



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**“AUDITORÍA OPERACIONAL PARA EL USO EFICIENTE DE
LOS RECURSOS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE
LA ELEVACIÓN” DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN
AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2011-
2012”**

AUTORA:

Nancy Rocío Guallpa Silva

AMBATO – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de análisis investigativo, sobre el tema **“AUDITORÍA OPERACIONAL PARA EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2011-2012”** elaborado por la señora NANCY ROCIO GUALLPA SILVA, observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas que regulan esta actividad académica, por lo que autorizamos para que la aspirante reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado y proceda a la exposición y defensa de su contenido.

Ing. Ernesto Marcelo Bonilla Torres
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Las ideas expuestas en el trabajo de investigación sobre el tema: **“AUDITORÍA OPERACIONAL PARA EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2011-2012”**, y que aparecen como propias, son en su totalidad y de absoluta responsabilidad de la autora **NANCY ROCÍO GUALLPA SILVA**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado.

NANCY ROCÍO GUALLPA SILVA

DEDICATORIA

- ❖ Este trabajo está dedicado a Dios quien me ha dado las fuerzas necesarias para que a pesar de todo siga adelante y pueda culminar mi meta.
- ❖ A mis preciosas Daniela y Lisette quienes han sido mi inspiración y el motivo por el cual alcance este gran objetivo.
- ❖ A Fanicita mi adorada mamá quien siempre me motiva y está conmigo dándome ánimos para seguir.

AGRADECIMIENTO

- ❖ Mi eterno agradecimiento a Dios y a María Santísima quienes me cuidan y ayudan siempre.
- ❖ Un agradecimiento muy especial para mis estimados tutores Ing. Ernesto Bonilla e Ing. Pedro Díaz, quienes siempre me han dado la apertura, y la guía suficiente para lograr este objetivo.
- ❖ Quiero agradecer también a mami Fanny quien siempre me ayudado de todas las formas posibles, por ser siempre mi apoyo.
- ❖ A mi amado esposo, quien por su forma de ser me motivo a superarme y a realizar mi sueño que estaba truncado.
- ❖ A mis hijas Daniela y Lissette por entender, porque se quedaban solas cada sábado y por ayudarme siempre.
- ❖ A papi Juan, mis hermanas, mi hermano quienes siempre me brindan su ayuda cuando los necesito.

GRACIAS QUERIDA FAMILIA LOS AMO.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Certificado de Responsabilidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos.....	ix
Índice de Anexos	ix
Resumen Ejecutivo	x
Summary.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I. GENERALIDADES	2
1.1. TEMA.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
1.5. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	4
1.5.1 Fundamentación Teórica.....	4
1.5.2 Marco Conceptual.....	17
1.6. HIPOTESIS	28
1.6.1 Hipótesis General.....	28
CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	29
2.1. CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	29
2.2. SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA	30
2.3. BASE LEGAL	31
2.4. OBJETIVOS DE LA ENTIDAD.....	35
2.5. COBERTURA Y LOCALIZACIÓN.....	35
2.6. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	35

2.6.1 Momento Explicativo	35
2.6.2. Momento Prospectivo	37
2.6.3. Momento Estratégico.....	38
2.6.4. Momento táctico Operacional.....	38
2.7. NORMATIVIDAD JURÍDICA.....	39
2.7.1 Organigramas.....	39
2.7.2. Manuales.....	39
CAPÍTULO III. PROPUESTA Y APLICACIÓN.....	40
“AUDITORÍA OPERACIONAL PARA EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2011-2012”	40
3.1. AUDITORIA ADMINISTRATIVA.....	43
3.1.1. Plan de Auditoria	43
3.1.1.9. Programa de Auditoría.....	45
3.1.2. Elaboración del borrador del informe	51
3.1.3. Presentación del Informe	51
3.1.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución.....	58
3.2. AUDITORIA FINANCIERA	65
3.2.1. Plan de auditoria	65
3.2.2. Elaboracion del borrador del informe	78
3.2.3. Presentación del informe	78
3.2.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución.....	84
3.3. AUDITORIA DE MARKETING	93
3.3.1. Plan de auditoria	93
3.3.2. Elaboracion del borrador del informe	100
3.3.3. Presentación del informe	102
3.3.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución.....	103
3.4. AUDITORIA DE TALENTO HUMANO	109
3.4.1. Plan de auditoria	109
3.4.2. Elaboracion del borrador del informe	112
3.4.3. Presentación del informe	115
3.4.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución.....	116
3.5. AUDITORIA DE SISTEMAS.....	123

3.5.1. Plan de auditoria	123
3.5.2. Elaboración del borrador del informe	127
3.5.3. Presentación del informe	128
3.5.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución	129
3.6. AUDITORIA DE IMPACTO AMBIENTAL	131
3.6.1. Plan de auditoria	131
3.6.2. Elaboracion del borrador del informe	138
3.6.3. Presentación del informe	139
3.6.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución	141
3.7. AUDITORIA OPERACIONAL	145
3.7.1. Programas de auditoria	146
3.7. 2 Ciclo de transacciones de la compañía	160
3.7.3. Hoja de hallazgos	163
3.7.4. Informe de auditoria operacional	164
3.7.4. Informacion introductoria del examen	168
3.7.5. Sintesis o resumen del informe	168
CONCLUSIONES	170
RECOMENDACIONES	172
BIBLIOGRAFÍA	174
ANEXOS	175

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Análisis FODA.....	36
Tabla N°2: Momento Estratégico	38
Tabla N°3: Momento táctico operacional.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Análisis FODA.....	36
----------------------------------	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1: Ubicación.....	176
Anexo N°2: Estados Financieros	177
Anexo N°3: Permisos Habilitantes	183
Anexo N°4: Clientes	190
Anexo N°5: Sustento Personal.....	193
Anexo N°6: Pago de Impuestos	195
Anexo N°7: Mapa Competencia	196
Anexo N°8: Certificado Cuerpo de Bomberos Ambato	197
Anexo N°9: Base para Análisis Promociones.....	198
Anexo N°10: Instalaciones Estación de Servicios.....	199
Anexo N°11: Personal	203

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación titulado “Auditoría operacional para el uso eficiente de los recursos en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de la Parroquia Santa Rosa, Cantón Ambato, provincia Tungurahua en el período 2011-2012”, nace de un estudio previo cuya necesidad se determinó después de realizar una serie de análisis y entrevistas con el representante legal del establecimiento, con lo que se pudo conocer que no se han podido identificar con claridad los controles débiles existentes en las diferentes actividades que realiza la empresa porque en el período analizado no se verifican la realización de auditorías internas lo que ha traído como consecuencia una serie de inconvenientes.

Se realizó la Auditoría Operacional a la estación de servicios “Virgen de la Elevación”, el cual consistió en un examen de la misma con la aplicación de varios tipos de auditorías como son: administrativa, financiera, marketing, talento humano, sistemas y de impacto ambiental, puesto que como se realiza el análisis de la empresa en todos sus aspectos se puede hablar también de una Auditoría Operacional según su campo de acción, con el análisis del control interno de la misma, con lo que se pudo identificar una serie de inconvenientes en los controles que están siendo utilizados actualmente, mismos que han dado como resultado una débil estructura organizacional y funcional, que los valores presentados en los estados financieros no sean confiables, además la inaplicación de estrategias de marketing no ha permitido a la empresa ser competitiva y la falta de procesos para reclutar y seleccionar personal dificulta la contratación de personal capacitado impidiendo de esta manera la consecución del objetivo primordial de toda organización que es generar alta rentabilidad y alcanzar un mejor rendimiento empresarial continuo. En tal sentido y debido a la importancia social que tiene la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”, para el sector, es relevante para alcanzar objetivos de mayor importancia, en dicha empresa por lo cual se deben realizar auditorías operacionales frecuentemente para controlar de mejor manera sus recursos, esto garantizará su permanencia en el mercado y generará mejores resultados económicos, además de proporcionar confianza a sus colaboradores y usuarios.



Ing. Ernesto Marcelo Bonilla Torres
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

The present research work certified “Operational Audit for the efficient use of resources in the Service Station ‘Virgen de la Elevación’ of the Santa Rosa parish, Ambato Canton, province of Tungurahua, period 2011-2012, it born of a previous study, which the need was determined, after a series of analysis and interviews that was realized with the legal representative of the establishment with what became known, that have not been able to clearly identify weak controls existing in the various activities that realize of the company, because in the period analyzed, conducting internal audits are not checked, which has brought as consequences a number of drawbacks.

It was realized an Operational Audit to the “Service Station ‘Virgen de la Elevación’”, which it consisted about a test of the same application for different types of audits as they are: Administrative, Financial, Marketing, Human Talent, Systems, and environmental impact, being as it was analyzed to the company in all its aspects it could talk about audits too, according to the field of action, with the internal control analysis of the same, with what could be identified a series of consequences in the controls which they are currently being used, same which have resulted in a weak organizational and financial structure, the values presented in the financial statements, will not be reliable, further, the no application of marketing strategies have not enabled the company to become competitive and the lack of processes to recruit and select staff detracts the hiring of trained personnel, thereby preventing the achievement of the primary goal of all organization, which is to generate high rentability and achieve a better empresarial performance continued.

In this regard and due to the Social importance that has the “Service Station ‘Virgen de la Elevación’”, for the sector, it is relevant to achieve the goals of greater importance, in that company, whereby, Operational Audits should be performed frequently to better control their resources, this will ensure their remaining in the market and will generate better economic results, in addition to providing trust to its employees, collaborators and users.

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de corregir las falencias internas, ayudar a que se desempeñen mejor las labores realizadas por los empleados y se manejen adecuadamente los controles para cada una de las actividades que se realizan en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” se presenta en este trabajo de investigación la propuesta de una Auditoría Operacional para el adecuado manejo de los recursos. La estructura del trabajo presentado está conformada por cuatro capítulos a saber:

En el capítulo uno se encuentra detallado el problema, la justificación, los objetivos y el marco teórico relacionada con la auditoría operativa, control interno, bases que en las cuales nos fundamentamos para desarrollar el trabajo de auditoría.

En el capítulo dos se detalla toda la información pertinente a la empresa y sus operaciones, así como la planificación estratégica, al igual que el análisis interno y externo (FODA), y la base legal aplicable a las Estaciones de Servicios.

En el capítulo tres se desarrolla las diferentes auditorías aplicadas a la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” como son: la Administrativa, Financiera, de Marketing, de Talento Humano, de Sistemas y Ambiental, dónde se ponen en práctica cuestionarios de control interno, los mismos que arrojaron puntos débiles que deben ser corregidos inmediatamente para evitar mayores riesgos en el futuro para lo cual emitimos los diferentes informes de Auditoría donde constan las opiniones respectivas y las alternativas de solución a cada punto débil encontrado.

Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el desarrollo del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1.1. TEMA

Auditoría Operacional para el uso eficiente de los recursos en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de la parroquia Santa Rosa, Cantón Ambato, Provincia Tungurahua en el período 2011 – 2012

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda institución de cualquier país que fuere debe ser evaluada tanto de manera interna como externa, para así conocer sus puntos críticos sobre los cuáles hay que tomar medidas preventivas y correctivas, descubrir si sus recursos y actividades están encaminadas bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía y si la administración se encamina a la consecución de la misión institucional, para lo cual se necesita del apoyo constante de los empleados de la Entidad considerando que ellos son el motor de la institución, fomentando políticas y controles operativos.

En la actualidad en nuestro país el Ecuador, muchas de las empresas no llevan un control adecuado de sus operaciones debido al alto número de transacciones diarias que realizan, lo que no les permite saber si los procedimientos que están siendo utilizados para cada una de las actividades son los adecuados, es decir si está dando como resultado la eficiencia y se están cumpliendo con los objetivos planteados por la institución.

El problema descrito en el párrafo anterior está presentando la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” ubicada en la parroquia Santa Rosa de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, esto se ve reflejado en los resultados económicos ocasionados por el manejo inadecuado de sus recursos económicos, materiales, y humano, ya que al no realizar revisiones continuas a los procedimientos que se están utilizando para el cumplimiento de las operaciones diarias que realiza, no se han podido identificar las fallas en estos y corregirlos a tiempo, afectando así a los resultados económicos del negocio.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se realizara por la necesidad que tienen las empresas en la actualidad de identificar los factores que afectan su eficiencia operacional, en el caso de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” Se realizara una Auditoria Operacional para identificar los controles débiles que están afectando el curso normal de las actividades realizadas por la entidad y mejorar sus resultados económicos a través de una administración correcta de los recursos.

Cabe señalar que en la empresa no se ha realizado un estudio similar al problema planteado por lo que este tema es nuevo y de interés de los directivos de la misma. La investigación será de gran utilidad para los directivos de la empresa porque podrán identificar los puntos débiles en la realización de las operaciones, mejorando así el desempeño de los trabajadores y satisfaciendo de mejor manera las necesidades de sus clientes. El mejorar este punto importante en la Estación de Servicios ocasionará una mejora en los procesos operativos y de administración de los recursos lo que creará un impacto en otras empresas comercializadoras de combustible creando así la necesidad en estas de adoptar la aplicación de auditorías operativas.

Desde esta perspectiva, esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico por cuanto ofrece aportes teóricos sustentados en algunos autores con el propósito de brindar a la entidad y a quienes aquí se desenvuelven, documentación que devele la realidad institucional y las necesidades que esta presenta para alcanzar sus objetivos. Pudiendo de esta manera proporcionar soluciones a los problemas que se han presentado y llenando los vacíos encontrados con la documentación necesaria para el efecto.

De la misma forma desde el punto de vista social se justifica porque su aplicación contribuirá para que las personas que tengan acceso a este proyecto se den cuenta de que tan beneficioso puede resultar para un ente económico activo, una Auditoría, independientemente del tipo que esta sea.

La importancia que tiene este proyecto de investigación es que al realizar una Auditoría Operacional a la entidad se puede dilucidar la situación en la que se encuentra

administrativamente, determinar si las estrategias aplicadas para su desenvolvimiento habitual han sido las adecuadas y si estas han logrado los beneficios esperados. De no ser así plantear soluciones prácticas en pos de lograr la eficiencia empresarial. Desde el punto de vista metodológico es relevante ya que se desarrolla siguiendo las fases del proyecto factible. También puede servir de antecedente para futuros estudios relacionados con el tema. Este trabajo tendrá la factibilidad necesaria, por cuanto se cuenta con el apoyo de la autoridad institucional, el personal existente, y de quien realiza el proyecto.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría Operacional para determinar el uso eficiente de los recursos en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de la parroquia Santa Rosa.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Comprobar el uso Eficiente de los recursos
- Identificar los controles débiles que afectan las operaciones de la Estación de Servicios
- Realizar una Auditoría Operacional a la Estación de Servicios

1.5. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

1.5.1 Fundamentación Teórica

Auditoría Operacional

- *Concepto*

Para (TÉLLEZ, 2009, pág. 12) “Es una revisión y evaluación parcial o total de las operaciones y procedimientos adoptados en una empresa, con la finalidad principal de auxiliar a la dirección a eliminar las deficiencias por medio de la recomendación de

medidas correctivas. Comprende además de la financiera, el examen y evaluación de la planeación, organización, dirección y control interno administrativo; de la eficiencia, eficacia y economía con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros; y de los resultados de las operaciones programadas para saber si se han logrado o no los objetivos propuestos”.

Según (VILLAREAL, 2006, pág. 8) “El término auditoría operacional se refiere al análisis integral de una unidad operativa o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, según se miden en función de los objetivos de la administración.

La auditoría operacional es diferente a la auditoría financiera, la auditoría financiera se centra en la medición de la posición financiera, de los resultados de las operaciones y de los flujos de efectivos de una entidad, una auditoría operacional se centra en la eficacia, la eficiencia y la economía de las operaciones. El auditor operacional evalúa los controles operativos de la administración y de los sistemas sobre actividades tan diversas como las compras, procesamiento de datos, recepción, envío, servicios de oficina, publicidad, entre otros.

Las auditorías operacionales con frecuencia son realizadas por auditores internos para sus organizaciones. Los usuarios principales de los informes de auditoría operacional son los gerentes de distintos niveles, incluyendo el consejo de administración. La administración de alto nivel requiere de informaciones en cuanto a que todos los componentes de la organización están trabajando para lograr las metas de la misma”.

Con la aplicación de una Auditoria Operacional en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” se podrá conocer la eficiencia, eficacia y economía con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros, para de esta manera tomar las medidas correctivas a tiempo.

- **Objetivo**

Para (BUENO, 2011, pág. 12) “La Auditoría, Operacional investiga, revisa y evalúa las áreas funcionales de la empresa con los propósitos de determinar:

1. Si se tienen controles adecuados.
2. Si los controles permiten realizar las actividades con eficiencia; y
3. Si se puede lograr una disminución de costos e incremento de la Productividad.

Este concepto permite analizar que en la Auditoria Operacional se debe hacer una revisión sistemática de los diferentes programas, procedimientos y controles operativos para detectar fallas en ellos, y proponer soluciones que conlleven al mejoramiento en la eficiencia de sus operaciones.

El término eficiencia que se incluye en el concepto hace alusión a la capacidad que debe tener la organización para minimizar costos de los recursos económicos, técnicos y humanos con el fin de lograr satisfactoriamente los objetivos programados en el período.

El término eficiencia está íntimamente ligado al de “economicidad” el cual a su vez hace relación a “racionalidad en la elección y asignación de recursos económicos” a los procesos productivos.

El profesor Eduardo Bueno Campos considera que el concepto de eficiencia puede enfocarse bajo dos puntos:

1. Como “valoración de la eficiencia de la dirección o del proceso de toma de decisiones”.
2. Como " medida del rendimiento del proceso productivo, con base en la relación física y monetaria de las entradas y salidas económicas”.

Para (VILLAREAL, 2006) “ la auditoria operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

El objetivo de la auditoria operativa es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

- La auditoría operativa determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los objetivos de la auditoria es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos así como también los Estados Financieros.
- La auditoría operativa determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- La auditoría operativa verifica las necesidades de Compras o Gastos, que se hayan realizado durante el ejercicio. Determinar la razonabilidad de la política y normas que se dan en la empresa. Revisar la financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de Compras si se hubiesen realizado”.

Con el objetivo claro de mejorar los procesos internos en la Estación de Servicios Virgen de la Elevación, se realizará la Auditoría Operacional.

- ***Proceso de la Auditoría Operativa***

Para (VILLEGAS, 2007, pág. 6) “Los pasos para efectuar el trabajo serán:

1. Familiarizarse con la empresa con el objeto de apreciar en forma general sus problemas.
2. Formular los problemas específicamente de carácter operativo y analizar el efecto que éstos tienen en los resultados del ejercicio.
3. Observación de los procesos operativos y recoger información sobre ellos.
4. Recurrir a conocimientos generales sobre el tema con el propósito de asociar éstos con los problemas de la empresa. Recurrir a la experiencia profesional.
5. Formular hipótesis que permitan detectar las formas más adecuadas de adelantar las investigaciones que sean necesarias.

6. Inferir las implicaciones de las hipótesis formuladas, esto es analizar las causas y consecuencias que originan los problemas o los efectos en las operaciones que actualmente se están dando.
7. Obtención de evidencia.
8. Conclusiones que permitan la confirmación, de negación o reformulación de las hipótesis.
9. Descripción de los hallazgos y comunicación a los afectados.
10. Diagnóstico y recomendaciones”.

Para (CEPEDA, 2008) “En muchos aspectos, el trabajo del auditor al efectuar una auditoría operacional es similar al de una auditoría de estados financieros, pero existen algunas diferencias significativas. Los pasos a seguir pueden enunciarse en los términos siguientes:

1.- Definición del propósito

El extenso y amplio de una auditoría operacional incluye por lo regular, la intención de valorar el desempeño de una organización, una función o un conjunto de actividades en lo particular. Este extenso enunciado, tiene que expandirse para especificar de manera precisa el alcance de la auditoría y la naturaleza del informe.

Los auditores tienen que determinar qué políticas y procedimientos en lo específico van a evaluarse y cómo se relacionan con los objetivos específicos de la organización.

2.- Familiarización

Antes de iniciar una auditoría operacional, los auditores tienen que obtener un conocimiento integral de los objetivos, de la estructura organizacional y de las características operativas de la entidad que se está auditando. Este proceso de familiarización puede empezar por un estudio de las actas constitutivas organizaciones, de los enunciados de las funciones y responsabilidades asignadas, de las políticas y lineamientos administrativos y de las políticas y procedimientos operativos. En resumen, los auditores intentan familiarizarse con el mayor grado de detalle posible con la función que se está desempeñando, en particular desde el punto de vista de la responsabilidad y el control administrativos. El nivel de conocimiento que logre el

auditor respecto a la organización, se documenta con cuestionarios, diagramas de flujo, y narraciones por escrito.

3.- Estudios Preliminares

Las conclusiones preliminares de los auditores acerca de los aspectos críticos de las operaciones y áreas problemáticas potenciales se resumen como el estudio preliminar de los auditores. Este sirve de guía para el desarrollo del programa de auditoría.

4.- Desarrollo del programa

El programa de la auditoría operacional se hace a la medida del compromiso particular, contiene todas las pruebas y los análisis que los auditores consideran necesarios para evaluar las operaciones de la organización. Con base en la naturaleza y el grado de dificultad del trabajo de auditoría, se asignará el personal al compromiso y se programará el trabajo.

5.- Trabajo de Campo

La etapa de trabajo de campo implica ejecutar el programa de auditoría operacional. Los auditores seleccionan los rubros que se van a revisar para determinar la suficiencia de los procedimientos que también se siguen.

El análisis es otra parte importante del trabajo de campo. El desempeño real de la organización se compara con diversos criterios como presupuestos, metas de productividad o el desempeño de unidades similares. Este análisis ofrece una base para las recomendaciones que formulan los auditores con relación al mejoramiento de la eficacia, la eficiencia y la economía.

A lo largo del trabajo de campo, los auditores documentaran la planeación, las evidencias recabadas, el análisis, la interpretación y los hallazgos en sus documentos de trabajo. Los documentos de trabajos de auditoría deben sustentarse por sí solo y respaldar el informe de los auditores.

6.- Formulación de un informe acerca de los hallazgos

Al momento de la conclusión final de la auditoría, los auditores deben de resumir sus hallazgos relacionados con los propósitos fundamentales de la auditoría. El informe incluirá mejoramientos sugeridos en las políticas y procedimientos operacionales de la entidad auditada, y una lista de las situaciones en las que el cumplimiento con las políticas y procedimiento existentes no es el adecuado.

Una vez terminado el informe acerca de los hallazgos, se deberá hacer los arreglos necesarios para realizar una reunión final con el objetivo de revisar los hallazgos junto con todas las personas involucradas en las operaciones auditadas.

7.- Seguimiento

La etapa final en el trabajo de una auditoría operacional es la acción de seguimiento a fin de asegurar cualesquier deficiencia que se haya revelado en el informe de auditoría sea corregida.

Esta responsabilidad de seguimiento puede asignársele a una organización de línea o equipo, pero a menudo se considera que es responsabilidad del equipo de auditoría”.

• Aspectos a tener en cuenta en la Ejecución de la Auditoría Operacional

Para (VILLEGAS, 2007, pág. 23) “Al ejecutar el trabajo importa tener presente:

1. Tiempo a dedicar personalmente al trabajo.
2. Encaminar esfuerzos hacia el logro de mayor eficiencia en operaciones.
 - Simplificación de métodos.
 - Disminución de costos.
 - Mejoras en el rendimiento, etc.
3. Realizar el trabajo con el máximo de objetividad posible.
4. Ponderar en forma apropiada los conceptos de corto y largo plazo.
5. Introducir nuevas técnicas y formas de operación (lo que no se ha hecho y debe hacerse).

6. Implantación de recomendaciones de su informe queda fuera del alcance de la Auditoria Operacional”.

Para (ZABALA, 2009, pág. 23)”Toda organización ya sea comercial, industrial o de servicios contiene todas o algunas de las siguientes áreas operacionales o áreas funcionales”.

1. Compras.
2. Ventas.
3. Personal.
4. Finanzas.

En cada una de estas áreas de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” analizaremos el objetivo de la auditoría, las políticas y unos pocos pasos de los programas para llevar a cabo el trabajo.

Adicionalmente se incluyen algunos cuestionarios que permiten hacer un diagnóstico sobre algunos problemas de las mismas.

- ***Diagnóstico del Auditor Operacional***

Aspectos generales.

Para (ZABALA, 2009, pág. 45) “La culminación de cualquier trabajo en dónde haya una relación bilateral exige de un informe y para el caso de la auditoria operacional le llamaremos diagnóstico. Si bien este término es más apropiado en el lenguaje de los médicos, el auditor puede emplearlo para hacer referencia al conocimiento que se adquirió sobre los procedimientos y técnicas de operación de una empresa. Usando métodos de análisis e investigación apropiados, tendientes a detectar las posibles fallas que están incidiendo o incidirán en la situación financiera de una Empresa. Ese diagnóstico con las recomendaciones constituyen la parte más importante del trabajo realizado, tanto para quien realiza el trabajo, el auditor operacional, como para quien lo solicita.

Como el trabajo del auditor operacional está enfocado a identificar deficiencias en los controles establecidos, determinar las causas y los efectos de estos y su incidencia en la eficiencia y productividad de un negocio, entonces al presentarlo a los interesados debe dársele la verdadera dimensión que se merece.

Al igual que el informe de auditoría administrativa, debe hacerse en forma “persuasiva” y “convinciente”, planearse adecuadamente teniendo en cuenta los posibles lectores, redactarlo con claridad y originalidad y presentarlo oportunamente”.

Naturaleza del informe.

Para **(BUENO, 2011, pág. 72)** “En la auditoría operacional se pretende evaluar el grado de eficiencia con que se están llevando a cabo las operaciones con sus procedimientos en la Empresa. En virtud de que no existen normas de eficiencia o de productividad en las empresas, sino medirlas a través de algunos indicadores (vistos al discutir el concepto de eficiencia) entonces el auditor operacional no podrá opinar si las operaciones se llevarán a cabo de acuerdo a las reglas establecidas.

Es por ello que el trabajo debe estar enfocado hacia la identificación de las fallas más importantes de las áreas operativas funcionales de la Empresa y el informe tratará de mostrar las fallas más importantes existentes y de cuya corrección se pueden derivar beneficios que hacen que las operaciones se realicen en el futuro con mayor eficiencia lo que permitirá alcanzar una mayor productividad. Adicionalmente, cuando el auditor operativo realiza su trabajo debe conservar una actitud mental identificable con la mentalidad del empresario en el sentido de identificarse con su idioma e informar sobre los aspectos que tengan mayor incidencia en los resultados de la empresa”.

Estructura tentativa del informe.

Según **(PUERRES, 2009, pág. 115)** “un informe de auditoría operacional debe contener:

- a. Introducción.
- b. Resumen inicial.

- c. Descripción de las actividades donde existían problemas.
- d. Comentarios y sugerencias.
- e. Apéndice.

En la introducción se describirá brevemente el alcance y las limitaciones del trabajo realizado, el resumen destacara los hallazgos más importantes, la descripción de las actividades tratara de indicar donde se dan las fallas y como estas afectan el rendimiento de las operaciones, los comentarios y sugerencias llevaran consigo recomendaciones para mejorar los procedimientos y una evaluación cuantitativa del ahorro de costos posible y el apéndice incluirá cuadros estadísticos, graficas, análisis de tendencia y demás aspectos que necesiten de una explicación más amplia”.

Normas para presentar el informe.

Para **(PUERRES, 2009, pág. 55)** “Las siguientes pueden ser las normas principales a tener en cuenta cuando se presenta un informe:

1.- Debe discutirse con los afectados antes de su presentación. Ello proporciona ciertas ventajas:

- Aprovechar la experiencia y conocimientos del personal que trabaja en el área afectada.
- Elimina las falsas interpretaciones debido a que en ocasiones el usuario no capta el mensaje en forma adecuada.
- Permite que el afectado participe en la elaboración del informe.

2.- Debe presentarse en forma escrita y con algún recurso audiovisual Esta presentación audiovisual proporciona algunas ventajas muy concretas:

- Obliga a la lectura y análisis de parte de los ejecutivos de la empresa si se hace en una reunión de ellos.
- Se logra el enfrentamiento directo del problema.
- Muestra cómo reaccionan frente al informe ya sea favorable o desfavorablemente.

- Despierta inquietudes en los afectados.
- Propicia la solución de dudas en forma inmediata.
- Invita al análisis y discusión de los problemas y a las posibles soluciones.

3.- Debe resaltar los problemas principales, sus causas y sus efectos tanto en los mismos procedimientos como económicamente, el informe resaltara objetivamente las causas y consecuencias de la ineficiencia así como la pérdida económica que se pueda generar.

4.- Los problemas deberán presentarse en forma objetiva y a la altura del interlocutor, redactados en forma sencilla, clara, precisa y en secuencia lógica, si es posible estableciendo una jerarquía dentro de los mismos.

5.- Deben presentarse informes parciales oportunos con el objeto de aplicar los correctivos a tiempo, pero sin llegar a precipitarse.

La implementación de las medidas necesarias que pretenden solucionar los problemas queda a escogencia de los directivos, quienes en algunas ocasiones se asesoran de otros para analizar y evaluar los posibles resultados económicos que se derivan de su implementación”

Para la realización del presente trabajo de investigación realizaremos la auditoria desde diferentes perspectivas con lo cual se podrá identificar los errores en todas las operaciones que se realizan en la Estación de Servicios para lo cual necesitaremos el apoyo de los conceptos de las diferentes auditorias q se detallan a continuación:

- *Auditoría Administrativa*

Para (LEONAR, 2010, pág. 124) “Una auditoría administrativa puede definirse como el examen comprensivo y constructivo de la estructura de una empresa, de una institución, una sección del gobierno o cualquier parte de un organismo, en cuanto a sus planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y sus facilidades humanas y físicas”.

- ***Auditoría Financiera***

Según (LEONAR, 2010, pág. 135) “La auditoría financiera examina a los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas por el ente contable, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional”.

- ***Auditoría de Marketing***

Según (BRAVO M. , 2009, pág. 58) “La auditoría en el área de mercadotecnia, se define como un examen completo, sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivos estrategias y actividades comerciales de una empresa o de una unidad de negocio, con la intención de determinar amenazas y oportunidades y recomendar un plan de acción tendente a mejorar sus actuaciones en materia de marketing.

Se trata de una herramienta de trabajo que permite analizar y evaluar los programas y acciones de una empresa, así como su adecuación al entorno y a la situación del momento; es decir, examina todas las áreas de la compañía y averigua las oportunidades y amenazas, o lo que aún es más importante, indica las áreas de mejora sobre las que actuar para aumentar la rentabilidad de la empresa”.

- ***Auditoría de Talento Humano***

(ZAMORA, 2011, pág. 23) “La auditoría de recursos humanos se define como “el análisis de las políticas y prácticas de personal de una empresa, y la evaluación de sus funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorar”.

El propósito principal de la auditoría de recursos humanos es mostrar cómo está funcionando el programa, localizando prácticas y condiciones que son perjudiciales para la empresa o que no están justificando su costo, o prácticas y condiciones que deben incrementarse.

La auditoría es un sistema de revisión y control para informar a la administración sobre la eficiencia y la eficacia del programa que se lleva a cabo, en especial cuando ese programa está descentralizado”.

- ***Auditoría de Sistemas***

Para (SANDOVAL, 2010, pág. 4) “Auditoría de Sistemas es:

- La verificación de controles en el procesamiento de la información, desarrollo de sistemas e instalación con el objetivo de evaluar su efectividad y presentar recomendaciones a la Gerencia.
- La actividad dirigida a verificar y juzgar información.
- El examen y evaluación de los procesos del Área de Procesamiento automático de Datos (PAD) y de la utilización de los recursos que en ellos intervienen, para llegar a establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía de los sistemas computarizados en una empresa y presentar conclusiones y recomendaciones encaminadas a corregir las deficiencias existentes y mejorarlas.
- Es el examen o revisión de carácter objetivo (independiente), crítico(evidencia), sistemático (normas), selectivo (muestras) de las políticas, normas, prácticas, funciones, procesos, procedimientos e informes relacionados con los sistemas de información computarizados, con el fin de emitir una opinión profesional (imparcial) con respecto a:
 - Eficiencia en el uso de los recursos informáticos
 - Validez de la información
 - Efectividad de los controles establecidos”

- ***Auditoría de Impacto Ambiental***

(LASCANO, 2009, pág. 5) “Las auditorías ambientales de funcionamiento se realizan con el objeto de evaluar y analizar los riesgos medioambientales generados por la empresa, para establecer y desarrollar un programa medioambiental de manera que cumpla la legislación vigente a nivel municipal, provincial y nacional y que su funcionamiento sea el correcto en todo momento.

Las auditorías ambientales de funcionamiento pueden ser internas si la empresa a través de sus propios equipos la realiza como instrumento interno de control y de mejora del funcionamiento; o externas si la empresa por no poseer los medios adecuados o por necesitar un diagnóstico más objetivo, contrata una empresa privada especializada.

Las auditorías ambientales de funcionamiento constan de una descripción completa y detallada de la actividad, de una verificación del cumplimiento de la legislación vigente y de una verificación de la aplicación de las políticas, programas y elementos de gestión que hacen a la organización medioambiental de la empresa.

La conclusión de la misma es un informe en donde figura la explicación de todo lo anterior y las modificaciones sugeridas”.

1.5.2 Marco Conceptual

Empresa de Servicios

Para (CAUDE, 2008, pág. 23) “Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera.), a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas”. Tomando en consideración el concepto del párrafo anterior podemos decir que la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” se encarga de ofrecer a la colectividad de la parroquia Santa Rosa el servicio de venta de combustible.

Auditoría

Según (TAYLOR, 2009, pág. 38)“ auditoría ha sido definida de forma general como un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a personas interesadas”.

Los estados financieros de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” representan mediciones imparciales de todo el periodo y las operaciones de servicio que influyen en la actividad económica de la empresa.

Tipos de Auditoría

Para (CAÑIBANO, 2010, pág. 53) “En los últimos años, la rápida evolución de la auditoría ha generado algunos términos que son poco claros respecto de los contenidos que expresan. Además, este proceso evolutivo ha provocado, en la actividad de la revisión, la especialización de la auditoría según el objeto, destino, técnicas, métodos, etc., que se realicen. Así, sin ánimo de ser exhaustivos, se habla de auditoría externa, auditoría interna, auditoría operativa, auditoría pública o gubernamental, auditoría de sistemas, etc.”

Una breve referencia de cada una de las modalidades descritas nos aclara los diferentes enfoques.

- ***Auditoría externa o auditoría legal***

Para (ESCOBAR, 2009, pág. 4) es el “Examen de las cuentas anuales de una empresa por un auditor externo, normalmente por exigencia legal, es el objetivo de un examen de los estados financieros de una compañía, por parte de un auditor independiente, es la expresión de una opinión sobre si los mismos reflejan razonablemente su situación patrimonial, los resultados de sus operaciones y los cambios en la situación financiera, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con la legislación vigente”.

- ***Auditoría interna***

Para (BRAVO, 2008, pág. 87) es el “Control realizado por los empleados de una empresa para garantizar que las operaciones se llevan a cabo de acuerdo con la política general de la entidad, evaluando la eficacia y la eficiencia, y proponiendo soluciones a los problemas detectados. La auditoría interna se puede concebir como una parte del control interno. La realizan personas dependientes de la organización con un grado de

independencia suficiente para poder realizar el trabajo objetivamente; una vez acabado su cometido han de informar a la Dirección de todos los resultados obtenidos. La característica principal de la auditoría interna es, por tanto, la dependencia de la organización y el destino de la información”.

- ***Auditoría operativa***

Según (CASTILLON, 2010, pág. 13) es la “Revisión del sistema de control interno de una empresa por personas cualificadas, con el fin de evaluar su eficacia e incrementar su rendimiento. La auditoría operativa consiste en el examen de los métodos, los procedimientos y los sistemas de control interno de una empresa u organismo, público o privado; en definitiva, se fundamenta en analizar la gestión. También se conoce como auditoría de gestión, auditoría de las «tres “e”» (economía, eficacia y eficiencia), auditoría de programas, etcétera”.

(CEPEDA, 2008, pág. 45) Define la auditoría operativa como “la revisión sistemática de las actividades de una entidad, efectuada por personal cualificado con el propósito de valorar las «tres es» (eficiencia, eficacia y economía) en el cumplimiento de los objetivos. La auditoría operativa no está regulada por la ley, ya que su objetivo es verificar la eficiencia de la gestión empresarial; su examen va más allá de los estados financieros, y los resultados de la actuación del auditor son para uso interno y privado”.

- ***Auditoría pública o gubernamental***

Para (CAÑIBANO, 2010, pág. 65) “La función de la auditoría pública, es equivalente a la auditoría externa privada, es competencia de las instituciones del estado para corroborar la información financiera presentada por las empresas”.

- ***Auditoría de sistemas***

Según (SANCHEZ, 2008, pág. 65) “En esta modalidad podemos incluir lo que se conoce por auditorías especiales, como la auditoría medio ambiental, auditoría informática y otras formas que empiezan a tomar nombre (económico-social, ética y otras). Especial relevancia ocupa la **auditoría medioambiental**, debido a la creciente

conciencia social sobre asuntos relativos a la conservación y preservación de la calidad medioambiental (se trata de uno de los condicionantes actuales de la actividad humana que no había en épocas pasadas)”.

Administración

Para (GONZALES, 2009, pág. 5) “La administración se define como “el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores etc.”

Elementos de la Administración

Para (CHIAVENATO, 2004, pág. 10) los elementos de la administración son los siguientes:

- **Planificar:** Es el proceso que comienza con la visión que tiene la persona que dirige a una organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA).

La planificación abarca el largo plazo (de 5 a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 y 5 años) y el corto plazo, donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente. En la actualidad los cambios continuos generados por factores sociales, políticos, climáticos, económicos, tecnológicos, generan un entorno turbulento donde la planificación se dificulta y se acortan los plazos de la misma, y obligan a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes en forma sistemática y permanente”.

- **Organizar:** Responde a las preguntas ¿Quién va a realizar la tarea?, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿cómo se va a realizar la tarea?; ¿cuándo se va a realizar?; mediante el diseño de proceso de negocio, que establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.
- **Dirigir:** Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones.
- **Controlar:** Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales”.

El objeto de estudio de la Administración son las organizaciones; por lo tanto, es aplicable a empresas privadas y públicas; es decir el concepto se aplica a la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” lo que permitirá el cumplimiento de sus objetivos y excelentes resultados en la búsqueda de ellos.

