                    |                     |
|------------------|----------------------|--------------------|---------------------|
|                  | SUPER                | EXTRA              | DIESEL              |
| Lunes – viernes  | \$349.12 dólares     | \$6.435,94 dólares | \$33.808,71 dólares |
| Sábado – Domingo | \$139,65 dólares     | \$2.574,38 dólares | \$13.523,49 dólares |

## Anexo 9 Memorando de planificación preliminar

Tabla 15: Memorándum de planificación preliminar.

|   |  |         |
|---|--|---------|
|  | Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | M.P 1/1 |
|   | Fase 1: Planificación Preliminar.  |         |
|   | Memorándum de Planificación Preliminar   |         |

### 1.-Antecedentes

La estación de servicio TANDAPI N°1, ubicada en el en la parroquia Manuel Cornejo Astorga de la provincia de Pichincha no ha recibido evaluaciones sobre auditorías de gestión específicamente en el transcurso de sus operaciones tomando en cuenta han elaborado sus informes de planificación y se han establecido objetivos tanto organizacionales como objetivos cómo administrativos. Es por esa razón se desarrolla esta auditoría de gestión que iniciará el 17 de junio del 2024, alcanzando de forma respónsale cada objetivo definido dentro de la planificación.

### 2.- Motivo del Examen

La Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio TANDAPI N°1 Cantón Mejía parroquia Manuel Cornejo Astorga periodo 1S - 2023 se llevará a cabo a la orden de trabajo N° 000-0001, emitida y autorizada por el representante legal **Coba Chamarro Greta María del Pilar** con cedula de identidad N° **1703126894001**.

### 3.- Objetivos del Examen

- Demostrar el grado de confianza y riesgo bajo la evaluación del sistema de control interno que tiene la estación de servicio.
- Evaluar los procesos internos considerando los criterios de eficiencia eficacia y economía con relación al cumplimiento de los objetivos de la estación de servicio.

### 4.- Objetivo de la Auditoría.

- Se realizará una auditoría de gestión en el departamento administrativo de la Estación de Servicio en el periodo primer semestre del 2023.
- Con el objetivo de evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos que se encuentren establecidos y en funcionamiento, así como el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en sus rangos de visión y misión.

### 5.- Alcance de la Auditoría.

La auditoría de gestión en el área administrativa dentro de la Estación de Servicio se llevará a cabo durante el periodo comprendido del primer semestre del 2023

### 6.-Información de la Entidad.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Razón Social:</b>         | Estación de Servicio TANDAPI N°1       |
| <b>R.U.C.:</b>               | 1703126894001                          |
| <b>Tipo de Empresa:</b>      | Comercialización.                      |
| <b>Representación Legal:</b> | Coba Chamarro Greta María del Pilar    |
| <b>Categoría:</b>            | Empresa Privada                        |
| <b>Ubicación:</b>            | Panamericana sur KM 48 vía Alóag-Santo |

---

Domingo.

**Cantón:** Mejía parroquia Manuel Cornejo Astorga

**Provincia:** Pichincha

### **Reseña Histórica**

Petróleos y Servicios es constituida el 28 de noviembre de 1994, por la iniciativa de un grupo de transportistas de combustible, con la finalidad de satisfacer las necesidades del mercado automotriz y transportista de ese entonces. Inicio sus operaciones el 28 de enero de 1995 con alrededor de 250 Estaciones de Servicio a nivel nacional.

### **Objetivo General:**

- NADA ES LEJOS, ser la comercializadora de combustible con mayor número de estaciones, involucrando valores corporativos como:
- Responsabilidad: cumpliendo con toda la normativa vigente que rige la operatividad de nuestro negocio.
- Disciplina: nuestra razón de ser bajo la disciplina de un servicio correcto con la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Trabajo en equipo: el trabajo en equipo y el respeto es la base de toda convivencia dentro de una sociedad.
- Creatividad: ser mejores cada día a través de la actualización e innovación de nuestros servicios evolucionando hacia lo nuevo y mejor.
- Transparencia: Cumplir con todas las obligaciones estatales y normativas internas.
- Profesionalismo: Dar una muestra de responsabilidad ante el cliente tanto de forma personal y profesional dando una imagen correcta de nuestras instalaciones y el servicio.

### **Misión:**

Somos una compañía orgullosamente ecuatoriana proveedora de productos y servicios en la comercialización de combustibles, con presencia en todo el territorio nacional; con responsabilidad social y absoluto respeto al medio ambiente; que cuenta con colaboradores y accionistas comprometidos con el desarrollo del país.

### **Visión:**

Ser líderes a través de la innovación de productos y servicios integrales que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, logrando una rentabilidad que permita cumplir las expectativas de nuestros asociados.

### **Base Legal**

La empresa Estación de Servicio TANDAPI N°1. Se encuentra regida por el por el siguiente marco legal a nivel nacional y local.

- Constitución política del Ecuador
  - Código de trabajo
  - Ley de seguridad social
  - Ley de hidrocarburos
  - Ley de compañías
  - Ley de régimen tributario
-

- 
- Reglamento para actividades de comercialización de combustibles derivados y líquidos de hidrocarburos.
  - Reglamento ambiental para las operaciones hidrocarburíferas
  - Reglamento de prevención de incendios
  - Ordenanza municipal para ubicación y funcionamiento de Estación de Servicios

### **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Los productos y servicios que expenden la Estación de Servicio TANDAPI N°1 son:

|        |         |
|--------|---------|
| Diesel | c/galón |
| Super  | c/galón |
| Extra  | c/galón |

### **PROCESOS PRINCIPALES DE LA EMPRESA:**

#### **Proceso de Facturación.**

Petroecuador ingresará al nuevo centro de distribución en el sistema de Teleprocesos y le asignará un código de facturación, a través del cual podrá efectuar compras de combustible, utilizando para el efecto, la banca privada con la que P&S mantiene convenios; con la factura generada retirará el producto desde el terminal o depósito que la EP. Petroecuador haya determinado.

- Facturación Automática y Electrónica, Asistencias Económicas
- Sistema Integrado de Comercialización de Combustibles

#### **Proceso de Compras.**

1. El asistente administrativo verifica la existencia física de combustible de forma diaria a través de la medición de los tanques de almacenamiento de acuerdo con el informe cuantitativo que arroje el sistema.
2. Si se encuentra por un nivel menor al límite normal de acuerdo con lo registrado en las ventas diarias proceden a realizar y firmar un PEDIDO DE COMBUSTIBLE de acuerdo con los galones y tipo de combustible requerido.
3. Posteriormente después de la generación el PEDIDO DE COMBUSTIBLE se entrega al chofer del tanquero para realizar el proceso de compra en el banco o por medio de una compra directa, siendo esta una institución financiera inmediata entre la comercializadora y la estación de servicio
4. Una vez generada la factura de la compra y su guía de remisión el tanquero se movilizará a realizar la carga correspondiente de combustible requerido luego de eso dirigirse nuevamente a la estación de servicio siguiendo los lineamientos de movilización.

#### **Proceso de almacenamiento.**

1. Realizada la compra y traslado del combustible bajo los lineamientos de movilización el tanquero llega a la Estación de Servicio TANDAPI N°1 y se ubica en la zona de
  2. descargue de combustible verificando la disponibilidad de su libre movilización y
-

---

estacionamiento.

3. Este proceso se realiza por el jefe administrativo con ayuda del chofer los mismos ya se encuentran capacitados para este procedimiento ya que el cálculo de llenado lo realiza de forma automática el sistema, generando el valor total que debe de generar el almacenamiento de combustible.
4. El jefe administrativo verifica la apertura de los sellos de seguridad los cuales se encuentran ubicados en los dispensadores de la cisterna, para luego proceder con el descargue de combustible.
5. El chofer es el encargado de descargar el combustible del tanque de almacenamiento correspondiente al tipo de combustible considerando las medidas de seguridad necesarias.
6. Se realiza nuevamente la medición física de combustible por el jefe administrativo y el chófer del tanque cisterna.
7. El jefe administrativo verifica los galones existentes de acuerdo con las mediciones anteriores sumado a las mediciones posteriores al descargue de combustibles lo verifica con el documento de FACTURA DE COMPRA y realiza su finalización de no ser así se procede al registro de los galones faltantes al operador del tanquero para ser descontado el valor económico en el pago de transporte de combustible o para reponerlo dentro de 24 horas después del registró del faltante.

#### **Proceso de venta de combustible.**

1. Una vez ingresado un cliente dentro de las instalaciones de la estación de servicio ubicará su vehículo junto al dispensador de combustible del producto que desea.
  2. El despachador encargado de cada isla de combustible cuando recibe el cliente pregunta la cantidad en galones o dólares y tipo de combustible que desea comprar ya que en cada estación se encuentra uno o varios tipos de combustibles disponibles para la venta.
  3. El cliente solicita al despachador la cantidad de galones o en dólares del producto que desea adquirir.
  4. El despachador verifica que el contador digital del surtidor esté en el dígito 0 una vez levantado el interruptor de la bomba sumergible.
  5. Descargue al tanque de combustible del vehículo la cantidad requerida por el cliente posteriormente, se realiza la factura de venta especificando si la compra es en efectivo tarjeta de crédito o débito solicitando previamente los datos para ejecutar la respectiva factura.
  6. El despachador entrega el original de la factura y recibe el dinero en efectivo si la venta fue a través de una tarjeta crédito débito el despachador solicitará la tarjeta y la cédula de identidad de cliente para verificar la autenticidad de los documentos la tarjeta se deslizará por la máquina denominada Datafast y realizará los pasos a seguir para que el sistema bancario de la tarjeta autorice la transacción.
  7. Una vez generada o impreso el original y copia del documento se entrega el denominado vóucher si no es autorizado el cliente entregará otra forma de pago o tarjeta para poder seguir con el procedimiento de la facturación el despachador deberá entregar el vóucher al cliente para que lo firme, el documento firmado debe
-

---

ser entregada nuevamente al despachador el despachador verifica la autenticidad de la firma con la cédula de ciudadanía y entrega la copia del vóucher al cliente.

#### **Proceso de cierre de caja.**

1. El jefe administrativo se dirige a cada uno de los surtidores y junto a cada encargado de combustible registra la lectura en el reverso del formato preimpreso de CIERRE DE CAJA este proceso se realiza para cada surtidor.
2. Una vez tomadas las lecturas de cada despachador se dirige hacia la oficina del administrador cada despachador se registra el valor del dinero a su cargo tanto en billetes, monedas o suma de valores de en vóucher (copia).
3. Registra la sumatoria de los documentos cantidades que se encuentren valoradas en efectivo y la totalidad de los gastos realizados en efectivo dentro de los casilleros correspondientes de acuerdo con cada isla despachadora en el reverso del formato de cierre de caja
4. Una vez registrada estos documentos en el cierre de cajas se los envía al administrador juntamente con los documentos de soporte tantos como los vóuchers y los valores de facturas.
5. Los valores en efectivos son entregados el jefe administrativo el cual se encarga de revisar la autenticidad de los billetes monedas y comprobantes y la verificación tanto de la cantidad en billetes y monedas junto con los registros de cada despachador que se encuentra en el formato de cierre de caja al existir billetes o monedas cuyos distintivos de seguridad sean falsos se detienen dichos valores y no se consideran dentro de la cantidad del registró en efectivo y es responsabilidad de cada despachador el faltante que genera el haber recibido un billete o moneda falsa.
6. El jefe administrativo registra la lectura final en un formato que se elabora en una hoja de cálculo de Microsoft Excel esta dicha hoja de cálculo realiza una sumatoria de todos los documentos sustentados por medio de los vóuchers y se verifica lo escrito por los despachadores de combustible en el CIERRE DE CAJA, cuando se registran los valores y se verifica con cada registró del despachador automáticamente esta hoja de cálculo indica el faltante o sobrante de dinero de cada dispensador y junto a su responsable encargado.
7. Al final de la verificación la hoja de cálculo es impresa y cada despachador firma el casillero correspondiente aceptando el resultado del cierre de caja el administrador archiva este cierre junto a los documentos de soporte guardando el dinero en la caja fuerte de la estación de servicio o poniendo la disposición del gerente general.

#### **Proceso de depósito en efectivo.**

1. El administrador realiza la apertura de la caja fuerte y guarda todo el efectivo que se encuentra a su disposición esta dicha caja no se abre durante el día más que sólo al final y cuando se tenga la culminación y verificación de los valores en efectivo.
  2. El jefe administrativo retira el dinero de la caja fuerte y procede a dividirlo en las partes las cuales fueron registradas durante el día o por turnos
  3. El administrador procede a realizar la papeleta de depósito y el registro del documento denominado LICITUD DE FONDOS el mismo se genera una copia y el
-

original ya que se encuentran archivados por las actividades que se realizan diariamente.

4. Dicho documento LICITUD DE FONDOS se genera para verificar la autenticidad de los valores que se van a depositar por a la actividad legal que se realiza, una vez registrada la papeleta de depósito se entrega a la cajera del banco para entregar la papeleta al gerente general y archivar.

#### **NÓMINA DEL PERSONAL**

**Tabla 16: Nomina de personal**

| No. | APELLIDOS Y NOMBRES | CARGO                     |
|-----|---------------------|---------------------------|
| 1   | Ángel Gualinga.     | Despachador.              |
| 2   | Bastantes Verónica  | Despachador.              |
| 3   | Venegas Jason       | Despachador.              |
| 4   | Cachago Sylvia      | Despachador.              |
| 5   | Carreño Anthony     | Despachador.              |
| 6   | García Pedro        | Despachador.              |
| 7   | Totorella Andrés.   | Asistente Administrativo. |
| 8   | Vera David          | Despachador               |
| 9   | Guano Jonathan      | Despachador.              |
| 10  | Zambrano Gabriel    | Despachador.              |
| 11  | Karla Reyes         | Administrativo.           |
| 12  | Jorge Morales       | Contador                  |

**Nota:** Estación de Servicio TANDAPI N.1

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 27/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 27/06/2024 |

## Anexo 10 Informe final visita preliminar

Tabla 17: Informe visita preliminar

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | I.V.P 1/1 |
|   | Fase 1: Planificación Preliminar.  |           |
|   | INFORME DE VISITA PRELIMINAR   |           |

Manuel Cornejo Astorga, 26 de junio del 2024

Sra.

Coba Chamarro Greta María del Pilar

**GERENTE GENERAL DE SUB. ESTACION PyS TANDAPI N°1.**

Presente. -

De mi consideración:

Concluida la etapa inicial de conocimiento preliminar a continuación se procederá a compartir los resultados de la auditoría de gestión que se ha realizado en la Estación de Servicio TANDAPI N.1. Mencionada estación se encuentra ubicada en la parroquia Manuel Cornejo Astorga, de la provincia de Pichincha y la auditoria conlleva el periodo del primer semestre del 2023. Por lo cual menciono a continuación las deficiencias halladas en la visita preliminar.

La estación de servicio presenta las siguientes deficiencias.

- No cuenta con una estructura organizacional establecida bajo parámetros de sus políticas más solo de forma directa relacionado a sus funciones.
- Falta de un registro sobre el control de los procedimientos internos de la empresa.
- Carencia de una normativa interna actualizada que permita ejecutar una revisión y control de los recursos correctamente disponibles
- No se ha determinado un plan de registro para pagos con terceros ya que la única manera que se ejecuta la supervisión es de forma directa no formal.
- No se ejecuta una revisión correcta y control real de las actividades de los operarios en cada dispensador durante su jornada laboral.

Por esta razón, la ejecución de una Auditoria de Gestión bajo el análisis al trabajo en el área administrativa durante el periodo Primer semestre 2023, nos ayudara a evaluar los diferentes niveles de control tales como; eficiencia, eficacia y economía dando esto un control sobre la planificación y correcta utilización de recursos y procesos ya sean humanos u operativos.

Esta auditoria conlleva un análisis crítico de la estructura y su división organizativa, el control interno y un análisis de cada componente, un análisis rápido del área contable; además de verificar los niveles de cumplimiento de los objetivos establecidos durante el periodo auditado.

La variación de la auditoria de gestión proporciona un análisis de la administración y su responsabilidad, en la ejecución de los objetivos de la estación de servicio las mismas representadas bajo el trabajo del personal de la empresa. Como proceso final de la Auditoria se emitirá un informe el cual tendrá una opinión del Auditor el mismo reflejará

---

el nivel de riesgo y confianza dentro de los elementos del control interno.

Atentamente



.....  
Jorge Roberto Espinoza Carmilema

AUDITOR

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 25/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 27/06/2024 |

## Anexo 11 Programa de auditoria planificación especifica

### 5.2. Fase 2: Planificación Especifica

Tabla 18: Programa de auditoria planificación especifica

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | <b>IA 1/1</b> |
|   | Fase 2: Planificación Especifica.  |               |
|   | PROGRAMA DE AUDITORÍA  |               |

**Objetivo :** Evaluar los elementos estratégicos, operativos y de percepción de la organización a través del análisis de la misión, visión, FODA, procesos, actividades y niveles de satisfacción de los clientes, con el propósito de identificar áreas de mejora que permitan optimizar la gestión empresarial y garantizar un desempeño alineado con sus objetivos de estrategia.

| N° | PROCEDIMIENTOS  | REF / PT       | RESPONSABLE    |
|----|---|----------------|----------------|
| 1  | Evalué la misión, visión y análisis FODA  | <b>E.M.V.F</b> | <b>J.R.E.C</b> |
| 2  | Evalué el sistema de control interno por componentes a través de cuestionarios. | <b>E.S.C.I</b> | <b>J.R.E.C</b> |
| 3  | Determine el grado de confianza y riesgo de control interno.                    | <b>G.C.R.</b>  | <b>J.R.E.C</b> |
| 4  | Realice el informe de control interno.  | <b>I.C.I</b>   | <b>J.R.E.C</b> |
| 5  | Realice la matriz de enfoque de auditoria                                       | <b>M.E.A</b>   | <b>J.R.E.C</b> |

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 05/07/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 08/07/2024 |

## Anexo 12 Evaluación de misión, visión y FODA

Tabla 19: Evaluación de misión, visión y FODA

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | E.M.V 1/1 |
|   | Fase 2: Planificación Especifica.  |           |
|   | EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN   |           |

**Objetivo:** Conocer el nivel de contribución que da el personal al tener claro el conocimiento pleno de la misión y visión.

Cuestionario de Evaluación de la Misión.

| N | PREGUNTA  | RESPUESTAS |     |
|---|---|------------|-----|
|   |   | SI         | NO  |
| 1 | ¿Cuenta la empresa con una misión la cual establezca claramente su razón de existencia?   | 8 ✓        | 5 ✓ |
| 2 | ¿Lo redactado dentro de la misión se ha formulado en términos claros para todos los colaboradores de la estación?               | 9 ✓        | 4 ✓ |
| 3 | ¿La misión es difundida a todo el personal nuevo y de planta en la estación?  | 4 ✓        | 9 ✓ |
| 4 | ¿La estación de servicio tiene un distintivo en su misión que lo distinga de sus competidores?                                  | 7 ✓        | 6 ✓ |
| 5 | ¿Se mantiene dentro del personal una orientación clara que la misión percibe la satisfacción de su servicio hacia sus clientes? | 5 ✓        | 8 ✓ |
|   | Σ   | 33         | 32  |

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{\text{Calificación Ponderada}}{\text{Calificación Total}}$$

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{33}{65} = 0,51$$

CONFIANZA: 51%      RIESGO: 43%

**Análisis.** - Al momento de realizar la evaluación de la misión dentro de la empresa podemos determinar que su planeación y aceptación de todo el personal se encuentra en un 51% de confianza mientras que pudimos determinar un riesgo de 43 % , esta misión para disminuir el riesgo debe ser difundida y también mantenerla actualizada y presente entre todo el personal a través de acciones que exprese su desempeño y también no concentrarse sólo en inscribirla si no también en socializarla de forma rápido también es importante

mencionar que los directivos sí mantienen una orientación hacia el cliente con el fin de satisfacer sus necesidades.

Cuestionario de Evaluación de la Visión.

| N<br>o | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |    |
|--------|--|------------|----|
|        |  | S<br>I     | NO |
| 1      | ¿La empresa cuenta con una visión la cual establece claramente a dónde quieres llegar en su futuro?                                | 6√         | 7√ |
| 2      | ¿La visión es difundida a todo el personal de la estación?   | 8√         | 5√ |
| 3      | ¿Los programas estrategias acciones y demás prácticas que realice la administración son congruentes con el contenido de la visión? | 8√         | 5√ |
| 4      | ¿La imagen corporativa de la empresa se encuentra reflejada fácilmente en el enunciado de la visión?                               | 9√         | 4√ |
| 5      | ¿El enunciado de la visión tiene conceptos del cual demuestra el valor que está creando para sus diferentes clientes?              | 11<br>√    | 2√ |
|        | $\Sigma$   | 42         | 23 |

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{\text{Calificación Ponderada}}{\text{Calificación Total}}$$

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{42}{65} = 0,65$$

CONFIANZA 65%      RIESGO 35%

**Análisis.-** Al culminar la evaluación de la visión se ha determinado que el diseño y el nivel de aceptación se encuentran en un 65% y 35% su nivel de riesgo por lo tanto no existe una difusión correcta de la visión que se mantenga presente entre el personal de la estación y el área administrativa esto puede ocasionar confusiones dentro de la empresa ya que no se siente consolidada una relación entre la visión de la empresa y la visión que tienen sus trabajadores hacia el futuro qué va la estación de servicio, por lo mismo esto no facilita la creación de una imagen corporativa sólida por lo tanto sus administradores deberían replantear y proyectar a largo plazo una nueva forma de visión que sea sociable y claramente entendible.

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 05/07/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 08/07/2024 |

## Anexo 13 Análisis FODA

Tabla 20: Análisis FODA

|   |  |         |
|---|--|---------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | A.F 1/1 |
|   | Fase 2: Planificación Especifica.  |         |
|   | ANÁLISIS FODA  |         |

| CODIGO      | ASPECTOS INTERNOS  | CODIGO        | ASPECTOS EXTERNOS   |
|-------------|--|---------------|---|
| FORTALEZAS  |  | OPORTUNIDADES |   |
| F1          | Pertenecer a la red de estaciones más grande del País.                                   | O1            | Eliminación de subsidios.   |
| F2          | Cultura solida sobre un servicio ágil.   | O2            | Crecimiento de los parques automotores del país.                      |
| F3          | Aceptación para cobro de todo tipo de tarjeta de crédito o débito.                       | O3            | Regulación de precios de combustibles                                 |
| F4          | Minimarket con precios cómodos y productos de todo tipo.                                 | O4            | Reducción de los costos de comercialización con el uso de tecnología. |
| F5          | Ubicada junto a la carretera principal de comunicación de la región sierra con la costa. | O5            | Inspecciones de control continuo.                                     |
| F6          | Atención ininterrumpida las 24 horas   |               |   |
| F7          | Cuidado de aseo de las instalaciones   |               |   |
| DEBILIDADES |  | AMENAZAS      |   |
| D1          | Ausencia de publicidad visible en las instalaciones y promociones.                       | A1            | Cambios de las regulaciones legales emitidas a los subsidios.         |
| D2          | Falta de control de políticas de supervisión para mantener el stock máximo y mínimo      | A2            | Desastres ambientales.  |

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| D3 | No se establecen directrices de medición de metas. | A3 | Evaporación de combustible por las altas temperaturas en transporte y almacenamientos. |
| D4 | Existen áreas dentro del estación sin utilizar.    |    |  |

### MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

Para el análisis del desenvolvimiento de la empresa el tipo de ponderación será la siguiente cada factor tendrá una ponderación que fluctúa entre 0 y 1 por lo que la suma será igual a 1.

Calificación que se usara para determinación de parámetros.

1= debilidad grave o muy importante

2= debilidad menos

3= equilibrio

4= fortaleza menor

5= fortaleza importante

El resultado de la ponderación es resultado entre la ponderación y el parámetro asignado luego se suma el resultado ponderado de cada uno de los diferentes factores.

Ponderación Factores Internos

| N°                 | FACTORES INTERNOS CLAVES  | Ponderación | Clasificación | Resultado Ponderado. |
|--------------------|---|-------------|---------------|----------------------|
| <b>FORTALEZAS</b>  |   |             |               |                      |
|                    | Pertenecer a la red de estaciones más grande del País                                   | 0,1<br>3    | 5             | 0,66√                |
|                    | Cultura solida sobre un servicio ágil.  | 0,1<br>3    | 5             | 0,66√                |
|                    | Aceptación para cobro de todo tipo de tarjeta de crédito o débito.                      | 0,1<br>1    | 4             | 0,42√                |
|                    | Minimarket con precios cómodos y productos de todo tipo.                                | 0,0<br>8    | 3             | 0,24√                |
|                    | Ubicada junto a la carretera principal de comunicación de la región sierra con la costa | 0,1<br>3    | 5             | 0,66√                |
|                    | Atención ininterrumpida las 24 horas  | 0,1<br>3    | 5             | 0,66√                |
|                    | Cuidado de aseo de las instalaciones  | 0,1<br>1    | 4             | 0,42√                |
| <b>DEBILIDADES</b> |   |             |               |                      |
|                    | Ausencia de publicidad visible en las instalaciones y promociones.                      | 0,0<br>3    | 1             | 0,03√                |

|   |   |   |     |    |       |
|---|---|---|-----|----|-------|
|   | Falta de control de políticas de supervisión para mantener el stock máximo y mínimo | 3 | 0,0 | 1  | 0,03√ |
| 0 | No se establecen directrices de medición de metas.                                  | 8 | 0,0 | 3  | 0,24√ |
| 1 | Existen áreas dentro del estación sin utilizar.                                     | 5 | 0,0 | 2  | 0,11√ |
|   | $\Sigma$  |   | 1   | 38 | 4,11  |

**Análisis:** Dentro de la matriz de medios internos el resultado es de 4,11 mencionando en la escala anterior se encuentra en un nivel equilibrado entre fortalezas y debilidades. Es importante también considerar, que las ponderaciones más altas se encuentran en una debilidad por ejemplo la ausencia de publicidad visible en las instalaciones y promociones hace que varios de los clientes tomen a la estación de servicio como una parada estratégica.

El servicio más no por las promociones que ahí puedan obtener, también la empresa tiene una debilidad en la falta de control de políticas para la supervisión en el stock que ellos tienen en los sistemas de almacenamiento, ya que con un equilibrado control y supervisión constante pueden tener un valor entre dinero y combustible, la misma que podrá cubrir las necesidades de todos sus clientes, la empresa establece un nivel de metas para cada mes, en la que sólo se consideran los valores potencialmente altos como una ganancia dependiendo del mes en la que se encuentren, esto como una debilidad podemos mencionar que si se tiene una meta establecida, bajo parámetros de sostenibilidad de ganancias, considerando un lineamiento en el volumen de ventas y porcentaje de ganancias, podrían tener un conocimiento sobre el ingreso un poco más operacional en el sentido de que se puede registrar, las metas que se tienen que realizar para poder de ahí considerar un punto de equilibrio en sus ingresos, de igual manera podemos considerar de que la empresa, cuenta con un sistema de funcionamiento las 24 horas y se encuentra también dentro de una de las sociedades con más estaciones de servicio a nivel nacional exclusivamente esta subestación se encuentra junto a la carretera Alóag – Santo Domingo la cual es una carretera estratégicamente ubicada para la comunicación entre la región costa y sierra.

### MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

Para el análisis del desenvolvimiento de la empresa el tipo de ponderación será la siguiente cada factor tendrá una ponderación que fluctúa entre 0 y 1 por lo que la suma será igual a 1.

Calificación que se usara para determinación de parámetros.

1= amenaza importante o mayor

2= amenaza menor

3= equilibrio

4= oportunidad menor

5= oportunidad importante

Ponderación Factores Externos

| N°                   | FACTORES INTERNOS CLAVES   | Ponderación | Clasificación | Resultado Ponderado |
|----------------------|--|-------------|---------------|---------------------|
| <b>OPORTUNIDADES</b> |  |             |               |                     |
|                      | Eliminación de subsidios.  | 0,21        | 5             | 1,04√               |
|                      | Crecimiento de los parques automotores del país.                                       | 0,17        | 4             | 0,67√               |
|                      | Regulación de los precios de combustibles  | 0,13        | 3             | 0,38√               |
|                      | Reducción de los costos de comercialización con el uso de tecnología                   | 0,17        | 5             | 0,67√               |
|                      | Inspecciones de control continuo   | 0,13        | 3             | 0,38√               |
| <b>AMENAZAS</b>      |  |             |               |                     |
|                      | Cambios de las regulaciones legales emitidas a los subsidios.                          | 0,04        | 1             | 0,04√               |
|                      | Desastres ambientales.   | 0,04        | 1             | 0,04√               |
|                      | Evaporación de combustible por las altas temperaturas en transporte y almacenamientos. | 0,13        | 3             | 0,38√               |
|                      | $\Sigma$   | 1           | 24            | 3,58                |

**Análisis:** El resultado del análisis de los medios externos se obtuvo un valor del 3.58 el mismo que permite determinar, que la situación dentro de la estación de servicio está en un equilibrio entre sus amenazas y oportunidades. Una de las oportunidades en las que se nos enfocaremos en el análisis está en la eliminación de los subsidios ya que esta eliminación permitirá aumentar los precios del combustible también, el incremento del precio automotor dentro del país permitirá que la estación de servicio venda más combustible para abastecer la demanda por el alto número de vehículos e igualmente la regulación de los precios de los combustibles dará una estabilización nominal de los precios ya regularizados, también la reducción de los costos de comercialización con un uso de las tecnologías para poder sostener y verificar que varias de las acciones que se realiza de forma administrativa para la venta del combustible sea de una forma automatizada.

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 06/07/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 08/07/2024 |

**Anexo 14** Cuestionario de control interno COSO III Ambiente de control

**Tabla 21: Cuestionario de control interno COSO III Ambiente de control**

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | C.C.I 1/5 |
|   | Fase 2 : Planificación Especifica  |           |
|   | Cuestionario de control interno COSO III   |           |

**Componente:** Ambiente de Control.

**Objetivo:** Evaluar si en la empresa existe un ambiente laboral apropiada para determinar una relación entre los valores éticos su normativa interna y la conducta ética.

| DETALLE   | Respuestas.  |    | Evaluación. |     | Observaciones |  |
|---|--|----|-------------|-----|---------------|--|
|   | SI   | NO | PON<br>D    | CAL |               |  |
| <b>Compromiso con la integridad y los valores éticos.</b> |  |    |             |     |               |  |
| 1   | ¿Considera usted que la estación de servicio fomenta la integridad y valores éticos para fortalecer su funcionamiento? | X  |             | 10  | 0             |  |
| 2   | ¿La empresa y sus valores éticos están definidos dentro de un código de ética?   |    | X           | 10  | 0             |  |
| 3   | ¿Se ejecuta correcciones cuando se detecta desviaciones en la conducta de los colaboradores?                           | X  |             | 10  | 0             |  |
| <b>Control de la Administración.</b>                      |  |    |             |     |               |  |
| 4   | ¿Existe una descripción formal de los puestos de trabajo tanto del área administrativa como operativa?                 | X  |             | 10  | 10            |  |
| 5   | ¿Se realiza una supervisión sobre el un plan operativo anual?  | X  |             | 10  | 10            |  |
| 6   | ¿Se identifica claramente si los objetivos formales de la estación de servicio se han ejecutado a cabalidad?           | X  |             | 10  | 10            |  |
| <b>Estructura Organizacional.</b>                         |  |    |             |     |               |  |
| 7   | ¿Tiene la empresa un organigrama estructural con las respectivas relaciones  |    | X           | 10  | 0             |  |

|  |  |          |          |            |            |  |
|--|--|----------|----------|------------|------------|--|
|  | jerárquicas de todos los departamentos que la conforman?   |          |          |            |            |  |
| 8  | ¿La estación de servicios dispone de un manual actualizado?  |          | X        | 10         | 0          |  |
| 9  | ¿Los trabajadores cumplen con todos los requisitos previos para el perfil de sus cargos?   | X        |          | 10         | 10         |  |
| <b>Compromiso de la Dirección</b>                    |  |          |          |            |            |  |
| 10   | ¿La estación de servicio establece para su cumplimiento de ley la suscripción de contratos y afiliaciones al IESS?                       | X        |          | 10         | 10         |  |
| 11   | ¿Se planifica estrategias promocionales para la estación de servicio?  |          | X        | 10         | 0          |  |
| 12   | ¿La gerencia desarrolla planes de contingencia para la designación de las responsabilidades importantes dentro de su entorno de control? | X        |          | 10         | 10         |  |
| <b>Políticas y prácticas sobre recursos humanos.</b> |  |          |          |            |            |  |
| 13   | ¿Se realiza un proceso formal de reclutamiento de personal?  | X        |          | 10         | 10         |  |
| 14   | ¿Se realiza una inducción formal al puesto de trabajo al nuevo personal?   | X        |          | 10         | 10         |  |
| 15   | ¿Se dispone de un plan de capacitaciones?  |          | X        | 10         | 0          |  |
| 16   | ¿Se realiza una evaluación al desempeño periódica?   | X        |          | 10         | 10         |  |
| <b>TOTAL</b>   |  | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>160</b> | <b>110</b> |  |

**Nivel de confianza**

**Nivel de riesgo**

$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$

100% - NC

NC =  $(11/16) * 100$

NR =  $100\% - 74\%$

68.75%

31.25%

---

## CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA y NIVEL DE RIESGO

| NIVEL DE CONFIANZA.      |          |          |
|--------------------------|----------|----------|
| BAJO                     | MODERADO | ALTO     |
| 15%-50%                  | 51%.75%  | 76%-95%- |
| 85%-50%                  | 49%-25%  | 24%-5%   |
| ALTO                     | MODERADO | BAJO     |
| NIVEL DE RIESGO (100-NC) |          |          |

### Análisis:

Al evaluar el componente de ambiente de control interno el nivel de confianza moderado del 68,75% y un nivel de riesgo moderado del 31,25%. Esta evaluación nos indica que hay un nivel de riesgo y confianza moderado en el primer lugar no existen algunas normas de comportamiento interno dentro de un código de ética y que las decisiones de la empresa lo toman de manera directa la gerencia sin intervención del área administrativa u operativo. Cabe mencionar que dentro de la empresa los trabajadores no pueden implementar acciones correctivas dentro de la estación de servicio sino exclusivamente el área administrativa y gerencial.