Control

Para (CARRETO, 2011, pág. 76) “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes.

- ***Propósito y función del control***

El propósito y la naturaleza del control es fundamentalmente garantizar que los planes tengan éxito al detectar desviaciones de los mismos al ofrecer una base para adoptar acciones, a fin de corregir desviaciones indeseadas reales o potenciales.

La función de control le proporciona al gerente medios adecuados para checar que los planes trazados se implanten en forma correcta. La función de control consta de cuatro pasos básicos:

- Señalar niveles medios de cumplimiento; establecer niveles aceptables de producción de los empleados, tales como cuotas mensuales de ventas para los vendedores.
- Checar el desempeño a intervalos regulares (cada hora, día, semana, mes, año.)
- Determinar si existe alguna variación de los niveles medios.
- Si existiera alguna variación, tomar medidas o una mayor instrucción, tales como una nueva capacitación o una mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad.

- ***La esencia del control administrativo***

El control es la cuarta, y última función en el proceso administrativo. Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que deben siempre estar funcionando en una empresa.

El control se ejerce a través de la evaluación personal, los informes periódicos de desempeño (o de resultados reales, como también se les denomina) e informes especiales.

Bajo otro enfoque, se identifican los tipos de control como sigue:

- 1.- Control preliminar (a través de la alimentación adelantada); Se ejerce previamente a la acción para asegurar que se preparen los recursos y el personal necesarios y se tengan listos para iniciar las actividades.
- 2.- Control coincidente (generalmente a través de informes periódicos de desempeño); Vigilar (mediante la observación personal e informes) las actividades corrientes para asegurar que se cumplan las políticas y los procedimientos, sobre la marcha.
- 3.- Control por retroalimentación; Acción a posteriori (re planificación), concentrando la atención sobre los resultados pasados para controlar las actividades futuras. Un proceso de control corriente, cuyo propósito sea ayudar a vigilar las actividades periódicas de un negocio y de cada centro de responsabilidad, consta de las siguientes fases:

- 1) Comparar el desempeño (resultados reales) con las metas y normas planificadas.
- 2) Preparar un informe de desempeño que muestre los resultados reales, los resultados planificados y cualquier diferencia entre ambos.
- 3) Analizar las variaciones y las operaciones relacionadas para determinar las causas subyacentes de las variaciones.
- 4) Desarrollar cursos de acción opcionales para corregir cualesquier deficiencia y aprender de los éxitos.
- 5) Hacer una selección (acción correctiva) del menú de alternativas y ponerla en práctica.
- 6) Hacer el seguimiento necesario para evaluar la efectividad de la corrección; continuar con la alimentación adelantada para efectos de re-planificación.

El control eficaz exige la alimentación adelantada. En otras palabras, se supone que los objetivos, los planes, las políticas y las normas se han desarrollado y comunicado a aquellos gerentes que tienen las correspondientes responsabilidades de desempeño. Por lo tanto, el control debe necesariamente apoyarse en el concepto de la retroalimentación, el cual exige mediciones del desempeño y dispara la acción correctiva prevista para asegurar el logro de los objetivos.

Cuando los planes se hacen operacionales, debe ejercerse el control para medir el avance. En algunos casos, el control tiene también como resultado la modificación de los planes y metas anteriores o la formulación de nuevos planes, cambios en la

operación y reasignación de la gente. Deben desarrollarse métodos de control para las características particulares de la operación y la estructura de organización.

Un importante aspecto de control que a menudo se pasa por alto es su relación con el momento de la acción. El control no puede ser a posteriori; por ejemplo, un desembolso ya efectuado o una ineficiencia ya cometida no puede deshacerse.

Por lo tanto, debe aplicarse un control eficaz en el momento de la acción o cuando se asuma el compromiso.

Este concepto sugiere que el gerente responsable de ciertas acciones debe empeñarse en alguna forma de control previo (a priori); para hacer tal cosa, los objetivos, los planes, las políticas y las normas deben haber sido comunicados al gerente y plenamente comprendidos por éste con la anticipación necesaria.

La comparación de los resultados reales con las metas y normas planificadas constituye una medición de la efectividad del control durante un período pasado especificado, el cual constituye la base para una eficaz retroalimentación.

Los hechos que se muestran en un informe de desempeño no pueden ya cambiarse; sin embargo, la medición histórica puede conducir a un mejoramiento del control en el futuro.

El concepto importante aquí es que los objetivos, las políticas y las normas cumplen dos necesidades básicas en el proceso global de control, a saber:

- 1.- La alimentación adelantada - que constituye una base para el control en el momento de la acción
- 2.- La retroalimentación - que representa una base para la medición de la eficacia del control posteriormente a la acción. Además la retroalimentación sirve para la re planificación.

- ***Control como un sistema de retroalimentación***

El control administrativo es esencialmente el mismo proceso básico que se encuentra en los sistemas físicos, biológicos y sociales.

Muchos sistemas se controlan a sí mismos mediante la retroalimentación de información, que muestra las desviaciones con respecto a los estándares y da origen a los cambios, en otras palabras, los sistemas utilizan parte de su energía para retroalimentar información se compara el desempeño con un estándar e inicia la acción correctiva.

Por lo general el control administrativo se considera como un sistema de retroalimentación similar al que opera en el termostato común en un hogar. Este aspecto se puede ver con claridad al observar el proceso de retroalimentación en el control administrativo en la figura. Este sistema presenta el control en una forma más compleja y realista que si se considera solamente como un asunto de fijación de estándares, medición del desempeño y corrección de desviaciones.

Los administradores miden el desempeño real, comparan esta medición con los estándares e identifican las desviaciones; pero después, para realizar las correcciones necesarias deben desarrollar un programa de acción correctiva y ponerlo en práctica a fin de alcanzar el desempeño deseado”.

Uso Eficiente de los Recursos

Para (VALENCIA, 2010, pág. 34) “Los recursos o elementos básicos de una empresa que atienden a su objetivo son: Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.

- ***Recursos Humanos***

Se refiere a todos los grupos humanos de los demás componentes. Éste es el más importante, porque es el que utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también opera el equipo. El recurso Humano o Personal, se puede clasificar en:

- a.- OBREROS: Son los que desempeñan labores directamente relacionados con la producción, y pueden ser clasificados: CALIFICADOS Y NO CALIFICADOS, según requieran tener conocimientos o pericias especiales para desempeñar el puesto.
- b.- EMPLEADOS: Son aquellos que su trabajo requiere mayor esfuerzo intelectual y administrativo.
- c.- SUPERVISORES: Los que tienen como función principal la de vigilar el cumplimiento de las órdenes, instrucciones. Su característica es el predominio e igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.
- d.- TÉCNICOS: Son aquellas personas que con base en un conjunto de reglas o principios científicos aplican la creatividad, por ejemplo; nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, nuevos métodos, controles, etc.
- e.- EJECUTIVOS: Es todo aquel personal en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.

- ***Recursos Materiales***

Se refiere a las cosas que se utilizan para procesar, transformar, o que se procesan o transforman en el proceso productivo de un bien o servicio, y están integrados por:

- a.- EDIFICIOS E INSTALACIONES: Lugares donde se realiza la labor productiva.
- b.- MAQUINARIA: Misma que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano.
- c.- EQUIPOS: Son todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.
- d.- MATERIAS PRIMAS: Son aquellas que se transforman en productos, ejemplo: maderas, hierro, etc. Pueden ser Materias Auxiliares, que son aquellas que, aunque no forman parte del producto, son necesarios para su producción, ejemplo: Combustibles, lubricantes, etc.

- ***Recursos Técnicos***

Comprenden todos los procedimientos, métodos, organigramas, fórmulas, patentes, etc., es decir, todo aquello que permitirá al recurso humano desarrollar en forma adecuada sus funciones.

- a.- **PROCEDIMIENTO:** Es una serie de tareas relacionadas que forman una secuencia cronológica y la forma establecida de ejecutar el trabajo.
- b.- **MÉTODO:** Manera prescrita para el desempeño de una tarea dada con consideración adecuada al objetivo, instalaciones y gastos de tiempo, dinero y esfuerzo.
- c.- **ORGANIGRAMA:** Representación gráfica de la estructura de una empresa.
- d.- **FÓRMULA:** Modelo que contiene los términos en que debe redactarse un documento. Receta: Medicamento compuesto según la fórmula. Fórmula química, representación simbólica de la composición de un cuerpo compuesto.
- e.- **PATENTE:** Documento expedido por el gobierno para el ejercicio de ciertas profesiones o industrias o para explotar un producto o servicio. Patente de Invención: Certificado que entrega el gobierno al autor de un invento para asegurarle su propiedad y la explotación exclusiva durante cierto tiempo.

- ***Recursos Financieros***

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- a) Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.
- b) Recursos financieros ajenos; están representados por: prestamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos)".

Con el control adecuado de los recursos a través de una Auditoría Operacional se les podrá dar un uso eficiente lo que permitirá minimizar los errores en la Estación de Servicios "Virgen de la Elevación" proporcionando así seguridad en la realización de cada una de sus actividades e identificación a tiempo errores cometidos, para una toma

acertada de decisiones en la que se incluya la corrección de políticas y procedimientos que permitan operar con eficiencia.

1.6. HIPOTESIS

1.6.1 Hipótesis General

La Auditoría Operacional permitirá evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y optimización de los niveles de eficiencia y eficacia de los recursos en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- La Auditoría Operacional, es el examen que permite identificar las falencias internas en las actividades diarias de la Estación
- La Auditoría Operacional permite identificar los controles débiles que afectan las operaciones de la Estación de Servicio
- Realizar una Auditoría Operacional permitirá determinar políticas y procedimientos que ayuden a mejorar el proceso operativo de la Estación de Servicios

CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1. CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

La estación de servicios ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato parroquia Santa Rosa, en el kilómetro 7 ½ de la vía Ambato-Guaranda, inicia con el nombre de “General Rumiñahui”, constituida como sociedad el 26 de mayo 1995, afiliada a la comercializadora TRIPETROL HOLDING, cumpliendo con todos los requisitos necesarios para operar y comercializar combustibles en esta zona, con la capacidad de almacenar, transportar y vender combustibles, al cumplir con todos los requerimientos legales establecidos para el desempeño de estas actividades.

En el año 2007 la sociedad sufre un resquebrajamiento por discusiones internas entre socios, lo que ocasiona una situación económica de insolvencia dejando a la Estación de Servicios sin poder adquisitivo y afectada por numerosas sanciones al no poder cumplir con sus actividades. Por lo que los socios toman la decisión de vender la entidad.

En marzo del 2007 la Estación de Servicios es adquirida por el Sr. Segundo Juan Justo Guallpa Hurtado, quien inicia sus actividades dentro de la estación de servicios que había perdido a sus consumidores al no poder cumplir con su principal objetivo de abastecerlos, por los problemas existentes internamente. Al poco tiempo las actividades de comercialización se van incrementando, logrando superar el cupo establecido por la comercializadora que era de 1.000 galones semanales para la estación; lo que genera inconvenientes por no poder abastecer el mercado en crecimiento, al no lograr acuerdos con la comercializadora “MAS GAS” (a la cual estaba afiliada en ese momento), para el incremento del cupo, esta administración se ve en la necesidad de buscar un nuevo proveedor, al cual se afilia al término del plazo establecido en el contrato.

La Estación de Servicios “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” inicia sus actividades con este nombre el 28 de noviembre del 2007, al cumplir con los requisitos legales establecidos para realizar el cambio de nombre y al afiliarse a la red de la comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A. Afiliación que se realiza al obtener de ésta mejores beneficios y cupo de comercialización de 10.000 galones

mensuales, cantidad que podía cambiar de acuerdo a la necesidad del mercado existente. Su actividad principal es la venta de combustibles al por menor, además de proporcionar servicios adicionales a los clientes lo que ayuda a mantener su clientela local e incrementarla al estar ubicada en una vía de circulación de la red nacional.

El horario de atención al público de la estación de servicios “Virgen de la Elevación, es desde las 05h00 hasta las 23h00, las actividades que realizan sus empleados diariamente se encuentran reguladas de acuerdo a las disposiciones expuestas por el gerente ya que no poseen un reglamento interno que especifiquen las funciones de cada cargo, los horarios de trabajo están distribuidos de acuerdo al requerimiento del empleado, pero debiendo cumplir un horario de 8 horas diarias por cada turno, reconociendo horas extras. Estos turnos están establecidos de la siguiente manera:

- Lunes a viernes: (1) de 05h00 a 07h00, (2) de 07h00 a 15h00, (3) de 15h00 a 23h00.
- Sábado: (1) de 05h00 a 13h00, (2) de 13h00 a 22h00, turnos rotativos por semana
- Domingo: (1) de 05h00 a 09h00, (2) 09h00 a 21h00, turnos rotativos por semana.

El propósito fundamental de la estación de servicio es el de entregar un servicio que satisfaga completamente las necesidades de los clientes, lo que ha hecho que logre una posición importante en el mercado de combustibles, contribuyendo así de una u otra forma al desarrollo económico de la parroquia, la provincia y el país.

2.2. SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA

La Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” presta el servicio de venta de combustibles al por menor:

- Gasolina Extra
- Gasolina Súper
- Diésel Filtrado.

Y servicios adicionales tales como:

- Venta de lubricantes.

- Servicio de agua para lavado de autos y buses. (Gratis)
- Servicio de aire para neumáticos. (Gratis)
- Estacionamiento para vehículos. (Gratis)
- Servicio de minimarket.

2.3. BASE LEGAL

“Luego de cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 8, 28, 29 del Decreto Ejecutivo 2024, publicado en el Registro Oficial N° 445 del 1 de Noviembre del 2001 que expide el Reglamento para Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles líquidos de los Derivados de los Hidrocarburos y el Acuerdo Ministerial N° 042 conforme lo expresa el Memorando N° 822 DNH - C – D del 16 de Noviembre del 2007 de la Coordinación de Control de Comercialización inciso segundo. El 28 de Noviembre del 2007 se procede al cambio de nombre de la Estación de Servicios “General Rumiñahui” a “Virgen de la Elevación” y al registro del Sr. Segundo Juan Gualpa Hurtado y la Sra. Fanny Inés Silva Miranda como propietarios, autorizándola a operar con el código 74AU18002, mediante resolución N° 0213 de la Dirección Nacional de Hidrocarburos. Afiliada a la comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A, con un cupo de 10.000 galones mensuales, debiendo cumplir con lo que dispone la Ley Reformatoria a la Ley de Hidrocarburos y al Código Penal”.

La Estación de Servicio “Virgen de la Elevación” es una entidad legalmente establecida por lo que está sujeta al cumplimiento de las siguientes leyes:

- La Constitución Política de la República del Ecuador de 2008, Registro Oficial N° 449 del 20 de Octubre de 2008, en el título de Biodiversidad y Recursos Naturales, que en la Sección Primera, Naturaleza y Ambiente, Art. 395 que reconoce los principios ambientales. En el Art. 396 que dice que el Estado adoptará las políticas y medidas oportunas que eviten los impactos ambientales negativos, cuando exista certidumbre del daño, además en el mismo artículo dice que: Cada uno de los actores de los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios asumirá la responsabilidad directa de prevenir cualquier impacto ambiental, de mitigar y reparar los daños que ha causado, y de mantener un sistema de control ambiental permanente, además de lo señalado en la sección Tercera de

Patrimonio natural y ecosistemas, Sección cuarta de Recursos Naturales, Sección Quita de Suelo, Sección Sexta de Agua, Sección Séptima de Biosfera, ecología urbana y energías alternativas.

- La Ley de Gestión Ambiental, publicado en el Registro Oficial No. 245 del 30 de Julio de 1999, en el Art. 12 determina que son obligaciones de las instituciones del Estado del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental en el ejercicio de sus atribuciones y en el ámbito de su competencia aplicar los principios establecidos en dicha Ley y ejecutar las acciones específicas del medio ambiente y de los recursos naturales así como el de regular y promover la conservación del medio ambiente y el uso sustentable de los recursos naturales en armonía con el interés social.
- En el Art. 33, se establecen entre otros instrumentos de aplicación de las normas ambientales los siguientes: parámetros de calidad ambiental, normas de afluentes y emisiones y evaluaciones de impacto ambiental.
- En la referida Ley de Gestión Ambiental, en su Art. 33, se establecen entre otros instrumentos de aplicación de las normas ambientales los siguientes: parámetros de calidad ambiental, normas de afluentes y emisiones y evaluaciones de impacto ambiental.
- En el Reglamento a la Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental, se establece normas de gestión ambiental para actividades que puedan generar impactos ambientales (en el agua, aire, ruido suelo).
- El Texto Unificado de la Legislación Ambiental Secundaria, TULAS, expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 3399, y publicado en el Registro Oficial No. 725 del 16 de diciembre del 2002. En el Libro VI y Anexos, se establece la política de Calidad Ambiental del Ecuador.
- La Ley de Hidrocarburos en su Art. 31, literales s) y t) que obliga a PETROECUADOR, sus contratistas o asociados a ejecutar sus labores sin afectar negativamente a la organización social de la población asentada en su área de acción, ni a los recursos naturales renovables y no renovables locales; así como

conducir las operaciones petroleras de acuerdo a las leyes de protección del medio ambiente y de seguridad del país.

- El Decreto Sustitutivo No. 1215, se expidió el nuevo Reglamento Ambiental para las Operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador; para cumplir con las exigencias de este nuevo reglamento, es necesario desarrollar los siguientes artículos: 12, 13, 15, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y con los capítulos: IV, IX y capítulo X.
- Que mediante Registro Oficial N° 430 del 4 de enero del 2007, se establece el Acuerdo Ministerial N° 091, con el que se fijan los límites máximos permisibles para emisiones a la atmósfera provenientes de fuentes fijas para actividades hidrocarburíferas. Art. 1, Art. 2, Art. 5, Art. 6, Art. 7, Art. 8, Art. 9.
- Reglamento para autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos Decreto Ejecutivo 2024. RO-S 445: 1-nov-2001, Art. 8, Requisitos, literal d. Resolución de aprobación de la Subsecretaría de Protección Ambiental del Ministerio de Energía y Minas, del Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos;
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Ambiente de Trabajo Decreto 2393 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Además, se cumplirán las siguientes normas para la construcción y operación de la estación de servicio:
 - ✓ Los tanques o recipientes para combustibles deben cumplir con especificaciones técnicas y de seguridad para evitar evaporación, explosión o contaminación para la cual cumplirá con NFPA 30.
 - ✓ Válvulas apropiadas para manejar productos refinados de petróleo con una presión de trabajo correspondiente al ANSI 150.

- ✓ Normas ambientales DINAPA según el Registro Oficial 265, estudios y Plan de Manejo Ambiental Art. 41, 70. Vigilancia y monitoreo ambiental, manejo y tratamiento de desechos líquidos, sólidos y gaseosos, Art. 29, 30, 31.
- ✓ Norma ISO 9000 correspondiente al seguimiento del control y calidad.
- ✓ Norma ISO 14001, utilización de tubería rígida sin costura con la norma ASTM 120.
- ✓ Ley de Defensa Contra Incendios, R.O. 815 de abril de 1979.
- ✓ Reglamento de aplicación de los mecanismos de participación social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental, Decreto Ejecutivo 1040 del 8 de mayo de 2008.
- ✓ Reglamento General para la aplicación de la ley de Defensa Contra Incendios R.O. 834 del 17 de mayo de 1979.
- ✓ Reglamento que establece las Normas Generales de Emisión para Fuentes Fijas de Combustión y los Métodos Generales de Medición. Registro Oficial No. 303, suplemento, del 25 de Octubre de 1993 (Acuerdo No. 883).
- ✓ Reglamento que establece las Normas de Calidad del Aire y sus Métodos de Medición. Registro Oficial No. 726 del 15 de Junio de 1991 (Acuerdo No. 11338-A).
- ✓ Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental, en lo relativo al Recurso Agua. Registro Oficial No. 204 del 5 de Junio de 1989 (Acuerdo Ministerial No. 2144).
- ✓ Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental en lo referente al Recurso Suelo. Registro Oficial No. 989 del 30 de Julio de 1992 (Acuerdo No. 14629).
- ✓ Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental originada por la Emisión de Ruidos. Registro Oficial No. 560 del 12 de Noviembre de 1990 (Acuerdo No. 7789).
- ✓ Directiva N° 001 – DNDC- DO para la Elaboración del Plan de Defensa Civil de Autoprotección Institucional ante la Amenaza de un Evento Adverso, Dirección Nacional de Defensa Civil, Quito, Ecuador, 2001.

2.4. OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

- Contribuir al desarrollo socio económico de la Parroquia Santa Rosa y de la Provincia Tungurahua
- Prestar servicio de calidad
- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Prestar todas las seguridades al cliente al momento de adquirir el servicio
- Ofrecer a los empleados un excelente clima laboral

2.5. COBERTURA Y LOCALIZACIÓN

La estación de servicios “Virgen de la Elevación” está ubicada en la parroquia rural de Santa Rosa, al sur occidente del cantón Ambato, en el kilómetro 7 ½ de la vía Ambato – Guaranda, en la provincia de Tungurahua. La gasolinera está asentada en un área total de 4.845m², de los cuales 320m² se destinó a la construcción de las instalaciones administrativas y operativas, el diseño de esta ha ido sufriendo modificaciones de acuerdo a las necesidades que se presentan y a las disposiciones legales que van estableciendo las entidades encargadas de supervisar las actividades de la estación como por ejemplo: el Ministerio de Turismo, El Benemérito Cuerpo de Bomberos, El Ministerio de Medio Ambiente, El Municipio del cantón, el ARCH, y aquellas que legalmente puedan dar disposiciones para regular su funcionamiento.

Los planos y estructura iniciales se ajustaban a las regulaciones y disposiciones existentes sobre planificación y construcción de gasolineras, además de cubrir y cumplir con las expectativas de los socios y los estudios de mercado realizados, y de manera especial las normas establecidas por el Ministerio de Obras Públicas, y de los Beneméritos Cuerpos de Bomberos del país.

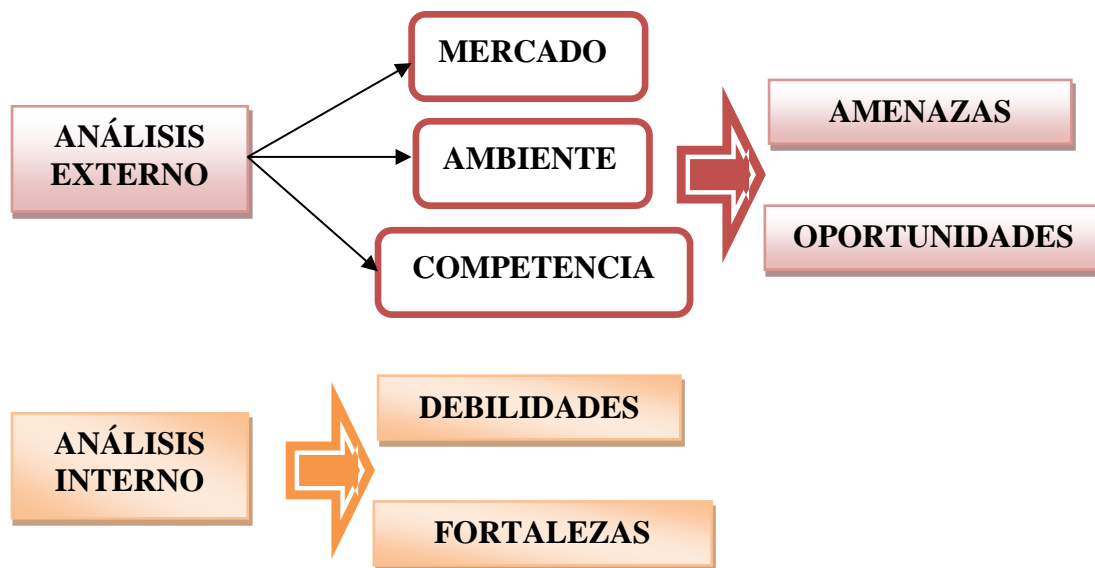
2.6. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

2.6.1 Momento Explicativo

El punto de partida es conocer la situación de la Estación de servicios Virgen de la Elevación mediante la realización de un diagnóstico interno y externo, para lo cual se

hace necesario la aplicación del Análisis FODA cuya función es identificar y evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas más significativas de la empresa así:

Gráfico N° 1: Análisis FODA



Elaborado por: Nancy Gualpa

A continuación se presentan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas encontradas en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”:

Tabla N°1: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con capital para invertir en las mejoras necesarias para la estación • Voluntad para mejorar los procesos internos • Altos volúmenes de ventas. • Alta calidad de los combustibles • Amplias instalaciones • Buena ubicación geográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco control al inventario de combustible • Orientación exclusivamente a las ventas, y no al marketing • El personal no cuenta con manuales de funciones • No existen controles internos • No existen organigramas • No existe manuales de procedimientos para la realización de actividades • Falta de capacitación al personal de servicio al cliente • Tener algunos equipos antiguos • Escasa preocupación por la imagen de la estación.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor fijo del combustible • Fidelidad de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de muchas estaciones de servicio al mercado. • Constante alza de los precios de los equipos y sus repuestos • Constantes modificaciones de leyes a cumplir en poco tiempo.

Fuente: Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

Elaborado por: Nancy Gualpa

2.6.2. Momento Prospectivo

Misión: Ser líder en la comercialización de combustibles, atendiendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes, a través de la mejora continua de tecnología, una excelente atención al cliente, y proporcionando a los trabajadores un buen ambiente de trabajo.

Visión: Mantenerse como líder en la comercialización de combustibles en la parroquia Santa Rosa; logrando altos indicadores de eficiencia operativa, financiera y de satisfacción a los clientes y garantizar el retorno de la inversión a su propietario.

Políticas:

- Cumplir con las leyes y reglamentos estipulados por el Ministerio de Minas y Petróleos, para brindar al cliente un mejor servicio.
- Realizar el trabajo asignado con excelencia.
- Brindar trato justo a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la estación de servicio
- Todos los colaboradores de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Promover la higiene en todas las áreas de la empresa y cuidado personal del empleado.
- Brindar el servicio al público 18 horas al día.
- Dar seguridad física a clientes en la adquisición del servicio
- Fomentar la comunicación interna entre todos los empleados de la estación

2.6.3. Momento Estratégico

Tabla N°2: Momento Estratégico

DEBILIDADES	ESTRATEGIA
<ul style="list-style-type: none"> • Poco control al inventario de combustible • Orientación exclusivamente a las ventas, y no al marketing • El personal no cuenta con manuales de funciones • No existen controles internos • No existen organigramas • No existe manuales de procedimientos para la realización de actividades • Falta de capacitación al personal de servicio al cliente • Tener algunos equipos antiguos • Escasa preocupación por la imagen de la estación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plantear stocks mínimos y máximos • Diseñar un plan de marketing para incrementar las ventas • Crear un manual de funciones acorde a las necesidades de la estación • Diseñar controles internos para salvaguardar los activos de la estación • Diseñar organigramas • Diseñar manuales de procedimientos para cada una de las actividades que se realizan en la estación • Capacitar constantemente al personal para que brinde una excelente atención al cliente • Innovar constantemente los equipos con base al avance tecnológico • Organizar grupos rotativos en el personal cada semana para que se encarguen de la imagen de la estación

Fuente: Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

Elaborado por: Nancy Guallpa

2.6.4. Momento táctico Operacional

Se considera importante que la Estación de Servicios Virgen de la Elevación mejore los siguientes puntos:

Tabla N°3: Momento táctico operacional

ESTRATEGIA ACTUAL	ESTRATEGIA MEJORADA
<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de Excel para registrar las transacciones diarias que realiza la estación • Registro desactualizado de clientes • Registro desactualizado de activo fijos 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar el sistema contable que posee la estación para registrar las transacciones diarias • Actualizar frecuentemente la base de datos de los clientes • Llevar un archivo actualizado de los activos fijos y su vida útil

<ul style="list-style-type: none"> • No se realiza provisión para cuentas incobrables • No se evalúa frecuentemente el control interno • Las funciones de los empleados son expuestas verbalmente • Los balances se presentan anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar provisión para cuentas incobrables • Evaluar por lo menos una vez al año el control interno en la estación • Presentar al empleado sus funciones de forma escrita • Realizar balances de situación financiera de forma semestral
--	--

Fuente: Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

Elaborado por: Nancy Gualpa

2.7. NORMATIVIDAD JURÍDICA

2.7.1 Organigramas

2.7.1.1. Organigrama Estructural

La Estación de servicios no tiene diseñado su organigrama estructural

2.7.1.2. Organigrama Funcional

La Estación de servicios no tiene diseñado su organigrama funcional

2.7.1.3. Organigrama de Posición de Personal

La Estación de servicios no tiene diseñado su organigrama de posición de personal

2.7.2. Manuales

2.7.2.1. De Funciones

La Estación de servicios no posee un manual de funciones

2.7.2.2 De procedimientos

La Estación de servicios no posee un manual de procedimientos

CAPÍTULO III. PROPUESTA Y APLICACIÓN

“AUDITORÍA OPERACIONAL PARA EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2011-2012”

PLANIFICACION PRELIMINAR

MATRIZ DE VISITA PREVIA

ESTACION DE SERVICIO “VIRGEN DE LA ELEVACION”

RAZÓN SOCIAL:	Estación de Servicio “Virgen de la Elevación”
DIRECCIÓN:	Ubicada en el Km. 8 de la vía Ambato-Guaranda parroquia Santa Rosa.
CANTÓN:	Ambato
PROVINCIA:	Tungurahua
TELÉFONO:	(03) 2754643
HORARIO DE TRABAJO:	04H00 a 23H00
CORREO ELECTRÓNICO:	crysmymy@hotmail.com
BASE LEGAL DE CREACIÓN, Y FUNCIONAMIENTO	“Luego de cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 8, 28, 29 del Decreto Ejecutivo 2024, publicado en el Registro Oficial N° 445 del 1 de Noviembre del 2001 que expide el Reglamento para Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles líquidos de los Derivados de los Hidrocarburos y el Acuerdo Ministerial N° 042 conforme lo expresa el Memorando N° 822 DNH - C – D del 16 de Noviembre del 2007 de la Coordinación de Control de Comercialización inciso segundo. El 28 de Noviembre del 2007 se procede al cambio de nombre de la Estación de Servicios “General Rumiñahui” a “Virgen de la Elevación” y al registro del Sr. Segundo Juan Gualpa

	Hurtado y la Sra. Fanny Inés Silva Miranda como propietarios, autorizándola a operar con el código 74AU18002, mediante resolución N° 0213 de la Dirección Nacional de Hidrocarburos. Afiliada a la comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A, con un cupo de 10.000 galones mensuales, debiendo cumplir con lo que dispone la Ley Reformatoria a la Ley de Hidrocarburos y al Código Penal”.
INFORMACIÓN FINANCIERA QUE GENERAN:	Estado de Resultados. Estados de Situación Financiera.
SISTEMA CONTABLE:	La entidad posee el sistema comercial/contable MY COMMERCE, que contiene módulos de Agenda Telefónica, Tareas comunes, Listas & consultas, Tesorería, Compras ventas, Almacén/Bodega, Mantenimiento y Repuestos, Producción, Capital Humano, Contabilidad, Configuración.
REGLAMENTOS QUE SE APLICAN:	No tiene Reglamento Interno. No cuenta con Políticas, o procedimientos institucionales. Carece de un Manual de funciones.
NOMBRES DE FUNCIONARIOS PRINCIPALES:	Sr. Segundo Gualpa. GERENTE. Ing. Mayra Gualpa. SECRETARIA-AUXILIAR
NOMBRE DE FUNCIONARIOS DEL AREA FINANCIERA:	Dra. Nancy Tibán. CONTADORA Su trabajo no está bajo relación de dependencia
NUMERO DE EMPLEADOS:	1 Gerente 1 Secretaria.
NÚMERO DE TRABAJADORES:	4 Despachadores. 1 Auxiliar sin relación de dependencia
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES:	OBJETIVO GENERAL - Mantenerse en el mercado y mejorar continuamente además de expandirse a nivel nacional en la realización de sus actividades. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

	<ul style="list-style-type: none"> - Crecer en cuanto y en tanto la ley lo permita. - Obtener beneficios económicos rentables. - Realizar el trabajo dispuesto con el fin de hacernos de prestigio y confiabilidad.
ESTADOS FINANCIEROS:	Estado Situación Financiera y Estado de Resultados.
CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO:	El archivo institucional está organizado en carpetas por actividad realizada, y en forma cronológica ascendente.
VOLUMEN DE TRANSACCIONES MENSUALES:	Entre ingresos y egresos se realizan en promedio 300 transacciones mensuales.
PERSONAL FINANCIERO, CAUCIONADO:	En la entidad no existe personal caucionado.
ORIGEN DE LOS INGRESOS:	Venta de combustibles líquidos y derivados de los Hidrocarburos.
PRESUPUESTO ASIGNADO (POR AÑOS):	No se manejan presupuestos.
PRESUPUESTO EJECUTADO GASTOS (POR AÑOS):	No se manejan presupuestos.
FECHA ÚLTIMO EXAMEN:	No se han realizado.
DEFINIR TIPO DE CONTROL:	Auditoría Operacional. Desde un punto de vista específico por actividad.
PERÍODO DE ALCANCE:	2011-01-01 al 2012-12-31
AREAS A EXAMINAR (POR ACTIVIDADES TRANSACCIONALES O	Área Administrativa – Auditoría Administrativa Área Financiera – Auditoría Financiera. Área de Personal – Auditoría de Talento Humano

POR PROCESOS):	Área de Mercadeo – Auditoría de Marketing Área de sistemas – Auditoría de Sistemas Área Ambiental – Auditoría Ambiental
PERSONAL NECESARIO Y TIEMPO REQUERIDO:	1 Jefe de Auditoría. Ing. Ernesto Bonilla. 1 Supervisor. Ing. Pedro Díaz 1 Auditor Operativo. Lic. Nancy Guallpa. 60 días laborables
ASIGNACIÓN DE VIÁTICOS Y MOVILIZACIÓN DE SER PERTINENTE:	La movilización y los viáticos necesarios para la realización de la Auditoría están a cargo del Auditor.

3.1. AUDITORIA ADMINISTRATIVA

3.1.1. Plan de Auditoria

3.1.1.1. Nombre del examen: Área administrativa

3.1.1.2. Antecedentes

La auditoría administrativa se realiza por la necesidad que tiene el propietario de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de conocer si su estructura organizacional y sus procesos administrativos están siendo los adecuados para manejar eficientemente sus recursos.

3.1.1.3. Objetivos

- Evaluar el ambiente de control sobre el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos establecidos por la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”
- Determinar el riesgo de control y el nivel de confianza del control interno aplicado en las distintas áreas de la empresa
- Elaborar un informe dirigido al propietario de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de acuerdo a las falencias internas encontradas

3.1.1.4. Alcance

Aspectos administrativos como:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

3.1.1.5. Conocimientos

- Conocer los objetivos
- Conocer los controles
- Conocer las normas
- Conocer los hechos
- Conocer las causas
- Conocer el efecto

3.1.1.6. Técnicas de auditoría

Cuestionarios de control interno.- Aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones administrativas, al gerente propietario de la empresa para la revisión y evaluación adecuada del sistema de control interno.

Entrevistas.- Se utilizará este método de recopilación de información con personal clave de la estructura organizativa.

3.1.1.7. Tiempo estimado

El tiempo estimado para la elaboración de esta auditoría es de 15 días, comprendidos entre el 5 y 20 de enero del 2014

3.1.1.8. Responsables

La persona responsable de realizar la auditoría es la Autora, con el apoyo y dirección del Supervisor y el Jefe de Auditoría.

3.1.1.9. Programa de Auditoría.

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”			P.A. 1
PROGRAMA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA			
N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA	FECHA
1.	Prepare y aplique el cuestionario de control interno para determinar: - Planificación. - Organización. - Dirección. - Control.	C.C.I.1. C.C.I.2. C.C.I.3. C.C.I.4.	08-01-14 08-01-14 09-01-14 09-01-14
2.	Diseñe organigramas institucionales estructural y funcional.	P.T.1.	06-01-14
3	Hacer un reconocimiento de la entidad y describir observaciones realizadas.	P.T.2	06-01-14
4.	Constatar políticas institucionales y plasmarlas por escrito	P.T.3.	07-01-14
5.	Realizar entrevistas al Gerente sobre el proceso administrativo.	P.T.4	08-01-14
6.	Verifique el cumplimiento de las etapas, del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control de la empresa aplicando indicadores de gestión.	P.T.5.	10-01-14
Realizado por: Nancy Gualpa. Aprobado por: Ing. Ernesto Bonilla. Fecha: 05-01-14			

3.1.10. Evaluación del control interno

C.C.I. 1

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ETAPA DE PLANIFICACION				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se cumplen los objetivos institucionales?		x	No se cumplen en toda su capacidad puesto que las actividades que realizan carecen de controles.
2	¿La empresa se plantea metas en sus actividades?		x	No se plantean metas las actividades se realizan sin perseguir objetivos específicos.
3	¿Se aplica algún tipo de estrategia institucional?	x		Solamente en el campo de mercadeo a través de promociones.
4	¿La institución cuenta con un proceso de control claramente establecido?		x	La empresa no aplica controles a ninguna actividad.
5	¿Las políticas que orientan las acciones de la institución están conforme a las políticas establecidas?		x	Las políticas establecidas en ocasiones no se cumplen
6	¿Se han definido procedimientos a seguir en las actividades diarias?	x		Solo en algunos aspectos.
7	¿Las funciones asignadas están de acuerdo a las funciones establecidas?	x		
8	¿Se planifican las actividades a realizarse?	x		
	TOTAL	4	4	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	50%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que se deben mejorar inmediatamente todos los aspectos referentes a planificación institucional ya que este es el primer paso para que una empresa sea exitosa.

Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 08-01-14

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ETAPA DE ORGANIZACIÓN				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?		x	No se ha considerado necesario su diseño ya que son pocos los cargos en la estación de servicios
2	¿Todos los empleados conocen sobre la organización actual de la empresa?	x		Se les ha comunicado de forma verbal ya que no existe un organigrama
3	¿La empresa dispone de manuales de funciones, políticas y procedimientos?		x	
4	¿Estos manuales han sido difundidos o comunicados a todo el personal?	x		Han sido comunicadas sus funciones de forma verbal
5	¿Se utilizan medios adecuados para comunicar sus funciones, políticas y procedimientos?		x	Porque no existe una constancia de que se comunicó esto
6	¿Actualizan periódicamente los manuales de políticas y procedimientos existentes?		x	
7	¿Existe una persona encargada de comunicar las funciones, políticas y procedimientos?		x	
8	¿Están claramente definidas en la estructura organizativa las distintas áreas de responsabilidades?		x	No se cuenta con el diseño de la estructura administrativa
	TOTAL	2	6	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	25%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que se deben mejorar inmediatamente todos los aspectos referentes a la estructura organizacional de la empresa ya que este es un paso importante en la consecución de los objetivos empresariales.

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”				
EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS				
ETAPA DE DIRECCION				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El personal acepta el tipo de liderazgo aplicado por la dirección?	x		
2	¿Se utilizan varios canales de comunicación para dar a conocer información al personal?		x	La única forma de comunicación existente es la oral.
3	¿Se utiliza algún tipo de incentivos para el talento humano que integra la entidad?		x	
4	¿Se desarrollan trabajos en equipo para mejorar la efectividad institucional?		x	
5	¿La dinámica de trabajo en la entidad puede generar estrés en los empleados?	x		En ocasiones las actividades son muy extensas y esto puede afectar al personal.
6	¿Se han presentado conflictos entre el personal?		x	
7	¿Las decisiones que se toman en la institución son programadas?		x	En ocasiones las decisiones se toman de acuerdo a la necesidad existente.
	TOTAL	2	5	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	29%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que se deberían mejorar la etapa de dirección en la estación de servicios para que los empleados y las actividades realizadas puedan mejorar en base a la confianza y seguridad

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”				
EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS				
ETAPA DE CONTROL				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se han establecido en forma documentada los principios de Integridad y Valores Éticos de la organización, a través de un Código de Conducta, que determinen la política de la misma respecto de asuntos críticos donde pueden verificarse conflictos de intereses?		x	
2	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos esperados?		x	Existen falta de personal para cubrir todas las actividades que se realizan en la Estación de Servicios
3	¿Se han definido las competencias capacidades necesarias y perfiles requeridos?		x	No existe definidos los perfiles para ocupar un puesto
4	¿Se capacita a los empleados de la organización de tal manera que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos?		x	No se considera necesario capacitar a los empleados
5	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño que identifique las necesidades organizacionales y personales de mayor capacitación?		x	

6	¿Se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre los empleados y entre ellos y los niveles directivos?	x		
7	¿Se contrarrestan las actitudes divisionistas entre las distintas áreas de la organización?	x		
8	¿Existen documentos en el que consten la Visión, Misión, valores, objetivos, fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades (FODA) y definición de procesos o actividades críticas?		x	No se ha designado esta actividad a un colaborador para que la realice
TOTAL		2	6	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	25%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que se deberían mejorar el ambiente de control en la estación de servicios para que los empleados puedan mejorar la realización de sus actividades en un ambiente de confianza y seguridad

Elaborado por: Nancy Gualpa	Fecha: 09-01-14
------------------------------------	------------------------

3.1.2. Elaboración del borrador del informe

3.1.2.1. Hoja de hallazgos

H.HA. 1 (1/2)

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”			
HOJA DE HALLAZGOS			
PCI	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Inexistencia de un organigrama estructural	No se ha considerado necesario su diseño ya que son pocos los cargos en la estación de servicios	Control interno débil	Diseñar el organigrama estructural
Inexistencia de manual de funciones	Han sido comunicadas las funciones de los empleados de forma verbal	No existe constancia de las funciones que se le delego y su obligación por cumplirlas	Diseñar el organigrama funcional
Inexistencia de manuales de políticas y procedimientos	No existe una persona encargada de realizar por escrito las políticas y procedimientos	No se actualizan los manuales de políticas y procedimientos acorde a las necesidades existentes	Diseñar el manual de políticas y procedimientos
Inexistencia de un código de ética	No se han establecido en forma documentada los principios de Integridad y Valores Éticos	Los empleados se rigen en cuanto a lo que ellos consideran que está bien	Exponer los valores con los que se deben manejar los empleados dentro de la Estación.

(2/2)

Incumplimiento de objetivos planteados	No se han definido los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos	Existe falta de personal para cubrir todas las actividades que se realizan en la Estación de Servicios	Asignar adecuadamente las actividades a los empleados para cubrir aquellos vacíos que existen y de ser necesario contratar personal para mejorar la actividad económica de la Estación de Servicios
Falta de incentivos al personal	No se ha creído necesario aplicar este procedimiento	Personal desmotivado en la realización de sus labores.	Implementar una política de incentivos al personal para mejorar el rendimiento de los mismos.
Decisiones tomadas sin análisis previo	Falta de interés por analizar las opciones antes de tomar la decisión	Decisiones apresuradas sin análisis de consecuencias	Realizar reuniones con las partes involucradas para analizar la decisión a tomar
Inaplicación de análisis (FODA)	No se ha delegado a una persona responsable para que lo realice	No se pueden identificar las actividades críticas y corregirlas a tiempo	Realizar el análisis FODA

Elaborado por: Nancy Gualpa	Fecha: 14-01-14
Revisado por: Ing. Pedro Díaz	Fecha: 15-01-14

3.1.3. Presentación del informe

Santa Rosa, 20 de enero del 2014

Señor.

Segundo Juan Justo Gualpa Hurtado.

**PROPIETARIO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
“VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”**

Presente.

De mi consideración:

He realizado la Auditoría Administrativa a las etapas de Planificación, Organización, Dirección y Control de la Estación de servicios “Virgen de la Elevación” por el período comprendido entre el 5 y el 20 de enero del 2014; el mismo que se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás procedimientos considerados necesarios en las circunstancias, para ayudar a evaluar el desempeño de las Áreas sujetas a examen.

Por la naturaleza del examen los resultados se encuentran expresados en comentarios, conclusiones y recomendaciones, siendo de su responsabilidad la toma de las acciones directivas a fin de mejorar sus procedimientos en la buena conducción de la empresa.

Atentamente,

Lic. Nancy Gualpa
AUDITORA

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”

CAPÍTULO PRIMERO

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVOS DEL EXAMEN:

La realización de la Auditoría Administrativa al Área de Planificación, Organización, Dirección y Control de la Estación de servicios “Virgen de la Elevación”, se llevó a efecto conforme a los Principios de Control Interno para identificar los puntos débiles y corregirlos a fin de mejorar el desarrollo de las actividades en la empresa.

OBJETIVOS DEL EXAMEN:

- Evaluar el ambiente de control sobre el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos establecidos por la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”
- Determinar el riesgo de control y el nivel de confianza del control interno aplicado en las distintas áreas de la empresa
- Elaborar un informe dirigido al propietario de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de acuerdo a las falencias internas encontradas

ALCANCE DEL EXAMEN:

El tiempo estimado para la elaboración de esta auditoría fue de 15 días, comprendidos entre el 5 y 20 de enero de 2014

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estación de servicios “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” se encuentra estructurada de la siguiente manera:

- Gerente Propietario.
- Contadora.

- Secretaria – Auxiliar contable
- Despachadores de Combustible

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”

CAPÍTULO SEGUNDO

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. DISEÑO DE ORGANIGRAMAS ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL

CONCLUSIÓN

No se ha considerado necesario el diseño de organigramas estructural y funcional ya que son pocos los cargos en la estación de servicios, por lo que han sido comunicadas de forma verbal, esto ha ocasionado un deficiente control interno en la estructura administrativa ya que no se dan a conocer rangos jerárquicos ni sus funciones para establecer responsabilidad

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la Estación de Servicios debe diseñar los organigramas tanto estructural como funcional, para mejorar el control de las actividades que se realizan

2. DISEÑO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

CONCLUSIÓN

No existe una persona encargada de realizar por escrito las políticas y procedimientos lo que ha dado como consecuencia que no se den a conocer a los empleados de manera correcta y que no se actualicen los manuales de políticas y procedimientos acorde a las necesidades existentes

RECOMENDACIÓN

Al Gerente, diseñar el manual de políticas y procedimientos para mejorar la estructura interna de la Estación de Servicios.

3. DISEÑO DEL CODIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

CONCLUSIÓN

No se han establecido en forma documentada los principios de Integridad y Valores Éticos. Los empleados se rigen en cuanto a lo que ellos consideran que está bien.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente, diseñar y exponer los valores con los que se deben manejar los empleados dentro de la Estación de Servicios.

4. CUMPLIR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

CONCLUSIÓN

No se ha podido cumplir el objetivo principal de toda organización que es el de satisfacer las necesidades de los clientes porque no existe un control efectivo de stocks mínimos y máximos lo que ha ocasionado que muchas de las veces se agote el combustible y no se pueda cumplir con los pedidos de los clientes, además se ha incumplido con el objetivo de prestar servicios de calidad y proporcionar a los empleados un clima laboral excelente porque no se encuentran asignadas las actividades correctamente

RECOMENDACIÓN

Al Gerente hacer una redistribución de cada una de las actividades y asignar las responsabilidades a los empleados de tal manera que ninguna actividad quede fuera y pueda ser cumplida con efectividad, separando funciones de carácter incompatible, con la finalidad de cumplir con los objetivos organizacionales

6. APLICACIÓN DE ANÁLISIS FODA

CONCLUSIÓN

No se realiza análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, lo que impide formular estrategias para corregir los errores y tomar las fortalezas como una herramienta para vencer las debilidades y lograr la permanencia en el mercado de la estación de servicios

RECOMENDACIÓN

El Gerente propietario de la Estación de servicios debe nombrar a una persona para que realice el Análisis FODA por lo menos una vez al año, con la finalidad de que se puedan tomar decisiones acertadas

7. TOMA DE DECISIONES

CONCLUSION

Las decisiones se toman sin análisis previo o sin contar con las opiniones de las personas que puedan estar involucradas.

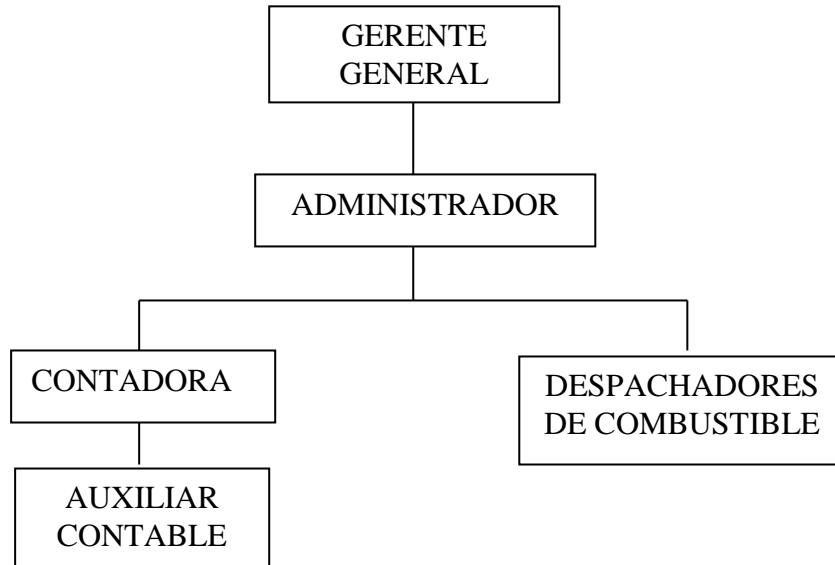
RECOMENDACIONES

Al Gerente realizar reuniones previas con el personal involucrado cuando se deba tomar una decisión importante, para dilucidar varios puntos de vista.

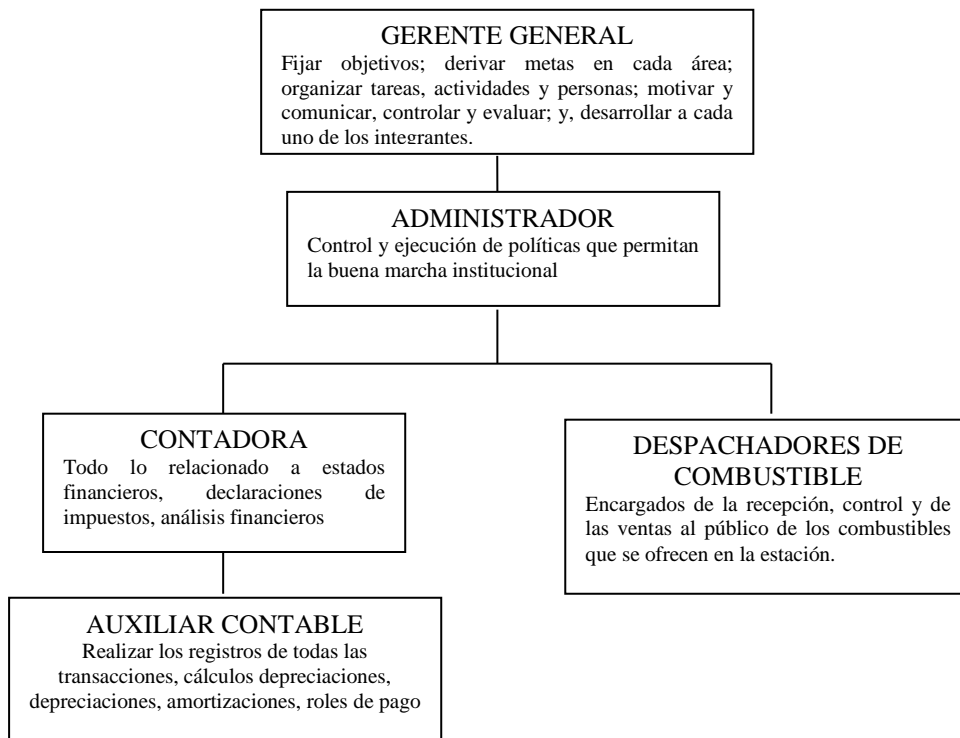
3.1.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución

P.T.1

Organigrama Estructural



Organigrama Funcional



Elaborado por: Nancy Gualpa.

Fecha: 06-01-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVECION”
NARRATIVA DE VISITA REALIZADA

- Al realizar la observación de las instalaciones, se pudo determinar que estas, están adecuadas para su funcionamiento, cuenta con el suficiente espacio para poder optimizar sus labores.

- Adopta cambios cuando lo determina alguna entidad estatal.

- Está equipada con la maquinaria necesaria para cumplir con su actividad,

- Al revisar la oficina, se verificó que esta lleva un archivo de documentación oficial enviada o recibida, que apoyan y establecen las actividades a realizarse.

- No se encontró algún tipo de manual que establezca procedimientos, políticas, o Funciones en la institución.

- Se determinó que la empresa no cuenta con organigramas de ninguna clase que definan la estructura de la estación.

Realizada por: Nancy Gualpa

Fuente: Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

Fecha: 06-01-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVECION”**POLITICAS INSTITUCIONALES**

Por medio de las entrevistas se ha podido determinar que la entidad cuenta con las siguientes políticas, aplicadas, pero que no están formuladas por escrito.

POLITICAS DE PERSONAL

- El personal debe presentarse 10 minutos antes de iniciar su jornada laboral.
- El personal debe ingresar a laborar utilizando la indumentaria de trabajo proporcionada por la entidad.
- El personal debe realizar la limpieza de su lugar de trabajo cuando inicia su turno laboral.
- Los Despachadores, deben turnar su labor diariamente en las islas uno y dos.
- El despachador que deba laborar en la isla dos, por ser la que tiene menos movimiento debe encargarse de:
 1. Limpieza de los baños.
 2. Ayudar a descargar el combustible del tanquero al momento en que este llegue a la institución.
- Los despachadores deben turnarse para laborar los días sábados y domingos.
- El empleado que deba faltar debe avisar al encargado con 24 horas de anticipación.
- El personal debe dejar una persona que lo sustituya cuando este va a faltar y no se haya comunicado tal situación con anticipación.
- La persona que esté concluyendo su turno y no llegue su remplazo debe continuar con su labor, por lo cual se le reconocerá el tiempo extra.
- Si un empleado se retrasara a recibir su turno se le aplicará una multa que servirá para pagar el tiempo extra del empleado que lo cubre.

POLITICAS DE VENTAS

- Despacho de Combustible a vehículos sin límite de cantidad o valor.
- Despacho de combustible en recipientes por un valor de hasta cinco dólares.

- Despacho de combustible con un valor superior a cinco dólares en recipientes con autorización de la ARCH, para lo cual se deberá proceder de acuerdo a lo dispuesto en dicho documento.

POLITICAS DE CREDITO A CLIENTES

- Para acceder al crédito se debe llegar a un acuerdo con el Gerente.
- El tiempo por el cual puede acceder al crédito es de hasta un mes, plazo en el cual el cliente debe cancelar el valor acumulado para seguir accediendo al mismo.

Realizada por: Nancy Gualpa

Fecha: 08-01-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”**ENTREVISTA 1**

Entrevistado: Sr. Segundo Gualpa.

Cargo: Gerente.

Tema: Etapas administrativas: Planificación, Organización, Dirección, Control.

1. ¿La estructura organizativa de la entidad está definida empírica o teóricamente, Porque?

“Todo está definido de forma empírica de acuerdo a las necesidades que presenta la empresa y a las posibilidades que se tiene para resolverlos”.

2. ¿Por qué no se han formulado y estructurado manuales de funciones, políticas y procedimientos, además de organigramas estructurales y funcionales para determinar con claridad la forma en la cual debe desenvolverse la entidad?

“Por no tener los recursos económicos necesarios para contratar a una persona entendida en el tema que pueda definir esta situación”.

3. ¿La institución determina de alguna forma las actividades que deben desempeñar cada miembro de la misma y como se las regula?

“Todos sabemos lo que tenemos que hacer para que la estación pueda desenvolverse diariamente, porque se ha dialogado con cada una de las personas que aquí laboran tomando en cuenta que hasta el momento todo el personal son miembros de la familia, lo que ayuda a que nos apoyemos unos a otros cuando sea necesario, y todas las actividades se regulan en beneficio de las necesidades institucionales”.

4. ¿Considera usted necesario formular un Código de ética y conducta que ayude a resolver asuntos críticos dentro de la institución en caso de ser necesario, Porque?

“Hasta el momento no ha sido necesario puesto que es mi familia la que trabaja en la estación, y yo sé cómo ellos se desenvuelven. Pero sé que será útil y necesario conforme transcurra el tiempo y se deba contratar nuevo personal, para evitar posibles conflictos laborales que mermen su desenvolvimiento, y afecte a la institución”.

5. ¿La institución define con exactitud los puestos necesarios en la misma, en pos de la consecución de los objetivos naturales de una empresa?

“Yo pienso que sí, se cuenta con alguien que la dirige, alguien que realiza las actividades institucionales necesarias fuera de la misma, una persona que revisa los recursos económicos y algo muy importante los despachadores. Pero sé también que este es un aspecto necesario que se debe realizar, que lo haré, cuando haya las posibilidades, para definir también exactamente cuáles son sus funciones”.

6. ¿Considera necesario establecer un perfil de competencias y capacidades necesarias para desempeñar un cargo, al momento de cubrir una vacante?

“Como ya dije al momento no lo considero necesario. Pero se lo establecerá posteriormente para poder incrementar o cambiar el personal, especialmente para ocupar cargos financieros o administrativos”.

7. ¿Existen capacitaciones y evaluaciones al personal con respecto al desempeño de sus labores?

“No, esto no es tan necesario, pues estas actividades no requieren de mucha técnica, y en las mismas no se dan cambios”

8. ¿El ambiente laboral de la institución, permite la comunicación entre los niveles directivos y operativos?

“Por el momento todos nos entendemos y llevamos buenas relaciones laborales, existe la suficiente confianza para dar a conocer cualquier malestar interno, o alguna sugerencia que beneficie al mejor desenvolvimiento de la institución”.

9. ¿Considera necesario establecer la Visión y Misión institucional, o realizar un Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas de esta?

“Pienso que sí. Al momento no lo tenemos pero debemos implementarlo, ya que esto ayudaría a que no se pierda de vista los objetivos a cumplirse dentro de la institución a corto y largo plazo, también ayudaría a mejorar a la institución en todas sus actividades una vez definido estas situaciones”.

Realizada por: Nancy Gualpa

Fecha: 08-01-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTION ADMINISTRATIVA

Planeación: El propósito estratégico de la planeación es definir el marco de actuación de la organización.

FACTOR	FORMULA	RESULTADO	ANALISIS
1) Políticas	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total empleados}}$	$\frac{2}{7} = 29\%$	La Estación de servicios cuenta con políticas y procedimientos a realizar pero se lo comunica al personal de forma verbal, lo que debilita el cumplimiento de las mismas.
2) Procedimientos	$\frac{\text{Procedimientos a realizar}}{\text{Total procedimientos}}$	$\frac{2}{3} = 67\%$	

Organización: El propósito estratégico de esta etapa es diseñar e instrumentar la infraestructura para el funcionamiento de la organización.

FACTOR	FORMULA	RESULTADO	ANALISIS
1) Talento Humano	$\frac{\text{Personal de nivel directivo}}{\text{Total de personal}}$	$\frac{1}{7} = 14\%$	El personal de la empresa está distribuido adecuadamente, pero se pudo determinar que se requiere de una persona para el área financiera.
	$\frac{\text{Personal de mandos medios}}{\text{Total de personal}}$	$\frac{1}{7} = 14\%$	
	$\frac{\text{Personal de nivel operativo}}{\text{Total de personal}}$	$\frac{5}{7} = 71\%$	
2) División y distribución de funciones	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Número de áreas}}$	$\frac{2}{4} = 50\%$	Se requiere que la entidad formule por escrito las funciones de los empleados para que los distribuyan entre sus miembros y de esta manera mejore la organización.
	$\frac{\text{Funciones definidas}}{\text{Número de áreas}}$	$\frac{4}{4} = 100\%$	

Dirección: Su propósito estratégico es tomar las decisiones pertinentes para regular la gestión de la organización

FACTOR	FORMULA	RESULTADO	ANALISIS
1) Comunicación	$\frac{\text{Canales de comunicación utilizados}}{\text{Canales de comunicación establecidos}}$	$\frac{1}{1} = 100\%$	La institución requiere con urgencia mejorar sus canales de comunicación ya que el único que se utiliza es el verbal, y se requiere que haya una constancia de las decisiones o actividades que se realicen en ella.
	$\frac{\text{Canales de comunicación}}{\text{Total de áreas}}$	$\frac{3}{4} = 75\%$	
2) Motivación	$\frac{\text{Personal que recibe incentivos}}{\text{Total personal operativo}}$	$\frac{0}{5} = 0\%$	Los incentivos institucionales son necesarios para mejorar su desempeño laboral

(2/2)

Control: Su propósito estratégico es la medición del progreso de las acciones en función del desempeño de la organización.

FACTOR	FORMULA	RESULTADO	ANALISIS
1) Naturaleza	$\frac{\text{Controles preventivos}}{\text{Total de controles}}$	$\frac{0}{0} = \text{¿?}$	Se requiere de la aplicación de controles en las distintas áreas de la empresa sino se aplican la institución podría disminuir sus beneficios.

Realizado Por: Nancy Gualpa.
Fuente: Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

3.2. AUDITORIA FINANCIERA

3.2.1. Plan de auditoria

3.2.1.1. Nombre del examen: Área Financiera

3.2.1.2. Antecedentes

Las Auditoría Financiera se realiza por la necesidad que tiene el propietario de la Estación de Servicios Virgen de la Elevación de conocer la razonabilidad de los estados financieros, es decir de conocer si la información presentada es real y corresponde a la situación financiera de la empresa.

3.2.1.3. Objetivos

- Determinar la razonabilidad de los estados financieros presentados por la entidad para dar una opinión sobre ellos
- Establecer el grado de solidez del sistema de control interno.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias que regulan a la empresa.

3.2.1.4. Alcance

La auditoría financiera se realizará a los siguientes componentes:

- Caja – Bancos

- Cuentas por Cobrar y Ventas
- Inventarios
- Activos Fijos
- Gastos

3.2.1.5. Conocimientos

- Conocer los controles
- Conocer las políticas
- Conocer los hechos
- Conocer las causas
- Conocer el efecto

3.2.1.6. Técnicas de auditoria

Cuestionarios de control interno.- es la aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones administrativas, al gerente propietario de la empresa para la revisión y evaluación adecuada del sistema de control interno

Pruebas de Cumplimiento.- son aquellas pruebas que diseña el auditor con el objeto de conseguir evidencia que permita tener una seguridad razonable de que los controles internos establecidos por la empresa auditada están siendo aplicados correctamente y son efectivas.

3.2.1.7. Tiempo estimado

El tiempo estimado para la elaboración de esta auditoría es de 15 días, comprendidos entre el 21 de enero y el 5 de febrero del 2014

3.2.1.8. Responsables

La persona responsable de realizar la auditoría es la Autora bajo la guía del Tutor.

3.2.1.9. Programa de Auditoría

P.A. 2

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”			
PROGRAMA DE AUDITORIA FINANCIERA			
N o	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA	FECHA
1.	Prepare y aplique el cuestionario de control interno para: - Caja - Bancos. - Inventarios. - Cuentas por cobrar y Ventas. - Activos Fijos. - Gastos.	C.C.I.5. C.C.I.6. C.C.I.7. C.C.I.8. C.C.I.9.	21-01-14 23-01-14 25-01-14 27-01-14 29-01-14
2.	Realice pruebas de cumplimiento para los cuestionarios de control interno de: - Caja – Bancos. - Cuentas por cobrar y ventas. - Inventarios. - Activos Fijos. - Gastos.	PC. 1 PC. 2 PC. 3 PC. 4 PC. 5	22-01-14 24-01-14 26-01-14 28-01-14 30-01-14
3.	Realizar Cálculo de Ratios que creyere conveniente.	PT.6	31-01-14
4.	Realice un Arqueo de caja a los Despachadores.	PT.7	01-02-14
5.	Elabore una Conciliación bancaria.	PT.8	01-02-14
6.	Analice el saldo de la cuenta Bancos que presenta los Estados financieros del año 2012.	PT.9	01-02-14
7.	Analice el saldo de la cuenta “Cuentas por cobrar” que presenta los Estados financieros del año 2012.	PT.10	02-02-14
8.	Realice un Inventario de Activos Fijos.	PT.11	03-02-14
9.	Defina Propuestas de Solución a los principales problemas encontrados.	PT.12	03-02-14
Realizado por: Nancy Gualpa. Fecha: 21-01-14			

3.2.1.10. Evaluación del control interno

C.C.I. 5

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
CAJA Y BANCOS				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se realiza arqueo sorpresivos a las cuentas de caja?		x	
2	¿Existen normas de control interno implementadas por la empresa para el manejo de las cuentas caja y bancos?		x	
3	¿Se realizan depósitos intactos dentro de las veinticuatro horas de recibido los valores?	x		
4	¿Están caucionados los empleados encargados del manejo de los fondos?		x	
5	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensuales?		x	
6	¿Se cambian cheques personales con los fondos de la empresa?		x	
7	¿Se hace control previo, para los desembolsos o egresos?		x	
8	¿Se encuentran pre-impresos y pre numerados los comprobantes de ingreso y egresos	x		
	TOTAL	2	6	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	25%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que los valores correspondientes a caja y bancos no están siendo obtenidos de una manera razonable

Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 21-01-14

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO
CAJA Y BANCOS

1. Se revisó si existe documentación referente a arqueos sorpresivos de caja realizados a los despachadores de combustible y se pudo comprobar efectivamente que no se realizan arqueos sorpresivos de caja porque no existe documentación de esto
2. Se determinó mediante indagación y revisión de documentos la inexistencia de normas de control interno para el correcto manejo del control del fondo de caja y bancos.
3. Mediante la revisión de los respectivos comprobantes de depósitos que respaldan los reportes de caja y bancos, se pudo comprobar que los depósitos se realizan dentro del plazo estipulado, esto es al día siguiente de recibido los valores en forma ordenada y completa.
4. Al indagar sobre la caución de la persona que maneja el efectivo, se comprobó que no existe porque no existe documentación ni registros contables.
5. Se solicitó la documentación referente a las conciliaciones bancarias realizadas por contabilidad y se identificó que no se realizan, esto ocasiona que no se lleve un control adecuado de los cheques girados que aún no han sido cobrados y cheques depositados que no han sido efectivizados
6. Se procedió a revisar los registros de manejo de caja y se verificó por medio de un análisis que no existen operaciones que registren cambios de cheques personales de los empleados en la caja.
7. En el manejo y control de los egresos o gastos se determinó mediante observación que no se presentan los documentos como factura y retenciones de IVA e impuesto a la renta al gerente para que los revise y verifique si el valor del desembolso es el correcto
8. Se revisó selectivamente por medio de muestreo el archivo de ingresos y egresos de caja y se comprobó la legalidad y propiedad de los mismos.

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
CUENTAS POR COBRAR Y VENTAS				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Las facturas de venta se encuentran archivadas en forma secuencial y cronológica?	x		
2	¿Se lleva un archivo por separado de las facturas a crédito?		x	
3	¿Se solicita a los clientes que firmen algún documento como garantía en los créditos?		x	
4	¿Se ejecutan análisis de vencimientos para las cuentas por cobrar?		x	
5	¿Se llevan auxiliares para las cuentas por cobrar?	x		Solo para clientes que realicen convenios con el Gerente y de forma verbal
6	¿Existen normas de control interno para el manejo de las ventas y cuentas por cobrar?		x	
7	¿Se provisionan valores para las cuentas incobrables?	x		
8	¿Se calculan y se registran los intereses devengados en las cuentas por cobrar?		x	
	TOTAL	3	5	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	38%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que los valores correspondientes a ventas y cuentas por cobrar no están siendo obtenidos de una manera razonable.

Elaborado por: Nancy Gualpa	Fecha: 23-01-14
------------------------------------	------------------------

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO
CUENTAS POR COBRAR Y VENTAS

1. Se revisó selectivamente por medio de muestreo el archivo de facturas de venta y se confirmó que efectivamente la documentación esta archivada de forma secuencial y cronológica
2. Se solicitó a contabilidad el archivo de facturas a crédito, con lo cual se pudo comprobar la inexistencia de este archivo
3. Se solicitó los documentos que respaldan el registro de las ventas a crédito con el objeto de comprobar la existencia de algún documento como garantía, comprobando así la inexistencia de cualquier documento
4. Se procedió a hacer una inspección a los informes de análisis de vencimientos de saldos, con lo que se confirmó que no se los realizan
5. Al examinar los registros contables se identificó que si llevan un registro auxiliar de las cuentas por cobrar.
6. Se solicitó por escrito las políticas y procedimientos para el manejo de ventas y cuentas por cobrar, con lo que se verificó la inexistencia de normas de control interno
7. Se comprobó al revisar los registros de cuentas por cobrar que si se realizan Provisiones para esta cuenta.
8. Al revisar los registros contables de cuentas por cobrar se identificó que no se calculan intereses a los créditos porque no existen registros de los intereses devengados de los mismos

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
INVENTARIOS				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan inventarios físicos en forma periódica?		x	
2	¿Existen normas de control interno implantadas por la empresa para la cuenta de inventarios?		x	
3	¿Se comparan los inventarios físicos con los contables y en caso de haber diferencia se realizan los ajustes correspondientes?		x	
4	¿Se dan de baja los inventarios obsoletos?	x		
5	¿Emplean métodos para la valoración de inventarios?	x		
6	¿Se contabiliza las compras y las ventas de los inventarios tan pronto como se estas se producen?	x		
7	¿El combustible se encuentra almacenado de tal manera que no ocasione perjuicios a la sociedad?	x		
8	¿Se encuentra debidamente custodiado el combustible?		x	
	TOTAL	4	4	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	50%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que los valores correspondientes a inventarios no están siendo obtenidos de una manera razonable, puesto que no se aplican controles necesarios para mantener los inventarios bien supervisados.

**ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO**

INVENTARIOS

1. A través de la inspección física de documentos que evidencien el desarrollo de inventarios físicos, así como la delegación de responsabilidad a quienes lo efectuaron, se pudo comprobar que no se realizan inventarios físicos al combustible en la Estación
2. Se comprobó la inexistencia de controles internos para el manejo de inventarios al solicitar los documentos y recibir como respuesta que no se encuentran determinados por escrito sus controles
3. Se revisó en los registros de inventarios la existencia de ajustes determinados por la realización de inventarios físicos, con lo cual se pudo comprobar que no existen tales ajustes
4. Se revisó los registros contables de inventarios y se comprobó que efectivamente se dan de baja a los inventarios obsoletos, siendo la principal razón el que el combustible se mezcle con agua
5. Por medio de indagación a los registros de inventarios se pudo constatar que el método de valoración es el Promedio Ponderado.
6. Mediante la revisión a los registros contables se pudo comprobar el oportuno y correcto registro contable de las compras y las ventas de inventario.
7. Mediante observación se pudo constatar que el combustible se encuentra almacenado de una manera segura y que no ocasiona inconvenientes a la sociedad
8. Mediante indagación se pudo conocer que el inventario de combustible está custodiado por todos los despachadores, por lo que no existe asignación de responsabilidad

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
ACTIVOS FIJOS

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existen normas de control para la cuenta de activos fijos?		x	
2	¿Se deprecian los activos fijos?	x		
3	¿Se encuentran codificados los activos fijos?		x	
4	¿Se llevan auxiliares para los activos fijos?	x		
5	¿Se contabilizan las compras de activos fijos en forma oportuna?	x		
6	¿Se solicitan cotizaciones u ofertas para la compra de activos fijos?		x	
7	¿Se encuentran asegurados los activos fijos?		x	
8	¿Cuándo se producen pérdidas de activos fijos se denuncian a las autoridades pertinentes?		x	
9	¿Los activos fijos son dados de baja de conformidad con las disposiciones legales?		x	
	TOTAL	3	6	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	33%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que los valores correspondientes a activo fijo no están siendo obtenidos de una manera razonable

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO
ACTIVOS FIJOS

1. Se comprobó al solicitar los documentos la inexistencia de normas de control interno para el manejo de activos fijos
2. Al revisar los registros contables referentes a los activos fijos se comprobó que se realizan las depreciaciones de los activos fijos de manera mensual
3. Al realizar la observación de algunos de los activos fijos de forma aleatoria se identificó que ninguno tiene codificación
4. Al revisar los mayores de las cuentas de activos fijos se verificó que existen libros auxiliares para su control.
5. Mediante la revisión de los registros contables se determinó la debida contabilización de los activos fijos demostrando el correcto y oportuno registro de los mismos.
6. Al revisar la documentación existente se pudo determinar que no existen cotizaciones que determinen la compra de un activo fijo.
7. Mediante la revisión de documentos se comprobó que los activos fijos de la Estación no se encuentran asegurados.
8. Se revisaron los registros concernientes a activos fijos y no existe registro alguno de que se ha notificado pérdidas de activos fijos, ya que no se revisan con frecuencia mediante inventarios físicos lo que no les permite conocer si están en la Estación o no.
9. Según la indagación realizada se conoció que la única forma para dar de baja un activo es mediante orden expresa del propietario, pero no se registra dicha actividad por lo que no consta en libros.