### Conclusión:

La estación de servicio Tandapi N° 1 muestra un compromiso muy sólido para la operación de sus actividades y obligaciones que tienen con sus trabajadores como beneficios y obligaciones laborales. Sin embargo carece de un código de ética dentro de su normativa interna al mismo tiempo necesitan una mayor atención hacia su estructura organizacional indicando cuál es el objetivo de cada departamento para que este respalde su cumplimiento continuo de los objetivos organizacionales,

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 10/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 13/06/2024 |

## Anexo 15 Cuestionario de control interno COSO III Evaluación de Riesgo

**Tabla 22:** Cuestionario de control interno COSO III Evaluación de riesgo

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | <b>C.C.I 2/5</b> |
|   | Fase 2 : Planificación Especifica  |                  |
|   | Cuestionario de control interno COSO III   |                  |

**Componente:** Evaluación del Riesgo.

**Objetivo:** Identificar analizando los riesgos relevantes Externos e Internos que podrían afectar al logro del cumplimiento de objetivos y metas

| DETALLE   |   | Respuestas. |    | Evaluación. |     | Observaciones |
|---|---|-------------|----|-------------|-----|---------------|
|   |   | SI          | NO | POND        | CAL |               |
| <b>Objetivos globales de la estación</b>                        |   |             |    |             |     |               |
| 1   | ¿Existe objetivos que incluyen las metas de desempeño operativo y financiero?   | X           |    | 10          | 10  |               |
| 2   | ¿Los planes y presupuestos reflejan solventar las necesidades de cada departamento de la organización?  | X           |    | 10          | 10  |               |
| <b>Objetivos específicos para cada actividad organizacional</b> |   |             |    |             |     |               |
| 3   | ¿La estación cumple con leyes y regulaciones establecidas por el país?  | X           |    | 10          | 10  |               |
| 4   | ¿Existen planes para adquirir los recursos necesarios para cada objetivo fijado?  | X           |    | 10          | 10  |               |
| 5   | ¿Se encuentra determinada un nivel de riesgo que puede tolerar la organización?   | X           |    | 10          | 10  |               |
| <b>Evalúa el riesgo de fraude.</b>                              |   |             |    |             |     |               |
| 6   | ¿Existen procedimientos adecuados para detectar riesgos internos en recursos humanos, financieros, relaciones laborales y sistemas de información.? | X           |    | 10          | 10  |               |
| 7   | ¿Los riesgos al fraude se supervisa de forma directa o  | X           |    | 10          | 10  |               |

|  |  |          |          |     |    |  |
|--|--|----------|----------|-----|----|--|
|  | indirecta por el administrador de la estación de servicio?   |          |          |     |    |  |
| <b>Gestion de cambios importantes.</b> |  |          |          |     |    |  |
| 8                                      | ¿Tiene la estación de servicio manuales sobre cómo adecuar o capacitar sobre nuevos cambios?   |          | <b>X</b> | 10  | 0  |  |
| 9                                      | ¿Cuándo se ejecuta un cambio en el modelo de negocio se le comunica a todo el personal que se va a encontrar afectado por esta acción? | <b>X</b> |          | 10  | 10 |  |
| 10                                     | ¿Al momento de hacer un cambio dentro de la normativa interna se lo realiza bajo un estudio previo especializado?                      |          | <b>X</b> | 10  | 0  |  |
|  |  | <b>8</b> | <b>2</b> | 100 | 80 |  |

**MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA y NIVEL DE RIESGO**

| <b>Nivel de confianza</b>   | <b>Nivel de riesgo</b> |
|---|------------------------|
| $\frac{\text{Calificacion total}}{\text{Pnderacion total}} * 100$ | 100%- NC               |
| NC= (8/10) * 100  | NR=100%-80%            |
| 80%   | 20%                    |

**MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA y NIVEL DE RIESGO**

| <b>NIVEL DE CONFIANZA.</b>      |                 |             |
|---------------------------------|-----------------|-------------|
| <b>BAJO</b>                     | <b>MODERADO</b> | <b>ALTO</b> |
| 15%-50%                         | 51%.75%         | 76%-95%-    |
| 85%-50%                         | 49%-25%         | 24%-5%      |
| <b>ALTO</b>                     | <b>MODERADO</b> | <b>BAJO</b> |
| <b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b> |                 |             |

**Análisis:**

Al evaluar el componente de evaluación de riesgo se revela un nivel de confianza de él 84.61% podemos calificarlo como un nivel de confianza alta y un nivel de riesgo bajo del 15.39%. Podemos también identificar que dentro de la estación de servicio no se realizan evaluaciones de los cambios que se hayan efectuado dentro de la empresa igualmente podemos indicar que varias de las preguntas como la socialización del tipo de

---

riesgo y controles financieros se lo realiza de forma positiva.

**Conclusiones:**

La estación de servicio Tandapi N°1 debe mejorar en su cumplimiento estándar de las evaluaciones tanto en el marco externo como en las especialidades internas dependiendo de cada área de trabajo además necesita establecer objetivos claros para el cumplimiento de cada riesgo que se puede tolerar y los riesgos de los cuales tienen que ser cubiertos de forma inmediata bajo una normativa clara y preventiva.

**Recomendaciones:**

Se recomienda que la estación de servicio Tandapi N°1, continúe con el fortalecimiento de las metas y los objetivos establecidos para mitigar los riesgos entendiendo que los mismos riesgos pueden suponer pérdidas para la empresa identificando su ubicación geográfica como un riesgo moderado el cual se puede mitigar.

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 10/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 13/06/2024 |

## Anexo 16 Cuestionario de control interno COSO III Actividades de control

**Tabla 23:** Cuestionario de control interno COSO III Actividades de control

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | C.C.I 3/5 |
|   | Fase 2 : Planificación Especifica  |           |
|   | CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO<br>COSO III  |           |

**Componente:** Actividades de Control.

**Objetivo:** Determinar el grado de cumplimiento de los controles implantados para el eficiente funcionamiento de la empresa junto a sus objetivos y metas.

| DETALLE   |  | Respuestas. |          | Evaluación. |     | Observaciones |
|---|--|-------------|----------|-------------|-----|---------------|
|   |  | SI          | NO       | POND        | CAL |               |
| Seleccionar y desarrollar actividades de control.               |  |             |          |             |     |               |
| 1   | ¿El colaborador responsable de su área tiene un diseño de control sobre los objetivos y riesgos de sus actividades?      | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |               |
| 2   | ¿Las actividades que se ejecutan cuentan con documentación de respaldo sobre sus procesos organizativos?                 | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |               |
| 3   | ¿Se ejecutan controles sobre los procesos más importantes de la estación de servicio?                                    | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |               |
| 4   | ¿Tiene la estación de servicio un control preventivo a los riesgos laborales?  |             | <b>X</b> | 10          | 10  |               |
| 5   | ¿Se realizan actividades de control sobre las actividades en todos los niveles operacionales de la estación de servicio? | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |               |
| 6   | ¿La gerencia ejecuta una segregación de funciones compatibles con sus actividades?                                       | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |               |
| Selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología. |  |             |          |             |     |               |
| 7   | ¿Existen manuales para los procedimientos que se realizan dentro de la empresa?  | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |               |
| 8   | ¿Se comprueba la infraestructura tecnológica sobre las que se ejecuta  |             | <b>X</b> | 10          | 10  |               |

|  |   |           |          |            |            |  |
|--|---|-----------|----------|------------|------------|--|
|  | las actividades de la estación de servicio?   |           |          |            |            |  |
| 9  | ¿Cada trabajador tiene conocimientos totales sobre los procedimientos de su puesto de trabajo?                | X         |          | 10         | 10         |  |
| 10   | ¿Incorpora actividades de control periódico para su infraestructura tecnológica de despachamiento?            | X         |          | 10         | 10         |  |
| Implementa a través de políticas y procedimientos un control de actividades. |   |           |          |            |            |  |
| 11   | ¿Los registros y comprobantes están protegidos por mecanismos de seguridad y limitado a personal autorizadas? | X         |          | 10         | 10         |  |
| 12   | ¿Se ejecutan periódicamente revisiones a los datos registrados de forma administrativa y operativa?           | X         |          | 10         | 10         |  |
| 13   | ¿El control de contabilidad es transparente y se realiza de forma documentada?                                | X         |          | 10         | 10         |  |
| 14   | ¿Se ejecuta una revisión continua sobre los procedimientos y operaciones de la estación de servicio?          |           | X        | 10         | 0          |  |
|  | <b>TOTAL.</b>   | <b>11</b> | <b>3</b> | <b>140</b> | <b>110</b> |  |

|  |                 |
|--|-----------------|
| Nivel de confianza   | Nivel de riesgo |
| $\frac{\text{Calificacion total}}{\text{Ponderacion total}} * 100$ | 100%- NC        |
| NC= (11/14) * 100  | NR=100%-78,57%  |
| 78,57%   | 21,43%          |

### CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA y NIVEL DE RIESGO

| NIVEL DE CONFIANZA.      |          |          |
|--------------------------|----------|----------|
| BAJO                     | MODERADO | ALTO     |
| 15%-50%                  | 51%-75%  | 76%-95%- |
| 85%-50%                  | 49%-25%  | 24%-5%   |
| ALTO                     | MODERADO | BAJO     |
| NIVEL DE RIESGO (100-NC) |          |          |

---

**Análisis:**

Al evaluar el componente de actividades de control se observa un nivel de confianza del 78,57% el cual es un nivel alto mientras tanto su nivel de riesgo es del 21,43,% igualmente podemos indicarlo en un rango bajo. Podemos indicar que las buenas prácticas administrativas señalan que las empresas deben tener definida e implementada cada política y procedimiento de forma documental sobre cada área con una guía, para ofrecer un servicio optimo.

**Conclusiones:**

La estación de servicio Tandapi N°1, debe mejorar cada departamento en el enfoque de crear un sistema documentado de información sobre sus actividades controlando así cada proceso que realiza igualmente generar una matriz de valoración de las actividades sobre la tecnología que se dispone dentro de la estación para su correcto funcionamiento y generar estudios de mercado sobre precios y tipo de servicio que realizan sus competidores.

**Recomendaciones:**

Se recomienda a la gerencia formular con cada colaborador responsable de su área políticas y procedimientos necesarios para su actividad tanto sea operativa u administrativa formalmente documentada para que se encuentre un respaldo físico sobre sus actividades y el control que debe de realizar sobre cada proceso de la estación de servicio.

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 10/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 13/06/2024 |

**Anexo 17** Cuestionario de control interno COSO III Información y comunicación.

**Tabla 24:** Cuestionario de control interno COSO III Información y comunicación

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | C.C.I 4/5 |
|   | Fase 2 : Planificación Especifica  |           |
|   | CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO<br>COSO III  |           |

**Componente:** Información y comunicación

**Objetivo:** Determinar cómo se presentará el intercambio de información el cual permitirá a los empleados completar sus labores.

| DETALLE                       |  | Respuestas. |          | Evaluación. |     | Observaciones            |
|-------------------------------|--|-------------|----------|-------------|-----|--------------------------|
|                               |  | SI          | NO       | POND        | CAL |                          |
| <b>Información relevante.</b> |  |             |          |             |     |                          |
| 1                             | ¿La información es recopilada mediante un sistema automatizado?  | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |                          |
| 2                             | ¿Al realizar los informes pertinentes si genera una información relevante se socializa a todo el personal de la empresa?               |             | <b>X</b> | 10          | 0   | Solo personal gerencial. |
| 3                             | ¿Se aportan medios para mejorar los sistemas de información?   | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |                          |
| 4                             | ¿La forma en la que se realiza la comunicación es oportuna y permite acceder rápidamente y la información relevante que transmite?     | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |                          |
| 5                             | ¿La empresa apoya a la precisión de la información cumpliendo con ésta la ejecución de los objetivos considerando costos y beneficios? | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |                          |
| <b>Comunicación interna.</b>  |  |             |          |             |     |                          |
| 6                             | ¿Dentro del organigrama estructural se reflejan líneas de comunicación?  | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |                          |
| 7                             | ¿Existe un procedimiento para la petición de información?  | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |                          |
| 8                             | ¿Existe un eficiente flujo de información entre la gerencia y los colaboradores?   |             | <b>X</b> | 10          | 0   |                          |
| 9                             | ¿Existen métodos especializados  | <b>X</b>    |          | 10          | 10  |                          |

|                              |   |           |          |     |     |  |
|------------------------------|---|-----------|----------|-----|-----|--|
|                              | para la comunicación de la información dependiendo del área organizacional?                       |           |          |     |     |  |
| <b>Comunicación externa.</b> |   |           |          |     |     |  |
| 10                           | ¿Existen métodos para el control de errores cometidos por facturación y en cobros de clientes?    | <b>X</b>  |          | 10  | 10  |  |
| 11                           | ¿Se da un tratamiento adecuado de las quejas que dan sus clientes?                                |           | <b>X</b> | 10  | 0   |  |
| 12                           | ¿Al identificar algún tipo de problema externo se comunica inmediatamente al área administrativa? | <b>X</b>  |          | 10  | 10  |  |
| 13                           | ¿Existen métodos de comunicación separadas dependiendo de su naturaleza y propósito?              | <b>X</b>  |          | 10  | 10  |  |
| 14                           | ¿Se determinan canales de comunicación eficiente, de forma externa hacia clientes y proveedores?  | <b>X</b>  |          | 10  | 10  |  |
|                              | <b>TOTAL</b>  | <b>11</b> | <b>3</b> | 140 | 110 |  |

|   |                 |
|---|-----------------|
| Nivel de confianza  | Nivel de riesgo |
| $\frac{\text{Calificacion total}}{\text{Pnderacion total}} * 100$ | 100%- NC        |
| NC= (11/14) * 100   | NR=100%-78,57%  |
| 78,57%  | 21,43%          |

### CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA y NIVEL DE RIESGO

| NIVEL DE CONFIANZA.      |          |          |
|--------------------------|----------|----------|
| BAJO                     | MODERADO | ALTO     |
| 15%-50%                  | 51%.75%  | 76%-95%- |
| 85%-50%                  | 49%-25%  | 24%-5%   |
| ALTO                     | MODERADO | BAJO     |
| NIVEL DE RIESGO (100-NC) |          |          |

#### Análisis:

El componente de información y comunicación nos refleja un nivel de confianza es alto con un 78,57% y su nivel de riesgo del 21,43%. Estos niveles que se encuentra de manera equilibrada nos dan a conocer que dentro de la empresa la información y comunicación se encuentra reflejada de una manera semi formal ya que hay varios

---

procedimientos que realiza la gerencia y no se comunica directamente a los colaboradores.

**Conclusiones:**

La estación de servicio Tandapi N°1, no registra una fluidez correcta de comunicación dentro de la empresa de la parte gerencial y administrativa con sus diferentes colaboradores inclusive algunas veces la parte gerencial no comunica correctamente al área administrativa algunos cambios o acciones que se deben realizar, dentro de esta parte del área administrativa tampoco genera un seguimiento sobre las quejas o algunos comentarios que generan los clientes aunque si se encuentra establecido un lugar en la que pueden depositar sus clientes quejas o recomendaciones.

**Recomendaciones:**

Se recomienda que se implemente un sistema de comunicación organizacional bajo parámetros establecidos dentro de su manual de procedimiento en la cual podrían establecer un sistema de reuniones para poder socializar cambios o comunicar alguna información que deba ser relevante hacia todos los colaboradores ya que dando un procedimiento de socialización de información total se puede tener una idea más clara sobre cómo poder mitigar algunos riesgos dentro de la estación de servicio.