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
GASTOS				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Todos los gastos son autorizados?	x		
2	¿Existe un documento en el que conste la autorización del gasto?		x	
3	¿Todos los egresos son registrados en comprobantes con enumeración secuencial?	x		
4	¿Se emiten reportes diarios de egresos a la gerencia?		x	
5	¿Se realizan retenciones en la fuente por todos los pagos que se efectúan en la empresa?		x	
6	¿Están segregadas las funciones de autorización, pago y registro de gastos?		x	
7	¿Se asignan partidas presupuestarias y se elaboran proyecciones de gastos para cada período?		x	
8	¿Todos los gastos cuentan con el documento legal que lo respalden?	x		
9	Son registrados los gastos en sistema de acuerdo a su naturaleza?	x		
10	¿Se registran todas las transacciones en la fecha de su ocurrencia?	x		
11	¿Se piden cotizaciones antes de realizar un gasto?		x	
	TOTAL	5	6	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	45%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que los valores correspondientes a gastos no están siendo obtenidos de una manera razonable

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO GASTOS**

1. Se comprobó mediante indagación que todos los gastos son autorizados porque los autoriza el propietario de la Estación
2. Se solicitó el documento en el que conste la autorización del gasto y se comprobó la inexistencia de este
3. Se comprobó la existencia de los comprobantes de egreso emitidos por cada gasto, mediante la selección de una muestra para la revisión del archivo
4. Mediante indagación se confirmó que no se emiten reportes diarios de gastos a gerencia
5. Mediante revisión de registros y documentos se comprobó que no se realizan las retenciones a todos los gastos realizados por la estación, por lo que muchas de las veces estos valores han tenido que ser asumidas por la misma
6. Mediante indagación se comprobó que no están segregadas adecuadamente las actividades para realizar el gasto, porque el gerente propietario es el que autoriza y realiza el gasto
7. Se solicitó presupuestos de gastos, y se comprobó la inexistencia de estos porque no se aplican en la estación
8. Se revisó el registro y la documentación del gasto y se comprobó que todos los gastos están debidamente respaldados
9. Se revisó los registros contables referentes a gastos y se comprobó su correcto registro según su naturaleza
10. Se revisó los registros de los gastos y se comprobó que fueron registrados en el momento de su ocurrencia
11. Se revisó la documentación que se utiliza para la realización de un gasto y se confirmó que no se solicitan cotizaciones a más de un proveedor

3.2.2. Elaboración del borrador del informe

3.2.2.1. Hoja de hallazgos

H.HA. 2 (1/4)

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”			
HOJA DE HALLAZGOS			
PCI	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Deficiente manejo de caja y bancos	No se realiza arqueos sorpresivos a las cajas de los despachadores de combustibles	No se puede identificar la responsabilidad que tienen las personas que manejan las cajas	Implantar una política de control para caja para la realización de arqueos sorpresivos
	No están caucionados los empleados encargados del manejo de los fondos	Riesgo de pérdidas irrecuperables para la empresa	Estudiar la posibilidad de caucionar a la persona que se encarga de realizar los depósitos diarios
	No se realizan conciliaciones bancarias mensuales	No se sabe el saldo real de bancos y se puede sobregirar la cuenta	Realizar conciliaciones bancarias mensualmente
	No se hace control previo, para los desembolsos o egresos	Los valores pueden ser cancelados en demasía	El propietario debe solicitar toda la documentación pertinente al gasto para realizar el pago correctamente
Deficiente manejo de ventas y cuentas por cobrar	No se lleva un archivo por separado de las facturas a crédito	No se pueden identificar rápidamente la cantidad de facturas a crédito	Separar el archivo de facturas canceladas con las de crédito

(2/4)

	No se solicita a los clientes que firmen algún documento como garantía en los créditos	Perdida para la empresa ya que tendrá que registrar esta pérdida como gasto	Hacer firmar al cliente un documento en el que se comprometa a realizar el pago
	No se ejecutan análisis de vencimientos para las cuentas por cobrar	No se conocen las cuentas vencidas, lo que impide recuperar cartera a la estación de servicios	Realizar análisis de vencimientos de saldos para realizar cobros que ya han sido vencidos
	No se calculan y se registran los intereses devengados en las cuentas por cobrar	El cliente no se apresura a cancelar su deuda porque no existe una sanción a su incumplimiento	Implantar un porcentaje de interés para aquellas cuentas en las que se ha incumplido el plazo de pago
Deficiente manejo de inventarios	No se realizan inventarios físicos en forma periódica	No se conoce la cantidad real de inventarios que posee la estación	Establecer el número de inventarios físicos a los inventarios que se deben realizar en el año
	No se comparan los inventarios físicos con los contables	de haber diferencia no se realizan los ajustes correspondientes en los registros contables	Realizar inventarios físicos para obtener valores reales
	No se encuentran asegurados los inventarios	Pérdida de dinero irrecuperable para la estación	Estudiar la posibilidad de asegurar los inventarios
	No se encuentran debidamente custodiado el combustible	No se puede identificar la persona responsable de cualquier desperfecto	Nombrar a una persona responsable de la custodia del combustible
Deficiente manejo de activos fijos	No se encuentran codificados los activos fijos	No se conoce la ubicación exacta de los muebles	Codificar los activos fijos de tal manera que se conozca su cantidad y ubicación exacta

	(3/4)		
	No se solicitan cotizaciones u ofertas para la compra de activos fijos	Perdida de dinero innecesario al Comprar en un precio mayor al costo que se encuentra en el mercado	Solicitar por lo menos tres cotizaciones en diferentes lugares para elegir la más conveniente
	No se encuentran asegurados los activos fijos	En caso de un siniestro la empresa perdería inevitablemente todo el dinero invertido en su compra	Estudiar la posibilidad de asegurar los activos fijos para evitar pérdidas económicas a la estación
	No se informan al gerente las pérdidas de activos fijos	No tener registros reales en los valores referentes a los activos fijos	Realizar inventarios físicos de los activos para identificar la falta de alguno de ser el caso
	Los activos fijos no son dados de baja de conformidad con las disposiciones legales	Los valores registrado en los balances no se encuentra a lo permitido por la ley	Realizar todos los pasos estipulados por la ley para dar de baja correctamente los activos y para que estos valores estén de acuerdo al cumplimiento con la ley
Deficiente desembolso de gastos	No existe un documento en el que conste la autorización del gasto	No se puede constatar físicamente la autorización	Crear un documento en el que conste datos para que se pueda comprobar la autorización
	No se emiten reportes diarios de egresos a la gerencia	No conoce el valor diario de gastos que está generando el realizar la actividad económica de la estación	Emitir un reporte diario de los gastos que contengan firmas de responsabilidad y puedan ser ordenados en forma secuencial y cronológica

	(4/4)	
No se realizan retenciones en la fuente por todos los pagos que se efectúan en la empresa	Generación de gastos no deducibles para la estación de servicios	Nombrar a una persona que se haga responsable de realizar las retenciones y a su incumplimiento debe asumir este valor
No están segregadas las funciones de autorización, pago y registro de gastos	Fugas de dinero	Separar las funciones de carácter incompatible
No se elaboran proyecciones de gastos para cada período	Gastar más de lo que se obtuvo por concepto de ingresos	Elaborar anualmente una proyección de gastos
No se solicitan cotizaciones a más de un proveedor para realizar un gasto	Perdida de dinero innecesario al Comprar en un precio mayor al costo que se encuentra en el mercado	Solicitar por lo menos tres cotizaciones en diferentes lugares para elegir la más conveniente
Elaborado por: Nancy Guallpa Supervisado por: Ing. Pedro Díaz.		Fecha: 03-02-14 Fecha: 04-02-14

3.2.3. Presentación del informe

Santa Rosa, 5 de febrero de 2014

Señor

Segundo Juan Justo Guallpa Hurtado

**GERENTE PROPIETARIO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
“VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”**

Presente

De mi consideración:

Se ha realizado la auditoria a los Estados de Situación Financiera de la Estación de Servicios Virgen de la Elevación, por el período del 01 de enero del 2011 al 31 de diciembre del 2012, y los estados de resultados correspondientes al mismo período. La preparación de estos estados financieros está a cargo de la Contadora de la entidad, la finalidad de la auditoría realizada, es expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros indicados anteriormente y su conformidad o disconformidad con las disposiciones legales.

El examen fue efectuado de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFS), y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), las cuales requieren que la revisión sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que los estados financieros auditados no contienen exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo.

La auditoría comprende un examen a base de pruebas de la evidencia que respaldan las cifras e informaciones presentadas en los estados financieros, incluye también la evaluación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), aplicables al sistema de contabilidad ecuatoriano y de las estimaciones importantes hechas por la administración de la empresa, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Comprende además, la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables a las operaciones financieras y administrativas ejecutadas por la entidad. Considero que la auditoría provee una base razonable para expresar la siguiente opinión:

En mi opinión, los estados financieros preparados no son razonables porque no se justifica adecuadamente la información que consta en los Estados Financieros, los registros se encuentran medianamente de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas ecuatorianas de contabilidad, las operaciones financieras y administrativas no guardan conformidad en los aspectos de importancia con las disposiciones legales, reglamentarias, políticas y demás normas aplicables a la empresa.

Atentamente,

Nancy Guallpa

Auditora

3.2.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución.

PT.6 (1/2)

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”			
CALCULO DE RATIOS			
INDICES DE LIQUIDEZ			
INDICADOR	2011	2012	ANALISIS
1) Razón Corriente I.S. <u>Activo Corriente</u> Pasivo Corriente	$\frac{30282,13}{2137,05} = 14,17$ veces	$\frac{31904,37}{2665,57} = 11,97$ veces	Por cada dólar que se debe se cuenta con 14,17(2011) y 11,97(2012) para respaldar la obligación.
2)Prueba ácida <u>Activo corriente - Inventarios</u> Pasivo Corriente	$\frac{30282,13 - 1438,97}{2137,05} = 13,50$ veces	$\frac{31904,37 - 2345,89}{2665,57} = 11,09$ veces	Por cada dólar que se debe se cuenta con 13,50(2011) y 11,09 (2012) para respaldar la obligación.
3)Capital de trabajo Activo Corriente – Pasivo Corriente	30282,13 - 2137,05 = \$28145,08	31904,37 – 2665,57 = \$29238,80	Si la empresa cancela sus obligaciones, quedaría con \$28145,08(2011) y \$29238,80(2012) para operar.
INDICES DE ENDEUDAMIENTO			
INDICADOR	2011	2012	ANALISIS
1) Nivel de endeudamiento <u>Total Pasivo con terceros</u> Total Activo	$\frac{38338,16}{120091,95} = 0,32$	$\frac{24068,83}{120013,16} = 0,20$	Por cada dólar que la empresa tiene invertido en activos: 0,32ctvos. (2011) y 0,20ctvos. (2012) son financiados por acreedores.
2)Endeudamiento Financiero <u>Obligaciones Financieras</u> Ventas Netas	$\frac{36201,11}{1224002,00} = 0,03$	$\frac{21403,26}{1245543,07} = 0,02$	Las obligaciones con entidades financieras equivalen al 3% (2011) y el 2% (2012) del total de las ventas anuales.
3) Impacto de la Carga Financiera <u>Gastos Financieros</u> Ventas	$\frac{5725,35}{1222057,00} = 0,005$	$\frac{5248,24}{1244377,00} = 0,004$	Los gastos financieros representan el 0,50% (2011) y el 0,40% (2012) del total de las ventas anuales.
4) Cobertura de intereses <u>Utilidad de Operación</u> Intereses Pagados	$\frac{30600,94}{4754,42} = 6,44$	$\frac{23950,66}{4358,22} = 5,50$	La empresa generó una utilidad operacional 6,44 (2011) y 5,50(2012) veces mayor a los intereses pagados anualmente.
5) Concentración del endeudamiento en el corto plazo <u>Pasivo Corriente</u> Pasivo Total con terceros	$\frac{2137,05}{38338,16} = 0,06$	$\frac{2665,57}{24068,83} = 0,11$	Por cada dólar de deuda con terceros \$6(2011) y \$11(2012) es de vencimiento corriente anual
INDICES DE ACTIVIDAD			
INDICADOR	2011	2012	ANALISIS
1) Rotación de cartera <u>Ventas Netas</u> Clientes	$\frac{1224002,00}{1654,40} = 740$	$\frac{1245543,07}{2345,67} = 531$	Las cuentas por cobrar giraron 740 veces en el 2011y en el 2012 lo hicieron 531 veces.
2)Período promedio de cobro $\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$	$\frac{365}{740} = 0,49$	$\frac{365}{531} = 1$	El cobro a los clientes en el 2011 tardaba casi 1 día y en el 2012 se lo podía realizar en 1 día

(2/2)

3) Rotación de inventarios (Costo de Ventas / Inventarios Promedio)	$\frac{1149089,81}{(4112,85/2)} = 559$	$\frac{1181468,64}{(3784,86/2)} = 624$	La rotación de inventarios para el 2011 fue de 559 veces, mientras que para el 2012 fue de 624 veces.
4) Rotación de Activos Fijos <u>Ventas</u> Activos Fijos Brutos	$\frac{1224002,00}{85999,82} = 14,23$	$\frac{1245543,07}{82597,76} = 13,30$	Por cada dólar invertido en activos fijos se pudo generar \$14,23 de ventas en el 2011 y \$13,30 de ventas en el 2012.
ÍNDICES DE RENDIMIENTO			
INDICADOR	2011	2012	ANALISIS
1) Margen Bruto de Utilidad <u>Utilidad Bruta</u> Ventas Netas	$\frac{74912,19}{1224002,00} = 6\%$	$\frac{64074,43}{1245543,07} = 5\%$	Las ventas generaron 6% de utilidad bruta en el 2011 y el 5% en el 2012
2) Margen operacional de Utilidad <u>Utilidad Operacional</u> Ventas Netas	$\frac{30600,94}{1224002,00} = 2\%$	$\frac{23950,65}{1245543,07} = 2\%$	La utilidad operacional corresponde al 2% de las ventas tanto en el 2011 como en el 2012
3) Margen Neto de Utilidad <u>Utilidad Neta</u> Ventas Netas	$\frac{21144,25}{1224002,00} = 2\%$	$\frac{15897,05}{1245543,07} = 1\%$	La utilidad neta corresponde al 2% de las ventas en el 2011 mientras que para el 2012 bajo al 1% de las ventas.
4) Rendimiento del patrimonio <u>Utilidad Neta</u> Patrimonio	$\frac{21144,25}{81753,79} = 26\%$	$\frac{15897,05}{95944,33} = 16\%$	La utilidad neta corresponde al 26% del patrimonio en el 2011 y del 16% en el 2012.
5) Rendimiento del Activo Total <u>Utilidad Neta</u> Activo Total Bruto	$\frac{21144,25}{116265,41} = 18\%$	$\frac{15897,05}{114478,67} = 13\%$	Por cada dólar invertido en el activo total se generó un 18% de utilidad neta en el 2011 y un 13% en el 2012
Realizado Por: Nancy Guallpa.			
Fuente: Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”			

CONDICION: El cálculo de ratios nos da a conocer en general un buen nivel económico de la empresa.

CRITERIO: Estudiar la interrelación entre las cifras.

CAUSA: La empresa tiene un buen nivel de aceptación en el mercado lo que le permite continuar con sus actividades y con el firme objetivo de obtener mejores resultados.

EFECTO: Mejorar los servicios que prestan con el afán de satisfacer las necesidades de los clientes.

Elaborado por: Nancy Guallpa

Fecha: 30-01-14

ESTACION DE SERVICIOS "VIRGEN DE LA ELEVACION"

ARQUEO DE CAJA Σ
VIERNES 01 DE FEBRERO DEL 2014
REALIZADO AL SEGUNDO TURNO
HORA: 14:30

ISLA 1			DESPACHADOR: MAYRA GUALLPA		
DETALLE	LECTURA INGRESO	LECTURA AL ARQUEO	VTA.GALONES	PRECIO DE VENTA	TOTAL
DISPENSADOR 1					
DIESEL	580237	580352	115	1,027	118,11
DIESEL	384886	384903	17	1,027	17,46
DISPENSADOR 2					
EXTRA	828145	828220	75	1,459	109,43
EXTRA	868210	868278	68	1,459	99,21
TOTAL					\$ 344,21

ISLA 2			DESPACHADOR: INES SILVA		
DETALLE	LECTURA INGRESO	LECTURA AL ARQUEO	VTA.GALONES	PRECIO DE VENTA	TOTAL
DISPENSADOR 3					
DIESEL	197584,80	197627,16	42,36	1,027	43,50
SUPER	24739,29	24739,29	0,00	1,999	0,00
DIESEL	289650,81	289748,37	97,56	1,027	100,19
SUPER	25900,51	25900,51	0,00	1,999	0,00
DISPENSADOR 4					
EXTRA	154082	154147	65	1,459	94,84
EXTRA	467726	467786	60	1,459	87,54
TOTAL					\$ 326,07
TOTAL ISLA 1			344,21		
TOTAL ISLA 2			326,07		
TOTAL VENTA			\$ 670,28		

ISLA 1					
TOTAL BILLETES			TOTAL MONEDAS		
VALOR	CANTIDA	TOTAL	VALOR	CANTIDA	TOTAL
20 dólares	5	100	1,00 dólar	29	29,00
10 dólares	4	40	0,50 centavos	18	9,00
5 dólares	37	185	0,25 centavos	10	2,50
1 dólar	9	9	0,10 centavos	16	1,60
	-	-	0,05 centavos	61	3,05
	-	-	0,01 centavos	6	0,06
		\$334			\$45,21
TOTAL BILLETE	334,00		TOTAL VENTA	344,21	
TOTAL MONEDA	45,21		*CAMBIO	35,00	
TOTAL ARQUEO	\$379,21		TOTAL ARQUEO	\$379,21	

(2/2)

*CAMBIO= \$35 dólares en monedas que reciben cada despachador para iniciar su turno.

ISLA 2

TOTAL BILLETES			TOTAL MONEDAS		
VALOR	CANTIDA	TOTAL	VALOR	CANTIDA	TOTAL
20 dólares	3	60	1,00 dólar	15	15,00
10 dólares	11	110	0,50 centavos	8	4,00
5 dólares	34	170	0,25 centavos	3	0,75
1 dólar	1	1	0,10 centavos	2	0,20
	-	-	0,05 centavos	2	0,10
	-	-	0,01 centavos	2	0,02
		\$341			\$20,07

*CAMBIO= \$35 dólares en monedas que reciben cada despachador para iniciar su turno.

TOTAL BILLETE	341,00		TOTAL VENTA	326,07	
TOTAL MONEDA	20,07		*CAMBIO	35,00	
TOTAL ARQUEO	\$361,07		TOTAL ARQUEO	\$361,07	
T. ARQUEO ISLA 1	379,21		TOTAL VENTA	670,28	
T. ARQUEO ISLA 2	361,07		*CAMBIO	70,00	
TOTAL EFECTIVO	\$740,28		TOTAL EFECTIVO	\$740,28	

Realizado por: Nancy Guallpa

Fuente: Estación de Servicios "Virgen de la Elevación"

CONDICION: Nunca se ha realizado un arqueo de caja en la estación de servicios.

CRITERIO: Procedimiento de control del efectivo.

CAUSA: Falta de control del efectivo.

EFECTO: Inconsistencias en las entregas del efectivo.

ESTACION DE SERVICIOS "VIRGEN DE LA ELEVACIÓN"

Conciliación Bancaria ✓

Banco Guayaquil

Cuenta Corriente # 7149310

Al 31 de marzo del 2013

Saldo según Estado Bancario \$ 22.762,30

- Cheques girados y no cobrados

CHEQUES	FECHA	BENEFICIARIO	VALOR
1527	25-02-2013	Sr. Marco Mayorga	750,00
1550	26-03-2013	Clyan World Services	4.546,91
TOTAL			5.296,91

Total según estado bancario ⇔ **\$ 17.465,39**

Saldo según libro bancos \$ 17.469,27

- Notas de Débito no contabilizadas

FECHA	DETALLE	VALOR
19-03-2013	Sobregiro cheque # 1546	3,00
20-03-2013	Interés de sobregiro	0,88

Total según libro bancos ⇔ **\$17.465,39**

Realizado por: Nancy Gualpa

Fecha: 01-02-14

CONDICION: No se han realizado Conciliaciones Bancarias.**CRITERIO:** Procedimiento Contable.**CAUSA:** Falta de interés en esta actividad.**EFECTO:** Control deficiente de las cuentas bancarias, problemas para conocer saldos actualizados.

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”
ANALISIS SALDO BANCOS ✓

SALDOS DE BANCOS AL 2012		\$ 5.748,13
<u>Banco Guayaquil</u>		<u>\$ 4.459,05</u>
Cuenta Corriente #	\$ 3.678,56	
Cuenta Ahorros #	\$ 780,49	
<u>Banco Bolivariano</u>		<u>\$ 1.289,08</u>
Cuenta Corriente #	\$ 1.289,08	
 SALDO BANCOS SEGÚN ESTADO DE SITUACION 2012		 \$ 4.967,64
<u>Diferencia encontrada</u>		<u>\$ 780,49</u>

Realizada por: Nancy Gualpa.

Fuente: Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

Fecha: 01-02-14

CONDICION: Cuenta bancos sin control completo.

CRITERIO: El Proceso Contable debe presentar saldos actuales y oportunos.

CAUSA: Tener que trasladar toda la documentación a la oficina de la Contadora por carecer de la misma de forma interna.

EFECTO: Información presentada incompleta y sin control.

**ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”
ANALISIS DE LA CUENTA “CUENTAS POR COBRAR” ✓**

SALDO CUENTAS POR COBRAR (Balance General al 31 - 12 - 2012) **\$ 2.345,67**

CLIENTE: CUERPO DE INGENIEROS DEL EJERCITO (PROYECTO AMBATO-GUARANDA)

ENCARGADO: TCRNE. Santiago Rueda.

MES: DICIEMBRE

#	FECHA	ORDEN	PRECIO DE VENTA	GLN. DIESEL	VALOR TOTAL
1	01 - 12 - 12	5542	1,027	14,000	14,38
2	03 - 12 - 12	5594	1,027	10,000	10,27
3	03 - 12 - 12	5704	1,027	1.200,000	1.232,40
4	04 - 12 - 12	5721	1,027	1.200,000	1.232,40
5	06 - 12 - 12	5763	1,027	1.500,000	1.540,50
6	07 - 12 - 12	5788	1,027	1.200,000	1.232,40
7	09 - 12 - 12	7229	1,027	1.300,000	1.335,10
8	11 - 12 - 12	7278	1,027	1.200,000	1.232,40
9	14 - 12 - 12	8704	1,027	1.200,000	1.232,40
10	16 - 12 - 12	8731	1,027	1.000,000	1.027,00
11	19 - 12 - 12	8790	1,027	1.500,000	1.540,50
12	26 - 12 - 12	6717	1,027	1.500,000	1.540,50
13	21 - 12 - 12	7367	1,027	1.200,000	1.232,40
14	28 - 12 - 12	6753	1,027	1.200,000	1.232,40
15	30 - 12 - 12	6789	1,027	1.300,000	1.335,10
TOTAL				GLN. 16.524,000	\$16.970,15

SALDO REGISTRADO EN LIBROS AL 31 - 12 - 2012 \$ 16.970,15

DIFERENCIA ENCONTRADA \$14.624,48

Realizado por: Nancy Gualpa.

Fecha: 02-02-14

CONDICION: Control de la información incompleto.

CRITERIO: Proceso Contable.

CAUSA: No presentar toda la información para su respectivo registro en el Proceso contable a la Contadora.

EFECTO: Deficiente control de la cuenta “Cuentas por cobrar”.

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”					
INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES ✓					
SALDO SEGÚN ESTADOS FINANCIEROS AL 31 – 12 – 2012					\$ 57.830,82
#	DETALLE	CANT.	CARACTERISTICAS	FECHA DE INGRESO	VALOR ADQUISICION
EQUIPO DE COMPUTO				DD-MM-AA	
1	Equipo de Computo	1	Negro	04 -01 -2008	1.949,50
(1) TOTAL EQUI.COMP.					1.949,50
MUEBLES Y ENSERES					
1	Anaqueles	2	Negro Metálico y vidrio	-----1997	100,00
2	Archivador	1	Negro Metálico	08 -12 -2007	100,00
3	Escritorio	1	Negro madera 1 cajón metálico y 1 servicio	08 -12 -2007	50,00
4	Escritorio	1	Café madera 4 cajones	-----1997	70,00
5	Sillas	6	Metálicas de cuero negro	08 -12 – 2007	40,00
6	Televisor	1	Plasma 14´ negro	06 – 07 - 2011	400,00
(2) T. MUEB.Y ENSER.					760,00
MAQUINARIA Y EQUIPO					
1	Bomba de Agua	1	Grande azul	28 – 09 – 2009	650,00
2	Compresor	1	Grande Tomate	-----1997	4.431,32
3	Generador Eléctrico	1	Grande Beige	-----1997	5.000,00
4	Surtidor	1	Tokheim código 0288 electrónico	06 – 02 -2012	1.800,00
5	Surtidores	3	Tokheim códigos 6782 – 8782 – 8199 eléctricos	-----1997	3.000,00
(3) T.MAQUI. Y EQUI.					14.881,32
VEHICULOS					
1	Tanquero	1	Marca HINO HD 2011	14 – 04 - 2009	40.800
(4) TOTAL VEHICULOS					40.800
TOTAL INVENTARIOS [(1)+(2)+(3)+(4)]					\$ 58.390,82
SALDO DE INVENTARIO FISICO REALIZADO					\$58.390,82
DIFERENCIA ENCONTRADA					\$ 560,00
Realizado por: Nancy Guallpa.					
Fecha: 03-02-14					

CONDICION: El inventario físico de los Activos Fijos Depreciables no refleja el saldo existente en libros.

CRITERIO: Proceso Contable incompleto.

CAUSA: No cumplir con lo que establecen los Principios de Contabilidad generalmente aceptados, para lograr que los saldos existentes sean exactos y por consiguiente representen la situación real de la empresa.

EFECTO: No se determina en su totalidad los bienes de la entidad por lo que la información presentada es irreal.

PT.12

ESTACION DE SERVICIOS VIRGEN DE LA ELEVACION

PROPUESTAS DE SOLUCION

- El Administrador junto con el Contador de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” deben realizar en forma periódica y sorpresiva arqueos de caja a los despachadores de combustible, dejando constancia por escrito. El Gerente propietario de la estación deberá exigirse permanentemente, así como deberá hacerlo al contador para que se cumpla adecuada y oportunamente con esta norma.
- El Gerente propietario de la Estación de Servicio, debe exigir al departamento de contabilidad que realice conciliaciones bancarias mensuales, para tener a la mano el saldo real de bancos y evitar sobregiros bancarios
- El Gerente debe revisar con el departamento de contabilidad la cartera de clientes de manera semanal, con la ayuda de una tabla de análisis de saldos que proporcionen información acerca de cuentas vencidas y ayuden con las cobranzas a sus clientes
- El Gerente propietario de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” ordenará al departamento de Contabilidad que realice constataciones físicas de los inventarios de activos fijos periódicamente y en forma obligatoria al fin de cada trimestre. Así como del combustible existente que debe de ser diario, y de los resultados obtenidos se dejará constancia en una acta suscrita por los empleados que en ella intervengan, con las novedades que se obtengan y se conciliarán con los respectivos saldos contables

- El Gerente propietario de la Estación debe obtener por lo menos tres cotizaciones de precios de diferentes lugares antes de realizar adquisición de bienes y prestaciones de servicios.
- La empresa debe contratar un Contador de planta o exigir al auxiliar contable que cumpla con la realización del Proceso Contable para mejorar el control de las actividades económicas en la empresa.

Elaborado por: Nancy Gualpa	Fecha: 30-01-14
------------------------------------	------------------------

3.3. AUDITORIA DE MARKETING

3.3.1. Plan de auditoria

3.3.1.1. Nombre del examen: Área de Marketing

3.3.1.2. Antecedentes

La Auditoría de Marketing se realiza por la necesidad que tiene el propietario de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de conocer las fortalezas y debilidades que tiene para comercializar los combustibles

3.3.1.3. Objetivos

- Conocer cómo se maneja la Estación de Servicios frente a los consumidores en cuanto al servicio y su precio
- Determinar las debilidades en la aplicación de las estrategias de marketing en cuanto a la promoción y el mercado
- Emitir recomendaciones para mejorar los rubros de las ventas en la Estación

3.3.1.4. Alcance

La Auditoría se realizará al área de mercadeo de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

3.3.1.5. Conocimientos

- Conocer los controles
- Conocer las políticas
- Conocer los hechos
- Conocer las causas
- Conocer el efecto

3.3.1.6. Técnicas de auditoria

Cuestionarios de control interno.- es la aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones administrativas, al Gerente propietario de la empresa para la revisión y evaluación adecuada del sistema de control interno en el área de Marketing

3.3.1.7. Tiempo estimado

El tiempo estimado para la elaboración de esta Auditoría es de 5 días, comprendidos entre el 6 de febrero y 10 de febrero del 2014

3.3.1.8. Responsables

La persona responsable de realizar la auditoría es la Autora supervisada por el Tutor.

3.3.1.9. Programa de Auditoría

P.A. 3

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”			
PROGRAMA DE AUDITORIA DE MARKETING			
Nº	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA	FECHA
1.	Prepare y aplique el cuestionario de control interno para: - Ámbito general. - Investigación de Mercado. - Producto y precio. - Canales de Distribución y Mercado.	C.C.I. 10 C.C.I. 11 C.C.I. 12 C.C.I. 13	06-02-14 06-02-14 06-02-14 06-02-14
2.	Verifique si se realiza estudios de marketing en la entidad y como se lo realiza.	PT. 13	07-02-14
3.	Revisar si los precios de los productos de la entidad son competitivos.	PT.14	07-02-14
4.	Establezca si se realizan promociones y si esto influye en las ventas.	PT.15	08-02-14
5.	Determinar el Margen de utilidad por producto.	PT.16	08-02-14
6.	Realizar sugerencias de solución a las debilidades encontradas.	PT.17	09-02-14
Realizado por: Nancy Gualpa. Aprobado por: Ing. Ernesto Bonilla. Fecha: 06-02-14			

3.3.1.10. Evaluación del control interno

C.C.I. 10

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
ÁMBITO GENERAL				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se dispone de un plan de Marketing?		x	
2	¿Existe un responsable de Marketing con autoridad y responsabilidad?		x	
3	¿El propietario considera importante al Marketing?	x		
4	¿Muestra la administración buena capacidad a los cambios del entorno?	x		
5	¿Conoce la empresa su posicionamiento?	x		
6	Se conoce la rentabilidad cualitativa y cuantitativa de las diferentes acciones en Marketing?	x		
7	¿Conoce la carga de trabajo que cubre su actual cartera de pedidos?		x	
8	¿La dirección está cualificada para cubrir satisfactoriamente el reto del mercado?	x		
9	¿Se conoce la cifra mínima que hay que vender para cubrir gastos?		x	
10	¿Resultan adecuados los sistemas de control actuales?		x	
	TOTAL	5	5	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	50%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo en cuanto a la aplicación y conocimiento de Marketing en la Estación de Servicios.

Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 06-02-14

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO INVESTIGACIÓN DE MERCADO				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se investigan permanentemente las necesidades del público objetivo?	x		
2	¿Se conoce en profundidad a la competencia?		x	
3	¿Se siguen y analizan las tendencias del mercado?		x	
4	¿Se hacen estudios comparativos: mercados, productos, servicios, precios?		x	
5	¿Se analiza la repercusión de los avances tecnológicos?		x	
6	¿Se planifica los pedidos del combustible en base a las demandas del mercado?	x		
7	¿Se realizan de forma regular estudios o informes de mercado?		x	
8	¿Se conocen los diferentes segmentos del mercado?	x		
9	¿Está preparada la Administración para que los cambios políticos no afecten la estrategia de mercado?		x	
	TOTAL	3	6	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	33%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control alto y un nivel de confianza bajo lo que significa que en la estación de servicios no se realiza estudios de mercado para identificar las fortalezas para aprovecharlas y las debilidades para corregirlas

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PRODUCTO Y PRECIO				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un proceso lógico para la adquisición de los combustibles?	x		
2	¿Está consiguiendo cada línea de combustible sus objetivos?	x		
3	¿En la compañía hay un responsable con plenos poderes sobre cada línea de combustible?		x	
4	¿La Estación de servicios realiza test de servicios y mercadeo a sus clientes?		x	
5	¿Se cuenta con dispensadores de combustible en buen estado?	x		
6	¿Existe buena coordinación en las actividades de pedido y despacho de combustibles?		x	
7	¿Los servicios de la estación cuentan con algún valor agregado sobre la competencia?	x		
8	¿Conocen todos los clientes las posibles ventajas de los servicios de la empresa?		x	
9	¿Se determina la sustitución de los servicios no rentables, en base a una política de Marketing?		x	
10	¿Se revisan los precios de forma periódica?	x		
11	¿Se considera a la competencia y al mercado para ello?	x		
12	¿Afecta la marca del distribuidor la venta del combustible?	x		
	TOTAL	7	5	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	58%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control y un nivel de confianza moderados lo que significa que aunque no se realiza un análisis sistemático y científico para ofrecer un servicio de calidad y competitivo en la estación de servicios, esta metodología proporciona resultados aceptables que serían mejores si se aplicara análisis de mercado y programas de Marketing acordes a las necesidades de la Estación.

Elaborado por: Nancy Gualpa	Fecha: 06-02-14
-----------------------------	-----------------

C.C.I. 13				
ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y MERCADO				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Para satisfacer las demandas del mercado, ¿se cuenta con el nivel de stock adecuado?		x	
2	¿Considera Ud. Que la administración del canal de distribución de combustible está siendo efectiva?	x		
3	¿Se conocen los costes en que incurre la estación para ser un canal de distribución eficiente de combustible?	x		
4	¿Se considera que la venta de combustible en la estación proporciona rentabilidad a la empresa?	x		
5	¿Se analizan los motivos de la pérdida de clientes?	x		
6	A los clientes más importantes, ¿se les hace un seguimiento individualizado?		x	
	TOTAL	4	2	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	67%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control y un nivel de confianza moderado lo que significa que la estación de servicios está siendo un buen canal de distribución para el combustible

Elaborado por: Nancy Gualpa	Fecha: 06-02-14
-----------------------------	-----------------

3.3.2. Elaboración del borrador del informe

3.3.2.1. Hoja de hallazgos

H.HA. 3 (1/2)			
ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”			
HOJA DE HALLAZGOS			
PCI	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Inexistencia de un departamento de Marketing en la estación de servicios	No se ha considerado necesario la contratación de personal para esto	Deficiente comercialización de los combustibles	Contratar una persona experta en el área de Marketing al menos una vez al año para diseñar estrategias de Marketing acordes al movimiento del mercado.
Deficiente investigación de mercado	No se conoce a la competencia	Disminución en el volumen de ventas de combustible porque la competencia puede ofrecer mayor número de servicios con los que el cliente se sienta mejor atendido	Estudiar frecuentemente a la competencia, para lograr la existencia de la estación de servicios en el mercado
	No se analizan las tendencias del mercado	No se conocen las necesidades actuales de los clientes	Estar en continua comunicación con los clientes para conocer sus expectativas con respecto al servicio
	No se hacen estudios comparativos: mercados, productos y servicios	No ser competitivo en el mercado	Hacer estudios comparativos de mercados, productos y servicios

	(2/2)		
	La Administración no está preparada para que los cambios políticos no afecten la estrategia de mercado	Ocasionar problemas económicos a la estación de servicios	Estar en continua revisión de los cambios de política para tomar decisiones acertadas a tiempo
Deficiente manejo de producto y precio	No se realizan test a los clientes para conocer el nivel de aceptación que estos tiene al servicio prestado y a quien lo entrega.	No se conoce si el cliente está conforme con el servicio que brinda la entidad o si requiere cambios	Realizar un sondeo al mercado mediante encuestas para conocer si el cliente está satisfecho con el servicio prestado
	No existe buena coordinación entre las actividades de pedido y despacho de combustibles	Agotamiento de combustible por lo que no se puede cumplir con los pedidos de combustible de los clientes	Coordinar el manejo de stocks mínimos y máximos de combustibles
	No conocen todos los clientes las ventajas de los servicios que se ofrecen	El cliente no utiliza los servicios adicionales por lo que se invierte en algo que no otorgan beneficios colaterales	Poner carteles en la estación en donde se enumere todos los servicios que se prestan
	No se determina la sustitución de los servicios no rentables, en base a una política de marketing	Gastos innecesarios que no proporcionan beneficios a largo plazo	Utilizar estrategias de Marketing para implementar o retirar servicios
Elaborado por: Nancy Guallpa Supervisado por: Ing. Pedro Díaz		Fecha: 09-02-2014 Fecha: 09-02-2014	

3.3.3. Presentación del informe

Santa Rosa, 10 de febrero de 2014

Señor

Segundo Juan Justo Guallpa Hurtado

**GERENTE PROPIETARIO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
“VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”**

Presente.

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoría de Marketing a la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”, por el período del 01 de enero de 2011 al 31 de diciembre del 2012, la finalidad de la Auditoría realizada, es medir el grado de adaptación de la empresa a su entorno y su capacidad para dar respuestas satisfactorias al mercado. El examen fue efectuado de acuerdo con las estrategias de Marketing (producto, precio, plaza y promoción), las cuales fueron utilizadas para conocer si los objetivos y metas en lo que respecta a ventas en la Estación de servicios fueron alcanzados, si se logró atraer a los consumidores y aumentar la competitividad de la empresa en el mercado.

En mi opinión, las estrategias de Marketing utilizadas por la empresa no están siendo bien utilizadas en cuanto a precio, producto y promoción, ya que no se están realizando estudios de mercado antes de incrementar los servicios, y no se tiene un debido control de los combustibles en cuanto a stocks mínimos y máximos, además los clientes no están obteniendo el conocimiento necesario de las promociones y valor agregado que presta la estación de servicios porque no se les comunica y no existe información de esto a la vista de los consumidores, lo que impide que la estación de servicios se posicione completamente en el mercado

Atentamente,

Nancy Guallpa

Auditora

3.3.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución

PT.13 (1/2)

ENTREVISTA 9

Entrevistado: Sr. Segundo Gualpa.

Cargo: Gerente.

Tema: Marketing en la entidad

1. ¿Se aplica y posee un plan de Marketing definido?

“No, nadie está encargado de realizar esta actividad”

2. ¿Considera necesario aplicar un plan de Marketing?

“Creo que si debe ser importante, pero debido a situaciones económicas no se puede implementar esta actividad. Pero aquí se trabaja con el criterio de: ¿qué se necesita para brindar una buena atención al cliente? y en medida de lo posible cubrir esta interrogante, para que este sea nuestra principal fuente de publicidad”.

3. ¿Cómo están los precios en relación con la competencia?

“Estos no tienen mucha diferencia puesto que nosotros establecemos los precios mirando a los ya fijados por nuestra competencia más cercana, en medida de lo posible, aunque esto quiera decir que nuestra ganancia no sea muy significativa”.

4. ¿Por qué no es muy significativa la utilidad por galón de combustible?

“Nosotros al pertenecer a una comercializadora que no es del estado, debemos pagar un poco más por el combustible, lo que no ocurre con las comercializadoras de PETROECUADOR, y nuestra principal competencia es una gasolinera que pertenece a la misma, por tal razón debemos mantener un precio que no supere los 50 centavos de dólar por producto, con la otra gasolinera cercana no hay problema porque pertenece a PS, y está generalmente tiene los precios por encima de los que establecemos.

5. ¿Quiénes representan su principal mercado de trabajo?

Mi principal clientela es gente de las zonas de Santa Rosa, San Pablo, Pilahuín, Juan Benigno Vela, y algunos que viajan por la Vía Ambato – Guaranda y viceversa.

6. ¿Cuál es el combustible que tiene más salida?

Es el Diesel por cuanto aquí tanquean la mayoría de los buses de las Cooperativas “Vía Flores”, “Atahualpa”, “Manuelita Sáenz”, que son buses de servicio interparroquial, así como las cooperativas de camionetas de Juan Benigno Vela y Santa Rosa. También lo hacen algunos buses del servicio Interprovincial pero estos son pocos. En segundo lugar está la Gasolina Extra, y en último lugar está la Gasolina Súper esta es adquirida principalmente por automóviles nuevos.

7. ¿Realiza algún tipo de publicidad para la institución?

Solo en los meses de diciembre que se obsequia a los clientes productos tales como: camisetas, llaveros, esferos, caramelos, con logotipos de la gasolinera o de la comercializadora.

8. ¿Cree que le ha servido este tipo de actividad?

Parece que sí, al menos en los meses de diciembre y enero que parece que se incrementa la venta de combustibles.

9. ¿Los servicios complementarios que presta la gasolinera tienen costo?

No. Estos son servicios que estamos obligados a prestar especialmente el de aire, servicios higiénicos, agua para el vehículo, pero aquí se brinda como un servicio adicional agua para el lavado del carro que está dirigido especialmente para los buses que trabajan con la estación y para algunos automóviles y camionetas que pongan combustible en ese momento pero estos son pocos.

10. ¿Considera usted que la atención al cliente es buena?

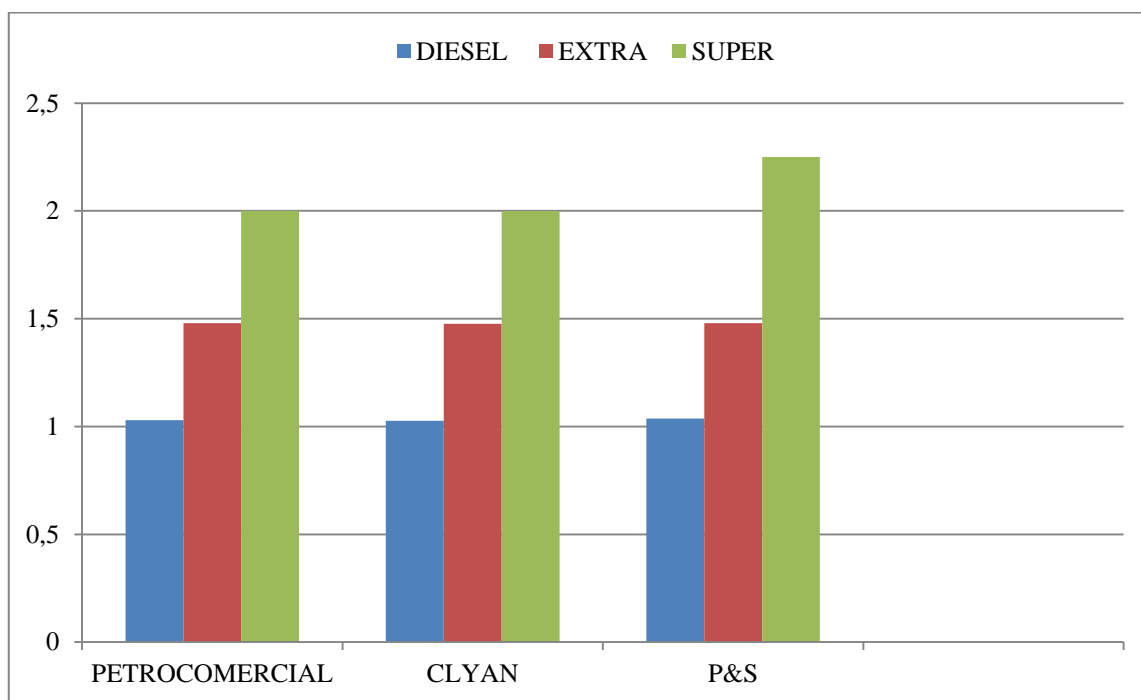
Tratamos que sea la mejor, considerando para esto rapidez y cordialidad.

11. ¿Cuál es la calidad del producto que se comercializa?

La calidad del producto es la misma con la que se compra de PETROECUADOR no se puede alterar la calidad del mismo puesto que de hacerlo así se presentarían problemas en los automotores lo que repercutiría en la credibilidad de la misma pudiendo ocasionar un terrible problema de ventas.

**ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”
COMPARACION DE PRECIOS CON LA COMPETENCIA**

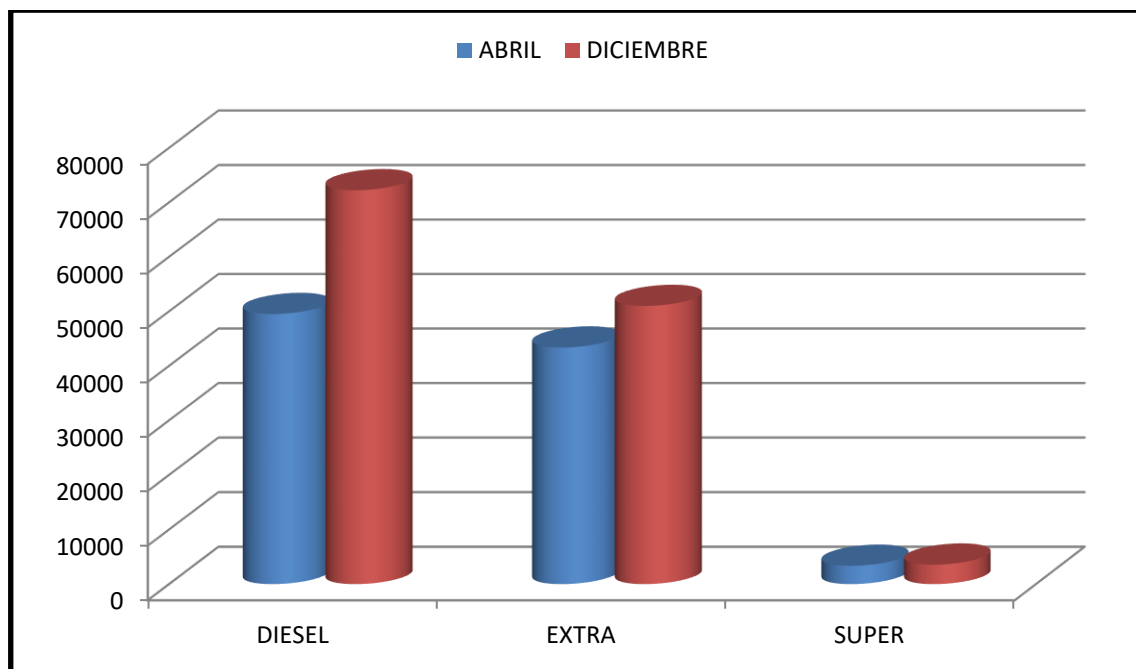
ESTACIONES DE SERVICIO					
“SERVIJUA” (JUAN BENIGNO VELA) PETROECUADOR		“VIRGEN DE LA ELEVACION” (SANTA ROSA) CLYAN		“CUSTODE DOS” (HUACHI LA MAGDALENA) PS	
COMBUSTIBLE	VALOR	COMBUSTIBLE	VALOR	COMBUSTIBLE	VALOR
DIESEL	1,03	DIESEL	1,027	DIESEL	1,037
EXTRA	1,48	EXTRA	1,477	EXTRA	1,48
SUPER	2,00	SUPER	1,999	SUPER	2,25



Elaborado por: Nancy Gualpa	Fecha: 06-02-14
------------------------------------	------------------------

ESTACION DE SERVICIOS VIRGEN DE LA ELEVACION
ANALISIS DE PROMOCION NAVIDEÑA

GRAFICO COMPARATIVO DE VENTAS ENTRE ABRIL Y DICIEMBRE 2012



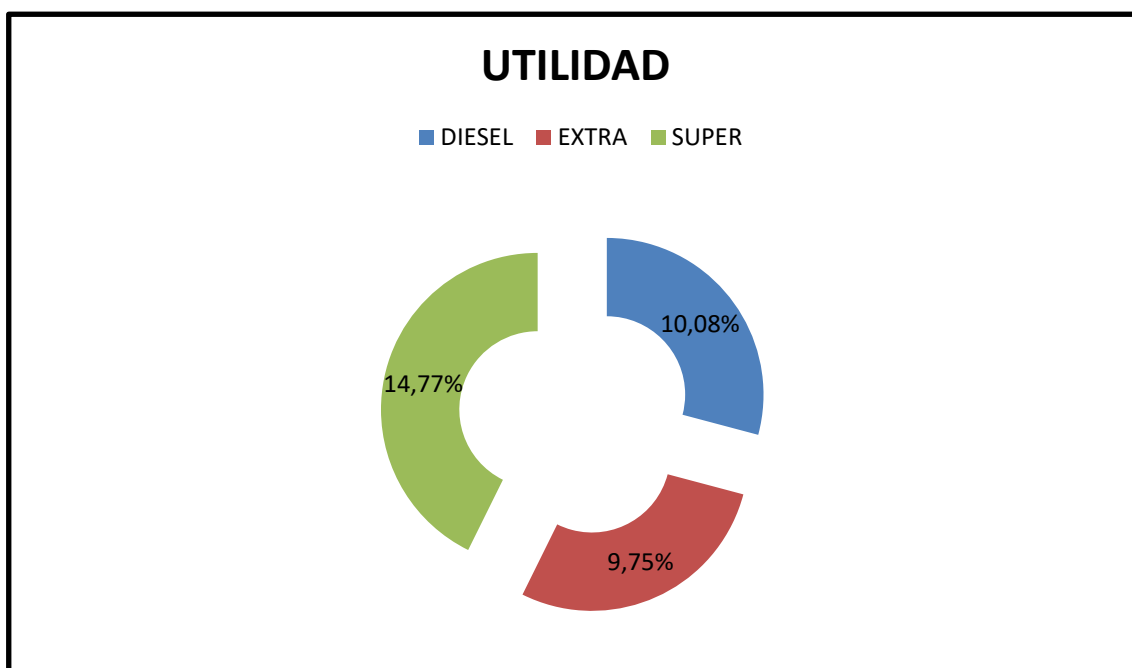
Con esta comparación se demuestra que las ventas se incrementan en el mes de diciembre un factor podría ser la promoción navideña que se implementa en el mes de diciembre.

Esta promoción consistía en obsequiar a los clientes: camisetas, o pequeños presentes con el logotipo de la comercializadora o de la Estación de Servicios, dependiendo del vehículo que estén conduciendo.

ESTACION DE SERVICIOS "VIRGEN DE LA ELEVACION"

MARGEN DE UTILIDAD

DESCRIPCION	DIESEL	EXTRA	SUPER
VENTAS	1,02700	1,47700	1,99900
COMPRAS	0,93293	1,34575	1,74168
UTILIDAD	0,09407	0,13125	0,25732
MARGEN DE UTILIDAD	10,08%	9,75%	14,77%



Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 06-02-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”**PROPUESTAS DE SOLUCION**

- El Gerente debe contratar por lo menos una vez al año una persona experta en Marketing para que pueda aplicar y mejorar las estrategias en cuanto se refiere a producto, precio, plaza y promoción.
- Se debe realizar una encuesta a los consumidores antes de incrementar un servicio, con la finalidad de que esta implementación sea un éxito y produzca beneficios.
- Se deben diseñar carteles de un tamaño adecuado, para que los clientes al ingresar a la Estación de servicios sepan claramente los nuevos servicios que ofrecen y puedan hacer uso de ellos.
- Además se debe promocionar los valores agregados en el servicio que presta la estación como: servicio de agua para lavado de autos y buses, el servicio de aire para neumáticos y el estacionamiento para vehículos.
- Sería importante que se estudien la realización de promociones en la estación con más constancia o al menos de forma semestral.

Elaborado por: Nancy Gualpa**Fecha:** 06-02-14

3.4. AUDITORIA DE TALENTO HUMANO

3.4.1. Plan de auditoria

3.4.1.1. Nombre del examen: Área del Personal

3.4.1.2. Antecedentes

Las Auditoría de talento humano se realiza por la necesidad que tiene el propietario de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de conocer la eficiencia con la que se está manejando al personal en la empresa.

3.4.1.3. Objetivos

- Conocer cómo se realiza el reclutamiento, selección y contratación de personal
- Verificar el cumplimiento de leyes laborales
- Emitir conclusiones y recomendaciones para mejorar la administración del talento humano

3.4.1.4. Alcance

Se realizará la Auditoría a la administración del talento Humano en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

3.4.1.5. Conocimientos

- Conocer los controles
- Conocer las políticas
- Conocer los hechos
- Conocer las causas
- Conocer el efecto

3.4.1.6. Técnicas de auditoria

Cuestionarios de control interno.- es la aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones administrativas, al gerente propietario de la empresa para la revisión y evaluación adecuada del sistema de control interno

3.4.1.7. Tiempo estimado

El tiempo estimado para la elaboración de esta auditoría es de 5 días, comprendidos entre el 11 y 15 de febrero de 2014.

3.4.1.8. Responsables

La persona responsable de realizar la auditoría es la Autora guiada por el Tutor.

3.4.1.9. Programa de Auditoría de Talento Humano

P.A. 4			
ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” PROGRAMA DE AUDITORIA DE TALENTO HUMANO			
N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA	FECHA
1.	Prepare y aplique el cuestionario de control interno.	CCI. 14	11-02-14
2.	Revisar documentos concernientes al talento humano	PT.18	11-02-14
3.	Representar gráficamente el personal por: sexo, área, y dependencia laboral.	PT.19	11-02-14
4.	Determine los controles que se realizan al personal.	PT.20	11-02-14
5.	Establecer controles de ingreso y salida del personal	PT.21	11-02-14
6.	Realizar propuestas de solución a las debilidades encontradas.	PT.22	11-02-14

Realizado por: Nancy Gualpa.
Aprobado por: Ing. Ernesto Bonilla.
Fecha: 11-02-14

3.4.1.10. Evaluación del control interno

C.C.I. 14

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO TALENTO HUMANO				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se sigue algún proceso específico para el reclutamiento del personal?		x	No existe por escrito los procesos que se deben seguir
2	¿Utiliza Ud. técnicas para la selección del personal?		x	
3	¿La Estación de Servicios realiza una preselección después del reclutamiento?		x	
4	¿Se realizan análisis de los puestos de trabajo a cubrir?	x		
5	¿Se investiga a los aspirantes al puesto de trabajo?		x	
6	¿Se realizan entrevistas directas con los postulantes al puesto?	x		
7	¿Se realizan pruebas de aptitud antes de contratar el personal requerido?		x	
8	¿Al momento de Contratar el personal se le realiza automáticamente el contrato de trabajo determinado por la ley?		x	
9	¿Se controla el horario de trabajo?	x		No existen registros que sustenten esta actividad
10	¿El trabajador tiene que firmar su entrada y salida como constancia de su asistencia?		x	
11	¿ Todos los empleados están asegurados		x	
12	¿Se elaboran rol de pagos?	x		
13	¿Los sueldos están acordes a la ley?	x		
14	¿Los sueldos son cancelados mensualmente?	x		
15	¿Se respeta el cumplimiento de 40 horas de trabajo a la semana?	x		
16	¿Se calculan y se pagan horas extras?	x		
17	¿Se calcula y se paga décimo tercer sueldo a los trabajadores?	x		
18	¿Se calcula y se paga décimo cuarto	x		

	sueldo a los trabajadores?			
19	¿Se reparten las utilidades a los empleados según lo estipulado por la ley?	x		
20	¿Se respeta el tiempo estimado para vacaciones que debe tener el empleado cada año?	x		
21	¿Se realiza provisiones para pagar fondo de reserva a los empleados?	x		
22	¿Se realizan descuentos por atrasos?		x	
23	¿Hay algún procedimiento definido para justificar faltas y atrasos?	x		No por escrito solo verbal
24	¿Los permisos solicitados por el trabajador se encuentran sustentados en algún documento?		x	
	TOTAL	14	10	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	58%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control moderado al igual que el nivel de confianza, lo que quiere decir que el talento humano se está administrando de una manera aceptable pero que no es la adecuada por cuanto en ocasiones no se cumple con aspectos importantes que ayudan a cumplir con los objetivos naturales de una entidad

3.4.2. Elaboración del borrador del informe

3.4.2.1. Hoja de hallazgos

H.HA. 4 (1/2)

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”			
HOJA DE HALAZGOS			
PCI	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Defectuoso proceso para reclutar al personal	No se sigue ningún proceso específico para el reclutamiento del personal	Presentación de carpetas de personal limitado en sus conocimientos	Utilizar medios de comunicación para solicitar personal, de tal manera que asistan a la entrevista gran cantidad de interesados y se pueda elegir al de mejores competencias
Deficiente procesos en la selección del personal	La Estación de Servicios no realiza una preselección después del reclutamiento	No identificar claramente si el personal contratado fue la mejor opción	Se debe preseleccionar por lo menos a tres personas para luego realizar una entrevista más y las pruebas que sean necesarias con la finalidad de seleccionar al mejor
Incorrecta verificación de la información presentada por los aspirantes al puesto	No se investiga a los aspirantes al puesto de trabajo	No se conoce si la información presentada por el aspirante en su hoja de vida es real	Verificar todos los datos expuestos por el aspirante en su hoja de vida mediante llamadas telefónicas
Inaplicación de pruebas de aptitud a los aspirantes	Existe desconocimiento de técnicas que se deben emplear para contratar al personal de forma segura y con aptitudes	Contratar a empleados que no tengan los conocimientos requeridos para el puesto	Realizar pruebas de aptitud para comprobar los conocimientos de los aspirantes

(2/2)			
Inexistencia de un documento que sustente los permisos solicitados por el trabajador	Los trabajadores no tienen un documento que sustente la aprobación de su permiso	Al momento de realizar los cálculos para el pago de salario se puede omitir la autorización de permiso y descontar valores de su sueldo sin lugar a corrección	Diseñar un documento en el que conste la solicitud y autorización del permiso
Falta de control adecuados para supervisar al personal	Los empleados no dejan constancia de su hora de llegada y salida de su lugar de trabajo	No se puede determinar el grado de responsabilidad del empleado	Establecer un registro manual o electrónico para determinar la hora de ingreso y salida del personal
Elaborado por: Nancy Gualpa Supervisado por: Ing. Pedro Díaz		Fecha: 13 – 02 – 14 Fecha: 14 - 02 – 14	

3.4.3. Presentación del informe

Santa Rosa, 15 de febrero de 2014

Señor

Segundo Juan Justo Gualpa Hurtado

**GERENTE PROPIETARIO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
“VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”**

Presente

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoria de Talento Humano a la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”, la finalidad de la Auditoría realizada, es medir la eficiencia con la que está siendo administrado el recurso humano por ser el elemento más importante en la empresa

El examen fue efectuado de acuerdo a los métodos utilizados para reclutamiento, selección y contratación de personal, además de verificar el cumplimiento de las leyes laborales.

En mi opinión, los procesos de contratación y cumplimiento de leyes laborales están siendo efectivos, pero los medios utilizados para reclutar personal no están siendo bien utilizados ya que publicar una hoja impresa solicitando personal únicamente pegada en las instalaciones de la estación, no permite receptar carpetas de un número adecuado de solicitantes del puesto por lo que se limita a elegir a la persona que no presente las aptitudes requeridas para el puesto, además en la selección del personal no se está comprobando la veracidad de los datos presentados por el solicitante del puesto, lo que hace que este proceso sea débil.

Atentamente,

Nancy Gualpa

Auditora

3.4.4. PAPELES DE TRABAJO Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

PT.18

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”

AREA TALENTO HUMANO

NARRATIVA

Al revisar la documentación existente que sustenta el número de personas que laboran en la misma se determinó que la Estación de servicios cuenta con el personal que a continuación se detalla:

#	APELLIDOS	NOMBRES	AREA	CARGO	P.D.	P.I
1	GUALLPA HURTADO	SEGUNDO JUAN	ADMINISTRATIVA	GERENTE	SI	
2	ING. GUALLPA SILVA	MAYRA CECILIA	ADMINISTRATIVA	SECRETARIA	SI	
3	CASTRO CASTRO	GABRIELA	OPERATIVA	DESPACHADOR	SI	
4	GUALLPA SILVA	CRISTIAN MIGUEL	OPERATIVA	DESPACHADOR	SI	
5	GUALLPA SILVA	PATRICIA FERNANDA	OPERATIVA	DESPACHADOR	SI	
6	GUALLPA SILVA	ROSA DEL CARMEN	OPERATIVA	DESPACHADOR	SI	
7	SILVA MIRANDA	FANNY INES	AUXILIAR	AUXILIAR		NO
8	TIBAN	NANCY	CONTABLE	CONTADORA		NO

Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 11-02-14

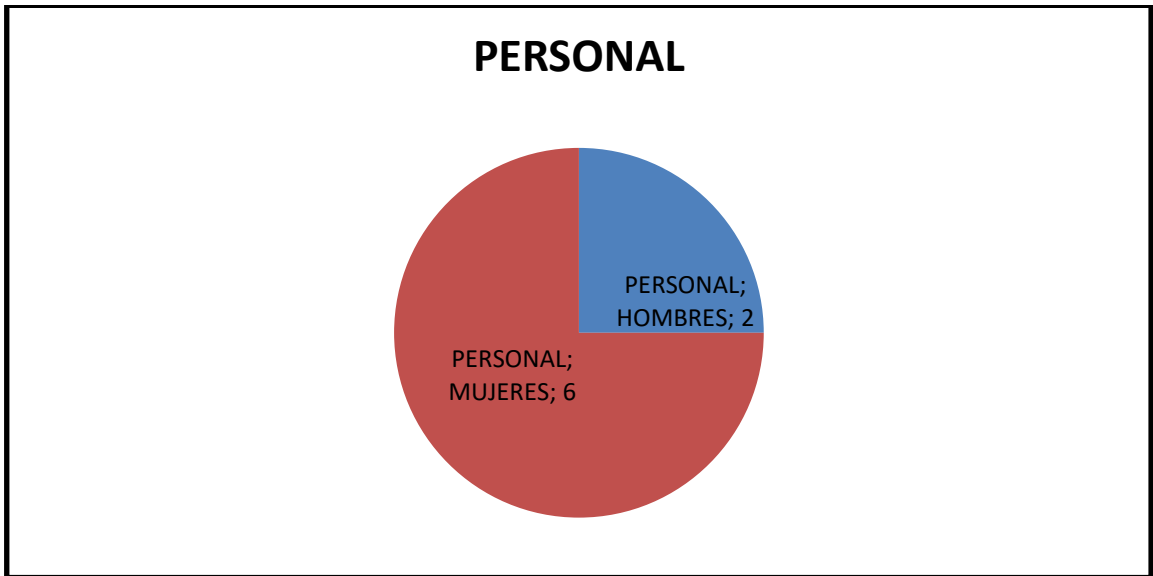
De este personal 2 laboran para la entidad pero no están afiliadas por las siguientes razones:

- Silva Inés, por no creer que sea necesaria su afiliación.
- Dra. Tibán Nancy ya que ejerce su labor como contadora independiente.

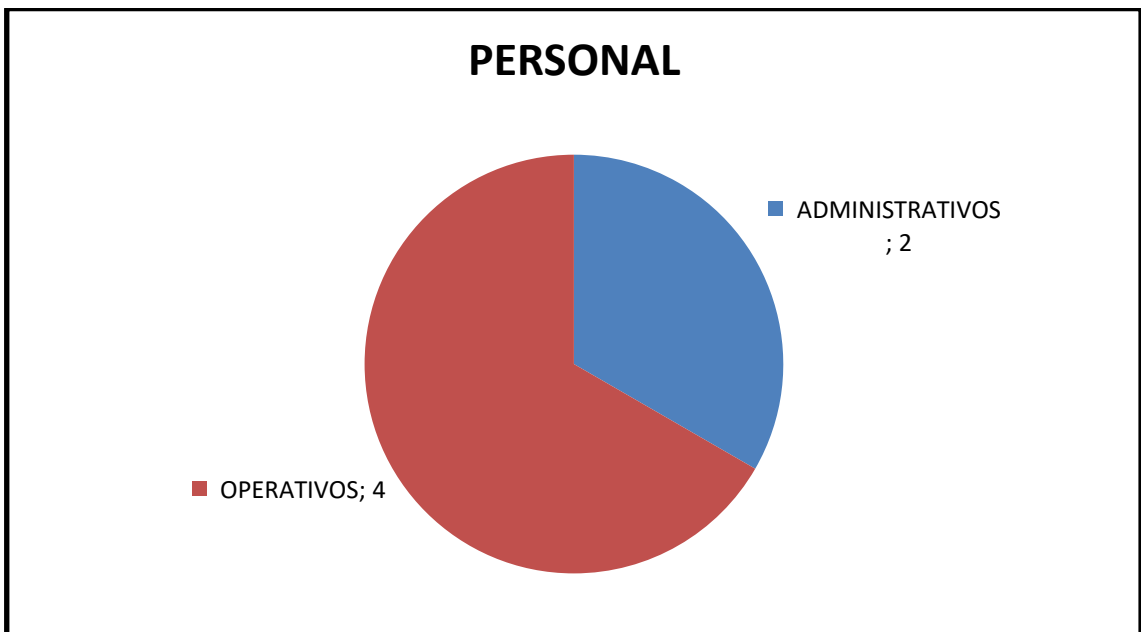
ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”

REPRESENTACION GRAFICA TALENTO HUMANO

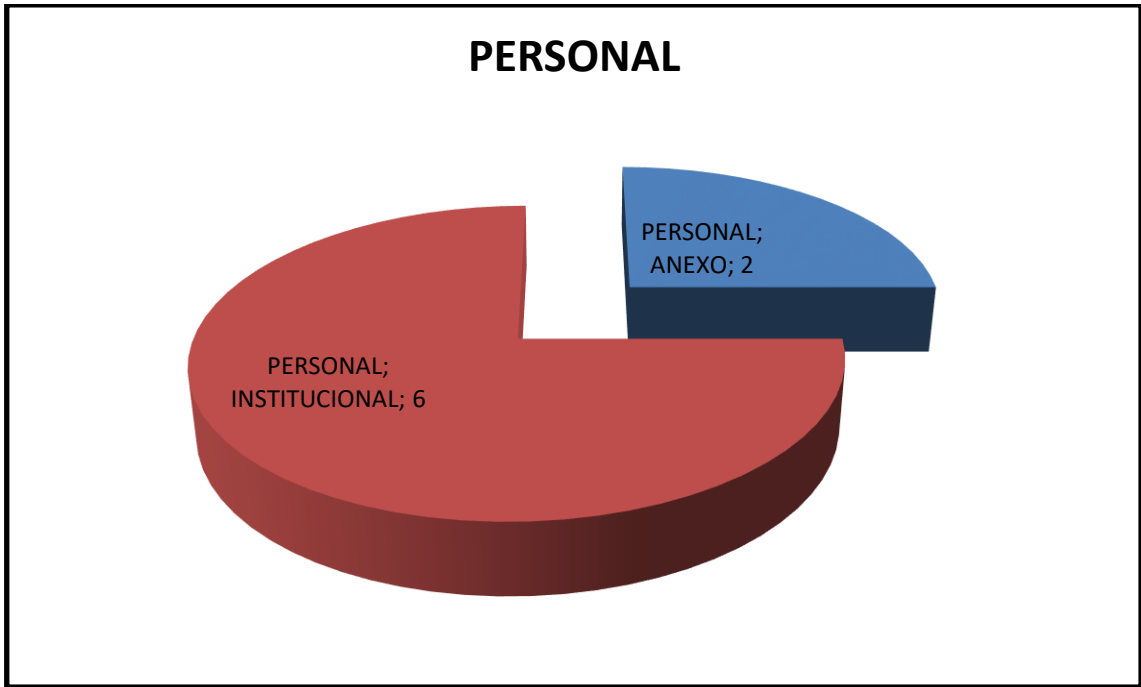
CLASIFICACION POR SEXO



CLASIFICACIÓN POR AREA



CLASIFICACION POR DEPENDENCIA



Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 11-02-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”

CONTROLES QUE SE REALIZAN AL PERSONAL

Revisando los registros encontrados en la entidad se determinó que esta no cuenta con documentación que sustente controles aplicados a los empleados, de ningún tipo, los controles se dan únicamente de forma verbal o visual.

Por tal razón se procede a diseñar formularios de control de actividades realizadas por el personal para evitar problemas posteriores entre el personal o con los directivos institucionales por malos entendidos.

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION” REGISTRO DE CONTROL DE LIMPIEZA DE ISLAS					
FECHA	HORA	ENCARGADOS	FIRMAS	CONTROL	FIRMA

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION” REGISTRO DE CONTROL DE LIMPIEZA DE BAÑOS					
FECHA	HORA	ENCARGADO	FIRMA	CONTROL	FIRMA

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION” REGISTRO DE CONTROL DE ENTREGA DE INDUMENTARIA				
FECHA	NOMBRES	DETALLE	FIRMA	ENTREGADO POR

Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 11-02-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”

VERIFICACIÓN DE CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL

Al revisar los archivos institucionales se estableció que no se cuenta con un registro del ingreso y salida del personal que ayude a controlar las horas laboradas por los mismos y que también puedan ayudar a un mejor control de las horas extras existentes. Por lo cual sugeriría la aplicación del siguiente formato de control.

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” REGISTRO DE CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL OPERATIVO					
FECHA	NOMBRES	HORA DE INGRESO	HORA DE SALIDA	ISLA A LABORAR	FIRMA

Elaborado por: Nancy Gualpa **Fecha:** 11-02-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”**PROPUESTAS DE SOLUCION**

- El gerente puede utilizar como medios de reclutamiento los siguientes:
 - Avisos en medios de comunicación.
 - Reclutamiento en universidades en el caso de cargos administrativos.
 - Contactos y/o recomendaciones.
 - Reclutamiento electrónico.

- Los pasos para la selección de personal deberían ser los siguientes:

1.- Recepción de la Hoja de Vida:

Se recibe y revisa la Hoja de Vida de los solicitantes al puesto.

2.-Entrevista Preliminar:

Se hará una entrevista preliminar con la finalidad de corroborar los datos obtenidos en la hoja de vida, tener contacto visual con el candidato y hacer un registro observacional de las conductas de éste. Durante su desarrollo se proporcionará al candidato, información con respecto a la vacante, condiciones de trabajo, sueldos, horarios, etc.

3.- Selección Preliminar de Candidatos:

En esta etapa, se irá separando aquellas hojas de vida que cumplan con los requerimientos del perfil solicitado y compararán los perfiles entre sí. Será clasificado el perfil que cumpla con un mínimo de ochenta por ciento (80%) de los requisitos solicitados para el puesto como:

- Formación académica.
- Experiencia en el área.
- Edad.
- Sexo.
- Conocimientos específicos.

4.- Verificación de datos y referencias

Se realizarán las entrevistas de verificación de datos, referencias laborales y referencias personales. El proceso de selección puede fracasar si no se prestara la debida atención a esta actividad

5.- Invitación de elegibles a pruebas:

Se invitará a los elegibles a realizar las pruebas de verificación de calidades de los candidatos, notificándoles el día, hora y fecha

6.- Realización de Pruebas Teórico Prácticas:

Los candidatos, se someterán a las pruebas teórico-prácticas necesarias, las cuales serán elaboradas y administradas por el Gerente Propietario y Administrador de la Estación de Servicios

7.- Evaluación del estado físico:

Se realiza la evaluación médica de los candidatos, los objetivos de la revisión médica son comprobar:

- Si la aptitud física del candidato es la adecuada para el puesto que va a desempeñar.
- Si no manifiesta enfermedad infecto-contagiosa para el resto de la Estación de Servicios.

8.-Decisión Final:

Finalizado el proceso de reclutamiento, las evaluaciones y exámenes médicos se llegara a la etapa final, de la elección del candidato para el puesto vacante y la firma del contrato.

3.5. AUDITORIA DE SISTEMAS

3.5.1. Plan de auditoria

3.5.1.1. Nombre del examen: Área de Sistemas

3.5.1.2. Antecedentes

La Auditoría de Sistemas se realiza por la necesidad que tiene el propietario de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de conocer la eficiencia y eficacia de los equipos de cómputo en el procesamiento de la información

3.5.1.3. Objetivos

- Comprobar la eficiencia en el uso de los recursos informáticos
- Investigar la confiabilidad de la información generada por los sistemas informáticos
- Verificar la efectividad de los controles establecidos

3.5.1.4. Alcance

La Auditoría se realizará a los sistemas informáticos utilizados en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

3.5.1.5. Conocimientos

- Conocer los controles
- Conocer las políticas
- Conocer los hechos
- Conocer las causas
- Conocer el efecto

3.5.1.6. Técnicas de auditoría

Cuestionarios de control interno.- es la aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones administrativas, al gerente propietario de la empresa para la revisión y evaluación adecuada del sistema de control interno

3.5.1.7. Tiempo estimado

El tiempo estimado para la elaboración de esta Auditoría es de 5 días, comprendidos entre el 16 y 20 de febrero de 2014

3.5.1.8. Responsables

La persona responsable de realizar la auditoría es la Autora con la guía del Tutor.

3.5.1.9. Programa de Auditoría

PA. 5			
ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”			
PROGRAMA DE AUDITORIA DE SISTEMAS			
Nº	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA	FECHA
1.	Prepare y aplique el cuestionario de control interno.	C.C.I.15	17-02-14
2.	Verifique cómo funciona el sistema contable.	PT. 23	17-02-14
3.	Desarrolle propuestas de solución a las debilidades encontradas.	PT. 24	17-02-14
Realizado por: Nancy Gualpa. Aprobado por: Ing. Ernesto Bonilla. Fecha: 17-02-14			

3.5.1.10. Evaluación del control interno

C.C.I. 15

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AREA DE SISTEMAS				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La estación de servicios tiene un sistema contable para el registro de sus transacciones?	x		Pero no se lo ha utilizado completamente
2	¿La adquisición de este sistema fue debidamente autorizado?	x		
3	¿Los computadores en los que se instalaron el sistema contable se encuentran en perfecto estado?	x		
4	¿Se realiza mantenimiento continuo a los computadores y al sistema?	x		Se lo realiza al computador como actividad normal en un período contable
5	¿Se utiliza clave de ingreso al sistema?	x		
6	¿Las atribuciones a cada módulo del sistema están distribuidas según las actividades que realiza el trabajador?	x		
7	¿Considera Ud. Que el sistema contable utilizado es confiable?	x		
8	¿Se puede identificar en el sistema el ingreso de información dudosa?	x		
9	¿Cada transacción ingresada graba el nombre del usuario que la realizó?	x		
10	¿El sistema permite almacenar respaldos de la información?	x		
11	¿Se han puesto dispositivos de protección a la memoria central del sistema?	x		
12	¿El lugar en donde se encuentran los computadores cuentan con las medidas necesarias de acondicionamiento como: aire, ventilación, fuentes de poder, etc.	x		
13	¿Se garantiza la no interrupción del suministro eléctrico para el correcto funcionamiento del sistema?	x		
14	¿Se registran absolutamente todas las		x	

	transacciones en el sistema?			
15	¿El sistema proporciona información financiera confiable?	x		
16	¿La información financiera se la puede generar en el sistema en cualquier momento que se desee?	x		
17	¿Se verifica que estén ingresadas absolutamente todas las transacciones al sistema?		x	
18	¿Todos los trabajadores saben manejar el sistema?	x		De acuerdo a las actividades que realizan
19	¿Se les capacita constantemente a los trabajadores en el manejo del sistema?		x	
20	¿La información que se genera en el sistema permite tomar decisiones importantes?		x	
	TOTAL	16	4	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	80%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control bajo y un nivel de confianza alto, lo que quiere decir que el sistema de registro de la información contable puede ser buena pero sino es aplicado en la entidad completamente, no sirve de nada y esto ocasiona que la información requerida no sea oportuna ni confiable.

Elaborado por: Nancy Gualpa	Fecha: 17-02-14
------------------------------------	------------------------

3.5.2. Elaboración del borrador del informe

3.5.2.1. Hoja de hallazgos

H.HA. 5

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”			
HOJA DE HALAZGOS			
PCI	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
Información incompleta en el sistema	No se utiliza íntegramente el sistema existente	El sistema utilizado no refleja los resultados correctos ni la información oportuna que se pueda requerir	<p>El Contador debe verificar que se ingrese absolutamente todas las transacciones al sistema aplicado y solicitar al auxiliar contable que revise los documentos físicos que son la base de la información registrada en este sistema, para evitar omisiones</p> <p>El Gerente debe exigir a las personas encargadas de manipular este sistema que la información que se ingresa en el mismo sea integra y completa, para así cumplir con lo que en la actualidad los organismos de control establecen, así como vigilar que este se utilice cotidianamente, solicitando esporádicamente información financiera actualizada.</p>
	Se ingresan solamente transacciones referentes a compras y ventas en un sistema alternativo de registro		
	No se verifica que estén ingresadas absolutamente todas las transacciones a este sistema		
Realizado por: Nancy Gualpa. Supervisado por: Ing. Pedro Díaz		Fecha: 19 - 02 - 14 Fecha: 19 - 02 - 14	

3.5.3. Presentación del informe

Santa Rosa, 20 de febrero de 2014

Señor

Segundo Juan Gualpa Hurtado

**GERENTE PROPIETARIO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
“VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”**

Presente.

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoría a los Sistemas Informáticos de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”, la finalidad de la Auditoría realizada, es medir la eficiencia con la que están siendo manejados los sistemas que procesan la información económica y contable existente en la estación.

El examen fue efectuado de acuerdo a los parámetros de protección que debe tener un sistema para proporcionar una información confiable, luego de su procesamiento.

En mi opinión, los sistemas tienen todos los controles necesarios para ser utilizados, lo que permite obtener una información real de la estación de servicios, es decir el sistema es confiable, pero no se lo utiliza completamente por falta de control a los empleados en el manejo del sistema, además la poca información ingresada como son las compras y ventas no se verifica más de una vez con los documentos físicos, lo que se convertiría en una falla humana que hay que corregir.