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 10/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 13/06/2024 |

## Anexo 18 Cuestionario de control interno COSO III Supervisión y monitoreo

**Tabla 25:** Cuestionario de control interno COSO III Supervisión y monitoreo

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | C.C.I 5/5 |
|   | Fase 2 : Planificación Específica  |           |
|   | CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO<br>COSO III  |           |

| DETALLE                                     |   | Respuestas. |    | Evaluación. |     | Observaciones |
|---|---|-------------|----|-------------|-----|---------------|
|   |   | SI          | NO | POND        | CAL |               |
| <b>Monitoreo continuó.</b>                  |   |             |    |             |     |               |
| 1   | ¿Se realiza un monitoreo constante a las operaciones financieras?   | X           |    | 10          | 10  |               |
| 2   | ¿Se supervisa de manera directa el cumplimiento de los estándares de seguridad específicas para cada tipo de actividad? | X           |    | 10          | 10  |               |
| 3   | ¿El administrador evalúa el desempeño del personal dentro de sus funciones específicas?                                 | X           |    | 10          | 10  |               |
| <b>Supervisión de acciones correctivas.</b> |   |             |    |             |     |               |
| 4   | ¿Se ejecutan oportunamente acciones correctivas a eventualidades de la empresa?   | X           |    | 10          | 10  |               |
| 5   | ¿Los parámetros correctivos son supervisados por gerencia?  | X           |    | 10          | 10  |               |
| <b>Auditoría Interna.</b>                   |   |             |    |             |     |               |
| 6   | ¿La estación de servicio tiene unidad de auditoría interna?   |             | X  | 10          | 0   |               |
| 7   | ¿Se han ejecutado las recomendaciones realizadas por alguna auditoría anteriormente?                                    | X           |    | 10          | 10  |               |
| <b>Supervisión y cumplimiento.</b>          |   |             |    |             |     |               |
| 8   | ¿Se supervisa de manera directa los resultados de las evaluaciones realizadas?  | X           |    | 10          | 10  |               |
| 9   | ¿Se supervisa el cumplimiento de la correcta ejecución de las actividades de cada cargo?                                | X           |    | 10          | 10  |               |
| 10  | ¿Se aplica un monitoreo a las correcciones que se realizan para la  | X           |    | 10          | 10  |               |

|                                 |   |   |     |    |  |
|---------------------------------|---|---|-----|----|--|
| mitigación de las deficiencias? |   |   |     |    |  |
| TOTAL                           | 9 | 1 | 100 | 90 |  |

|  |                 |
|--|-----------------|
| Nivel de confianza   | Nivel de riesgo |
| $\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$ | 100% - NC       |
| NC = $(9/10) * 100$  | NR = 100% - 90% |
| 90%  | 10%             |

### CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA y NIVEL DE RIESGO

| NIVEL DE CONFIANZA.      |          |          |
|--------------------------|----------|----------|
| BAJO                     | MODERADO | ALTO     |
| 15%-50%                  | 51%.75%  | 76%-95%- |
| 85%-50%                  | 49%-25%  | 24%-5%   |
| ALTO                     | MODERADO | BAJO     |
| NIVEL DE RIESGO (100-NC) |          |          |

#### Análisis:

Dentro de la supervisión y monitoreo podemos mencionar que el nivel de confianza es del 90% y con un nivel de riesgo es del 10%. Cabe mencionar que este solo en una pregunta, podemos observar la no presencia de un departamento de auditoría interna, más se pudo tener el conocimiento que se realiza auditorías por partes de agentes externos cuando se requiere esa actividad.

#### Conclusión:

La estación de servicio Tandapi N°1 carece de un departamento de auditoría interna, lo que podría limitar su capacidad para llevar a cabo evaluaciones regulares y proactivas de sus procesos internos. No obstante, se ha identificado que las auditorías son realizadas por agentes externos únicamente cuando se considera necesario. Esto sugiere una dependencia de auditorías externas para un control continuo y adecuado de las operaciones.

#### Recomendaciones:

Se recomienda gerencia establecer un departamento de auditoría interna en la estación de servicio para un monitoreo constante de las y actividades que se realizan. Esto permitirá identificar y corregir irregularidades de manera oportuna, además de fortalecer la transparencia y eficiencia operativa. Alternativamente, se podría implementar un programa de auditorías periódicas con agentes externos, acompañado de una capacitación al personal para desarrollar competencias básicas de control interno, asegurando una gestión más integral y sostenible.

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 10/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 13/06/2024 |

## Anexo 19 Matriz de resumen del nivel de confianza y riesgo

**Tabla 26:** Matriz de resumen de nivel de confianza y riesgo

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | <b>M.R.C.R</b><br>1 / 1 |
|   | Fase 2 : Planificación Especifica  |                         |
|   | Matriz de resumen del nivel de confianza y riesgo                                  |                         |

| COMPONENTE                 | CONFIANZA | RIESGO |
|----------------------------|-----------|--------|
| AMBIENTE DE CONTROL        | 68,75 %   | 31,25% |
| EVALUACIÓN DE RIESGO       | 80%       | 20%    |
| ACTIVIDADES DE CONTROL     | 92,86%    | 7,14%  |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 78,57%    | 21,43% |
| SEGUIMIENTO Y MONITOREO    | 90%       | 10%    |
| PONDERACION TOTAL          | 410,18    | 89,82  |
| PROMEDIO                   | 82,04%    | 17,96% |

Nivel de confianza :82,04%

Riesgo de control :17,96%

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

### Análisis:

Al determinar el grado de confianza y riesgo global del sistema de control interno indica que la estación de servicio cuenta con un nivel de confianza alto y su riesgo del mismo nivel, esto demuestra que sus sistemas de control son equilibrados el cual debe ser fortalecido para alcanzar sus objetivos y procesos eficientes.

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 24/07/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 30/07/2024 |

## Anexo 20 Informe de control interno

Tabla 27: Informe de control interno

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | I.C.I 1/1 |
|   | Fase 2 : Planificación Especifica  |           |
|   | INFORME DE CONTROL INTERNO   |           |

Sra.

Greta María del Pilar Coba Chamorro

GERENTE DE ESTACIÓN DE SERVICIO TANDAPI N.1

Presente

De mis consideraciones

Recibe un atento y cordial saludo, al mismo tiempo me permito comunicarle que como parte de la auditoría de gestión a la estación de servicios Tandapi Nro. 1 mediante el uso de los cuestionarios que se pudieron utilizar bajo lineamiento del método coso 3, y cada uno de sus componentes. Como resultado final de dicha evaluación se obtuvo un promedio de nivel de confianza medio del 82,04 % y un nivel medio de riesgo del 17,96%, para su conocimiento las debilidades encontradas se exponen a continuación en un informe de análisis de control interno.

Atentamente,



.....  
Jorge Roberto Espinoza Carmilema  
AUDITOR

---

### COMPONENTE :AMBIENTE DE CONTROL

**ALCANCE:** Compromiso con la integridad y los valores éticos.

- **No existe un código de ética dentro de su reglamento interno. (CDE)**

**Normativa:**

De acuerdo con el Art. 30.- del Decreto, Ejecutivo, (2024); “Obligaciones de las distribuidoras señala; Cumplir las políticas, estándares de diseño, construcción, operación y de servicio que determine la comercializadora a su red de distribución” (p. 8).

**Recomendación:**

Ejecutar una actualización de su normativa interna para implementación de un código de ética que regule las buenas prácticas laborales y mejore de forma significativa el compromiso de ejecutar todas las actividades de cada trabajador de manera correcta y con lineamiento basado en la ética laboral.

### COMPONENTE :AMBIENTE DE CONTROL

**ALCANCE:** Políticas y prácticas sobre recursos humanos.

- **No se ejecuta capacitaciones continuas a los trabajadores sobre el despachamiento de combustible.**

**Normativa:**

De acuerdo con R.A.A.H, (2018) la. Artículo 25 “Bajo responsabilidad del operador de terminales de almacenamiento, depósitos o centros de distribución, el personal de operaciones deberá ser capacitado y entrenado sobre el manejo de combustibles, sus potenciales efectos y riesgos ambientales; así como las normas y procedimientos de seguridad industrial aplicables”(p. 7).

**Recomendación:**

La gerencia debe considerar que un conocimiento incompleto puede impactar de forma negativa a la rentabilidad, lo que representa un riesgo para el cumplimiento de sus objetivos, la recomendación de implementar capacitaciones formales para aumentar el nivel de conocimiento del personal para el despacho de combustible debe de ser tomado en cuenta de inmediato ya que estas capacitaciones permitirán evaluar y mejorar el nivel de conocimiento del personal.

### COMPONENTE :AMBIENTE DE CONTROL

**ALCANCE:** Estructura Organizacional.

- **No se ha definido una estructura organizacional basada en estudios previos relacionados a las actividades de la estación de servicio.**

**Normativa:**

De acuerdo Recurso y Energía (2020) con él en su Art. 26, literal d, numeral 4 menciona: “Cumplir las políticas, estándares de diseño, construcción operación y de servicio que determine la comercializadora a la que se encuentra vinculado”(p 8).

**Recomendación:**

---

---

Establecer una estructura organizacional clara que tenga una definición optima de los roles dentro de la organización mencionando sus respetabilidades y procedimientos los mismos deben estar alineados con las políticas y estándares de la comercializadora para asegurar un flujo eficiente de sus operaciones y el cumplimiento normativo.

**COMPONENTE :ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ALCANCE:** Seleccionar y desarrollar actividades de control.

- **Falta de control sobre los planes preventivos de riesgos laborales**

**Normativa:**

El Código de Trabajo (2005) menciona en el Art. 38.- “Riesgos provenientes del trabajo, los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (p.19).

**Recomendación:**

Elaborar planes de control que supervisen los riesgos a los que están expuestos los trabajadores bajo líneas de revisión que comprueben el buen manejo de productos de riesgo y la utilización de las herramientas que mitiguen estos riesgos.

**COMPONENTE :ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ALCANCE:** Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

- **Falta de un plan de control sobre la infraestructura tecnológica de comercialización.**

**Normativa:**

De acuerdo con el Reglamento de las Actividades de Comercialización de Derivados del petróleo, (2020) Art.25, literal a. “Contar con la infraestructura, tecnológica y logística que garantice la continuidad, seguridad y calidad del servicio, en cada fase de la cadena de comercialización” (p.8).

**Recomendación:**

Implementar un sistema que supervise de manera continua y se corrobore la correcta ejecución de las actividades y operaciones de la estación de servicio. Esto incluye la asignación de un colaborador responsable de monitorear todas las actividades que deban realizarse y la implementación de cronogramas de inspección y la utilización de herramientas tecnológicas para registrar y dar seguimiento a estos controles.

**COMPONENTE : ACTIVIDADES DE CONTROL**

**ALCANCE:** Selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología.

- **No se ha registrado una supervisión continua a los procedimientos y operaciones de la estación de servicio.**

**Normativa:**

De acuerdo con el Reglamento Actividades de Comercialización de Derivados del Petróleo (2020) en su Art.26, literal d, numeral 6. “Cumplir y hacer

---

---

cumplir los manuales e instructivos de procedimientos y normas técnicas INEN e internacionales aplicables, de protección ambiental, transporte y seguridad industrial; así como las disposiciones emitidas por la ARCH ” (p. 8).

**Recomendación:**

Se recomienda establecer un sistema que supervise continuamente el cumplimiento de todos los procesos y las actividades que se realicen dentro de la estación de servicio, esto debe incluirse en los manuales e instructivos, para que los mismo definan la asignación de un colaborador encargado de esta actividad o establecer en cual rol se encuentran estas supervisiones o controles.

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 08/08/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 14/08/2024 |

## Anexo 21 Matriz de enfoque de auditoria

**Tabla 28:** Matriz de enfoque de auditoria

|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS Tandapi N° 1                      |   | <b>M.E.A 1/1</b>   |   |
|---|--|---|--|---|
|   | Periodo 1S-2023  |   |  |   |
|   | Fase 2 : Planificación Especifica  |   |  |   |
| <b>MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORIA</b>   |  |   |  |   |
| <b>ENFOQUE DE AUDITORIA</b>   |  |   |  |   |
| Departamento  | Objetivo de auditoria  | de Criterios de evaluación  | Pruebas de cumplimiento  | Pruebas sustantivas   |
| Administrativo.   | Evaluar la eficiencia y cumplimiento en la gestión de recursos y normativas legales. | Normas legales aplicables. Políticas internas.  | Revisar gestión de asistencia y capacitaciones. Supervisión de cumplimiento de licencias.    | Solicitar y analizar las actas de asistencia y capacitaciones. Realizar una revisión de los permisos y licencias de funcionamiento. |
| Operativo.  | Analizar la efectividad en el control de inventarios, equipos y atención al cliente. | Procedimientos operativos de control. Normas de calidad en servicio.                    | Evaluar nivel de satisfacción de servicio. Analizar la supervisión de control de inventario. | Realizar una encuesta sobre el nivel de satisfacción del servicio. Realizar una supervisión de los controles de inventarios.        |
| Financiero.   | Verificar la gestion sobre el presupuesto de ventas y compras.                       | Procedimientos internos de cumplimiento de presupuesto. Políticas internas comerciales. | Revisar los principales procesos económicos de la estación.                                  | Identificar los procesos y el cumplimiento de las actividades económicas.   |
| Elaborado por: J.R.E.C  |  |   | Fecha: 08/08/2024  |   |
| Aprobado por: A.L.L.N   |  |   | Fecha: 14/08/2024  |   |

### 5.3. Fase 3: Ejecución

#### Anexo 22 Programa de auditoría Ejecución

Tabla 29: Programa de auditoría ejecución.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | <b>M.E.A 1/1</b> |
|   | Fase 3: Ejecución.   |                  |
|   | Programa de auditoría ejecución.   |                  |

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la organización mediante la aplicación de herramientas de análisis, para determinar el grado de confianza y riesgo. Identificando hallazgos relevantes con la intención de formular recomendaciones que optimicen la eficiencia y eficacia en la gestión empresarial.

| N° | PROCEDIMIENTOS  | REF / PT       | RESPONSABLE    |
|----|---|----------------|----------------|
| 1  | Realicé encuesta y tabulación de servicios prestados a clientes.                      | <b>E.T.S.P</b> | <b>J.R.E.C</b> |
| 2  | Analicé el cumplimiento de actividades realizadas por departamento.                   | <b>C.A.R</b>   | <b>J.R.E.C</b> |
| 3  | Elaboré flujograma de los principales procesos económicos de la estación de servicio. | <b>E.F.</b>    | <b>J.R.E.C</b> |
| 4  | Verifique el control de inventario de combustible.                                    | <b>I.P.</b>    | <b>J.R.E.C</b> |
| 5  | Verifique el cumplimiento de presupuesto de compras y ventas.                         | <b>F.P.</b>    | <b>J.R.E.C</b> |
| 6  | Aplique indicadores de gestión.   | <b>I.G.</b>    | <b>J.R.E.C</b> |
| 7  | Realice la matriz de hallazgos de auditoría.  | <b>M.H.A</b>   | <b>J.R.E.C</b> |

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 08/08/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 14/08/2024 |

## Anexo 23 Encuestas y tabulación de servicios prestados

**Tabla 30:** Encuesta y tabulación de servicios prestados

|   |  |             |
|---|--|-------------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | E.T.S.P 1/4 |
|   | Fase 3: Ejecución.   |             |
|   | ENCUESTA Y TABULACIÓN DE SERVICIOS<br>PRESTADOS                                    |             |

Nivel de satisfacción del servicio prestado por la estación de servicio.

**Objetivo:** Determinar un nivel de satisfacción de los clientes por el servicio prestado por la estación de servicio.

1. ¿Cómo califica usted la atención de la administración hacia algún reclamo o sugerencia que se realicen los clientes?

| RESPUESTAS | NUMERO DE RESPUESTAS. | PORCENTAJES |
|------------|-----------------------|-------------|
| Muy bueno  | 16                    | 53%         |
| Bueno      | 6                     | 20%         |
| Regular    | 5                     | 17%         |
| Malo       | 3                     | 10%         |
| TOTAL      | 30                    | 100%        |

**ANÁLISIS:** De acuerdo con el resultado obtenido podemos encontrar que un 53% de los clientes del total de 30 que se han entrevistado de forma rápida reconocen que la respuesta por parte de administración es muy buena sobre los reclamos que se realizan o las sugerencias que dan los clientes mientras que el 10% indica que no se da respuesta y es malo ya que consideran que han visto un cambio por las sugerencias mencionadas a sus despachadores

2. ¿La atención dada por los despachadores de combustible es cortés rápida y eficiente?

| RESPUESTAS | NUMERO DE RESPUESTAS. | PORCENTAJES |
|------------|-----------------------|-------------|
| SI         | 27                    | 90%         |
| NO         | 3                     | 10%         |
| TOTAL      | 30                    | 100 %       |

**Análisis:** La atención ejecutada por los despachadores nos indica una satisfacción del 90% en la cual se considera que es rápida eficiente y cortés y un 10% en la que indican que en algunas ocasiones se demora en su atención por lo general el servicio es aceptable.