Atentamente,

Nancy Gualpa

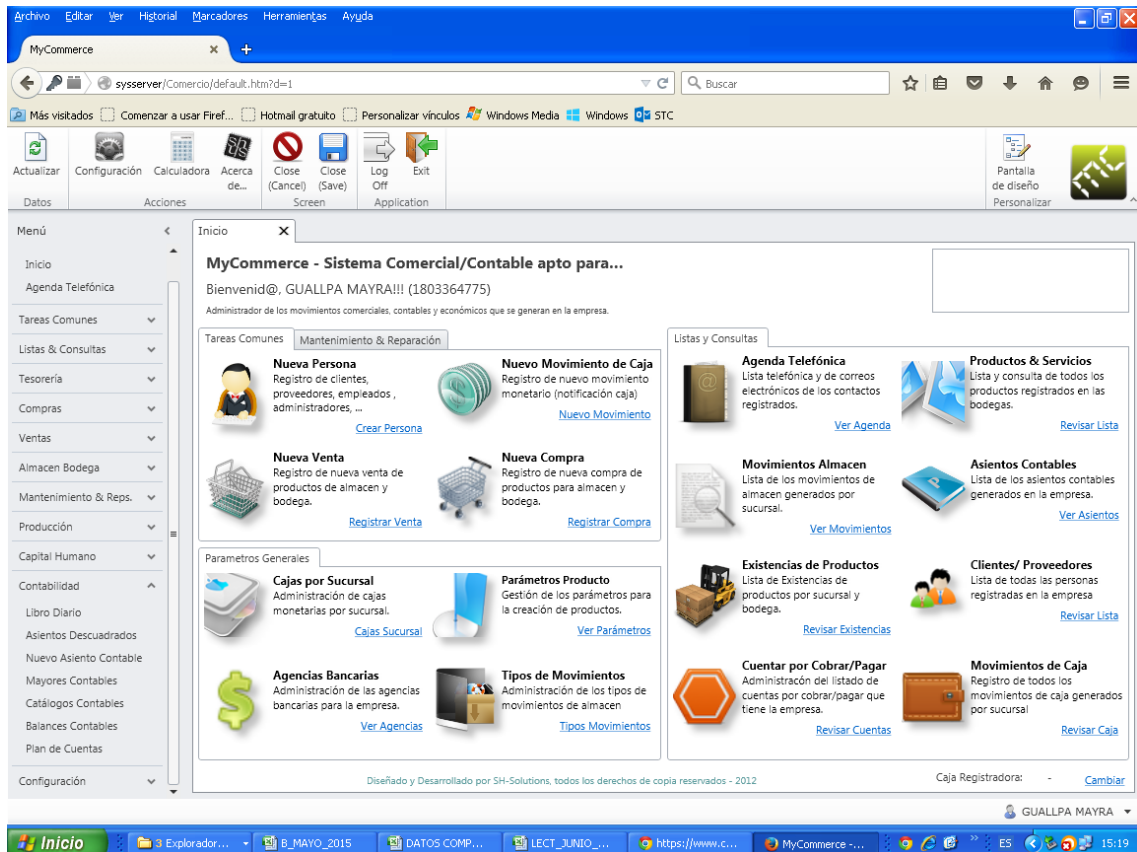
Auditora

3.5.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución

PT.23 (1/2)

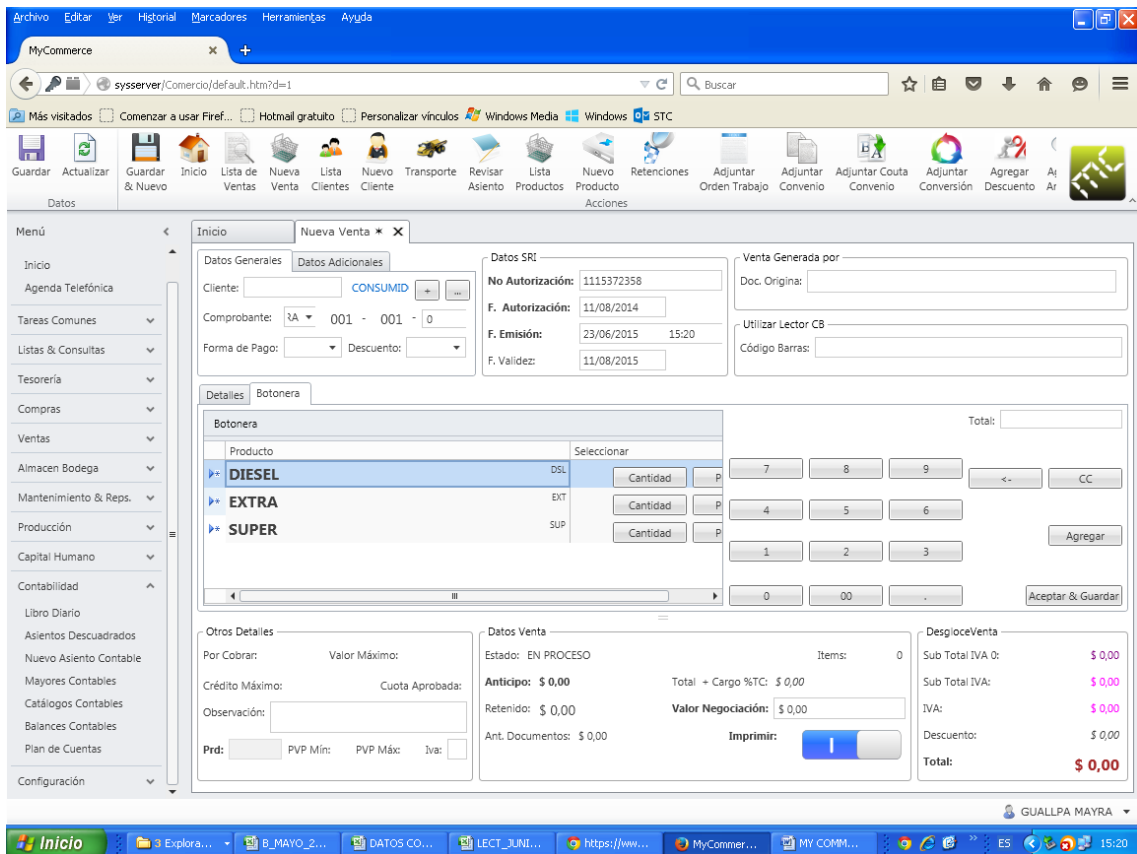
ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”

NARRATIVA



Al revisar el programa contable existente en la Estación se pudo determinar que este cuenta con todo lo necesario para poder establecer información financiera completa y confiable, puesto que se puede registrar las transacciones contables diarias y de forma inmediata, además se puede también mantener un registro auxiliar de Caja, Bancos, Inventarios, Clientes, Cuentas por cobrar, Activos fijos, Proveedores, actividad que ayuda a mejorar el control de todos los movimientos que se realicen en la institución.

El personal tiene acceso al mismo de acuerdo al área en el que labora, por medio de claves establecidas cuando se instaló el programa. Este programa también cuenta con un sistema de facturación que ayuda a optimizar el sistema de registro de ventas.



Para la aplicación del sistema de facturación se requiere de:

- Servicio de internet banda ancha.
- 2 computadores.
- 2 impresoras.
- Papel para facturación.

El programa se llama MY COMMERCE.

Realizado por: Nancy Gualpa.

Fuente: Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

Fecha: 17-02-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”

PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

- El gerente debe verificar que se ingrese absolutamente todas las transacciones al sistema que se aplica en la entidad, puesto que este debe contener todos los parámetros de control correctos para ser utilizado y proporcionar información financiera contable, además debe delegar al departamento de contabilidad que revise los documentos físicos con la información registrada en el sistema, para evitar omisiones de información y garantizar que el sistema contable presente resultados confiables y correctos

Realizado por: Nancy Gualpa.

Fecha: 17-02-14

3.6. AUDITORIA DE IMPACTO AMBIENTAL

3.6.1. Plan de auditoria

3.6.1.1. Nombre del examen: Auditoría de Impacto Ambiental

3.6.1.2. Antecedentes

La Auditoría de impacto ambiental se realiza por la necesidad que tiene el propietario de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de conocer la eficacia de los procedimientos que se utilizan para proteger el medio ambiente

3.6.1.3. Objetivos

- Identificar deficiencias en los sistemas medioambientales para minimizar los riesgos correspondientes

- Ampliar el conocimiento sobre el estado de salud medioambiental de la Estación de servicios y sus instalaciones
- Dar transparencia a la gestión medioambiental de la estación de servicios
- Ayudar a la conservación del medio Ambiente y al cumplimiento de leyes, normas y reglamentos

3.6.1.4. Alcance

La Auditoría se realizará a los procedimientos que se utilizan para:

- La descarga de combustible extra, súper y diésel, de carro tanques a tanques de almacenamiento
- El almacenamiento y manejo de estos combustibles en tanques subterráneos
- El despacho y venta de combustibles por mangueras y surtidores electrónicos hasta las bocas de llenado de tanques de consumo de los automotores
- Servicios complementarios (agua y aire para neumáticos)
- Manejo de desechos sólidos, líquidos y gaseosos

3.6.1.5. Conocimientos

- Conocer los controles
- Conocer las políticas
- Conocer los hechos
- Conocer las causas
- Conocer el efecto

3.6.1.6. Técnicas de auditoria

Cuestionarios de control interno.- es la aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones administrativas, al gerente propietario de la empresa para la revisión y evaluación adecuada del sistema de control interno

3.6.1.7. Tiempo estimado

El tiempo estimado para la elaboración de esta auditoría es de 10 días, comprendidos entre el 21 de febrero y 2 de marzo de 2014

3.6.1.8. Responsables

La persona responsable de realizar la auditoría es la Autora supervisada por el Tutor

3.6.1.9. Programa de Auditoría.

			P.A. 6
ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” PROGRAMA DE AUDITORIA DE IMPACTO AMBIENTAL			
N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA	FECHA
1.	Prepare y aplique el cuestionario de control interno.	C.C.I.16	21-02-14
2.	Revise si existe un procedimiento de control ambiental.	PT. 25	22-02-14
3.	Constatar el funcionamiento de las instalaciones.	PT. 26	23-02-14
4.	Realice propuestas de solución a los problemas encontrados	PT. 27	01-03-14
Realizado por: Nancy Gualpa. Aprobado por: Ing. Ernesto Bonilla. Fecha: 21-02-14			

3.6.1.10. Evaluación del control interno

C.C.I. 16

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
CUIDADO DEL AMBIENTE				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
	ÁREA DE DESCARGA			
1	¿El área es totalmente abierta y ventilada?	x		
2	¿El piso es adoquinado y liso y cuenta con la respectiva señalética horizontal, pintada con color blanco, delimitando el área de maniobras con el de ingreso y salida de vehículos?	x		
3	¿Existe un conector a tierra (masa) para la descarga de energía estática?	x		
4	¿Se cuenta con un muro cortafuego, adosado a la pared perimetral que separa los tanques de almacenamiento del resto de la estación?	x		
5	¿El Autotanque que presta el servicio regular de transporte de combustibles desde el terminal de abastecimiento de PETROECUADOR hasta la estación de servicio, cuenta con los implementos requeridos para este tipo de transporte de acuerdo a las necesidades de la estación y lo que establecen los organismos de control inherentes?	x		
6	¿El autotanque cuenta con la autorización y registro de la Dirección Nacional de Hidrocarburos?	x		
7	¿El estado de las mangueras de descarga del auto tanque es óptimo para realizar esta actividad sin peligro alguno?	x		
8	¿Existe acople entre la manguera de descarga y la tubería de llenado?	x		
9	¿Existe un extintor de incendios para esta área?	x		
10	¿Dispone de materiales de limpieza y mitigación de derrames?	x		
	ÁREA DE ALMACENAMIENTOS DE COMBUSTIBLE			
11	¿Los tanques de almacenamiento de combustibles se hallan enterrados correctamente en área de descarga?	x		
12	¿La estación de servicios cuenta con los tanques necesarios para el almacenamiento de combustible?	x		
13	¿Los tanques son de material que garantice el buen almacenamiento del combustible?	x		
14	¿El estado de los tanques se encuentran en	x		

	buen estado de modo que no afecte al Suelo?			
15	¿Los tanques son seguros de tal manera que no permiten la contaminación y/o adulteración de la calidad del producto?	x		
16	¿Se ha producido residuos peligrosos durante las operaciones de limpieza interna de los tanques?	x		
17	¿Se realiza control de fugas de combustible de los tanques de almacenamiento?	x		Se realiza diariamente, mediante la prueba de varilla
18	¿La inspección de seguridad de los tanques y determinación de vida útil se realiza a tiempo?	x		Cada año como cumplimiento de lo que establece la DNH
	ÁREA DE DESPACHO DE COMBUSTIBLES			
19	¿El área de despacho posee el espacio suficiente para la venta de combustibles?	x		
20	¿El área está protegida por un techo?	x		
21	¿El piso de la estación de servicio es totalmente liso y continuo?	x		
22	¿Este material del piso es consistente, no deslizante ni susceptible de serlo por el uso o por el proceso de venta de combustibles?	x		Es de concreto y se debe adecuarlo apenas se detecte una falla en alguna parte de la isla
23	¿El área de despacho es de fácil limpieza y comprende las zonas de ingreso y salida vehicular?	x		
24	¿La zona de despacho es la apropiada para que las personas que despachan tengan protección?	x		
25	¿La conformación del piso ofrece la suficiente resistencia como para soportar con seguridad las cargas a la que está sometida por el movimiento vehicular que ingresa a la estación?	x		
26	¿El lugar de despacho tiene una adecuada luminosidad en el área de trabajo para las operaciones en la noche?	x		
27	¿El sistema de despacho de combustibles está compuesto por dispensadores electrónicos?	x		La Estación cuenta con surtidores manuales y electrónicos
28	¿Los equipos se hallan en buen estado de operación y permiten el control automático de la venta, tanto en galones como en dólares?	x		Tanto los equipos manuales como electrónicos están en buen estado y cumplen con su proceso normal
29	¿Estos equipos son controlados desde un panel central, el mismo que dispone de un botón de emergencia para el apagado global del sistema?	x		
30	¿El panel se halla ubicado en un lugar seguro?	x		
31	¿Las mangueras de despacho son flexibles y	x		Todo el equipo de

	de un material adecuado para el manejo de combustibles?			despacho del combustible está en buen estado por cuanto son sujetos a revisión de forma esporádica y de improviso
32	¿Las pistolas de llenado disponen de un gatillo graduable para alto y bajo flujo?	x		
33	¿Los trabajadores en todo momento utilizan de manera responsable las pistolas de llenado de tal manera que no se riegue el combustible?		x	Los despachadores que ingresan sin ninguna experiencia han derramado el combustible por su falta de práctica o descuido
34	¿Los dispensadores disponen internamente una válvula de impacto que cierra el flujo de la bomba electro sumergible en caso de producirse algún choque o impacto contra el equipo?	x		
35	¿El área de despacho cuenta con extintores portátiles de incendio?	x		
36	¿Se han pintado en sitios estratégicos señales verticales de advertencia y seguridad tales Como: prohibido fumar, apague el motor etc.?	x		
37	¿En el lugar en donde están ubicados el compresor y el tablero central de comandos existe rótulos que informen peligro y la prohibición de ingresar?		x	La señalética estaba en mal estado por lo que tuvieron que retirarla
38	¿En el piso se hallan señales horizontales que orientan a los conductores sobre las rutas de ingreso y salida de vehículos así como el sitio donde deben colocarse los automotores mientras son atendidos en las isletas despachadoras?	x		
	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
39	¿La estación cuenta con baños públicos diferenciados para hombres y mujeres y discapacitados?	x		
40	¿Los baños son totalmente adecuados y se cuida en que estén perfectamente limpios?	x		
41	¿Los equipos para el Servicio de agua y aire para los automotores se encuentran en perfecto estado?	x		
42	¿Se les da mantenimiento continuo a los equipos de agua y aire?	x		
43	¿El agua para los automotores es proporcionada por la empresa de agua potable?		x	
44	¿Los desechos sólidos o basura no doméstica, producido en las distintas áreas de trabajo de la estación son recogidos y colocados en recipientes metálicos pintados de acuerdo al tipo de desechos, orgánico, inorgánico y peligroso?	x		

45	¿Los recipientes de basura se hallan situados en lugares alejados de cualquier fuente de inflamación?	x		
46	¿El establecimiento si cuenta con el servicio público de recolección de basura?	x		
47	¿El personal de despacho cuenta con ropa adecuada de trabajo proporcionado por la Comercializadora?	x		
48	¿Todo el personal tiene conocimientos acerca de la clase de productos que manejan y los peligros que estos conllevan para la salud?	x		Cada año el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato imparte cursos de prevención de incendios y manejo de productos inflamables en la Estación como parte de los requisitos para renovar el permiso de operación.
TOTAL		45	3	

RIESGO DE CONTROL

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA =	CT
	PT
NIVEL DE CONFIANZA =	94%

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe un riesgo de control bajo y un nivel de confianza alto, lo que quiere decir que los procedimientos utilizados por la Estación de Servicios para no contaminar el ambiente son los adecuados, puesto que en esta área es donde más control se aplica y de forma sorpresiva, el incumplimiento de algún aspecto ocasiona sanciones económicas muy elevadas que afectan a la situación financiera de la empresa.

Elaborado por: Nancy Gualpa	Fecha: 21-02-14
-----------------------------	-----------------

3.6.2. Elaboración del borrador del informe

3.6.2.1. Hoja de hallazgos

H.HA. 6

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”			
HOJA DE HALLAZGOS			
PCI	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Derrame del combustible al momento de despachar	Los despachadores que ingresan sin ninguna experiencia han derramado el combustible en una cantidad considerable por su falta de práctica, descuido o por la forma en la que están colocadas las mangueras de los tanques de combustibles de los vehículos	El derrame de combustible ocasiona clientes descontentos por el servicio y peligro para los clientes y el personal	El gerente propietario debe autorizar la contratación de despachadores únicamente con experiencia ya que existe riesgos potenciales al no utilizar de manera responsable la pistola de llenado
Señalética en mal estado	No se realizan revisiones continuas a la señalética por lo que se ha omitido el mal estado de estas y su reposición	No se da la información adecuada a los usuarios, por lo que pueden exponerse a riesgos	Revisar frecuentemente el estado de la señalética, de modo que se pueda reemplazar a tiempo aquellas que se encuentran en mal estado y evitar ser sancionados en este aspecto.
Realizado por: Nancy Guallpa. Supervisado por: Ing. Pedro Díaz.		Fecha: 28 – 02 - 14 Fecha: 01 – 03 – 14	

3.6.3. Presentación del informe

Santa Rosa, 2 de marzo de 2014

Señor

Segundo Juan Gualpa Hurtado

**GERENTE PROPIETARIO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
“VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”**

Presente

De mi consideración:

La Auditoría ambiental realizada a la Estación de Servicio, permitió determinar la situación ambiental actual en la que opera este centro de distribución de combustibles.

Para esta evaluación inicialmente se verifico la conformidad administrativa y legal, el análisis de los riesgos del funcionamiento del establecimiento y verificación de la salud ambiental de la Estación.

Conformidad administrativa y legal

La verificación de la conformidad administrativa y legal de la instalación, se realizó en base a las leyes y estándares ambientales vigentes, fundamentalmente en lo que se refiere a los siguientes aspectos: vertidos, emisiones, residuos, ruido y protección de los trabajadores.

Descripción y análisis de riesgos.

La descripción y análisis de riesgos, está basada en una verificación del cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental y el estado actual de los equipos e instalaciones que forman parte del establecimiento auditado.

En mi opinión el auto tanque que abastece de combustibles a la estación de servicios, cumple con lo que estipula el Reglamento Ambiental para las Operaciones

Hidrocarburíferas en el Ecuador y el Acuerdo Ministerial No. 013, relacionado a las normas ambientales para los medios de transporte terrestre de combustibles, además se realiza de manera segura la descarga del combustible sin que surja ningún tipo de contaminación, el mantenimiento periódico de equipos e instalaciones ha permitido mantener un margen de seguridad y operatividad de la estación y una buena salud ambiental, también el manejo de desechos se lo realiza de manera adecuada impidiendo así cualquier tipo de contaminación, asimismo los empleados cuentan con los elementos de seguridad necesarios para la realización de su trabajo.

Los únicos puntos en los que se debe mejorar es en la contratación adecuada de los despachadores de combustibles, ya que se realizan derrames considerables en el momento de despacho por la inexperiencia en esta actividad, y en la revisión del estado de las señaléticas, porque se encuentran en mal estado y no se las repone inmediatamente lo que no permite una buena visibilidad a los usuarios de la Estación de Servicios.

Atentamente,

Nancy Gualpa

Auditora

3.6.4. Papeles de trabajo y propuestas de solución

PT. 25

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION” NARRATIVA DE HECHOS

La Estación de Servicios cuenta con la aprobación del Estudio de impacto Ambiental por parte del Ministerio del Ambiente con oficio No. MAE-SCA-2009-4102 del 06 de diciembre de 2009.

De acuerdo a esta autorización la estación cuenta con:

- Plan de prevención y Mitigación de impactos.
- Programa de mantenimiento de equipos e instalaciones principales.
- Plan de Contingencia.
- Plan de capacitación.
- Plan de Salud ocupacional y seguridad industrial.
- Plan de manejo de desechos.
- Plan de relaciones comunitarias.
- Plan de rehabilitación de áreas afectadas.
- Plan de Monitoreo.

Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 22-02-14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”**DESCRIPCIÓN DE INSTALACIONES OPERATIVAS**

1) AREA DE DESPACHO DE COMBUSTIBLE.

ISLA	SURTIDORES	MANGUERAS	COMBUSTIBLE
Isla 1	1	2	Extra
	1	2	Diesel
Isla 2	1	2	Extra
	1	4	2 Diesel
			2 Súper

La marquesina del área está pintada y en buen estado, además de que los surtidores están señalizados adecuadamente. También cuenta con canaletas transversales a las que se da mantenimiento adecuado para ayudar a contener derrames de combustible en la isla.

2) AREA DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE.

TANQUE	COMBUSTIBLE	CAPACIDAD
1	DIESEL	10.000 galones
2	EXTRA	10.000 galones
3	SUPER	7.500 galones

El área está debidamente protegida, señalizada y pintada.

3) AREA DE DESEMBARQUE DE COMBUSTIBLE.

Esta correctamente señalizada, pintada y cuenta con canaletas transversales para contener derrames.

4) EQUIPOS CONTRA INCENDIOS

EXTINTORES CANT.	PESO	AREA
5	20 libras	Islas
1	50 libras	Cuarto de máquinas

También se cuenta con un sistema hídrico contra incendios.

5) TRAMPA DE GRASA

La trampa de grasa recibe agua con combustibles provenientes de derrames de las islas de despacho o de la zona de descarga, consta de dos compartimientos para la descarga al alcantarillado público. Esta no está señalizada.

6) DESECHOS GENERADOS POR LA ESTACION

DESECHOS PELIGROSOS		DESECHOS NO PELIGROSOS	
TIPO	PROCEDENCIA	TIPO	PROCEDENCIA
Lodos Contaminados	Limpieza trampa de grasa	Papel y Cartón	Materiales de oficina, periódicos, revistas, etc.
Guaipes contaminados	Limpieza y mantenimiento de equipos	Plásticos	Bebidas, envoltorios de comida
Detergentes	Limpieza derrames	Desechos comunes	Hojas de árboles, vidrios, latas, restos de comida, etc
Envases de aditivos	Venta y uso		

7) EMISION DE GASES

Esto se da por la evaporación del combustible, a través de tubos de desfogue, que se encuentran correctamente señalizados y pintados de acuerdo al combustible que evapora.

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”

PROPUESTAS DE SOLUCION

- Se debe mejorar la aplicación de los planes establecidos en la obtención del permiso ambiental, especialmente al Programa de mantenimiento de equipos e instalaciones que requiere de mejor control en cuanto al uso de los mismos.
- Mejorar e incrementar planes de capacitación al personal no solo en el ámbito de prevención de incendios, sino también en atención al cliente.
- El administrador debe revisar mensualmente el estado de la señalética en la estación, de modo que esta siempre este en buen estado y proporcione seguridad a los usuarios y en caso que necesitaran ser cambiados estos deben reponerse en un plazo no mayor de 2 días
- Aplicar un plan para mantener el área verde de la estación en buenas condiciones e implementar más áreas verdes en la zona adyacente a los tanques de almacenamiento.

Realizado por: Nancy Gualpa.

Fecha: 27-02-14

3.7. AUDITORIA OPERACIONAL

ÍNDICE

ARCHIVO CORRIENTE

A - 1 PROGRAMAS DE AUDITORÍA

- Estudio Preliminar o Recopilación
- Memorando de Planificación
- Comprensión de la entidad auditada
- Identificación y selección de las áreas críticas o débiles a ser auditadas

A – 2 CICLO TRANSACCIONES DE LA COMPAÑÍA (Descripción de Actividades)

Gerencia

- Departamento Administrativo
 - a) Asistente Contable
 - b) Contador
- Departamento Operativo
 - a) Despachador
 - b) Limpieza

A – 3 CEDULAS SUMARIA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

A – 4 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

3.7.1. Programas de auditoría

ESTACIÓN DE SERVICIO “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”		
AUDITORÍA OPERACIONAL (Estudio Preliminar o Recopilación de Información)		
Auditor responsable: Nancy Guallpa		
Tiempo total previsto:		Fecha de inicio:
Objetivo y procedimiento básico	Ref. P/T	Realizado por:
Objetivo de la fase 1: Recopilar información de la empresa, clasificarla y referenciarla, misma que servirá para el plan de desarrollo de la auditoría		
2.- Procedimientos		
2.1 Entrevista con el Gerente General, con el fin de explicar el objetivo de la auditoría y solicitar información de la compañía	AP 1.1	
2.2 Recopilar información escrita sobre:		
a. Antecedentes	AP 1.2	
b. Marco Legal	AP 1.3	
c. Organización	AP 1.4	
d. Control	AP 1.5	
2.3 Establecer con claridad la misión, visión, objetivos de la empresa.	AP 1.6	
Elaborado por: Nancy Guallpa	Fecha: 06 – 03 – 14	
Revisado por: Ing. Pedro Díaz	Fecha: 06 – 03 – 14	

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”

ENTREVISTA 1

Entrevistado: Sr. Segundo Gualpa.

Cargo: Gerente.

Tema: Procedimientos Administrativos a la Estructura Organizativa

1. ¿La estructura organizativa de la entidad está definida empírica o teóricamente, Porque?

“Todo está definido de forma empírica de acuerdo a las necesidades que presenta la empresa y a las posibilidades que se tiene para resolverlos”.

2. ¿Por qué no se han formulado y estructurado manuales de funciones, políticas y procedimientos, además de organigramas estructurales y funcionales para determinar con claridad la forma en la cual debe desenvolverse la entidad?

“Por no tener los recursos económicos necesarios para contratar a una persona entendida en el tema que pueda definir esta situación”.

3. ¿La institución determina de alguna forma las actividades que deben desempeñar cada miembro de la misma y como se las regula?

“Todos sabemos lo que tenemos que hacer para que la estación pueda desenvolverse diariamente, porque se ha dialogado con cada una de las personas que aquí laboran tomando en cuenta que hasta el momento todo el personal son miembros de la familia, lo que ayuda a que nos apoyemos unos a otros cuando sea necesario, y todas las actividades se regulan en beneficio de las necesidades institucionales”.

4. ¿Existen capacitaciones y evaluaciones al personal con respecto al desempeño de sus labores?

“No, esto no es tan necesario, pues estas actividades no requieren de mucha técnica, y en las mismas no se dan cambios”

Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 06 – 03 – 14

Revisado por: Ing. Pedro Díaz

Fecha: 06 – 03 – 14

**ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”
ANTECEDENTES**

La estación de servicios ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato parroquia Santa Rosa, en el kilómetro 7 ½ de la vía Ambato-Guaranda. En marzo del 2007 la Estación de Servicios es adquirida por el Sr. Segundo Juan Justo Guallpa Hurtado

La Estación de Servicios “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN” inicia sus actividades con este nombre el 28 de noviembre del 2007, al cumplir con los requisitos legales establecidos para realizar el cambio de nombre y al afiliarse a la red de la comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A

La Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” presta el servicio de venta de combustibles al por menor:

Gasolina Extra
Gasolina Súper
Diésel Filtrado.

Y servicios adicionales tales como:

- Venta de lubricantes.
- Servicio de agua para lavado de autos y buses. (Gratis)
- Servicio de aire para neumáticos. (Gratis)
- Estacionamiento para vehículos. (Gratis)
- Servicio de minimarket.

Elaborado por: Nancy Guallpa

Fecha: 06 – 03 – 14

Revisado por: Ing. Pedro Díaz

Fecha: 06 – 03 – 14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”
MARCO LEGAL

La Constitución Política de la República del Ecuador de 2008, Registro Oficial N° 449 del 20 de Octubre de 2008, en el título de Biodiversidad y Recursos Naturales, que en la Sección Primera, Naturaleza y Ambiente, Art. 395 que reconoce los principios ambientales.

La Ley de Gestión Ambiental, publicado en el Registro Oficial No. 245 del 30 de Julio de 1999, en el Art. 12 determina que son obligaciones de las instituciones del Estado del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental en el ejercicio de sus atribuciones y en el ámbito de su competencia aplicar los principios establecidos en dicha Ley. En el Reglamento a la Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental, se establece normas de gestión ambiental para actividades que puedan generar impactos ambientales (en el agua, aire, ruido suelo).

La Ley de Hidrocarburos en su Art. 31, literales s) y t) que obliga a PETROECUADOR, sus contratistas o asociados a ejecutar sus labores sin afectar negativamente a la organización social de la población asentada en su área. Reglamento para autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos Decreto Ejecutivo 2024. RO-S 445: 1-nov-2001, Art. 8, Requisitos, literal d. Resolución de aprobación de la Subsecretaría de Protección Ambiental del Ministerio de Energía y Minas, del Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos;

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Ambiente de Trabajo Decreto 2393 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 06 – 03 – 14

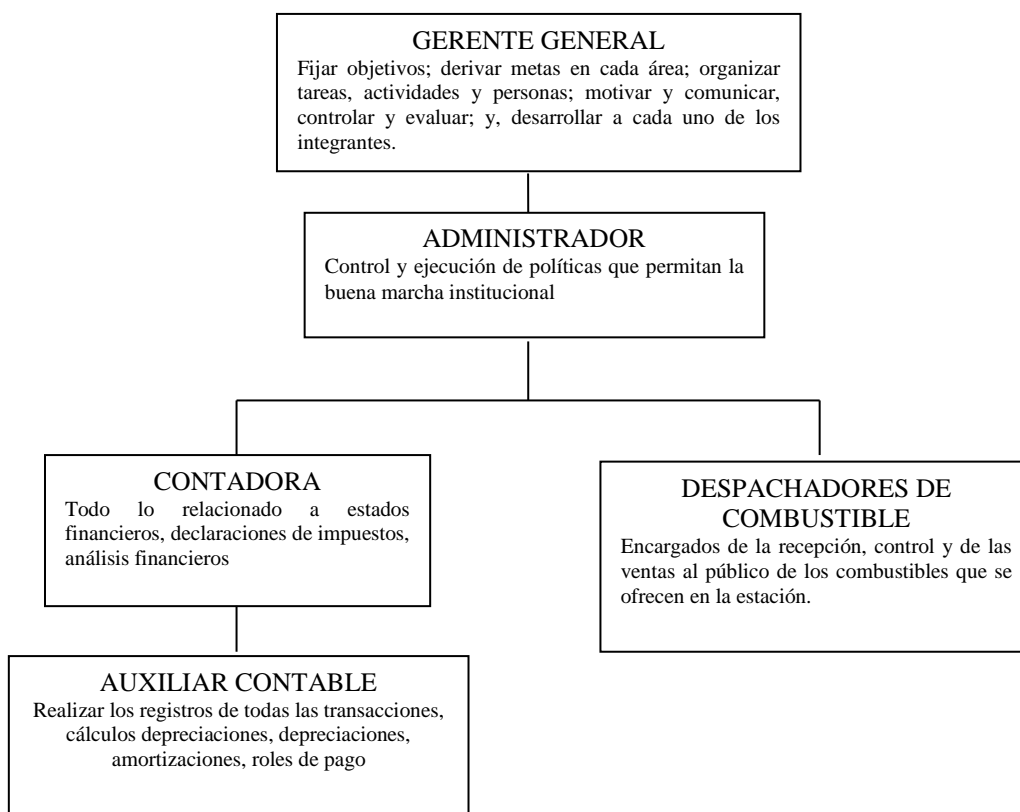
Revisado por: Ing. Pedro Díaz

Fecha: 06 – 03 – 14

**ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Organización

Es importante identificar el organigrama de la empresa, puesto a que no cuenta con uno se propone el siguiente:



Elaborado por: Nancy Guallpa

Fecha: 06 – 03 – 14

Revisado por: Ing. Pedro Díaz

Fecha: 06 – 03 – 14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”
PLANIFICACION ESTRATEGICA

Control

Es la cuarta, y última función en el proceso administrativo. Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que deben siempre estar funcionando en una empresa.

Sin embargo se anotan algunos de los procedimientos de control a diferentes áreas como son:

- Todos los empleados conocen sobre la organización actual de la empresa y la jerarquía que se mantiene dentro de la misma.
- Se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre los empleados y entre ellos y los niveles directivos
- Se contrarrestan las actitudes divisionistas entre las distintas áreas de la organización
- Se manifiesta el interés de la dirección de la entidad con el sistema de control interno a través de reuniones, conferencias internas, cursos y otros medios que permita percibir a toda la organización el compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno
- Se cuenta con un sistema de administración de personal

Elaborado por: Nancy Gualpa**Fecha:** 06 – 03 – 14**Revisado por:** Ing. Pedro Díaz**Fecha:** 06 – 03 – 14

ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACION”
PLANIFICACION ESTRATEGICA

Misión

Entregar un servicio óptimo en el despacho de combustibles, comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, e innovando continuamente nuestras prestaciones, siempre apegados a nuestros valores y orientados al trabajo en equipo y al crecimiento permanente.

Visión

Ser la mejor Estación de servicio de la provincia, operada por personal altamente calificado, con criterios de competitividad y rentabilidad, ejecutando procesos internos certificados, brindando un servicio dinámico y ofreciendo productos de calidad, con tecnología de vanguardia, seguridad en sus instalaciones y un absoluto respeto al medio ambiente, para satisfacer las necesidades del mercado.

Estrategias Empresariales

Estrategia de Competitividad.- Optimizar los procesos internos de la empresa, financieros, comerciales y el manejo adecuado de los combustibles, para evitar gastos innecesarios y contratiempos en la Estación de Servicios.

Estrategia de Competencia.- Brindar servicios adicionales como la limpieza del parabrisas, revisar el estado de los neumáticos, revisar el funcionamiento del motor, etc., detalles que representen un valor agregado para los clientes y que los haga preferir a la Estación de servicio "VIRGEN DE LA ELEVACIÓN", de la competencia.

Estrategia operativa.- Realizar planes de mejoramiento en todos los procesos relacionados con la oferta del servicio, evaluar el plan financiero, los indicadores y plan de control de la Estación para poder saber si se está cumpliendo con lo propuesto.

Estrategia de Precio: Comercializar el combustible al precio establecido por el reglamento y leyes

Estrategia de Servicio: Realizar convenios con las principales compañías de transporte público, taxis y camionetas, mediante el auspicio en sus diversas actividades sociales, de manera que se cree un vínculo de fidelidad entre ellos y la Estación de servicio.

Elaborado por: Nancy Gualpa

Fecha: 06 – 03 – 14

Revisado por: Ing. Pedro Díaz

Fecha: 06 – 03 – 14

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ESTACIÓN DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA ELEVACIÓN”

“AUDITORÍA OPERACIONAL PARA EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS”

1. Antecedentes

No tenemos antecedentes de auditorías realizadas anteriormente, por lo tanto no hay información documentada de las mismas.

2. Motivo de la auditoría

La Auditoría Operacional en la Estación “Virgen de la Elevación”, durante el período 2011 - 2012, corresponden a un trabajo práctico tesis: por tal motivo se generará el examen de auditoría cumpliendo con todos los parámetros establecidos y demás normas reglamentarias al desarrollo de la auditoría, esto permitirá emitir una opinión razonable relacionado con la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos, optimización del desarrollo de sus operaciones.

3. Alcance de la auditoría

La auditoría operacional examinar los procesos operativos, en el período comprendido entre el 2011 a 2012, con la finalidad de medir el logro de los objetivos y determinar procesos operativos ineficientes o costosos y proponer recomendaciones para mejorarlos

4. Conocimiento de la entidad y su base legal

4.1. Base Legal

La Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” fue legalmente constituida el 28 de Noviembre del 2007 según el Registro Oficial N° 445 del 1 de Noviembre del 2001 que expide el Reglamento para Autorización de actividades de Comercialización de Combustibles líquidos de los Derivados de los Hidrocarburos y el Acuerdo Ministerial N° 042 conforme lo expresa el Memorando N° 822 DNH – C – D del 16 de Noviembre del 2007 de la Coordinación de Control de Comercialización inciso segundo, y al registro del Sr. Segundo Juan Gualpa Hurtado y la Sra. Fanny Inés Silva Miranda como propietarios, debiendo cumplir con lo que dispone la Ley Reformatoria a la Ley de Hidrocarburos y al Código Penal

4.2 Principales disposiciones legales

Las actividades y operaciones de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” están normadas por:

- ✓ Los tanques o recipientes para combustibles deben cumplir con especificaciones técnicas y de seguridad para evitar evaporación, explosión o contaminación para la cual cumplirá con NFPA 30.
- ✓ Válvulas apropiadas para manejar productos refinados de petróleo con una presión de trabajo correspondiente al ANSI 150.
- ✓ Normas ambientales DINAPA según el Registro Oficial 265, estudios y Plan de Manejo Ambiental Art. 41, 70. Vigilancia y monitoreo ambiental, manejo y tratamiento de desechos líquidos, sólidos y gaseosos, Art. 29, 30, 31.

- ✓ Norma ISO 9000 correspondiente al seguimiento del control y calidad.
- ✓ Norma ISO 14001, utilización de tubería rígida sin costura con la norma ASTM 120.
- ✓ Ley de Defensa Contra Incendios, R.O. 815 de abril de 1979.
- ✓ Reglamento de aplicación de los mecanismos de participación social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental, Decreto Ejecutivo 1040 del 8 de mayo de 2008.
- ✓ Reglamento General para la aplicación de la ley de Defensa Contra Incendios R.O. 834 del 17 de mayo de 1979.
- ✓ Reglamento que establece las Normas Generales de Emisión para Fuentes Fijas de Combustión y los Métodos Generales de Medición. Registro Oficial No. 303, suplemento, del 25 de Octubre de 1993 (Acuerdo No. 883).
- ✓ Reglamento que establece las Normas de Calidad del Aire y sus Métodos de Medición. Registro Oficial No. 726 del 15 de Junio de 1991 (Acuerdo No. 11338-A).
- ✓ Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental, en lo relativo al Recurso Agua. Registro Oficial No. 204 del 5 de Junio de 1989 (Acuerdo Ministerial No. 2144).
- ✓ Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental en lo referente al Recurso Suelo. Registro Oficial No. 989 del 30 de Julio de 1992 (Acuerdo No. 14629).
- ✓ Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental originada por la Emisión de Ruidos. Registro Oficial No. 560 del 12 de Noviembre de 1990 (Acuerdo No. 7789).

4.3 Estructura orgánica

En la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” no cuenta con una estructura orgánica y mucho menos funcional. Por tal motivo se propone realizar un organigrama de acuerdo a las condiciones de la estación.

4.4 Objetivos de la Entidad

- Contribuir al desarrollo socio económico de la Parroquia Santa Rosa y de la Provincia Tungurahua

- Prestar servicio de calidad
- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Prestar todas las seguridades al cliente al momento de adquirir el servicio
- Ofrecer a los empleados un excelente clima laboral

4.5 Principales actividades, operaciones e instalaciones

La Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” tiene como principal actividad económica la venta de combustible

4.6 Principales políticas y estrategias institucionales

El punto de partida es conocer la situación de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” mediante la realización de un diagnostico interno y externo, para lo cual se hace necesario la aplicación del Análisis FODA cuya función es identificar y evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas más significativas de la empresa, que a continuación se muestran.

Tabla N°4: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con capital para invertir en las mejoras necesarias para la estación • Voluntad para mejorar los procesos internos • Altos volúmenes de ventas. • Alta calidad de los combustibles • Amplias instalaciones • Buena ubicación geográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco control al inventario de combustible • Orientación exclusivamente a las ventas, y no al marketing • El personal no cuenta con manuales de funciones • No existen controles internos • No existen organigramas • No existe manuales de procedimientos para la realización de actividades • Falta de capacitación al personal de servicio al cliente • Tener algunos equipos antiguos • Escasa preocupación por la imagen de la estación.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedor fijo del combustible • Fidelidad de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de muchas estaciones de servicio al mercado. • Constante alza de los precios de los equipos y sus repuestos • Constantes modificaciones de leyes a cumplir en poco tiempo.

Fuente: Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”

Elaborado por: Nancy Guallpa

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

Como resultados de la Auditoría Operacional el equipo obtendrá el Informe de Auditoría

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El cronograma de actividades para la ejecución de la auditoría se detalla a continuación:

ACTIVIDAD	FECHA INICIAL
Entrega del programa de auditoría	
Inicio del trabajo de campo	
Finalización del trabajo de campo	
Presentación del Informe final de auditoría	

3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

El equipo de trabajo necesario para la evaluación está compuesto por:

- Jefe de Auditoría: Ing. Ernesto Bonilla.
- Supervisor de Auditoría: Ing. Pedro Díaz

- Auditor operativo: Lcda. Nancy Gualpa

4. DÍAS PRESUPUESTADOS

La auditoría operacional se llevará a cabo de la siguiente manera:

FASE I:	Análisis Preliminar y Diagnóstico	1 semana
FASE II:	Planificación	2 semanas
FASE III:	Ejecución	2 semanas
FASE IV:	Informe de Resultados	1 semana

5. RECURSOS FINANCIEROS

a) Recursos materiales	\$ 770
b) Movilización	\$ 120

6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

a) Componentes escogidos para la fase de ejecución:

Durante la Fase de Diagnóstico se dividió a la empresa según la importancia de sus operaciones y trascendencia de estas para el correcto desempeño de la empresa.