3. ¿Las instalaciones de la estación de servicios son seguras, limpias y cumplen con sus necesidades?

| RESPUESTAS | NUMERO DE RESPUESTAS. | PORCENTAJES |
|------------|-----------------------|-------------|
| SI         | 22                    | 73%         |
| NO         | 8                     | 27%         |
| TOTAL      | 30                    | 100 %       |

**ANÁLISIS:** Los clientes indica que las instalaciones de la estación de servicios sí son seguras y cumplen con las expectativas realizadas en un 73% mientras que un 27% indican que una estación de servicio debería de tener un área de lavado de vehículos.

4. ¿Cómo calificaría usted en general la calidad de servicio que entrega la estación de servicio?

| RESPUESTAS | RESPUESTAS. | PORCENTAJES |
|------------|-------------|-------------|
| Muy bueno  | 29          | 97%         |
| bueno      | 1           | 3%          |
| regular    | 0           | 0           |
| Malo       | 0           | 0           |
| TOTAL      | 30          | 100%        |

**ANÁLISIS:** Los clientes indican en califican en un 97% que la empresa da un servicio adecuado y de calidad mientras que el 1% indica que no por lo general este servicio se encuentra en niveles aceptables para sus clientes.

#### **Determinación del nivel de satisfacción de clientes.**

Determinando una calificación entre los grupos de preguntas que se han realizado en las encuestas aplicadas a los clientes las mismas se presentan en un porcentaje que se indica detalladamente en los siguientes cuadros:

##### **GRUPO DE RESPUESTA 1:**

| PARAMETRO | EQUIVALENTE | RESULTADO |
|-----------|-------------|-----------|
| EXCELENTE | 81%- 100%   | Muy bueno |
| MUY BUENO | 61% -80%    | Alto      |
| BUENO     | 41%- 60%    | Medio     |
| REGULAR   | 21%- 40%    | Bajo      |
| MALA      | 1% -20%     | Muy bajo  |

| INDICADO     | RESPUES   | VALORACI | EQUIVALEN |
|--------------|-----------|----------|-----------|
| R            | TA        | ON       | TE        |
| Satisfacción | Muy bueno | Alto     | 75%       |

---

**GRUPO DE RESPUESTA 2:**

| PARAMETRO | EQUIVALENTE | RESULTADO |
|-----------|-------------|-----------|
| EXCELENTE | 51%- 100%   | Muy bueno |
| MUY BUENO | 1% -50%     | Alto      |

| INDICADO     | RESPUES   | VALORACI  | EQUIVALEN |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| R            | TA        | ON        | TE        |
| Satisfacción | Excelente | Muy bueno | 81.50%    |

**Análisis:**

Dando un análisis a los resultados obtenidos dentro de la aplicación de encuestas a los 30 clientes que se pudo realizar esto equivale a que entre los 2 grupos de resultados podemos apreciar una singularidad en su respuesta dando una satisfacción **EXCELENTE** debido a que la empresa está cumpliendo con varias expectativas que sobre entienden sus clientes se ejecutan de forma correcta para tener una calidad óptima en el servicio que se otorga.

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 21/08/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 26/08/2024 |

## Anexo 24 Cumplimiento de actividades realizadas

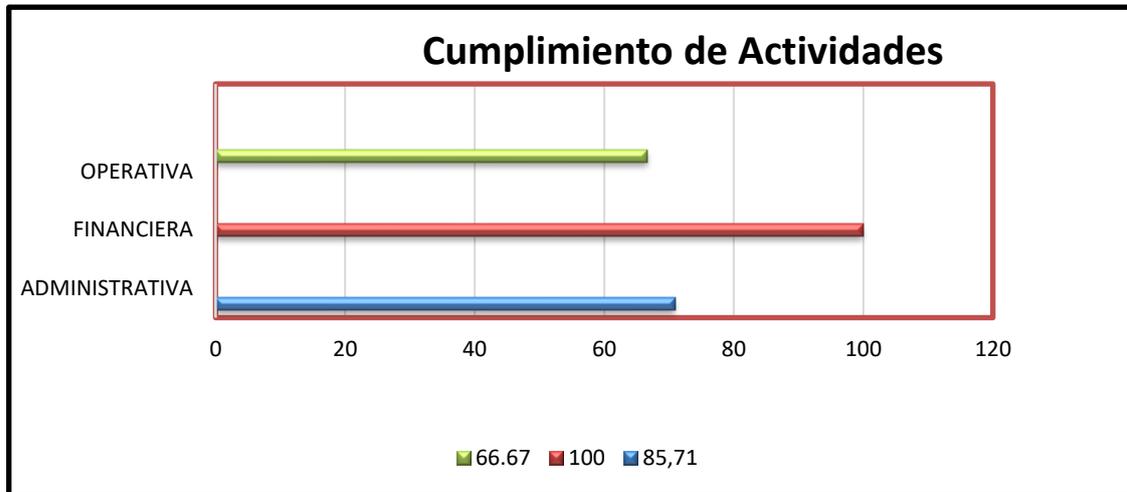
**Tabla 31:** Cumplimiento de actividades realizadas

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023  | <b>C.A R1/1</b> |
|   | Fase 3: Ejecución.  |                 |
|   | Cumplimiento de actividades realizadas  |                 |
| <b>DEPARTAMENTO</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  |                 |
| <b>ADMINISTRATIVO.</b>  | Gestión de Recursos humanos:<br>contrataciones.<br>Gestión de trabajadores control<br>de asistencia.<br>Gestión de trabajadores<br>capacitaciones ejecutas.<br>Gestión de normativa de<br>funcionamiento: Permisos<br>Gestión de normativa de funcionamiento:<br>licencias ambientales.<br>Gestión de normativa de<br>funcionamiento: Seguridad<br>social<br>Supervisión de controles generales por<br>departamento |                 |
| <b>FINANCIERO</b>   | Control de ventas y compras (arqueo de<br>caja y facturación).<br>Elaboración de reportes<br>financieros mensuales.<br>Gestion de cuentas por pagar y<br>cobrar.  |                 |
| <b>OPERATIVO</b>  | Control de inventario de<br>combustibles.<br>Supervisión de equipos de<br>despacho de combustible<br>Control satisfacción de servicio al cliente.   |                 |

Porcentaje de cumplimiento.

|  |   |   |   |               |   |        |
|--|---|---|---|---------------|---|--------|
| Cumplimiento de actividades administrativas. | = | $\frac{\text{Actividad Cumplida}}{\text{Actividades Establecidas}}$ | = | $\frac{6}{7}$ | = | 85.71% |
| Cumplimiento de actividades financieros.     | = | $\frac{\text{Actividad Cumplida}}{\text{Actividades Establecidas}}$ | = | $\frac{3}{3}$ | = | 100%   |

|  |   |
|--|---|
| Cumplimiento de actividades operativas = | $\frac{\text{Actividad Cumplida}}{\text{Actividades Establecidas}} = \frac{2}{3} = 66.67\%$ |
| Porcentaje alcanzado 79.22%              |   |



**Análisis;**

- Actividades administrativas: La estación de servicio da un cumplimiento de sus actividades en el área administrativa de un 85,71% esto es un nivel aceptable, tomando en cuenta que la única actividad que no se realiza a cabalidad y será analizada posteriormente en los indicadores de gestion es la gestion de capacitaciones realizadas.
- Actividades financieras: se encuentra con un 100% y cumple de forma correcta sus actividades.
- Actividades operativas: Se encuentra en un 66.67% ya que, de las 3 actividades el control de inventarios de combustible se lo realiza bajo un control de días el registro de este proceso algunas veces no se registra de manera correcta por el número de veces que se realiza.
- El valor de promedio es del 84,13% esto nos indica que el nivel de cumplimiento de las actividades por departamentos en general es sólido y aceptable especificando que debe mejorarse el cumplimiento de las actividades operativas.

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 12/08/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 26/08/2024 |

**Anexo 25** Flujograma de los principales procesos económicos.

**Tabla 32:** Elaboración de flujogramas

|   |  |         |
|---|--|---------|
|  | Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio<br>PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | E.F 1/1 |
|   | Fase 3: Ejecución.   |         |
|   | ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS   |         |

**FIGURA N° 1** FLUJOGRAMA PROCESOS DE COMPRA DE COMBUSTIBLE

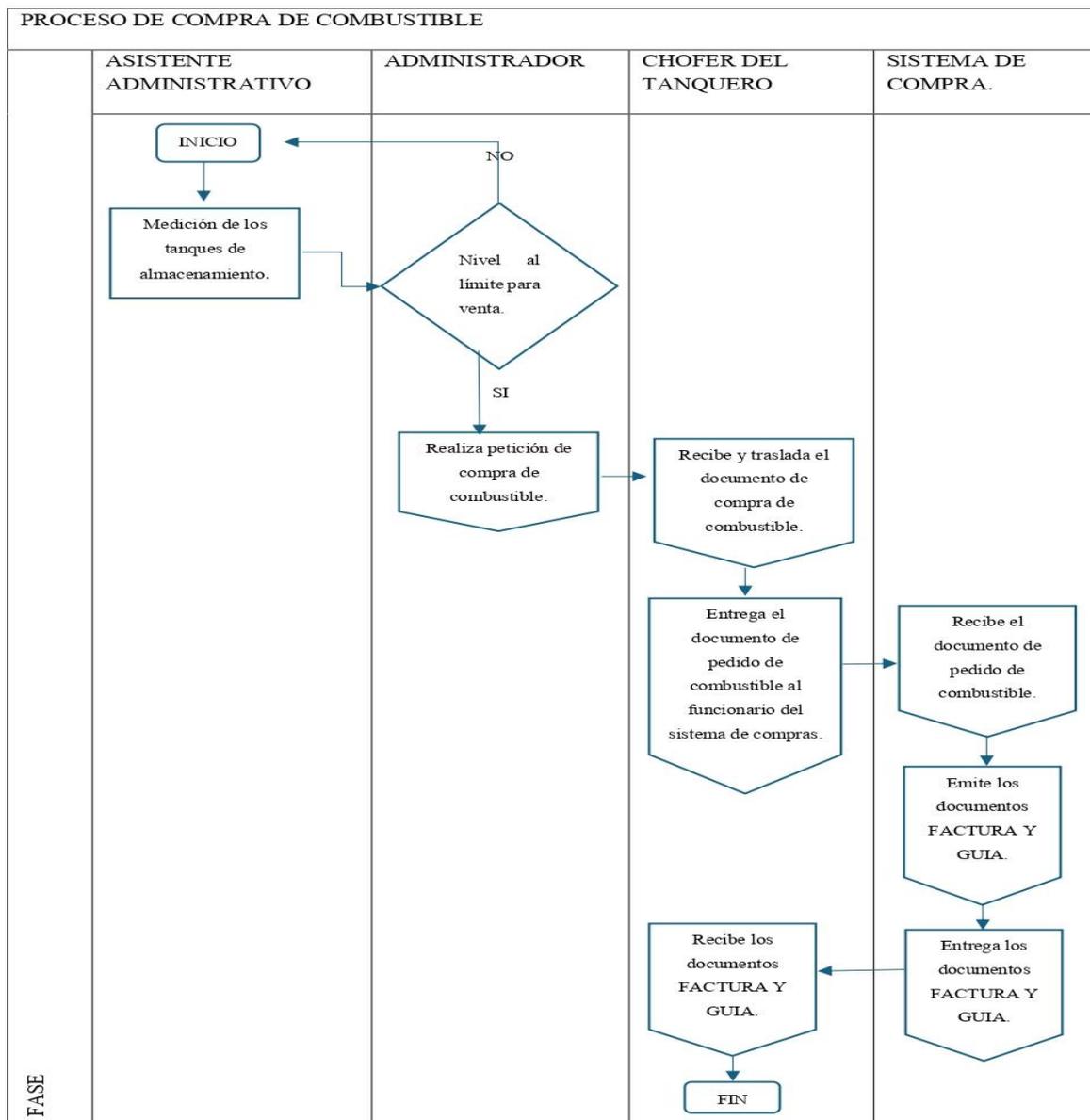


FIGURA N° 2 FLUJOGRAMA PROCESOS DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE

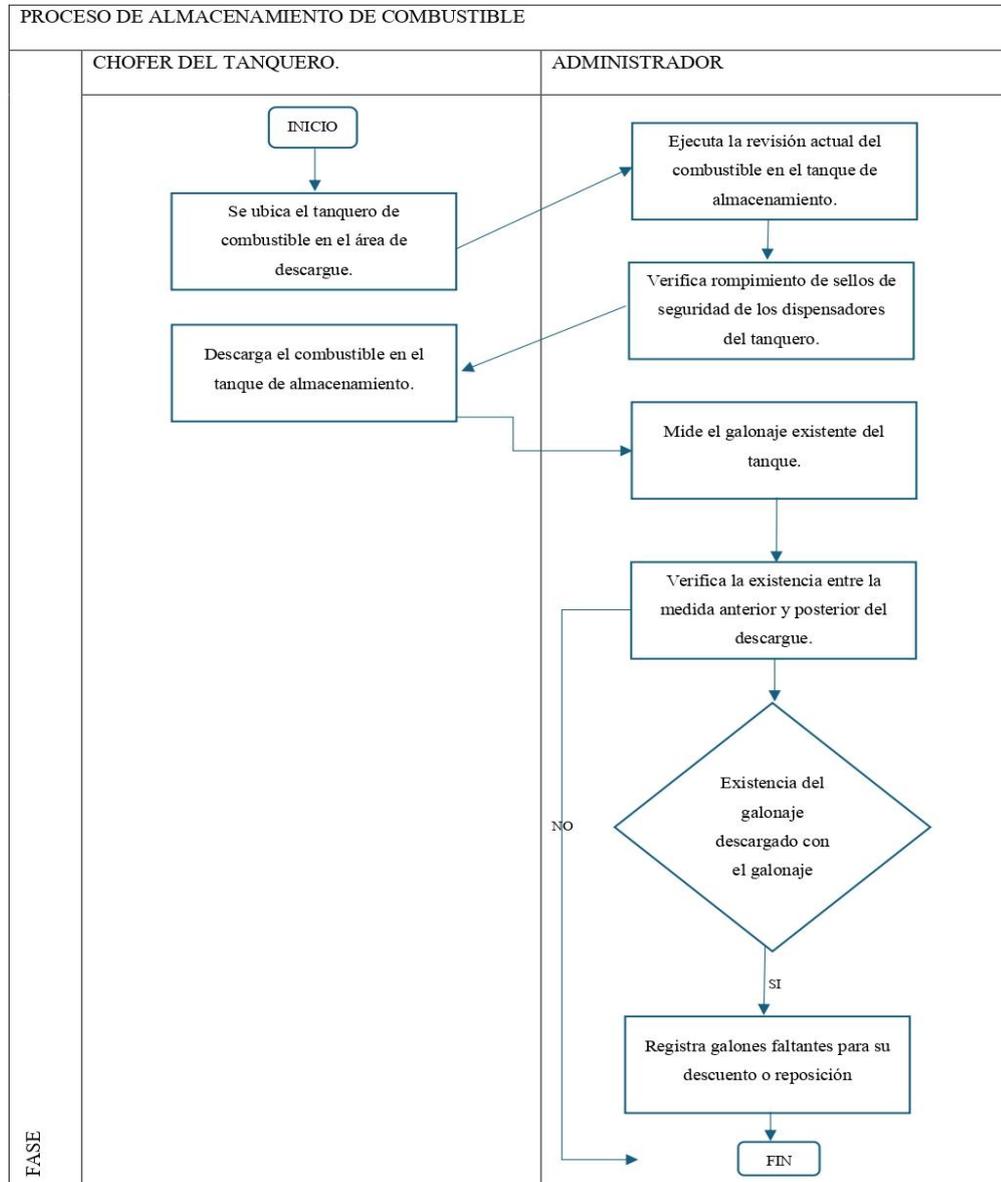


FIGURA N° 3 FLUJOGRAMA PROCESOS DE VENTA COMBUSTIBLE

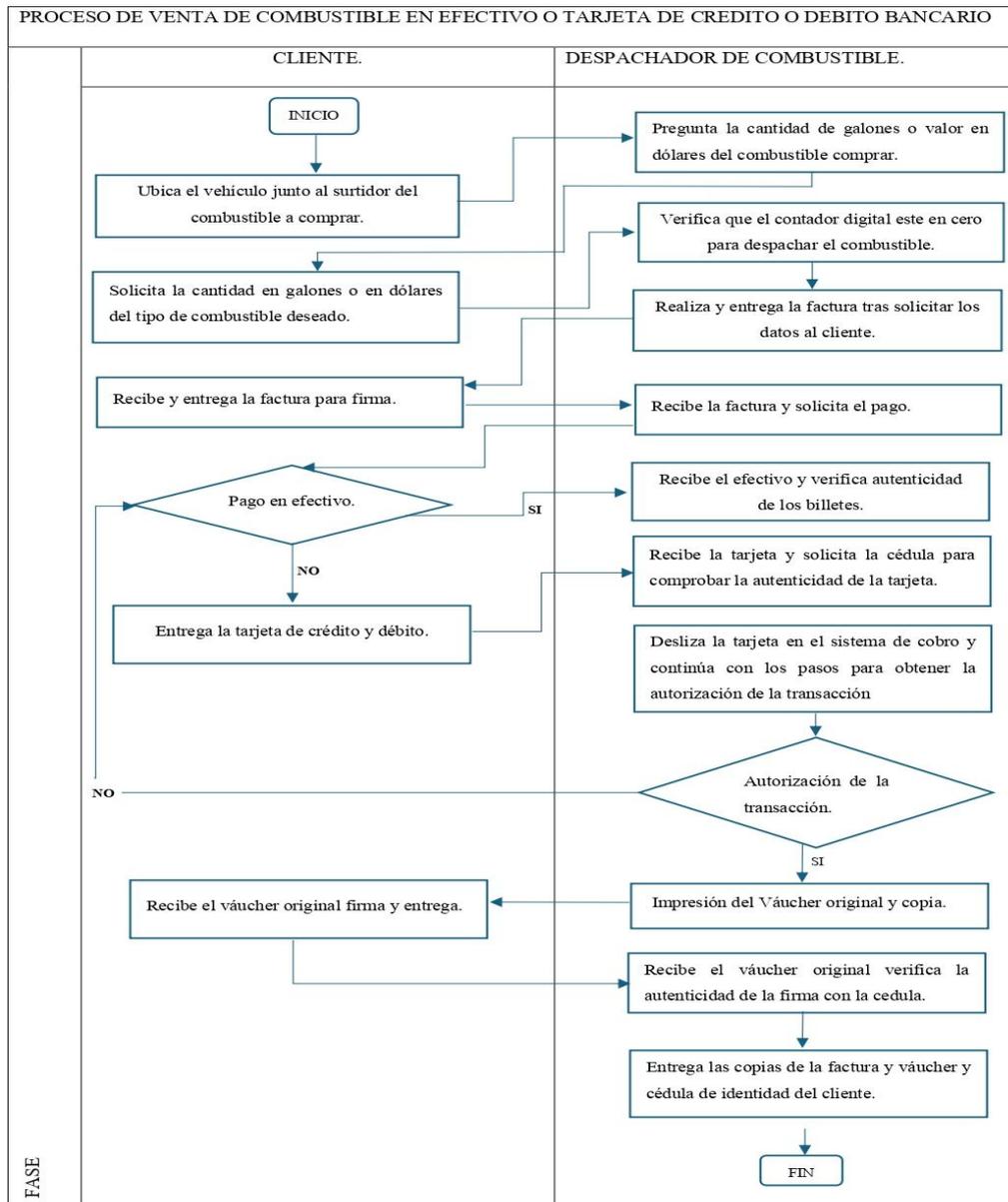


FIGURA N° 4 FLUJOGRAMA PROCESOS DE VENTA A CREDITO COMBUSTIBLE

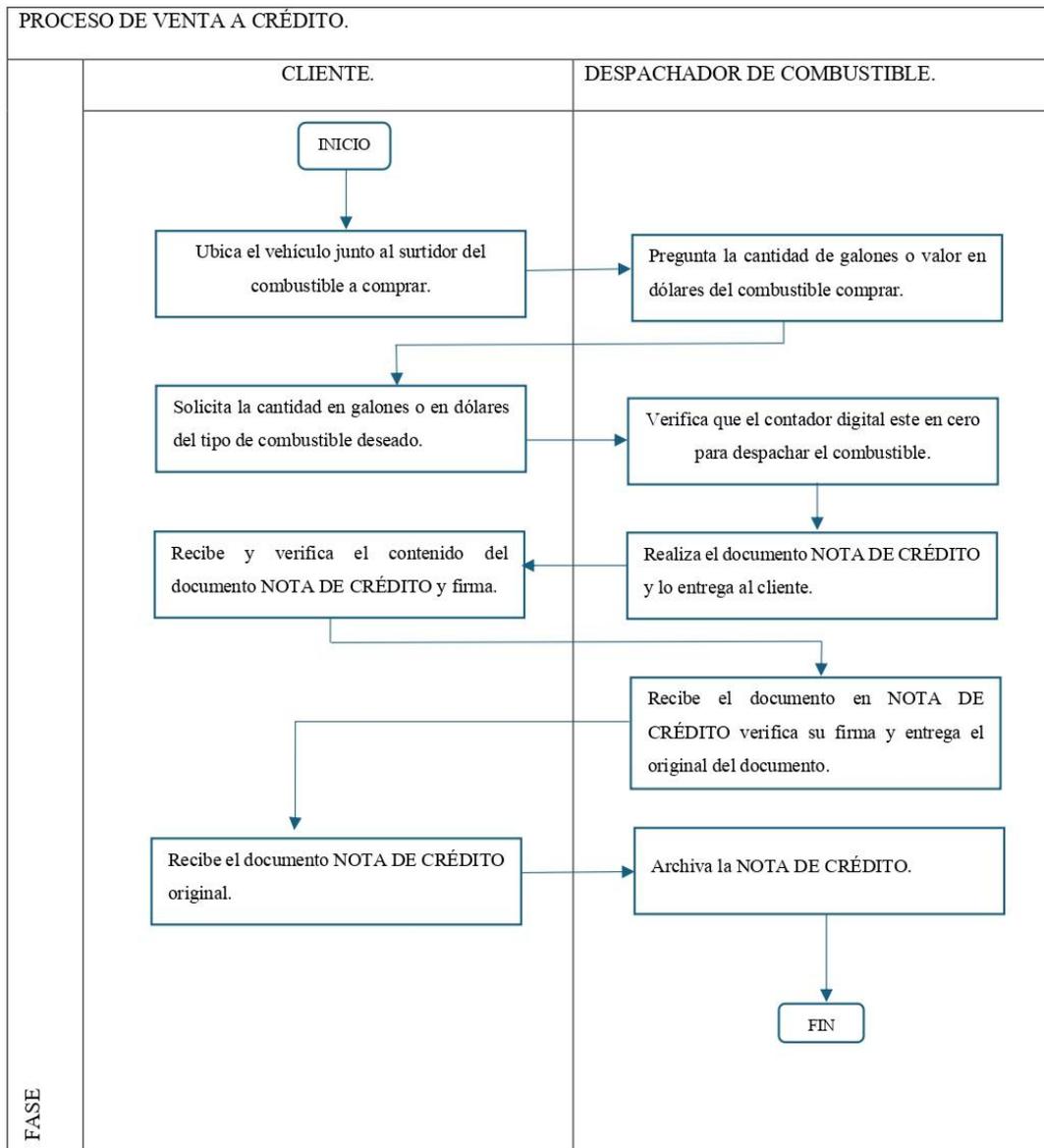


FIGURA N° 5 FLUJOGRAMA PROCESOS DE CIERRE DE CAJA COMBUSTIBLE

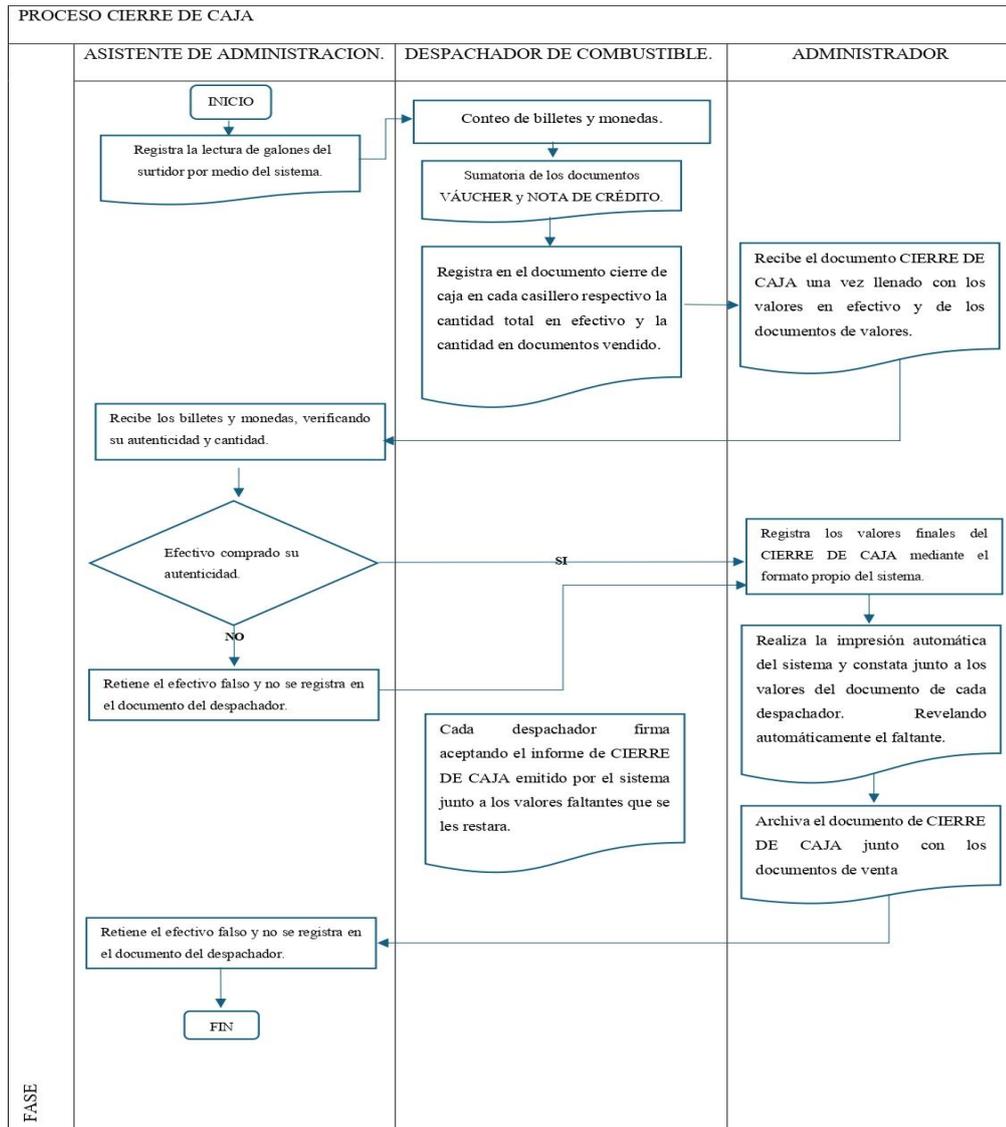
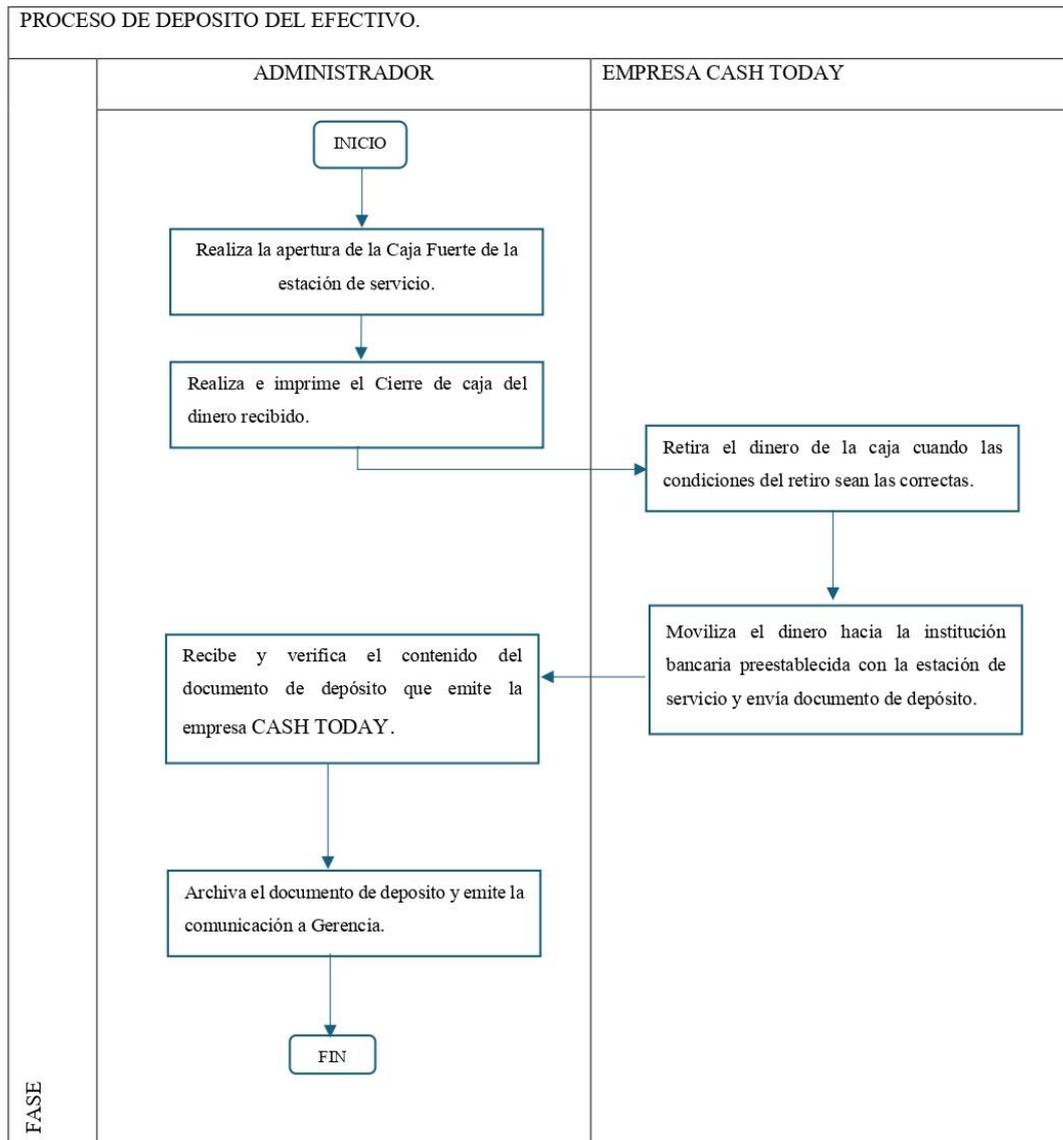


FIGURA N° 6 FLUJOGRAMA PROCESOS DE DEPOSITO DE EFECTIVO



---

**Análisis general:** Estos procesos son ejecutados diariamente, tanto por el personal administrativo u operativo, los mismo que dentro del análisis de los flujogramas todos los procesos son ejecutados de manera correcta, el administrador es el único que conoce la clave de acceso a la caja fuerte para el cierre de caja, por lo tanto es la encargada de entregar el estado de cuentas semanalmente para que el departamento financiero verifique los débitos y créditos de las cuentas de la organización.

Dentro de las políticas internas de la estación, los despachadores son los encargados de ejecutar el cierre de caja de cada dispensador ya sean en efectivo o a través de tarjeta de crédito o débito, estos registros deben cuadrar con las copias de los baucheres. La administradora y su auxiliar son los encargados de organizar las copias de los baucheres y notas de crédito para evitar duplicados o alteraciones en las impresiones del baucher.

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 14/08/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 26/08/2024 |

**Anexo 26** Verificación del control de inventarios de combustible.

**Tabla 31:** Control de inventarios de combustible

| PROCESO       | Compra de combustible.  | Almacenamiento de combustible.                      | Descargue de combustible.  |
|---------------|---|---|--|
| Procedimiento | 1. Mediciones físicas de tanque de almacenamiento de combustible. | 2. Mediciones físicas de tanques de almacenamiento. | 3. Verificación de rompimiento de sellos de tapas de combustible del tanquero. |
| Enero         | 15  | 08  | 15   |
| Febrero       | 14  | 03  | 10   |
| Marzo         | 15  | 08  | 13   |
| Abril         | 15  | 07  | 15   |
| Mayo          | 15  | 08  | 15   |
| Junio         | 15  | 09  | 15   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>89</b>   | <b>43</b>   | <b>83</b>  |

**Nota:** Roberto Espinoza

| PROCEDIMIENTO           |    |    |    |
|-------------------------|----|----|----|
| Revisiones ejecutadas.  | 89 | 43 | 83 |
| Revisiones programadas. | 89 | 54 | 89 |
| Variaciones             | 0  | 11 | 6  |

**Anexo 27** Cumplimiento de presupuestos compras y ventas.

**Tabla 32:** Valoración del cumplimiento de presupuestos

|   |   |            |
|---|---|------------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | V.C.P. 1/1 |
|   | Fase 3: Ejecución.  |            |
|   | Valoración del cumplimiento de presupuestos                                     |            |

Registro de ventas.

| Ventas 2023 1-s |         |                       | Metas de venta.     | Porcentaje de cumplimiento | de Cumplimiento |
|-----------------|---------|-----------------------|---------------------|----------------------------|-----------------|
| N°              | MES     | VALOR                 |                     |                            |                 |
| 1               | Enero   | \$ 208,286.06         | 200.000             | 104.14%                    | Cumple          |
| 2               | Febrero | \$189,612.30          | 200.000             | 94.81%                     | No cumple       |
| 3               | Marzo   | \$205,376.91          | 200.000             | 102.69%                    | Cumple          |
| 4               | Abril   | \$211,169.46          | 200.000             | 105.58%                    | Cumple          |
| 5               | Mayo    | \$327,644.56          | 200.000             | 163.82%                    | Cumple          |
| 6               | Junio   | \$221,861.50          | 200.000             | 110.93%                    | Cumple          |
| <b>TOTAL</b>    |         | <b>\$1,363,950.79</b> | <b>1,200,000.00</b> | <b>113.66%</b>             | <b>Cumple</b>   |

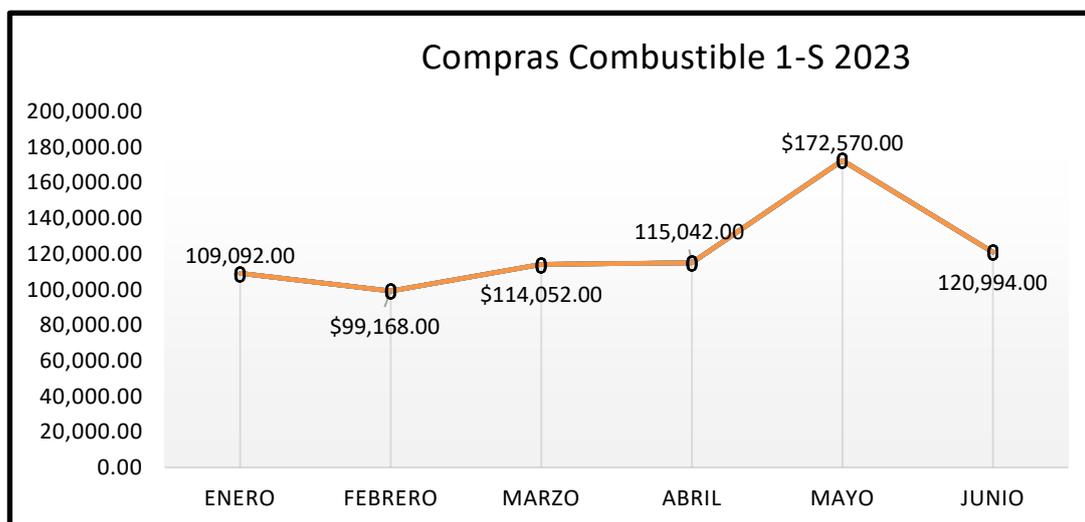


**Análisis:**

Dentro del año 2023 las ventas dentro de la estación de servicio sufrieron fluctuaciones no tan relevantes en comparación, a sus metas establecidas. La meta establecida es de 200.000 dólares El único mes en el que se ha encontrado una fluctuación menos de lo establecido es en el mes de febrero con un valor del 94.81% a partir de este mes los meses siguientes ya se han encontrado dentro del rango predeterminado por la meta establecida influyendo en mayo con una mejora de un 163.82% el valor porcentual más alto de todos los 6 meses.

### Registro de compras

| COMPRAS 2023 1-S |         |                   | METAS DE VALOR DE CUMPLIMIENTO | COMPRA EXEDENTE O | Galones. FALTANTE |
|------------------|---------|-------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| N°               | MES     | VALOR             |                                |                   |                   |
| 1                | Enero   | 109,092.00        | 100,000.00                     | 9.092             | Cumple            |
| 2                | Febrero | 99,168.00         | 100,000.00                     | (832)             | No cumple         |
| 3                | Marzo   | 114,052.00        | 100,000.00                     | 14.052            | Cumple            |
| 4                | Abril   | 115,042.00        | 100,000.00                     | 15.042            | Cumple            |
| 5                | Mayo    | 172,570.00        | 100,000.00                     | 72.570            | Cumple            |
| 6                | Junio   | 122,076.00        | 100,000.00                     | 22.076            | Cumple            |
| <b>TOTAL</b>     |         | <b>732,000.00</b> | <b>600,000.00</b>              | <b>132.000.</b>   | <b>Cumple</b>     |



#### **Análisis:**

Durante el primer semestre del año 2023, La estación de servicio Tandapi N°1 realiza compras de sus combustibles para la venta de 730.918,00 galones de combustible el mismo está conformado por los tres tipos de combustible que son Extra, Super y Diesel. La Administradora de la estación de servicio nos indicó que la meta en compras es de 100.000 galones al mes la cual debe ser considerada como un nivel a considerar para tener una rentabilidad para generar ventas adecuadas. Dentro del análisis realizado el mes de febrero fue el mes que no se pudo llegar a la meta con un valor porcentual de alcance del 99%, mientras que el mes en la que se realizó más compra del combustible fue en mayo con un valor porcentual del 173%. Estos resultados sugieren que, la gerencia de la estación de servicio tiene un sistema no especializado del sistema de valoración de la compra de combustible ya que no se usó un estudio especializado para la asignación de la meta establecida.

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 12/08/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 26/08/2024 |

Anexo 28 Indicadores de gestion.

Tabla 33: Indicadores de gestion.

|    | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023  |   | IG 1/1 |
|---|---|---|--------|
|   | Fase 3: EJECUCION   |   |        |
|   | INDICADORES DE GESTIÓN  |   |        |
| INDICADOR   | FÓRMULA   | ANÁLISIS  |        |
| <b>EFICIENCIA</b>   |   |   |        |
| Cumplimiento y renovación de licencias y permisos de funcionamiento.                | $\frac{\text{Numero de licencias vigentes}}{\text{Total requeridos}} * 100$ $\frac{6}{6} * 100 = 100\%$   | El valor porcentual es del 100%, lo que indica una eficiencia total en el número de permisos requeridos para su funcionamiento.   |        |
| Tiempo de mantenimiento preventivo<br>Meta de porcentaje de tiempo invertido : 50%. | $\frac{\text{Horas invertidas en mantenimiento preventivo 1°S}}{\text{Total horas laborales 1°S}} * 100\%$ $\frac{72}{144} * 100 = 50\%$                  | En este indicador identificamos que la meta del 50% de horas ejecutadas al mantenimiento de equipos si se ejecutan, dando una eficiencia en la prevención de daños.             |        |
| Respuesta a solicitudes atendidas<br>Promedio 3 días laborales..                    | $\frac{\text{Tiempo de resolución de solicitudes}}{\text{Solicitudes atendidas}}$ $\frac{192}{96} = 2 \text{ días laborales}$ $\frac{3}{2} * 100 = 150\%$ | El tiempo promedio para resolver una solicitud es de 2 días laborales. Y la meta es resolverlos en menos de 3 días labores, este resultado indica un nivel óptimo de respuesta. |        |
| Utilización del sistema de  | $\frac{\text{Pistolas de despacho utilizadas}}{\text{Total de pistolas de despacho de combustible}} * 100$  | Dentro del análisis del sistema de despachamiento se pudo identificar   |        |

|   |   |  |
|---|---|--|
| despachamiento.   | $\frac{15}{20} * 100 = 75\%$  | que se han utilizado el 75% del total de pistolas de despachamiento.   |
| Mediciones de tanques de almacenamiento para el proceso de compras.                   | $\frac{\text{Medidas realizadas 1º semestre}}{\text{Total de medidas 1º semestre}} * 100$<br>$\frac{44}{59} * 100 = 75\%$           | Las mediciones físicas de los tanques de combustible para el proceso de compra se lo realizan en un 75%.   |
| <b>INDICADOR</b>  | <b>FÓRMULA</b>  | <b>ANÁLISIS</b>  |
| <b>EFICACIA</b>   |   |  |
| Disponibilidad de equipos.  | $\frac{\text{Horas de equipos operativos}}{\text{Horas totales planificadas}} * 100$<br>$\frac{684}{720} * 100 = 95\%$              | El tiempo en que los equipos han estado operativos es del 95% en relación al tiempo esperado.  |
| Nivel de eficiencia sobre plan de capacitación continua a trabajadores.               | $\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones planificadas semestralmente}} * 100$<br>$\frac{2}{6} * 100 = 33,33\%$ | Mencionamos que el 33,33% las capacitaciones totales son ejecutadas, indicando que deben tener un control continuo, sobre sus actividades planificadas.  |
| Determinación del nivel porcentual del conocimiento de la visión de la empresa.       | $\frac{\text{Trabajadores con conocimiento de la visión}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$<br>$\frac{5}{12} = 42\%$             | El 42% de trabajadores conoce la misión de la estación de servicio el valor se encuentra de al menos la mitad la cual se considera un riesgo el no conocimiento de la misión por parte de los trabajadores operativos. |
| Determinar el porcentaje de conocimiento de los objetivos de la estación de servicio. | $\frac{\text{Trabajadores con conocimiento de los objetivos}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$                                  | Solo el 33,33% de los trabajadores conocen los objetivos de la empresa esto genera un riesgo sobre el nivel de cumplimiento de los mismo que debe  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | $\frac{4}{12} = 33,33\%$   | ser contrarrestado.  |
| Determinar el porcentaje del cumplimiento de las actividades planificadas. | $\frac{\text{Cumplimiento de actividades}}{\text{Actividades Totales}} * 100$ $\frac{70}{78} = 90\%$ | El 90% de las actividades sí son cumplidas dando un análisis correcto a la gestión que realiza la administración para el seguimiento de las actividades a realizar |

| INDICADOR   | FÓRMULA   | ANÁLISIS  |
|---|---|---|
| <b>ECONOMIA</b>   |   |   |
| Indicador de cumplimiento de metas de venta.  | $\frac{\text{Exedente del valor en ventas}}{\text{Meta establecida en venta}} * 100\%$ $\frac{163.950,79}{1,200,000.00} = 13.66\%$      | El valor porcentual de las ventas sobre la meta establecida se superó con un 14%, más de lo presupuestado       |
| Indicador de cumplimiento presupuesto de compras.<br>No superar el presupuesto en más del 25% | $\frac{\text{Exedente en valor de compras}}{\text{Gasto presupuestado en compras 1ºS.}} * 100\%$ $\frac{132,000.00}{600,000.00} = 22\%$ | El valor porcentual del excedente es del 22% esto no supera, el valor referencial del 25% que se puede superar. |

#### PROMEDIO DE INDICADORES

|                   |        |
|-------------------|--------|
| Índices Positivos | 86,06% |
| Índices Negativos | 13,94% |

ANALISIS: La estación de servicio PyS TANDAPI N°1 cuenta con un índice de gestión positiva del 86,06%, que permite un desarrollo correcto de sus actividades de gestión, mientras que con el 13,94% de índices negativos que afectan al desempeño, por lo tanto se puede evidenciar un cumplimiento de gestión el cual se encuentran en un nivel óptimo de operación.

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 30/08/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 04/10/2024 |

## Anexo 29 Matriz de hallazgos de auditoria

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | M.H.A 1/6 |
|   | Fase 3: Ejecución.   |           |
|   | MATRIZ DE HALLAZGOS DE AUDITORIA   |           |

### Hallazgo 1

No existe un código de ética dentro de su reglamento interno. (CDE)

REFERENCIA: **CCI 1/5**

**CONDICIÓN:** No se dispone de un código de ética dentro de su reglamento interno ignorando el cumplimiento de estas políticas para su correcto funcionamiento.

**CRITERIO:** : De acuerdo con el Art. 30.- del Decreto, Ejecutivo, (2024); “Obligaciones de las distribuidoras señala; Cumplir las políticas, estándares de diseño, construcción, operación y de servicio que determine la comercializadora a su red de distribución” (p. 8).

**CAUSA:** Falta de una descripción formal de un manual sobre el código disciplinario para un correcto servicio dentro de la estación de servicio.

**EFFECTO:** No permite que los trabajadores ejecuten sus actividades y operaciones de una forma correcta, determinando la probabilidad de la generación de la ocurrencia de riesgos.

**CONCLUSIÓN:** Un código de ética dentro de la estación de servicio genera que las tareas del personal no se encuentren controladas, el personal es la esencia de cualquier empresa de igual forma sus atributos individuales como su integridad y valores éticos forman un ambiente laboral correcto para su operación.

**RECOMENDACIÓN:** **Al gerente:** Elaborar un código disciplinario que describa los valores éticos que deben tener los trabajadores dentro de la estación de servicio con el fin de poder promover un ambiente laboral correcto y poder entender de manera más clara los atributos específicos que debe tener cada colaborador para realizar sus actividades.

### Hallazgo 2

Falta de capacitaciones continuas a los trabajadores sobre el despachamiento de combustibles.

REFERENCIA: **IG 6/8**

**CONDICIÓN:** No se ejecuta el plan de capacitaciones para mejorar el nivel de conocimiento constante sobre el despachamiento de combustible.

**CRITERIO:** De acuerdo con R.A.A.H, (2018) la. Artículo 25:

Bajo responsabilidad del operador de terminales de almacenamiento, depósitos o centros de distribución, el personal de operaciones deberá ser capacitado y entrenado sobre el manejo de combustibles, sus potenciales efectos y riesgos ambientales; así como las normas y procedimientos de seguridad industrial

---

aplicables.(p. 7).

**CAUSA:** La gerencia no realiza capacitaciones formales que permitan, generar conocimiento óptimo para el procedimiento de despacho de combustible, más solo entrenamientos por parte de otros despachadores durante la inducción hacia sus actividades.

**EFECTO:** La falta de capacitaciones formales en el despacho de combustible tiene efectos negativos que abarca la seguridad, la eficiencia, el cumplimiento normativo y la reputación de la estación de servicio.

**CONCLUSIÓN:** la falta de capacitaciones formales puede poner en riesgo tanto la seguridad del trabajador como el cumplimiento de la normativa, las gerencias que carecen de una cultura de capacitación sólida, políticas estructurales o una valoración adecuada de los riesgos podrían enfrentar consecuencias negativas, incluyendo accidentes laborales, sanciones y pérdida de la confianza de los clientes

**RECOMENDACIÓN: Al gerente:** La administración debería de tomar en cuenta de que un nivel bajo de conocimiento puede generar baja rentabilidad, considerando al mismo un riesgo para el cumplimiento de sus objetivos se les recomienda generar capacitaciones formales para conocer el nivel de conocimiento para el despachamiento de combustible y el manejo del sistema informático de ventas y compras.

### Hallazgo 3

La estación de servicio no cuenta con una estructura organizacional formalmente definida que refleje de manera especializada la complejidad de su organización.

REFERENCIA: **C.C.I 1/5**

**CONDICIÓN:** No se ha establecido una estructura organizacional bajo análisis formal de los departamentos y procesos de la estación de servicio.

**CRITERIO:** De acuerdo Recurso y Energía (2020) con él en su Art. 26, literal d, numeral 4 menciona: “Cumplir las políticas, estándares de diseño, construcción operación y de servicio que determine la comercializadora a la que se encuentra vinculado”(p 8).

**CAUSA:** No se considera una prioridad su estructura organizacional por su complejidad y como subestación no han ejecutado un estudio profesional de su estructura más solo dividiéndola en los departamentos más relevantes sin tomar en cuenta el reglamento interno de la compañía a la que está vinculado.

**EFECTO:** Al no contar con un nivel de formalidad especializada en su estructura organizacional no alcanzará directamente las expectativas y sus objetivos definidos, generando una incertidumbre ya que el personal debe conocer y entender las acciones que se tienen que ejecutar para realizar sus objetivos generales dentro de su nivel organizacional.

**CONCLUSIÓN:** Al no especializar su estructura organizacional sí omite varias acciones que pueden dar como efecto la falta de comunicación entre los departamentos y la falta de conocimiento de autoridad seccional dentro de cada departamento.

**RECOMENDACIÓN: Al gerente:** elaborar mecanismos por parte de gerencia para la ejecución de su estructura organizacional buscando si es necesario una asesoría externa especializada para la creación de su estructura organizacional.

---

---

#### Hallazgo 4

Falta de monitoreo sobre los planes preventivos de riesgos laborales.

REFERENCIA: **C.C.I 3/5**

**CONDICIÓN:** No tiene la estación de servicio un monitoreo sobre los planes de prevención de riesgos.

**CRITERIO:** El Código de Trabajo (2005) menciona en el Art. 38.-

Riesgos provenientes del trabajo, los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (p.19).