Se ha determinado que el alcance de la auditoría operacional será:

- Administración
- Contabilidad
- Comercialización

b) Enfoque de la Auditoría

- El enfoque de la Auditoría Operacional a efectuarse en la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” estará orientada a evaluar:

- El grado de eficacia con la que la entidad está cumpliendo con los objetivos y planes preestablecidos.
- La eficiencia y economía de las operaciones de cada uno de los departamentos anteriormente mencionados

7. OBJETIVOS

7.1 OBJETIVO GENERAL

- Apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades
- Proporcionar asesoría e información concerniente a las actividades realizadas

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el ambiente de control sobre el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos establecidos por la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”
- Determinar el riesgo de control y el nivel de confianza del control interno aplicado en las distintas áreas de la empresa
- Elaborar un informe dirigido al propietario de la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” de acuerdo a las falencias internas encontradas

8. ALCANCE

La Auditoría Operacional examinará al proceso operativo de los departamentos (administrativo, contabilidad y comercialización), en el período comprendido 2011 a 2012, con la finalidad de medir el logro de los objetivos, el cumplimiento de políticas, eficiencia y economía de los recursos y determinar procesos ineficientes o costosos y proponer recomendaciones para mejorarlos.

Ing. Pedro Díaz
SUPERVISOR

Lcda. Nancy Gualpa
AUDITOR

3.7. 2 Ciclo de transacciones de la compañía

DESCRIPCION DEL EQUIPO DE TRABAJO

A continuación se detalla las responsabilidades del personal dependiendo al área de trabajo.

GERENCIA

- Ejerce la figura de la compañía y firma los documentos más importantes para esta.
- Identificar las posibilidades de incursionar en nuevos negocios de estaciones de servicios por medio del análisis financiero y económico, a través de las alternativas propuestas por el equipo de trabajo que se encuentra bajo su dirección
- Lograr establecer contratos a corto, mediano o largo plazo con los proveedores para mantener abastecida la estación
- Control y planificación de las diferentes actividades a ser desarrolladas por el equipo de trabajo

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Administrador

- Contratar personal capacitado y realizar los reportes relacionados con cargas sociales, obra social y cuota sindical de estos empleados
- Contratar servicios mensuales de mantenimiento y limpieza para garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones
- A su vez el administrador tiene que verificar que la empresa de servicios que contrato, haya realizado los seguros y las cargas sociales de su personal, porque, si

un empleado se accidenta cumpliendo sus funciones laborales y no está asegurado, el administrador y la empresa son solidariamente responsables de lo sucedido.

- Autorizar la compra de diversos artículos y bienes para el uso de la estación (artículos de limpieza, lámparas de luz, bolsas de residuo, alfombras, espejos, entre otros). La empresa debe exigir permanentemente las facturas que acrediten esas compras.
- Cumplir con las Ordenanzas Municipales (extintores, limpieza de tanques de agua, luces de emergencia, etc.)
- Contratación de seguros (incendio, vida obligatoria, responsabilidad civil, etc.)
- Liquidar remuneraciones y cargas sociales; pagara impuestos, tasas y contribuciones, etc.

Asistente contable

- Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
- Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas
- Archiva documentos contables para uso y control interno
- Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos
- Transcribe información contable en el computador
- Revisa y verifica planillas de retención de impuestos
- Revisa y realiza la codificación de las diferentes cuentas bancarias
- Recibe los ingresos, cheque nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante
- Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emito un informe de los resultados
- Participa en la elaboración de inventarios
- Cumple con las normas y procedimientos establecidos por la organización

Contador

- Lleva libros o registros de contabilidad de una empresa, registrando los movimientos monetarios de bienes y derechos, dentro de dichos informes se encuentran los estados contables financieros, los presupuestos y las rendiciones de cuentas o balances de ejecuciones presupuestales.
- Registrar conforme a la normativa aplicable los movimientos u operaciones económicas que hace la compañía, de forma que se puedan publicar esos resultados con vistas a informar a accionistas, inversores, proveedores y demás personas interesadas
- Se ocupa de la liquidación de impuestos y de la revisión de informes financieros elaborados por la empresa

DEPARTAMENTO OPERATIVO

Supervisor

- Asignar trabajo o tareas empleados, y entregarles los materiales necesarios para su desempeño
- Observar y vigilar el cumplimiento de las tareas asignadas a cada uno de los empleados, resolver los problemas que encuentre e indicar la forma de realizar las correcciones del caso
- Mantiene el orden del equipo y sitio de trabajo, reporta cualquier anomalía
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas
- Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada

Despachador

- Se encarga de suministrar el combustible, aceite y agua a los vehículos de la estación de servicio, utilizando los equipos y materiales requeridos para ofrecer con eficiencia los servicios solicitados a los consumidores
- Se encargan de entregar facturas a nombre de los clientes que lo soliciten
- Es necesario contar con un informe que permita su fácil reconocimiento, presentación personal, adecuada protección y comodidad. Corresponderá a la empresa suministrar los uniformes al personal operativo

Limpieza

- Mantener en los depósitos asignados la custodia y control de los implementos de aseo, velar por el buen uso de los mismos y requerir los cambios cuando se observe deterioro en los implementos
- Además de las funciones del personal de equipo, tiene a su cargo, entre otras funciones, limpieza interior y exterior de la estación de servicio y de las diferentes dependencias y elementos de tal forma que se garantice su óptimo servicio y rendimiento para los distintos turnos de trabajo
- Contar con un uniforme que permita su fácil reconocimiento, presentación personal, adecuada protección y comodidad. Corresponderá a la empresa suministrar los uniformes al personal de limpieza.

3.7.3. Hoja de hallazgos

HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA OPERACIONAL

CONDICIÓN	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Inexistencia de un organigrama estructural	No se ha considerado necesario su diseño ya que son pocos los cargos en la estación de servicios	Control interno débil	Diseñar el organigrama estructural y funcional
Inexistencia de manual de funciones, políticas y procedimientos	Han sido comunicadas las funciones de los empleados de forma verbal	No existe constancia de las funciones que se le delego y su obligación por cumplirlas	Es importante el manual de funciones, políticas y procedimientos
Incumplimiento de objetivos planteados	No se persigue con continuidad y rigurosidad los objetivos organizacionales	La administración no da seguimiento a los objetivos planteados, por lo que, no se consigue alcanzar metas.	Plantear objetivos alcanzables para la organización, brindando un monitoreo consecutivo
Débil selección y reclutamiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> • No existe definidos los perfiles para ocupar un puesto • Se utiliza únicamente el currículum pero no se verifica la información • No se documentan los requerimientos de personal 	Personal no está acorde a las necesidades del puesto	Plantear pasos a seguir para el reclutamiento y selección de personal a fin de que se contrate el personal idóneo para cada puesto de trabajo
Deficiente control de personal	No se realiza una evaluación periódica del desempeño que identifique las necesidades organizacionales	Desconocimiento del desarrollo eficiente o deficiente de los empleados en la realización de sus actividades	Realizar evaluaciones periódicas de desempeño a los empleados

Deficiente investigación de mercado	<ul style="list-style-type: none"> No se conoce a la competencia 	<ul style="list-style-type: none"> Disminución en el volumen de ventas de combustible porque la competencia puede ofrecer mayor número de servicios con los que el cliente se sienta mejor atendido 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiar frecuentemente a la competencia, para lograr la existencia de la estación de servicios en el mercado
	<ul style="list-style-type: none"> No se analizan las tendencias del mercado 	<ul style="list-style-type: none"> No se conocen las necesidades actuales de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Estar en continua comunicación con los clientes para conocer sus expectativas con respecto al servicio
	<ul style="list-style-type: none"> No se hacen estudios comparativos: mercados, productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> No ser competitivo en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Hacer estudios comparativos de mercados, productos y servicios
	<ul style="list-style-type: none"> La Administración no está preparada para que los cambios políticos no afecten la estrategia de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Ocasionar problemas económicos a la estación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Estar en continua revisión de los cambios de política para tomar decisiones acertadas a tiempo
Información incompleta en el sistema	<ul style="list-style-type: none"> No se utiliza íntegramente el sistema existente Se ingresan solamente transacciones referentes a compras y ventas en un sistema alternativo de registro 	<ul style="list-style-type: none"> El sistema utilizado no refleja los resultados correctos ni la información oportuna que se pueda requerir 	<ul style="list-style-type: none"> Es importante el correcto uso y manejo del sistema, orientados a optimizar el tiempo y recursos de la organización El Contador debe verificar que se ingrese absolutamente todas las transacciones al sistema aplicado y solicitar al auxiliar contable que revise los

	<ul style="list-style-type: none"> • No se verifica que estén ingresadas absolutamente todas las transacciones a este sistema 		<p>documentos físicos que son la base de la información registrada en este sistema, para evitar omisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Gerente debe exigir a las personas encargadas de manipular este sistema que la información que se ingresa en el mismo sea íntegra y completa, para así cumplir con lo que en la actualidad los organismos de control establecen, así como vigilar que este se utilice cotidianamente, solicitando esporádicamente información financiera actualizada.
<p>Elaborado por: Nancy Guallpa Revisado por: Ing. Pedro Díaz</p>		<p>Fecha: 06-03-14 Fecha:06-03-14</p>	

3.7.4. Informe de auditoría operacional

CARTA DE INFORME

Santa Rosa, 07 de Marzo del 2014.

Sr. Segundo Juan Justo Gualpa Hurtado

**GERENTE GENERAL ESTACION DE SERVICIOS “VIRGEN DE LA
ELEVACION”**

Presento el informe titulado “Auditoría Operacional a la Estación de “Servicios Virgen de la Elevación””. La auditoría operacional fue realizada durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2014 de conformidad con la autorización del Gerente General de la empresa y con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y en consecuencia, incluye las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que se consideró de relevancia e importancia para las diferentes circunstancias.

Debido a la naturaleza operacional nuestra auditoría no comprendió el examen a los estados financieros de la empresa, por lo que nuestro informe no intenta expresar opinión alguna respecto a su situación financiera.

Atentamente,

Nancy Gualpa
AUDITORA.

3.7.4. Información introductoria del examen

La Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” se encuentra ubicada en la Parroquia Santa Rosa, Cantón Ambato, provincia Tungurahua, ocupando un lugar estratégico en el sector, promoviendo un servicio competitivo acorde a las necesidades de la comunidad.

La Estación de Servicios “Virgen de la Elevación”, se constituyó mediante escritura pública en el 2007.

El trabajo se encuentra dirigido para evaluar todo el proceso operativo de la empresa, las actividades realizadas en la misma, pegado a las políticas y objetivos planteados.

Posterior al análisis de las actividades y procedimientos que se realiza en la estación de servicios se encuentra deficiencia en la operatividad con la que se maneja, ya que en mayor parte se realiza empíricamente, puesto que no se cuenta con un manual de funciones, políticas entre otros, que provocan una desorganización en ciertos procesos, incidiendo así en el uso eficiente de los recursos de la empresa

3.7.5. Síntesis o resumen del informe

El examen de Auditoría Operacional realizado a la Estación de Servicios “Virgen de la Elevación” arrojó los siguientes hallazgos:

- No se ha considerado necesario el diseño de organigramas estructural y funcional ya que son pocos los cargos en la estación de servicios, por lo que han sido comunicadas de forma verbal, esto ha ocasionado un deficiente control interno en la estructura administrativa ya que no se dan a conocer rangos jerárquicos ni sus funciones para establecer responsabilidad

- No existe una persona encargada de realizar por escrito las políticas y procedimientos lo que ha dado como consecuencia que no se den a conocer a los empleados de manera correcta y que no se actualicen los manuales de políticas y procedimientos acorde a las necesidades existentes

- No se ha podido cumplir el objetivo principal de toda organización que es el de satisfacer las necesidades de los clientes porque no existe un control efectivo de stocks mínimos y máximos lo que ha ocasionado que muchas de las veces se agote el combustible y no se pueda cumplir con los pedidos de los clientes, además se ha incumplido con el objetivo de prestar servicios de calidad

- Existe una débil selección y reclutamiento de personal, porque no existen definidos los perfiles para ocupar un puesto, se utiliza únicamente el currículum pero no se verifica la información, lo que puede ocasionar que el personal no está acorde a las necesidades del puesto

- Se cuenta con una deficiente investigación de mercado, no se analiza a la competencia de los alrededores, no se detiene a analizar los precios del mercado o la calidad de servicio que se puede mejorar, por ende se incurre a errores que pueden ser eliminados con actividades simples, que no solo contribuirían a mejorar la calidad del servicio sino también a mejorar de manera continua los recursos disponibles.

- No se maneja de una forma óptima los sistemas de la estación de servicio, no se da un uso adecuado por lo que se registra mal los datos o se da un mal uso de los mismos, probando un despilfarro de recursos.

CONCLUSIONES

- La estación de servicios no posee organigramas estructural y funcional, tampoco están determinados por escrito manuales de políticas y procedimientos que ayuden con el manejo efectivo de las actividades que se realizan en caja, bancos, inventarios, ventas, cuentas por cobrar, activos fijos y el desembolso de gastos, además no posee un manual de funciones que ayuden con el eficiente manejo del personal por lo que tiene una estructura administrativa débil.
- Los estados financieros presentados por la Estación de servicios no presentan razonabilidad en sus cifras debido a que el nivel de confianza es bajo en la determinación de los saldos contables para caja, bancos, inventarios, ventas, cuentas por cobrar, activos fijos y el desembolso de gastos, porque no se están empleando políticas de control interno que ayuden a minimizar los errores y garanticen la rentabilidad de la institución.
- En la Estación de Servicio no se utilizan las estrategias de marketing para analizar aspectos importantes referentes al producto, precio, plaza y promoción, lo que está impidiendo que sea competitiva en el mercado y la posibilidad de incrementar sus rubros en ventas dificultando así el retorno de la inversión en un corto tiempo.
- El manejo del personal no está siendo el correcto, puesto que no se están utilizando los medios adecuados para solicitar el personal requerido en la estación y al momento de seleccionarlos no se comprueban los datos expuestos en su hoja de vida y tampoco realiza pruebas prácticas o teóricas que demuestren sus conocimientos, por otro lado cumple eficientemente con las leyes laborales y la cancelación de beneficios sociales a sus empleados.
- Los sistemas informáticos no están siendo utilizados a pesar de poseer todos los controles necesarios para procesar información financiera y económica de manera confiable, también los sistemas informáticos proporcionan seguridad para almacenar y procesar la información debido a que tienen todos los controles necesarios para evitar el distorsionamiento o irregularidades en la información ingresada, el

inconveniente que se presenta es que no se lo utiliza y la poca información que se ingresa en un sistema alterno como son las compras y las ventas no se constata más de una vez con la documentación física por lo que existen errores en los valores de estas cuentas.

- Las actividades que se desarrollan en la estación de Servicios como son el transporte, desembarque despacho del combustible, tratamiento de los desperdicios, limpieza de tanques y la zona de despacho de combustible no contaminan el ambiente debido a que los procesos que se utilizan son los adecuados y están de acuerdo a las leyes y normativas referentes al manejo de hidrocarburos, los equipos que se utilizan para la prestación de los servicios adicionales como son el aire para neumáticos y el agua para los automóviles se encuentran en buen estado y no son contaminantes para el ambiente.

RECOMENDACIONES

- El Gerente de la estación de servicios debe seleccionar a una persona para que diseñe los organigramas estructural y funcional, los manuales de políticas y procedimientos para las actividades que se realizan en caja, bancos, inventarios, ventas, cuentas por cobrar, activos fijos y el desembolso de gastos, y además que diseñe el manual de funciones que ayude con la administración eficiente del personal.
- El Gerente debe implantar políticas que garanticen la revisión periódica de los rubros de caja, bancos, inventarios, ventas, cuentas por cobrar, activos fijos y el desembolso de gastos con la finalidad de que la información financiera presentada corresponda exactamente a la situación financiera- económica de la empresa
- El Gerente de la Estación debe encargar a una persona que realice constantemente análisis referentes al producto, precio, plaza y promoción, con la finalidad de convertirse en una empresa competitiva en el mercado, generando la posibilidad de incrementar sus rubros en ventas y ayudar al retorno de la inversión en el menor tiempo posible
- El Gerente debe diseñar los procedimientos que se deben realizar para el reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de contratar al personal idóneo y que este rinda en pos del objetivo general de la empresa que es el de obtener utilidades.
- El Gerente debe exigir que se utilice el sistema contable existente para cumplir con lo que establecen los organismos de control, además debe ordenar a quien corresponda que la información ingresada se la revise por segunda vez confrontando lo ingresado con lo físico para reducir la existencia de errores.
- Se debe seguir manteniendo los mismos controles utilizados actualmente para el transporte, desembarque, despacho del combustible, tratamiento de los desperdicios, limpieza de tanques y la zona de despacho de combustible ya que son eficiente y no

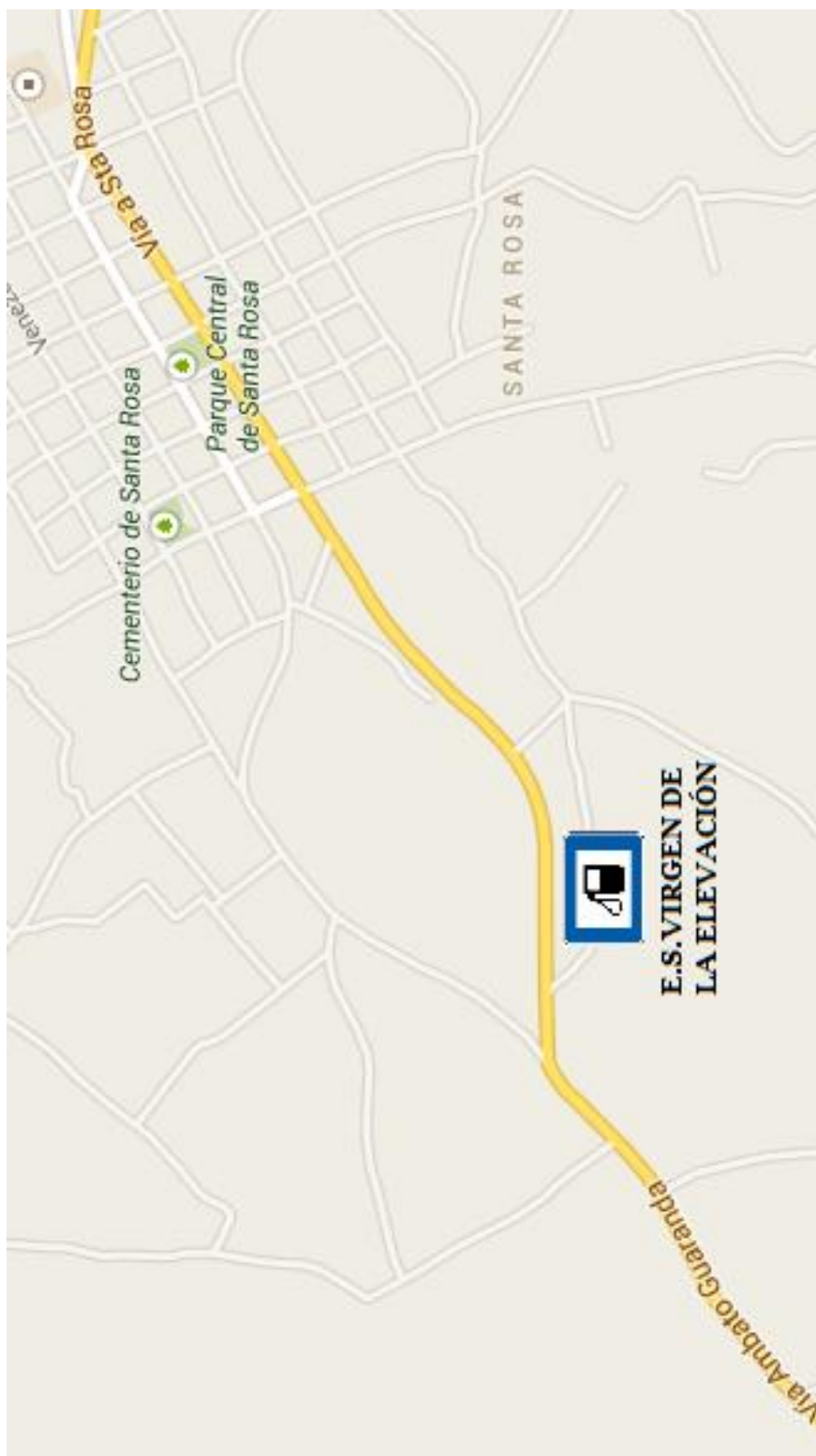
permiten la contaminación del ambiente, además se debe revisar frecuentemente el estado de la señalética en la estación para que esta proporcione seguridad a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- BAENA, J. (2007). *Introducción a la Investigación*. Madrid: Alianza.
- BRAVO, M. (2008). *Contabilidad General*. España: NUEVODIA.
- BRAVO, M. (2009). *Auditoría*. México: Mc Graw Hill.
- BUENO, E. (2011). *Auditoria Operacional*. Mexico: Eco. Ediciones.
- CAÑIBANO, L. (2010). *Curso de Auditoría Contable*. Madrid: Pirámide.
- CARRETO, J. (2011). *Administración de empresas*. Mexico: NUEVODIA.
- CASTILLON, D. (2010). *Auditoría*. Lima: D&F Editores.
- CAUDE, R. (2008). *Administración de Empresas*. Mexico: Limusa.
- CEPEDA, G. (2008). *Auditoría y Control Interno*. Mexico DF: Mc. Graw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2004). *Introducción a la Teoría Administrativa*. Mexico: Interamericana.
- ESCOBAR, H. (2009). *Manual de Auditoría Interna*. Barcelona: Centrum.
- GONZALES, B. (2009). *Administración de Empresas*. Mexico: Limusa.
- LASCANO, V. (2009). *AUDITORÍA AMBIENTAL*. Mexico: Nuevodia.
- LEONAR, W. (2010). *Auditoría*. México: Limusa.
- OMOTE, C. (2009). *Investigación*. España: PRISA.
- PUERRES, I. (2009). *Informes de Auditoría*. Mexico: Mc. Graw Hill.
- SANCHEZ, M. (2008). *Introducción a la Auditoría*. Libertad: Eco. Editores.
- SANDOVAL, K. (2010). *Auditoría de Sistemas*. Colombia: ECO. Editores.
- TAYLOR, D. (2009). *Principios de Auditoría*. Mexico: Limusa S.A.
- TÉLLEZ, B. (2009). *Auditoría un Enfoque Práctico*. Mexico: Mc. Graw Hill.
- VALENCIA, E. (2010). *Administracion de Recursos*. España: Limusa.
- VILLAREAL, F. (2006). *Introducción a la Auditoría Operacional*. Cali: INGRAF.
- VILLEGAS, C. (2007). *Curso sobre Auditoría Operacional*. Mexico: DAMASCO.
- ZABALA, O. (2009). *Auditoria de Operaciones*. Guatemala: EDITAR.EC.
- ZAMORA, P. (2011). *Audotoría de Recursos Humanos*. Colombia: Siglo XXI.

ANEXOS

Anexo N°1: Ubicación



(Santa Rosa – Ambato)

Fuente: Nancy Gualpa. Buscado y tomado de Google Maps.

=====

GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN
ESTADO DE RESULTADOS
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011

=====

4	INGRESOS		
4.1.	INGRESOS OPERATIVOS		1,224,002.00
4.1.1.	VENTA DE COMBUSTIBLES		
4.1.1.01	Ventas 12%	1,222,057.00	
4.1.1.02	Transporte 0%	1,945.00	
	TOTAL INGRESOS		1,224,002.00
5.	EGRESOS		
5.1.	EGRESOS OPERACIONALES		
5.1.1.	COSTO DE VENTAS		1,149,089.81
5.1.1.01	(+) Inv. Inicial de Mercaderi	2,673.88	
5.1.1.02	(+) Compras combustibles	1,147,854.90	
5.1.1.04	(-) Inv. Final de Mercaderias	1,438.97	
5.1.2.	GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS		44,311.25
5.1.2.01	Gasto Sueldo Unificado	14,572.89	
5.1.2.02	Gasto Beneficios Sociales	1,366.60	
5.1.2.03	Gasto Aporte Patronal	1,770.61	
5.1.2.04	Gasto Servicios Basicos	2,205.41	
5.1.2.05	Gastos Suministros y Materi	976.37	
5.1.2.06	Gasto Mantenimiento Local	10,600.13	
5.1.2.07	Gasto Mantenimiento Surtic	444.77	
5.1.2.08	Gasto Mantenimiento Vehic	850.24	
5.1.2.09	Gasto Publicidad y Propagar	2,254.46	
5.1.2.10	Gasto Seguro y Reaseguros	447.90	
5.1.2.11	Gasto Transporte	1,445.00	
5.1.2.12	Gasto Dep Activos Fijos	2,041.23	
5.1.2.13	Gasto Honorarios	200.00	
5.1.2.14	Gasto Impuestos y contribu	1,450.00	
5.1.2.15	Otros Gastos Administrativo	3,685.64	
5.1.3.	GASTOS FINANCIEROS		5,725.35
5.1.3.01	Gastos Bancarios	970.93	
5.1.3.02	Gasto Interes Pagados	4,754.42	
	TOTAL EGRESOS		1,199,126.41
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		24,875.59
	15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES		3,731.34
	UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA		21,144.25
	BASA IMPUESTO A LA RENTA		
	IMP. RENTA POR PAGAR		

Sr. Segundo Guallpa Hurtado
 GERENTE -PROPIETARIO
 C.I.0300538337

Dra. Nancy Tiban M.
 CONTADORA
 MAT. 32191

ESTADO DE SITUACION
GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

		1 de 2	
1.	ACTIVO		
1.1.	ACTIVO CORRIENTE		30,282.13
1.1.1.	DISPONIBLE	7,934.84	
1.1.2.	BANCOS		
1.1.2.01	Banco Bolivariano Cta Cte	3,660.29	
1.1.2.02	Banco Guayaquil Cta.	4,274.55	
1.1.3.	EXIGIBLE		20,908.32
1.1.3.01	Cuentas por Cobrar	1,654.40	
1.1.3.02	(-) Provision Incobrable	(16.54)	
1.1.3.03	Retencion del 1*1000	3,390.33	
1.1.3.04	Ctas Retencion en la fuente	8.10	
1.1.3.05	Credito Tributario	15,361.97	
1.1.3.06	Anticipo Impuesto a la Renta	510.06	
1.1.4.	REALIZABLE		1,438.97
1.1.4.01	Inventario Combustibles	1,438.97	
1.2.	ACTIVO FIJO		89,809.82
1.2.01	Inmuebles	35,789.00	
1.2.02	Instalaciones	15,081.32	
1.2.02	Equipo de Computo	1,949.50	
1.2.02	Vehiculos	40,800.00	
1.2.05	(-) Dep. Acum. Activos Fijos	(3,810.00)	
	TOTAL ACTIVO		<u><u>120,091.95</u></u>
2.	PASIVO		
2.1.	PASIVO CORRIENTE		38,338.16
2.1.01	Proveedores	1,743.34	
2.1.02	Obligaciones con la Am. Tribu	104.49	
2.1.03	Obligaciones Patronales	289.22	
2.2.	CUENTAS POR PAGAR		36,201.11
2.2.01	Obligaciones bancarias L/P	36,201.11	
3.	PATRIMONIO		81,753.79
3.1.	CAPITAL		22,527.77
3.1.01	Capital Propio (Sr. Segundo C	22,527.77	
3.3.	RESULTADOS		59,226.02
3.3.01	Utilidad Ejecicios Anteriores	34,350.43	

3.3.02	Utilidad Ejercicio Actual	<u>24,875.59</u>	2 de 2
	PASIVO + PATRIMONIO	<u><u>120,091.95</u></u>	

Sr. Segundo Gualpa Hurtado
GERENTE - PROPIETARIO
C.I.0300538337

Dra. Nancy Tiban M.
CONTADORA
MAT. 32191

GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN
ESTADO DE RESULTADOS
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

4	INGRESOS		
4.1.	INGRESOS OPERATIVOS		1,245,543.07
4.1.1.	VENTA DE COMBUSTIBLES		
4.1.1.01	Ventas 12%	1,244,377.00	
4.1.1.02	Transporte 0%	1,166.07	
	TOTAL INGRESOS		1,245,543.07
5.	EGRESOS		
5.1.	EGRESOS OPERACIONALES		
5.1.1.	COSTO DE VENTAS		1,181,468.64
5.1.1.01	(+) Inv. Inicial de Mercaderi	1,438.97	
5.1.1.02	(+) Compras combustibles	1,182,375.56	
5.1.1.04	(-) Inv. Final de Mercaderias	2,345.89	
5.1.2.	GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS		40,123.77
5.1.2.01	Gasto Sueldo Unificado	14,670.78	
5.1.2.02	Gasto Beneficios Sociales	1,066.60	
5.1.2.03	Gasto Aporte Patronal	1,782.50	
5.1.2.04	Gasto Servicios Basicos	1,837.84	
5.1.2.05	Gastos Suministros y Materi	813.64	
5.1.2.06	Gasto Mantenimiento Local	9,716.79	
5.1.2.07	Gasto Mantenimiento Surtrc	370.64	
5.1.2.08	Gasto Mantenimiento Vehic	708.53	
5.1.2.09	Gasto Publicidad y Propagar	1,878.72	
5.1.2.10	Gasto Seguro y Reaseguros	547.90	
5.1.2.11	Gasto Transporte	1,204.17	
5.1.2.12	Gasto Dep Activos Fijos	1,701.03	
5.1.2.13	Gasto Honorarios	166.67	
5.1.2.14	Gasto Impuestos y contribu	1,208.33	
5.1.2.15	Otros Gastos Administrativc	2,449.64	
5.1.3.	GASTOS FINANCIEROS		5,248.24
5.1.3.01	Gastos Bancarios	890.02	
5.1.3.02	Gasto Interes Pagados	4,358.22	
	TOTAL EGRESOS		1,226,840.65
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		18,702.42
	15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES		2,805.36
	UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA		15,897.06
	BASA IMPUESTO A LA RENTA		
	IMP. RENTA POR PAGAR		

Sr. Segundo Guallpa Hurtado
 GERENTE -PROPIETARIO
 C.I.0300538337

Dra. Nancy Tiban M.
 CONTADORA
 MAT. 32191

ESTADO DE SITUACION
GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

		1 de 2	
1.	ACTIVO		
1.1.	ACTIVO CORRIENTE		31,904.37
1.1.1.	DISPONIBLE		4,967.64
1.1.2.	BANCOS		
1.1.2.01	Banco Bolivariano Cta Cte	1,289.08	
1.1.2.02	Banco Guayaquil Cta.	3,678.56	
1.1.3.	EXIGIBLE		24,590.84
1.1.3.01	Cuentas por Cobrar	2,345.67	
1.1.3.02	(-) Provision Incobrable	(23.46)	
1.1.3.03	Retencion del 1*1000	2,825.28	
1.1.3.04	Ctas Retencion en la fuente	3.20	
1.1.3.05	Credito Tributario	18,316.41	
1.1.3.06	Anticipo Impuesto a la Renta	1,123.74	
1.1.4.	REALIZABLE		2,345.89
1.1.4.01	Inventario Combustibles	2,345.89	
1.2.	ACTIVO FIJO		88,108.79
1.2.01	Inmuebles	35,789.00	
1.2.02	Instalaciones	15,081.32	
1.2.02	Equipo de Computo	1,949.50	
1.2.02	Vehiculos	40,800.00	
1.2.05	(-) Dep. Acum. Activos Fijos	(5,511.03)	
	TOTAL ACTIVO		<u><u>120,013.16</u></u>
2.	PASIVO		
2.1.	PASIVO CORRIENTE		24,068.83
2.1.01	Proveedores	2,345.32	
2.1.02	Obligaciones con la Am. Tribu	17.25	
2.1.03	Obligaciones Patronales	303.00	
2.2.	CUENTAS POR PAGAR		21,403.26
2.2.01	Obligaciones bancarias L/P	21,403.26	
3.	PATRIMONIO		95,944.33
3.1.	CAPITAL		25,862.38
3.1.01	Capital Propio (Sr. Segundo C	25,862.38	
3.3.	RESULTADOS		70,081.95
3.3.01	Utilidad Ejecicios Anteriores	51,379.53	

3.3.02	Utilidad Ejercicio Actual	<u>18,702.42</u>	2 de 2
	PASIVO + PATRIMONIO	<u><u>120,013.16</u></u>	

Sr. Segundo Gualpa Hurtado
GERENTE - PROPIETARIO
C.I.0300538337

Dra. Nancy Tiban M.
CONTADORA
MAT. 32191

=====

Anexo N°3: Permisos Habilitantes

(1/7)

 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE TUNGURAHUA

VIGILANCIA SANITARIA PROVINCIAL

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO Nro. 2012180102-2501
AÑO 2012

Código del establecimiento: 10.2
Nombre o razón social del establecimiento: GASOLINERA "CLYAN"
Nombre del propietario o representante legal: GUALPA HURTADO SEGUNDO JUAN
No RUC del establecimiento: 0300538337001 No. CC del propietario del establecimiento: 0300538337
Ubicación del establecimiento: TUNGURAHUA - CANTON AMBATO - SANTA ROSA
/ Cantón / / Ciudad / / Parroquia / / Sector /
BARRIO EL BOSQUE - Telefono: / Calle principal / No. / Intersecciones / / Teléfono / Fax / e-mail /

Tipo de establecimiento: SEGUNDA
Categoría: ESTACIONES PARA EXPENDIO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
Actividad (es): ESTACIONES PARA EXPENDIO D COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
Orden de pago No.: 2501 Valor: \$49,06
Fecha de Expedición: 02/02/2012 Fecha de Vencimiento: 31 / 2012

Directora Provincial de Salud: [Signature] Coordinador de Vigilancia Sanitaria Provincial: [Signature]

NOTA: Las condiciones bajo las cuales fue autorizado el permiso de funcionamiento son verificables en cualquier momento.

 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE TUNGURAHUA

VIGILANCIA SANITARIA PROVINCIAL

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO Nro. 2011180102-1743
AÑO 2011

Código del establecimiento: 10.2
Nombre o razón social del establecimiento: GASOLINERA "CLYAN"
Nombre del propietario o representante legal: GUALPA HURTADO SEGUNDO JUAN
No RUC del establecimiento: 0300538337001 No. CC del propietario del establecimiento: 0300538337
Ubicación del establecimiento: TUNGURAHUA - CANTON AMBATO - SANTA ROSA
/ Cantón / / Ciudad / / Parroquia / / Sector /
BARRIO EL BOSQUE - Telefono: / Calle principal / No. / Intersecciones / / Teléfono / Fax / e-mail /

Tipo de establecimiento: SEGUNDA
Categoría: ESTACIONES PARA EXPENDIO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
Actividad (es): ESTACIONES PARA EXPENDIO D COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
Orden de pago No.: 2501 Valor: \$44,35
Fecha de Expedición: 25/02/2011 Fecha de Vencimiento: 31 / 12 / 2011

Directora Provincial de Salud: [Signature] Coordinador de Vigilancia Sanitaria Provincial: [Signature]

NOTA: Las condiciones bajo las cuales fue autorizado el permiso de funcionamiento son verificables en cualquier momento.



**EMPRESA MUNICIPAL
CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO
EMPRESA PÚBLICA**
DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS
R.U.C. 1865033090001

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO N° **002058**
**VÁLIDO HASTA EL
31-DICIEMBRE-2012**

VALOR: \$ 50.00
SON: CINCUENTA DOLARES

AÑOS CANC: 2012

RAZ. SOCIAL: GASOLINERA VIRGEN DE LA ELEVACION
ACTIVIDAD: VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE
PROPIETARIO: GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO
DIRECCIÓN: SANTA ROSA VIA A GUARANDA
FEC. EMISIÓN: 2012-02-09

ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA



Av. Unidad Nacional 06-07 y González Suárez • Teléfonos: 2826493 - 2827602
Emergencias: 101 / 2820200 **Ambato - Ecuador**



**EMPRESA MUNICIPAL
CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO
EMPRESA PÚBLICA**
DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS
R.U.C. 1865028330001

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO N° **000526**
VÁLIDO POR EL AÑO 2011

VALOR: \$ 40.00
SON: CUARENTA DOLARES
NOM. LOCAL: GASOLINERA VIRGEN DE LA ELEVACION

PROPIETARIO: GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO
DIRECCIÓN: ABDON CALDERON PILAHUIN
FECHA EMISIÓN: 2011-01-21

ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA



Av. Unidad Nacional y González Suárez • Teléfonos: 2826493 - 2827602
Emergencias: 102 / 2820200 **Ambato - Ecuador**

CERTIFICADO DE CONTROL ANUAL

Nº 004652

**CERTIFICADO DE CONTROL ANUAL
AÑO 2011**

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, en razón que el Centro de Distribución ha cumplido con lo establecido en el "Reglamento para la Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos", expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 2024, publicado en el Registro Oficial No. 445, del 1 de noviembre del 2001, las disposiciones previstas en el Acuerdo Ministerial N° 042, publicado en el Registro Oficial No. 291, vigente a partir de junio 14 de 2006 y el Acuerdo Ministerial No. 018 publicado en el Registro Oficial No. 053 vigente a partir de abril 02 de 2003, confiere el presente Certificado de Control Anual:

Centro de distribución	:	"VIRGEN DE LA ELEVACION"
Comercializadora	:	CLYAN SERVICES WORLD S.A
Registro único de contribuyentes	:	0300538337001
Segmento autorizado para operar	:	AUTOMOTRIZ
Código identificador	:	74AU18002
Fecha de vencimiento	:	23 DE DICIEMBRE DE 2012

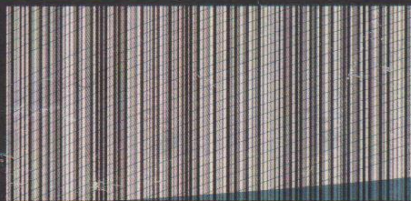
Nota: Para la emisión del Certificado de Control Anual 2012 deberá presentar la Licencia Ambiental.

Suscribo el presente certificado, en virtud de la Delegación No. 146 del 14 de Octubre del 2011, por el Ing. Francisco Polo B., en su calidad de Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Luis Pabon A.
**COORDINADOR DEL PROCESO DE CONTROL TÉCNICO
DE LA COMERCIALIZACIÓN DE DERIVADOS DE PETRÓLEO.**



AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO
COMERCIALIZACIÓN DE DERIVADOS
ACTA DE CONTROL ANUAL A CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

ARCH
N°121 25/04/12

ARCH-DCTD-CD-2012

DATOS COMERCIALIZADORA																			
COD.		NOMBRE																	
74		Clyan Services.																	
DATOS CENTRO DE DISTRIBUCIÓN																			
CODIGO ARCH (SICOHI)			NOMBRE REGISTRADO EN LA ARCH				CENTRO DE DISTRIBUCIÓN												
7418009			Urgen de la Elevación				AUTOMOTRIZ		INDUSTRIAL		PESCA ARTESANAL								
DIRECCION: Km 8 1/2 via Ambato Guano																			
CIUDAD: Ambato			CANTON: Ambato		PARROQUIA: Santa Rosa		PROVINCIA: Tungurahua												
REPRESENTANTE LEGAL Y/O PROPIETARIO																			
NACIONALIDAD: Ecuatoriana																			
APELLIDO PATERNO: Gallopa				APELLIDO MATERNO: Hurtado				NOMBRE: Segundo Juanusto											
CÉDULA: 030053833-70300538337003				RUC: + + +				PASAPORTE: + + +		TELÉFONO 1: 47734043		TELÉFONO 2: + + +							
RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN																			
NACIONALIDAD: Ecuatoriana																			
APELLIDO PATERNO: Gallopa				APELLIDO MATERNO: Hurtado				NOMBRE: Segundo Juanusto											
CÉDULA: 030053833-70300538337003				RUC: + + +				PASAPORTE: + + +		TELÉFONO 1: 47734043		TELÉFONO 2: + + +							
INSPECCIÓN TÉCNICA A CENTRO DE DISTRIBUCIÓN																			
DATOS GENERALES																			
CENTRO DISTRIBUCION		NUEVA		EXISTENTE		INFRAESTRUCTURA		PROPIA		FCH. INICIO (ARRENDADA)		FCH. FIN (ARRENDADA)							
ZONA DE UBICACIÓN		URBANA		RURAL		TIPO DE VÍAS		1°. ORDEN		2°. ORDEN		Observaciones:							
ESTÁNDARES DE DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y SERVICIO.																			
LOGOTIPO				ESTADO				ESTADO LUMINARIAS				ESTADO							
LOGOTIPO DE LA COMERCIALIZADORA				SI		BUENO		MALO		EN ZONA DE:									
				NO						1. DESPACHO									
										2. DESCARGA									
										3. ACCESO									
										4. SALIDA									
ÁREA DE ABASTECIMIENTO																			
TIPO DE ISLAS		PARALELA		INCLINADA		PERPENDICULAR		ZONA DE DESPACHO		PAVIMENTO		ASFALTO		EMPEDRADO		ADOQUÍN			
ESTADO (TIPO DE ISLAS)				ESTADO (ZONA DE DESPACHO)				ESTADO (ZONA ACCESO/SALIDA)											
BUENO				BUENO				BUENO											
MALO				MALO				MALO											
CANALETA PERIMETRAL				SI		NO		TRAMPA DE GRASA Y ACEITE				SI		NO					
ESTADO (CANALETA PERIMETRAL)				ESTADO (TRAMPA GRASA Y ACEITE)															
BUENO				BUENO				BUENO				MALO							
MALO				MALO				MALO				MALO							
DISPENSADORES / SURTIDORES																			
ELECTRÓNICOS		NÚMERO		MECÁNICOS		NÚMERO		INSTALACIONES ELÉCTRICAS INTERNAS CON PROTECCIÓN ANTICHISPA / ANTIEXPLOSIVAS				SI		NO		BUENAS		MALAS	
		4																	
DETALLE DE DISPENSADORES / SURTIDORES																			
CÓDIGO	MARCA	TIPO		N° MANGUERAS	MANGUERAS POR PRODUCTO			VALVULAS DE IMPACTO			ESTADO SURTIDOR								
		ELECT.	MECA.		GS	GE	DD	No.	BUENO	MALO	OBSERVACIÓN	BUENO	MALO	OBSERVACION					
6782	Talkheim			2	GS	GE	DD	1											
8782	Talkheim			2	GS	GE	D	1											
8888	Talkheim			2	GS	GE	D	1											
0388	Talkheim			4	GS	GE	D	2											
					GS	GE	D												
					GS	GE	D												
					GS	GE	D												
					GS	GE	D												

ARCH-DCTD-CD-2012		AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO COMERCIALIZACIÓN DE DERIVADOS ACTA DE CONTROL ANUAL A CENTROS DE DISTRIBUCIÓN										N°121	
[Grid with diagonal line]													
ÁREA ALMACENAMIENTO													
TANQUE	POSICIÓN		TANQUE				PRODUCTO	CAPACIDAD (GLS)	ESTADO (TANQUE)				
	HOR.	VER.	UNA PARED	DOBLE PARED	ENTERRADO	CUBIERTO			APTO	NO APTO			
01							ELTRAP	1000	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
VÁL. VENDEO		ESTADO (VÁLVULA VENDEO)			TUBO DE VENDEO		ESTADO (TUBO DE VENDEO)			Observaciones:			
SI	NO	APTO		NO APTO		DIÁMETRO	ALTURA	APTO	NO APTO				
						2"	6m						
02							SIJESSEL	7500	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
VÁL. VENDEO		ESTADO (VÁLVULA VENDEO)			TUBO DE VENDEO		ESTADO (TUBO DE VENDEO)			Observaciones:			
SI	NO	APTO		NO APTO		DIÁMETRO	ALTURA	APTO	NO APTO				
						2"	6m						
03							SLOPERS	1000	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
VÁL. VENDEO		ESTADO (VÁLVULA VENDEO)			TUBO DE VENDEO		ESTADO (TUBO DE VENDEO)			Observaciones:			
SI	NO	APTO		NO APTO		DIÁMETRO	ALTURA	APTO	NO APTO				
						2"	6m						
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
									<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES no presenta la certificación técnica de inspección de tanques estacionarios.													
ÁREA DE DESCARGA													
CONTENEDOR DE DERRAMES						SI <input checked="" type="checkbox"/>	CIERRE HERMÉTICO				SI <input checked="" type="checkbox"/>		
						NO <input type="checkbox"/>					NO <input type="checkbox"/>		
ESTADO						ESTADO							
BUENO <input checked="" type="checkbox"/>						BUENO <input checked="" type="checkbox"/>							
MALO <input type="checkbox"/>						MALO <input type="checkbox"/>							
OBSERVACIONES Contenedores de derrames y cierre hermético para cada producto Super. Extra Diesel.													



AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO
COMERCIALIZACIÓN DE DERIVADOS
ACTA DE CONTROL ANUAL A CENTROS DE DISTRIBUCIÓN



ARCH-DCTD-CD-2012

Nº121

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS																																							
AIRE				AGUA				OBRAS EXTERIORES		SISTEMAS DE SEGURIDAD Y CONTRA INCENDIO		No DE EXTINTORES																											
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	ÁREAS VERDES	MARKET	SEÑALIZACIÓN SEGURIDAD	SI	NO	10 LBS	20 LBS	150 LBS	OTROS																							
TABLEROS ELÉCTRICOS				TÓTEM CON PRECIOS				LUBRICADORA	VULCANIZADORA	ESPUMA QUÍMICA	PIÑZA A TIERRA DESCARGA	PQS																											
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	BUENO	MALO	RECIPIENTE DE DESECHOS CONTAMINADOS	CO2																										
GENERADOR ELÉCTRICO				SUBUTILIZACIÓN ÁREA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN (INDICAR EN OBSERVACIONES)				INSTALACIONES ELÉCTRICAS (ZONA DESCARGA Y DESPACHO)		ÁREA PISO CONTAMINADO DERRAMES		Observaciones: 1 Satelital de 150 lbs																											
CAPACIDAD				SI				NO																															
BATERIAS SANITARIAS																																							
HOMBRES		SI	NO	MALO	BUENO	Mujeres		SI	NO	MALO	BUENO	ILUMINACION		SI	NO	AGUA		SI	NO	LIMPIEZA		SI	NO	VENTILACION		SI	NO	JABON		SI	NO	PAPEL HIGIENICO		SI	NO	SECADORA DE MANOS		SI	NO
P.C.E. (HOMBRES)		/	/	/	/	P.C.E. (MUJERES)		/	/	/	/	/		/	/	/	/	/		/	/	/	/	/		/	/	/		/	/	/		/	/	/		/	/
OBSERVACIONES GENERALES																																							
Se le solicita sanitizar los recipientes de desechos contaminados en baterías sanitarias para PCC tiene toallas, colocar señalización de seguridad horizontal en acceso/salida.																																							
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																																							
No tiene secadora de manos en baterías sanitarias, se le solicita ubicar accesorio de toalla en baterías sanitarias para PCC.																																							
RESPONSABLES																																							
POR EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN								POR LA ARCH																															
Raymundo								Daisy Johnson																															
NOMBRE								NOMBRE																															
FIRMA								FIRMA																															
25/04/2012								25/07/2012																															

ARCH AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO 0020865

ACTA DE INSPECCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE COMBUSTIBLES DERIVADOS DE PETRÓLEO

EN SANTA ROSA CANTON AMBATO PROVINCIA TUNGURAHUA A LAS 15:40 HORAS

EL DIA 13 DE DICIEMBRE DEL 2011 LOS SUJETOS ACTIVOS DE CONTROL DEBIDAMENTE AUTORIZADOS POR LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO SEÑORES MARIO MERA - FRANKLIN APUDALO Y EL SEÑOR LILIANA GUALPA EN CALIDAD DE EMPLEADA

SE CONSTITUYEN EN: ESTACIÓN DE SERVICIO DEPÓSITO VIÑENDELA ELEV. UBICADO EN 2m8 VIAL GUARANDA

DE PROPIEDAD O ARRENDADA SEGUNDO GUALPA

C.I. _____ R.U.C. 10300538337001 COMERCIALIZADORA CLYAN

PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LEY DE HIDROCARBUROS, SUS REGLAMENTOS Y NORMAS VIGENTES.

CONTROL DE LA MEDIDA DE EXPENDIO

SURTIDOR Nº	PRODUCTO	MEDIDA ENCONTRADA (GALONES)	SELLO ENCONTRADO	MEDIDA DEJADA (GALONES)	SELLO DEJADO	ACUMULADO (GALONES)
8782 A	DIESEL	5,00	41235 DNH-DC	5,00	41235 DNH-DC	274704
8782 B	DIESEL	5,00	29053 DNH	5,00	29053 DNH	312746
8782 X	EXTRA	—	41236 DNH-DC	—	41236 DNH-DC	747457
8782 B	EXTRA	5,00	29054 DNH	5,00	29054 DNH	784189
8388 A	SUPER	5,00	16758 DNH-CO	5,00	16758 DNH-CO	4163
8388 B	DIESEL	5,00	16759 DNH-CO	5,00	16759 DNH-CO	34693
8388 C	DIESEL	5,00	16760 DNH-CO	5,00	16760 DNH-CO	26064
8388 D	SUPER	5,00	16781 DNH-CO	5,00	16781 DNH-CO	4228
8199 A	EXTRA	5,00	14213 DNH-CO	5,00	14213 DNH-CO	211627
8199 B	EXTRA	5,00	26197 DNH-CO	5,00	26197 DNH-CO	249873

PRODUCTO	GASOLINA SUPER	GASOLINA EXTRA	DIESEL	SELLA	DEPOSITO	SERVICIO DE:
PRECIO	1,999	1,959	1,027	1092	1092	AIRE AGUA
MUESTRAS CLAVES	SC-20865	EC-20865	—	18017 DNH-CO	—	—


OBSERVACIONES
SURTIDOR 8782 A CON DISPLAY DAÑADO. SE RETIRA SELLO 12291 DNH-CO DE CAJA TESTIGO, POR FACTA DE REPORTE DE LAB. NO SE DA DE BAJA MUESTRA SC-D2C 20258; EC-D2C 19770 Y SC-D2C 80115. TAMBIEN SE DEJAN MUESTRAS NUEVAS SC-20865 Y EC-20865 CON SELLO 18017 DNH-CO EN CAJA TESTIGO. BATERIA SANITARIA EN BUENAS CONDICIONES Y PARA DC 100 LITROS. A FOROS: 3000 GL EXTRA; 500 GL SUPER Y 2000 GL DIESEL.

PARA CONFORMIDAD Y LEGALIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO, FIRMAN POR TRIPLICADO EN UNIDAD DE ACTO LA PRESENTE ACTA QUIENES INTERVINIERON EN ESTA INSPECCIÓN EN LA FECHA Y HORA ARRIBA SEÑALADOS

SUJETOS ACTIVOS DE CONTROL ARCH

MARIO MERA FRANKLIN APUDALO
NOMBRE NOMBRE
Mario Mera Franklin Apudalo
FIRMA FIRMA
CI 180440183-5 CI 180440174

POR EL ESTABLECIMIENTO


CI _____


Original: blanco. 1era Copia: verde. 2da. Copia: amarilla.

Anexo N°4: Clientes

(1/3)



ESTACION DE SERVICIOS " VIRGEN DE LA ELEVACIÓN "



Santa Rosa - Ambato - Tungurahua
Telefax 032754643

CLIENTE: CUERPO DE INGENIEROS DEL EJERCITO
f. GRUPO: AMBATO - GUARANDA

#	FECHA	ORDEN	NOMBRE	GLN DIESEL	GLN EXTRA	GLNS SUPER	VALOR TOTAL
1	01-12-12	5542	COLOMA MANUEL	14,000			\$ 14,38
2	03-12-12	5594	COLOMA MANUEL	10,000			\$ 10,27
3	03-12-12	5704	PAREDES WASHINGTON	1200,000			\$ 1.232,40
4	04-12-12	5721	SALAS EDISON	1200,000			\$ 1.232,40
5	06-12-12	5763	SALAS EDISON	1500,000			\$ 1.540,50
VALOR TOTAL				3924,000	-	-	\$ 4.029,95

.....


ENTREGADO POR
Ing. Mayra Gualpa

.....

RECIBIDO POR
TCRN , DE E. Santiago Rueda



ESTACION DE SERVICIOS " VIRGEN DE LA ELEVACIÓN "



Santa Rosa - Ambato - Tungurahua
Telefax 032754643

CLIENTE: CUERPO DE INGENIEROS DEL EJERCITO
f. GRUPO: AMBATO - GUARANDA


#	FECHA	ORDEN	NOMBRE	GLN DIESEL	GLN EXTRA	GLNS SUPER	VALOR TOTAL
1	07-12-12	5788	SALAS EDISON	1200,000			\$ 1.232,40
2	09-12-12	7229	SALAS EDISON	1300,000			\$ 1.335,10
3	11-12-12	7278	SALAS EDISON	1200,000			\$ 1.232,40
VALOR TOTAL				3700,000	-	-	\$ 3.799,90

.....

ENTREGADO POR
Ing. Mayra Gualpa

.....

RECIBIDO POR
TCRN , DE E. Santiago Rueda

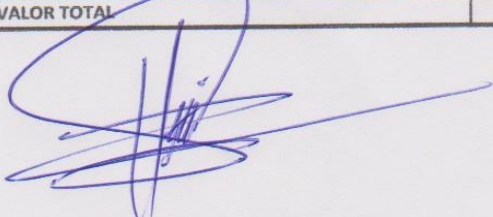


#	FECHA	ORDEN	NOMBRE	GLN DIESEL	GLN EXTRA	GLNS SUPER	VALOR TOTAL
1	14-12-12	8704	PAREDES WASHINGTON	1.200,00			\$ 1.232,40
2	19-12-12	8790	PAREDES WASHINGTON	1.500,00			\$ 1.540,50
3	26-12-12	6717	PAREDES WASHINGTON	1.500,00			\$ 1.540,50
VALOR TOTAL				4.200,00	-	-	\$ 4.313,40

ENTREGADO POR
 Ing. Mayra Gualpa

RECIBIDO POR
 TCRN , DE E. Santiago Rueda

#	FECHA	ORDEN	NOMBRE	GLN DIESEL	GLN EXTRA	GLNS SUPER	VALOR TOTAL
1	16-12-12	8731	SALAS EDISON	1.000,00			\$ 1.027,00
2	21-12-12	7367	PAREDES WASHINGTON	1.200,00			\$ 1.232,40
3	28-12-12	6753	SALAS EDISON	1.200,00			\$ 1.232,40
4	30-12-12	6789	SALAS EDISON	1.300,00			\$ 1.335,10
VALOR TOTAL				4.700,00	-	-	\$ 4.826,90



GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO
GASOLINERAVIRGEN
 DE LA ELELEVACION

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD FACTURA 001-001-
 Direc: Km 8 * Via a Guaranda s/n
 A dos Kilometros de la Iglesia
 Telf: 03-2754643 * 2760002
 Ambato - Ecuador
 RUC N° 0300538337001 AUT. S.R.I. 1111919448

Ambato, 15 de DICIEMBRE del 2012
 Señor CUERPO DE INGENIEROS DEL EJERCITO
 Dirección AV. RODRIGO DE CHAVEZ
 Ruc. 1768007040001 Telf

CANT	PRODUCTO	P. UNIT.	PARCIAL
	GASOLINA EXTRA		
	GASOLINA SUPER		
3700	DIESEL 2	0,9170	3392,90
	OTROS		

Villa fuerte Salto Rosa Elena / Aut. 13369
 Ruc 1804102596001 / Imp. Offsetun
 Cod. 06-08-97 / Impreso del 95101 - 105100
 Fecha de Aut. 13 / NOVIEMBRE / 2012
 Valido hasta el 13 / NOVIEMBRE / 2013
 ***** Original: Adquirente * Copia: Emisor

PLACA N° _____ IVA 12 % 407,15
 SUBTOTAL 3392,90
 DESCUENTO _____
 TOTAL \$ 3800,05

ENTREGUE CONFORME RECIBI CONFORME
CANCELADO 23 ENE 2013

GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO
GASOLINERAVIRGEN
 DE LA ELELEVACION

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD FACTURA 001-001-
 Direc: Km 8 * Via a Guaranda s/n
 A dos Kilometros de la Iglesia
 Telf: 03-2754643 * 2760002
 Ambato - Ecuador
 RUC N° 0300538337001 AUT. S.R.I. 1111919448

Ambato, 15 de DICIEMBRE del 2012
 Señor CUERPO DE INGENIEROS DEL EJERCITO
 Dirección AV. RODRIGO DE CHAVEZ
 Ruc. 1768007040001 Telf

CANT	PRODUCTO	P. UNIT.	PARCIAL
	GASOLINA EXTRA		
	GASOLINA SUPER		
3914	DIESEL 2	0,9170	3598,31
	OTROS		

Villa fuerte Salto Rosa Elena / Aut. 13369
 Ruc 1804102596001 / Imp. Offsetun
 Cod. 06-08-97 / Impreso del 95101 - 105100
 Fecha de Aut. 13 / NOVIEMBRE / 2012
 Valido hasta el 13 / NOVIEMBRE / 2013
 ***** Original: Adquirente * Copia: Emisor

PLACA N° _____ IVA 12 % 431,80
 SUBTOTAL 3598,31
 DESCUENTO _____
 TOTAL \$ 4030,11

ENTREGUE CONFORME RECIBI CONFORME
CANCELADO 11 ENE 2013

GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO
GASOLINERAVIRGEN
 DE LA ELELEVACION

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD FACTURA 001-001-
 Direc: Km 8 * Via a Guaranda s/n
 A dos Kilometros de la Iglesia
 Telf: 03-2754643 * 2760002
 Ambato - Ecuador
 RUC N° 0300538337001 AUT. S.R.I. 1111919448

Ambato, 04 de ENERO del 2013
 Señor Grupo de Ingenieros del Ejercito
 Dirección Av. Rodrigo de Chavez
 Ruc. 1768007040001 Telf

CANT	PRODUCTO	P. UNIT.	PARCIAL
	GASOLINA EXTRA		
	GASOLINA SUPER		
4200	DIESEL 2	0,8770	3681,40
	OTROS		

Villa fuerte Salto Rosa Elena / Aut. 13369
 Ruc 1804102596001 / Imp. Offsetun
 Cod. 06-08-97 / Impreso del 95101 - 105100
 Fecha de Aut. 13 / NOVIEMBRE / 2012
 Valido hasta el 13 / NOVIEMBRE / 2013
 ***** Original: Adquirente * Copia: Emisor

PLACA N° _____ IVA 12 % 462,17
 SUBTOTAL 3681,40
 DESCUENTO _____
 TOTAL \$ 4143,57

ENTREGUE CONFORME RECIBI CONFORME
CANCELADO 05 ENE 2013

GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO
GASOLINERAVIRGEN
 DE LA ELELEVACION

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD FACTURA 001-001-
 Direc: Km 8 * Via a Guaranda s/n
 A dos Kilometros de la Iglesia
 Telf: 03-2754643 * 2760002
 Ambato - Ecuador
 RUC N° 0300538337001 AUT. S.R.I. 1111919448


Ambato, 04 de ENERO del 2013
 Señor Grupo de Ingenieros del Ejercito
 Dirección Av. Rodrigo de Chavez
 Ruc. 1768007040001 Telf

CANT	PRODUCTO	P. UNIT.	PARCIAL
	GASOLINA EXTRA		
	GASOLINA SUPER		
4100	DIESEL 2	0,9170	3759,70
	OTROS		

Villa fuerte Salto Rosa Elena / Aut. 13369
 Ruc 1804102596001 / Imp. Offsetun
 Cod. 06-08-97 / Impreso del 95101 - 105100
 Fecha de Aut. 13 / NOVIEMBRE / 2012
 Valido hasta el 13 / NOVIEMBRE / 2013
 ***** Original: Adquirente * Copia: Emisor

PLACA N° _____ IVA 12 % 451,17
 SUBTOTAL 3759,70
 DESCUENTO _____
 TOTAL \$ 4210,87

ENTREGUE CONFORME RECIBI CONFORME
CANCELADO 25 ENE 2013



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
GASOLINERA VIRGEN DE LA ELEVACION

December 07 del 2011 16:42
GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO

DETALLE DE COMPROBANTE DE PAGO

No. Comprobante: 000000035952229

Concepto:	PAGO DE PLANILLAS - NORMALES,	Emitido en:	2011-12-05
No. RUC / REGISTRO:	0300538337001 - 0001	Fecha de Vigencia de Pago:	2011-12-15
Nombre / Razón Social / Organización:	GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO - GASOLINERA VIRGEN DE LA ELEVACION		

Periodo de Pago:	2011 - 11
Forma de pago:	Fondos propios
Observación:	

AFILIADOS								
PERIODO	RT	CEDULA	NOMBRE	SUELDO	DIAS	OBS.	VALOR	TIEMPO PARCIAL
2011 - 11	06	1803504081	GAVILANEZ ESPIN WILLIAN FAVIAN	281.47	30	NNA	60.52	0.00
2011 - 11	06	1723094338	GUALLPA SILVA CRISTIAN MIGUEL	281.47	30	NNA	60.52	0.00
2011 - 11	06	1803364775	GUALLPA SILVA MAYRA CECILIA	281.47	30	NNA	60.52	0.00
2011 - 11	06	1803202264	GUALLPA SILVA ROSA DEL CARMEN	281.47	30	NNA	60.52	0.00
2011 - 11	68	0300538337	GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO	264.00	30	NNA	46.20	0.00
				1389.88			288.28	0.00

Valor	288.28
Intereses por mora (+)	0.00
Seguro Salud Tiempo Parcial (+)	0.00
Honorarios Abogado (+)	0.00
Gastos Administrativos (+)	0.00
Subtotal (=)	288.28
Notas de Crédito (-)	0.00
Total (=)	288.28

Señor Empleador

Usted puede pagar sus obligaciones patronales en línea en cualquier agencia de los bancos: Bolivariano, Guayaquil, Austro o Servipagos. Para el pago en Servipagos, debe generar los comprobantes veinticuatro horas antes. Para efectuar el pago el día 15, éste debe estar generado el día anterior.

Cuando realiza los pagos en bancos, el estado inicial del comprobante es DEPOSITADO y luego de la conciliación se registrará como CANCELADO.

La cancelación de planillas de obligaciones patronales a través de débito bancario no requiere generación previa del comprobante. En cuanto a fondos de reserva, aportes en mora, retroactivos y diferencias, dividendos de préstamos y glosas, obligatoriamente debe generarlos para brindarle el servicio.

Bajo ningún concepto puede transferir directamente a ninguna cuenta del IESS valores para el pago de obligaciones patronales.


INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

GASOLINERA VIRGEN DE LA ELEVACION

December 06 del 2012 12:40

GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO

DETALLE DE COMPROBANTE DE PAGO
No. Comprobante: 000000043733827

Concepto:	PAGO DE PLANILLAS - NORMALES,	Emitido en:	2012-12-03
No. RUC / REGISTRO:	0300538337001 - 0001	Fecha de Vigencia de Pago:	2012-12-17
Nombre / Razón Social / Organización:	GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO - GASOLINERA VIRGEN DE LA ELEVACION		
Periodo de Pago:	2012 - 11		
Forma de pago:	Fondos propios		
Observación:			

AFILIADOS								
PERIODO	RT	CEDULA	NOMBRE	SUELDO	DIAS	OBS.	VALOR	TIEMPO PARCIAL
2012 - 11	06	1723094338	GUALLPA SILVA CRISTIAN MIGUEL	294.92	30	NNA	63.40	0.00
2012 - 11	06	1803364775	GUALLPA SILVA MAYRA CECILIA	294.92	30	NNA	63.40	0.00
2012 - 11	06	1803882313	GUALLPA SILVA PATRICIA FERNANDA	292.00	30	NNA	62.78	0.00
2012 - 11	06	1803202264	GUALLPA SILVA ROSA DEL CARMEN	292.00	30	NNA	62.78	0.00
2012 - 11	68	0300538337	GUALLPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO	292.00	30	NNA	51.10	0.00
				1465.84			303.46	0.00

Valor	303.46
Intereses por mora (+)	0.00
Seguro Salud Tiempo Parcial (+)	0.00
Honorarios Abogado (+)	0.00
Gastos Administrativos (+)	0.00
Subtotal (=)	303.46
Notas de Crédito (-)	0.00
Total (=)	303.46

Señor Empleador

Usted puede pagar sus obligaciones patronales en línea en cualquier agencia de los bancos: Bolivariano, Guayaquil, Austro, Pacífico, o en cualquier agencia de Servipagos.. Para el pago en Servipagos, debe generar los comprobantes veinticuatro horas antes. Para efectuar el pago el día 15, éste debe estar generado el día anterior.

Cuando realiza los pagos en bancos, el estado inicial del comprobante es DEPOSITADO y luego de la conciliación se registrará como CANCELADO.

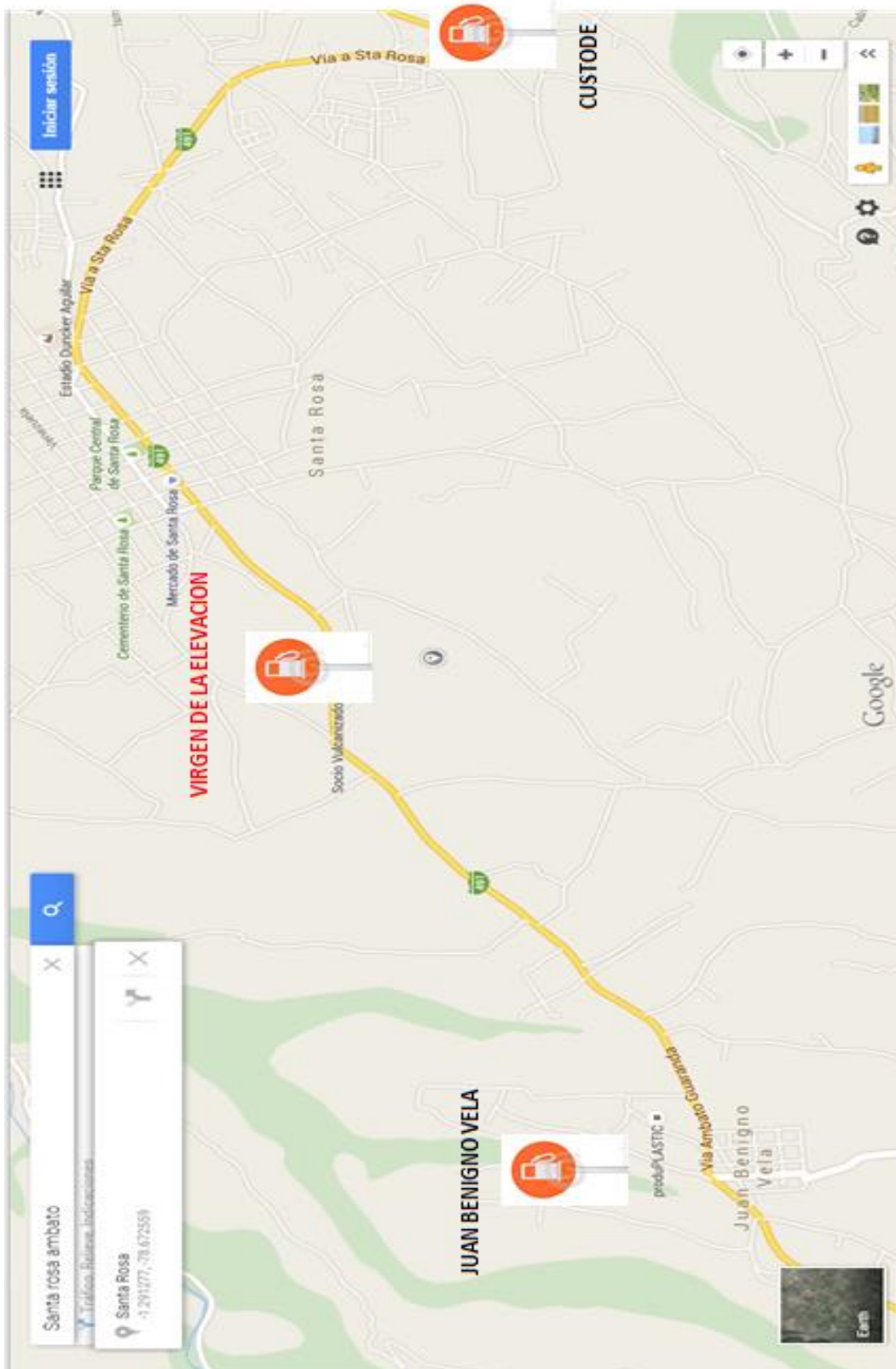
La cancelación de planillas de obligaciones patronales a través de débito bancario no requiere generación previa del comprobante. En cuanto a fondos de reserva, aportes en mora, retroactivos y diferencias, dividendos de préstamos y glosas, obligatoriamente debe generarlos para brindarle el servicio.

Bajo ningún concepto puede transferir directamente a ninguna cuenta del IESS valores para el pago de obligaciones patronales.

Anexo N°6: Pago de Impuestos

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO TEFONO DE PAGO DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES TESORERIA MUNICIPAL PREDIOS RUSTICOS		Matriz: Bolívar 523 y Castillo * Ambato Teléfono: 032997800 www.ambato.gob.ec	
REGISTRO:	N° PAGO: 1649015	N° EMISION: 5405805	DIVIDENDO:
CIU: 38030	CEDULA / RUC: 0300538337	FECHA EMISION: 01 Ene 2012	AÑO: 2012
CONTRIBUYENTE: GUALIPA HURTADO SEGUNDO JUAN JUSTO		RAZON SOCIAL:	
DOMICILIO CONTRIBUYENTE: PILAHUIN DOM STA ROSA MIÑARICA BAJO		PARROQUIA: SANTA ROSA	TELEFONO: 032760002
DETALLE DE LA EMISION: Direccion : Clave 18016502050181000000 Direccion:MIÑARICA BAJO Area Terreno4845.79 Area Cons.135.12 Avaluo 54447.9671 Clave Catastral/Codigo :18016502050181000000			
CLAVE CATASTRAL:	TERRENO AREA:	CONSTRUCCION AREA:	AVALUO TOTAL
180165020501810000	4,845.79	135.12	54,447.97
	AVAL:	AVAL:	
	42,135.54	12,312.42	
IMPUESTO PREDIAL RUSTICO CUERPO DE BOMBEROS INTERESES POR MORA TRIBUTARIA ESPECIES VALORADAS			
27,22 8,17 5,78 2,00			
DIRECTOR FINANCIERO			JEFE DE RENTAS
PAGADO: USD 43,17			TESORERO
FECHA PAGO: 02/04/2013			CAJERO: DMTA2011

Anexo N°7: Mapa Competencia



Anexo N°8: Certificado Cuerpo de Bomberos Ambato

EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO EMPRESA PÚBLICA

Av. Unidad Nacional y González Suárez

CERTIFICADO

El Departamento de Prevención de Incendios de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato CERTIFICA: que el personal de la ESTACION DE SERVICIOS "VIRGEN DE LA ELEVACION", ubicado en el sector de la Parroquia Santa Rosa, recibió una charla de capacitación sobre Prevención de Incendios, Uso y manejo de Extintores, la cual se desarrollo el día viernes 24 de enero de 2012.

Participantes:

- SRA. GUALLPA MAYRA
- SRA. GUALLPA LILIANA
- SRA. CASTRO GABRIELA
- SRA. GUALLPA NICOLE
- SRA. SILVA INES
- SR. VARGAS ORLANDO
- SR. GUALLPA CRISTIAN
- SR. GUALLPA SEGUNDO

Atentamente,
ABNEGACION Y DISCIPLINA


Myr. Byron Murillo
DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN
DEPARTAMENTO DE INCENDIOS

CENTRAL DE EMERGENCIAS: 102 - 2 820 200
GERENCIA: 2 421 458 • ADMINISTRACIÓN FAX: 2 827 602 • CASILLA: 18-01-0245 • PREVENCIÓN DE INCENDIOS: 2 826 493

Anexo N°9: Base para Análisis Promociones

CALCULO PARA EL VOLUMEN DE VENTAS POR GALONES DEL MES DE ABRIL 2012											
ISLAS 1 Y 2	DIESEL			ISLAS 1 Y 2	EXTRA			ISLA 2	SUPER		
	LECTURAS		TOTAL VENTAS		LECTURAS		TOTAL VENTAS		LECTURAS		TOTAL VENTAS
	30/04/2011	01/04/2011			30/04/2011	01/04/2011			30/04/2011	01/04/2011	
SURTIDOR 1	377941	356888	21053	SURTIDOR 2	779462	764431	15031	SURTIDOR 4	12035,57	10402,52	1633,05
SURTIDOR 1	337101	331707	5394	SURTIDOR 2	749765	747472	2293	SURTIDOR 4	12491,1	10769,67	1721,43
SURTIDOR 4	69856,18	60448,32	9407,86	SURTIDOR 3	57607	47667	9940				0
SURTIDOR 4	97307,82	83659,11	13648,7	SURTIDOR 3	321091	304992	16099				0
		GALONES	49503,6			GALONES	43363			GALONES	3354,48
Realizado por: Nancy Gualpa				por calcular							
Fuente: Estación de servicios "Virgen de la Elevación"											

CALCULO PARA EL VOLUMEN DE VENTAS POR GALONES DEL MES DE DICIEMBRE 2012											
ISLAS 1 Y 2	DIESEL			ISLAS 1 Y 2	EXTRA			ISLA 2	SUPER		
	LECTURAS		TOTAL VENTAS		LECTURAS		TOTAL VENTAS		LECTURAS		TOTAL VENTAS
	31/12/2012	01/12/2012			31/12/2012	01/12/2012			31/12/2012	01/12/2012	
SURTIDOR 1	562620	538689	23931	SURTIDOR 2	820332	809565	10767	SURTIDOR 4	23540,64	21745,58	1795,06
SURTIDOR 1	381166	376328	4838	SURTIDOR 2	860967	850540	10427	SURTIDOR 4	24836,63	23067,9	1768,73
SURTIDOR 4	185294,71	167869,91	17424,8	SURTIDOR 3	145711	133469	12242				0
SURTIDOR 4	268745,82	242729,32	26016,5	SURTIDOR 3	454923	437375	17548				0
		GALONES	72210,3			GALONES	50984			GALONES	3563,79
Realizado por: Nancy Gualpa											
Fuente: Estación de servicios "Virgen de la Elevación"											

PROMOCIONES REALIZADAS



Anexo N°10: Instalaciones Estación de Servicios

(1/4)



ISLA 2.

ISLA 1

(2/4)



TANQUE DIESEL

TANQUE EXTRA



TANQUE SUPER



ZONA DE DESCARGA



(3/4)

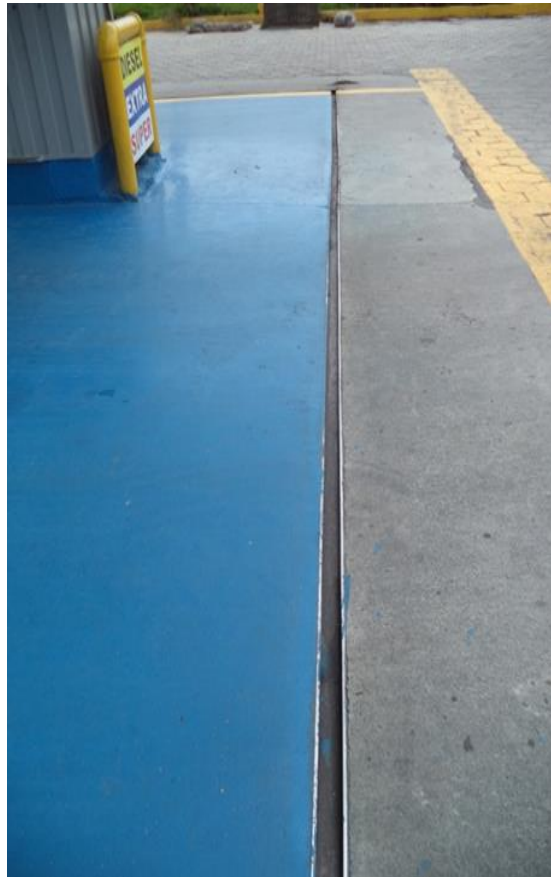
ZONA RECOLECCION DE DESECHOS AREA TANQUES



SEÑALETICA



CANALETAS LATERALES (4/4)



TRAMPA DE GRASA



ISLA DE DESPACHO



**Anexo N°11: Personal
ADMINISTRATIVO**



OPERATIVO