**CAUSA:** La falta de evaluación de las amenazas y la ejecución de un documento en la que se indiquen cuáles son las actividades de control que deben de realizar para disminuir los riesgos fomenta esta falta de conocimiento sobre cómo mitigarlos

**EFFECTO:** Dentro de la estación de servicio sin un documento de control es más difícil identificar y evaluar todos los riesgos potenciales a la que se enfrenta la estación de servicio. Esto puede llevar a una falta de preparación para problemas futuros y ser vulnerable a efectos adversos.

**CONCLUSIÓN:** La falta de un documento formal dificulta la planificación estratégica para la respuesta y la mitigación de riesgos, comprometiendo la capacidad de la estación de servicio para actuar de manera eficiente en situaciones de emergencia. La carencia de un registro detallado también impide la evaluación continua la efectividad de las medidas adoptadas y la adaptación a nuevos riesgos emergentes.

**RECOMENDACIÓN: Al gerente:** se le recomienda ejecutar la elaboración de un manual sobre el control de actividades y riesgos para garantizar la seguridad operativa y una gestión de riesgos más efectiva para la protección de los activos.

#### Hallazgo 5

Falta de un plan de control sobre la infraestructura tecnológica de comercialización.

REFERENCIA: **I.G 6/8**

**CONDICIÓN:** No se ha incorporado un plan de control sobre la infraestructura técnica del proceso de comercialización de combustible.

**CRITERIO:** De acuerdo con el Reglamento Actividades de Comercialización de Derivados del Petróleo (2020) en su Art.26, literal d, numeral 6. “Cumplir y hacer cumplir los manuales e instructivos de procedimientos y normas técnicas INEN e internacionales aplicables, de protección ambiental, transporte y seguridad industrial; así como las disposiciones emitidas por la ARCH ” (p. 8).

**CAUSA:** Los factores económicos son la causa de esta falta de control ya puede requerir una evaluación exhaustiva de las necesidades de la Estación de Servicio, la capacitación del personal y la planificación financiera para mejorar la seguridad y la eficiencia de las operaciones.

**EFFECTO:** La falta de un sistema de control periódicamente el proceso de

---

---

despachamiento puede ocasionar efectos perjudiciales significativos en términos de seguridad, economía, cumplimiento regulatorio, reputación y eficiencia operativa.

**CONCLUSIÓN:** Podemos concluir que sin un sistema de control periódico es más difícil de detectar discrepancias entre las cantidades despachadas y las cantidades almacenadas lo que puede facilitar el robo de combustible y resultar en pérdidas económicas de igual manera puede llevar a errores en las cantidades despachadas en ventas lo que afecta a la facturación y puede resultar en pérdidas financieras por ventas incorrectas o no registradas

**RECOMENDACIÓN: Al gerente:** Se recomienda a la gerencia se implemente de un sistema de control adecuado para mitigar estos riesgos y garantizar una operación segura y eficiente para mitigar las dificultades de gestión de inventarios, problemas operativos, e impacto en su reputación y pérdidas de económicas.

### Hallazgo 6

Falta de supervisión continua sobre los procedimientos y operaciones de la estación de servicio.

REFERENCIA: **C.C.I 13/23**

**CONDICIÓN:** No se ejecuta una de supervisión continuo, sobre el control de las operaciones de la estación de servicio y tampoco sobre sus procesos.

**CRITERIO:** De acuerdo con el Reglamento Actividades de Comercialización de Derivados del Petróleo (2020) en su Art.26, literal d, numeral 6. “Cumplir y hacer cumplir los manuales e instructivos de procedimientos y normas técnicas INEN e internacionales aplicables, de protección ambiental, transporte y seguridad industrial; así como las disposiciones emitidas por la ARCH ” (p. 8).

**CAUSA:** Dentro de la estación de servicio se pudo observar que la falta de interés en hacer cumplir los manuales, de supervisión de procedimientos es uno de los factores por parte de la gerencia para no realizar revisiones frecuentes lo que lleva la omisión de algunos controles sobre las actividades que realiza la estación de servicio.

**EFECTO:** La falta de revisiones continuas y actualizaciones de los controles dentro de sus actividades económicas puede generar efectos negativos que van desde el deterioro de la calidad del servicio hasta el incremento de riesgo para el público y el medio ambiente, afectando también la sostenibilidad económica de la estación de servicio.

**CONCLUSIÓN:** Si no se analiza y se actualiza y se crea actividades de control para las actividades económicas va a generar efectos perjudiciales a nivel financiero, competitivo, medio ambiental y de seguridad incluso la ausencia de controles adecuados puede proporcionar prácticas irregulares.

**RECOMENDACIÓN:** A la gerencia: realizar un manual actualizado sobre como mitigar y controlar los riesgos de cada actividad dentro de la estación de servicio como implementar auditorías internas, modernizar los sistemas de gestión, capacitar al personal y controles de calidad.

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 10/06/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 13/06/2024 |

#### 5.4. Fase 4: Comunicación de Resultados

##### Anexo 30 Programa de auditoría comunicación de resultados

Tabla 35: Comunicación de resultados.

|   |  |         |
|---|--|---------|
|  | Auditoría de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | P.A 1/1 |
|   | Fase 4: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS   |         |
|   | PROGRAMA DE AUDITORIA  |         |

**Tipo de auditoría:** Auditoría de Gestión

**Periodo:** 1 de enero al 31 de junio del 2023

**Objetivo:** Emitir el informe de auditoría que destaque los datos vacantes que se obtuvo para optimizar el desempeño dentro del área de gestión y control interno.

| N° | PROCEDIMIENTO                         | REF/P. T | REALIZADO POR: |
|----|---------------------------------------|----------|----------------|
| 1  | Notifiqué de cierre de auditoría      | N.C. A   | J.R.E.C        |
| 2  | Elabore el informe final de auditoría | I.F. A   | J.R.E.C        |

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 30/08/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 04/10/2024 |

**Anexo 31** Notificación de cierre de auditoria

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | N.C.A 1/1 |
|   | Fase 4: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS   |           |
|   | NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA.   |           |

**NOTIFICACIÓN**

Manuel Cornejo Astorga 10 de septiembre del 2024

Sra.

Coba Chamarro Greta María del Pilar

**GERENTE GENERAL DE SUB.ESTACION PyS TANDAPI N°1.**

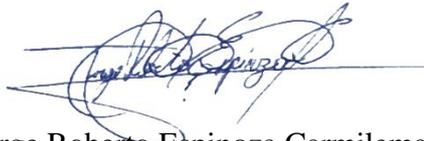
Presente. -

De mis consideraciones:

Mediante el presente documento NOTIFICO el CIERRE DE LA AUDITORIA con fecha 10 de septiembre del año en curso, consciente de la información manejada durante la presente Auditoría de Gestión es de total reserva de la ESTACIÓN DE SERVICIO PYS TANDAPI N°1, justificando que esta información fue analizada y devuelta con total integridad, aclarando su manipulación fue realizada con total responsabilidad.

Agradezco la colaboración demostrada durante el proceso de la auditoría a su vez considerando que se tomen la seriedad del presente documento emitido.

Atentamente



Jorge Roberto Espinoza Carmilema

**AUDITOR**

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 30/08/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 04/10/2024 |

**Anexo 32 Informe final de auditoria**

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | <b>I.F.A 1/1</b> |
|   | Fase 4: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS   |                  |
|   | INFORME FINAL DE AUDITORIA.  |                  |

**INFORME FINAL DE AUDITORIA.**

Manuel Cornejo Astorga 11 de septiembre del 2024

Sra.

Coba Chamarro Greta María del Pilar

**GERENTE GENERAL DE SUB. ESTACION PyS TANDAPI N°1.**

Presente. -

De mis consideraciones:

Se ha realizado la Auditoría de Gestión en la Estación de Servicio PyS Tandapi N°1, ubicada en la parroquia Manuel Cornejo Astorga, provincia de Pichincha, durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. La gerencia es la responsable de planificar y ejecutar el plan de gestión administrativa, así como de garantizar la implementación efectiva de su control interno para que objetivos de la ESTACIÓN DE SERVICIO PYS TANDAPI N°1, con relación a sus procesos y actividades, dentro del cumplimiento de su normativa y de sus estrategias de gestión eficiente.

Es responsabilidad del auditor emitir conclusiones y opiniones sobre el cumplimiento de los objetivos, procesos y metas dentro de la gestión administrativa, así como las estrategias que se deben de ejecutar de forma eficiente para garantizar los resultados, dentro de este informe se encuentran detallados conclusiones y recomendaciones reflejando el trabajo que se ejecutó y las observaciones que se obtuvieron durante la auditoría

Atentamente



Jorge Roberto Espinoza Carmilema

**AUDITOR**

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 11/09/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 04/10/2024 |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | Auditoria de Gestión a la Estación de Servicio PyS<br>Tandapi N° 1 Periodo 1S-2023 | I.F.A 1/1 |
|   | Fase 4: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS   |           |
|   | INFORME FINAL DE AUDITORIA.  |           |

## RESULTADOS DEL EXAMEN

### 1.-No existe un código de ética dentro de su reglamento interno.

La ausencia de un código de ética en el reglamento interno de la estación de servicio genera discrepancias importantes en la organización de la empresa afectando a su reputación y la conducta con esto minimizando el desempeño de sus colaboradores. Ya que es especialmente relevante en la industria de la comercialización de combustible donde la integridad y a la transparencia en las transacciones con los clientes y el manejo de productos peligrosos son críticos. Por los mismo en las buenas prácticas de manejo de control interno menciona. La integridad de los valores éticos, son esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

#### **Recomendación.**

Se recomienda implementar un código de ética formal en el reglamento interno de la estación de servicio, alineado a las prácticas de control interno. Este código debe incluir principios sobre integridad transparencia y conducta ética, destacando su relevancia en la comercialización de combustibles y en el manejo de productos. Además se sugiere la capacitar a los colaboradores para fomentar la adopción de estos valores y establecer un sistema que garantice su cumplimiento.

### 2.- Falta de capacitaciones continuas a los trabajadores sobre el despachamiento de combustibles.

La capacitación continua es esencial en el sector la comercialización de combustible debido a los constantes avances tecnológicos, las actualizaciones regulatorias y la necesidad de fortalecer de fortalecer las competencias específicas. Sin este proceso se incrementan los riesgos de errores operativos, incidentes de seguridad y posibles incumplimientos legales, lo cual puede impactar negativamente en la reputación de la empresa y en la calidad del servicio

Además, la falta de formación recurrente puede generar una disminución en la motivación y el compromiso de trabajadores. Afectando su desempeño y por ende la eficiencia de las operaciones. Igualmente pone en riesgo la cultura de seguridad y la capacidad de la estación de servicio para responder de manera adecuada a situaciones de emergencia.

#### **Recomendación:**

Es crucial que la estación de servicio implemente un programa. De capacitación continua que cubra clave del despachamiento de combustible y que fomente una mejora constante en el desempeño del personal. Este enfoque no solo fortalecerá la seguridad y el cumplimiento normativo sino también contribuirá a la fidelidad de los clientes y al posicionamiento competitivo de le estación de servicio.

---

### **3.- La estación de servicio no cuenta con una estructura organizacional formalmente definida que refleje de manera especializada.**

La ausencia de una estructura organizacional formalmente definida por la estación de servicio refleja una debilidad crítica para gestionar de manera eficiente y especializada sus operaciones. Este hallazgo pone en evidencia la falta de claridad en la asignación de posibilidades y líneas de autoridad, lo cual puede derivar en una confusión, duplicidad de funciones o vacíos en la toma de decisiones.

#### **Recomendaciones.**

Se recomienda que la estación de servicio y desarrolle e implemente una estructura organizacional formal, que contemple las particularidades y complejidades de su operación. Esto incluirá una definición clara de jerarquías, funciones y responsabilidades. Así como la creación de áreas especializadas para garantizar una gestión más eficiente y alineada con las mejores prácticas en la comercialización de combustible.

### **4.- Falta de monitoreo sobre los planes preventivos de riesgos laborales.**

La falta de monitoreo sobre los planes preventivos de riesgos laborales en la estación de servicio representa un incumplimiento crítico en la gestión de seguridad y la salud ocupacional, exponiendo a los trabajadores organización a riesgos significativos. Esta evidencia indica una carencia al seguimiento de las medidas diseñadas en donde identifica, evalúa, los peligros inherentes al manejo de combustible y otras actividades de la estación, lo que podría derivar en accidentes, enfermedades laborales y sanciones legales.

#### **Recomendación**

Se recomienda establecer un sistema formal de monitoreo y evaluación de los planes preventivos de riesgos laborales, que incluya indicadores de desempeño auditorías internas periódicas mismos de retroalimentación. Esto permitirá identificar brechas, garantizando la aplicación efectiva el mismo promoverá, una cultura organizacional centrada en la seguridad y mejoramiento de su eficiencia.

### **5.- Falta de un plan de control sobre la infraestructura tecnológica de comercialización.**

La falta de un control sobre la infraestructura tecnológica de comercialización en la estación de servicio refleja una debilidad significativa en la gestión operativa y estratégica del negocio. Este hallazgo representa la ausencia de mecanismos formales para controlar las actividades del sistema tecnológico que soportan las actividades de comercialización, como sus terminales de venta, software de gestión de almacenamiento y plataformas de facturación. Esta infraestructura es un pilar fundamental en la eficiencia y la precisión de las operaciones comerciales. Sin un plan de control adecuado, se incrementa la probabilidad de fallas técnicas , perdidas de datos, errores en las transacciones y brechas de seguridad, debilitando la transparencia en las transacciones y protección de datos de los clientes.

---

---

**Recomendaciones.**

Es crucial que la estación de servicio desarrolle e implemente un mejor control sobre la supervisión de la infraestructura tecnológica. Este plan debe incluir políticas, para que se genere un mantenimiento preventivo, monitoreando los sistemas y generando copias de registro de controles realizados. Además, se recomienda capacitar al personal para garantizar el control de los sistemas, reduciendo riesgos operativos.

**6.- Falta de supervisión continua sobre los procedimientos y operaciones de la estación de servicio.**

La ausencia de supervisión continua sobre los procedimientos se identificó dentro de los diferentes procedimientos dentro de los procesos de la estación de servicio. No se registraba una ejecución de actividades individuales por que varias actividades los realizaba una misma persona, generando una centralización de funciones, esto no permite garantizar el cumplimiento de estándares operativos, normativas legales y políticas internas los cual puede derivar en ineficiencias, riesgos de seguridad y afectaciones a la calidad del servicio.

**Recomendaciones.**

Se recomienda que se establezca un sistema de supervisión y ejecución de actividades descentralizando la sobrecarga de actividades en un trabajador en concreto. Igualmente se debería de inducir al talento humano o se designe, un colaborador que se especialice en la supervisión de los procesos y la correcta ejecución de las actividades de las operaciones de la estación de servicio.

---

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Elaborado por: J.R.E.C | Fecha: 11/09/2024 |
| Aprobado por: A.L.L.N  | Fecha: 04/10/2024 |

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### Conclusiones

- Se concluye que la auditoría de gestión realizada a la estación de servicio PyS TANDAPI N°1 arrojó un nivel de confianza del 82,04% (alto) y un nivel de riesgo del 17,96 (bajo). Estos resultados evidencian que aunque la organización cuenta con una estructura operativa sólida en la mayoría de sus procesos, existen debilidades puntuales en las actividades de control y en la actualización de sus normas internas. Si bien el nivel de riesgo identificado no es significativo, su atención es crucial para prevenir que estas áreas de mejora se conviertan en factores de riesgo mayores en el futuro.
- La estación de servicio obtuvo un índice de gestión positiva del 86,06%, lo que demuestra un desarrollo eficiente y adecuado en sus actividades administrativas y operativas. Este resultado evidencia que la organización opera en un nivel óptimo, cumpliendo en gran medida con sus objetivos y estándares establecidos. Sin embargo, el 13,94% correspondiente a índices negativos revela áreas específicas de mejora, para asegurar un fuerte crecimiento continuo de la gestión y optimizar aún más los procesos organizacionales.

## Recomendaciones

- Se recomienda actualizar su normativa interna la implementación de un código de ética que define a principios claros sobre conducta, integridad y transparencia. Con el objetivo de fomentar una cultura organizacional alineada con los valores y metas de la empresa. Así mismo. Se sugiere diseñar una estructura organizacional formal que responda a la complejidad de las operaciones de la estación de servicio, permitiendo una gestión más eficiente y efectiva.
- Se recomienda implementar un sistema de gestión integral que asegure tanto el cumplimiento de las capacitaciones programadas como la correcta ejecución de las actividades asignadas. Este sistema debe incorporar mecanismos de seguimiento, como registros actualizados, reportes de progreso y evaluaciones periódicas, con el objetivo de garantizar que los programas de formación y las tareas delegadas se lleven a cabo de manera eficiente y en coherencia con los objetivos organizacionales.