



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN /
FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLE DE LA EMPRESA
DISA S.A.

AGUILAR GALARZA ANGEL ISRAEL
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL PROCESO DE
COMERCIALIZACIÓN / FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE
COMBUSTIBLE DE LA EMPRESA DISA S.A.

AGUILAR GALARZA ANGEL ISRAEL
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO TITULACIÓN
ANÁLISIS DE CASOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN /
FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLE DE LA EMPRESA DISA S.A.

AGUILAR GALARZA ANGEL ISRAEL
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

SOTO GONZALEZ CARLOS OMAR

MACHALA, 27 DE ABRIL DE 2021

MACHALA
2021

Auditoría de gestión del proceso de comercialización / facturación y distribución de combustible de la empresa DISA S.A.

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	2%
3	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	www.tamsa.com.mx Fuente de Internet	<1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
6	www.derechoecuador.com Fuente de Internet	<1%
7	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Systems Link Trabajo del estudiante	<1%

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, AGUILAR GALARZA ANGEL ISRAEL, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN / FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLE DE LA EMPRESA DISA S.A., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

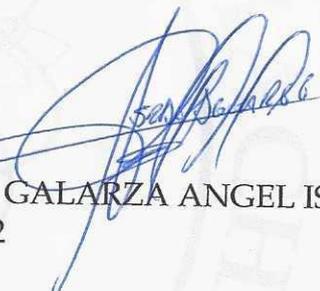
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 27 de abril de 2021



AGUILAR GALARZA ANGEL ISRAEL
0703398222

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por permitirme alcanzar este objetivo tan importante en mi vida.

También le dedico este triunfo con mucho amor a mi mamita Amparito, este trabajo que es parte fundamental en mi vida, su bendición a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien te amo Mama.

A mi papi Ángel que fue la persona que nunca dejó de creer en mí y me ha llevado por el camino del bien y siempre ha estado para mí, te amo papá, esto es para ustedes

A mi esposa Giannina, mis hijas Ariannita y Sofía, que son mi motor por el cual me levanto a diario para luchar por ellas las amo mujeres de mi vida.

A mi hermano Bismark que siempre ha estado para mí.

A mi familia y amigos en general que de alguna u otra manera me han acompañado en este camino a ser profesional.

Dios me los bendiga mucho a todos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Machala, Unidad académica de Ciencias Empresariales, por los conocimientos impartidos.

De manera muy especial Al Ing. Carlos Soto González, tutor de trabajo de titulación, por el apoyo y experiencia brindada para el desarrollo de esta investigación, al igual que a los docentes que colaboraron con la revisión de mi trabajo de titulación: Ing. Milca Naara Orellana Ulloa e Ing. Néstor Daniel Gutiérrez Jaramillo.

A todas las personas que de una u otra forma contribuyeron para la realización de este trabajo.

RESUMEN

Las empresas comercializadoras de combustible requieren de una adecuada valoración de sus procesos, además de un modelo de control y el desarrollo de una auditoría de gestión, la ausencia de esta puede ocasionar un alto nivel de riesgos, los cuales pueden perjudicar a los intereses organizacionales, afectar en el cumplimiento de procedimientos que se realizan en los diferentes departamentos como son de facturación, comercialización, financiero, entre otros, como consecuencia surge la necesidad de la auditoría de gestión en sus procesos, esta tiene como propósito aprovechar todos los recursos de la empresa de manera adecuada, sean estos humanos, tecnológicos, financieros, reduciendo así costos, al mismo tiempo que se mejora el rendimiento financiero, esto es posible mediante la generación de planes de acción y procedimientos que tengan como finalidad alcanzar los objetivos propuestos, con base en el contexto, el objetivo de este trabajo fue evaluar los procesos de comercialización de combustible en la empresa Diésel industrial DISA SA mediante el uso de indicadores de gestión y una auditoría en las áreas de comercialización, facturación y distribución que permita la identificación de problemas en el cumplimiento de los procesos desarrollados; para esto se recurrió a realizar una investigación bibliográfica de las variables, además se trata de una investigación de tipo cuantitativo y cualitativo, se fundamenta principalmente en el uso de métodos cuantitativos, es decir, se busca cuantificar la situación económica como objeto de estudio principal de la asignatura, también se analizan las prácticas sociales; la empresa tiene cierto grado de organización, sin embargo, en las diferentes áreas evaluadas fue posible detectar algunas falencias, entre estas, la falta de planificación, lo cual no le permite alcanzar sus objetivos, en la empresa DISA S.A., no se han planteado procedimientos para el control del movimiento contable de las cuentas que son parte del estado de situación financiera, no se han establecido medios de control que permitan determinar ingresos y gastos, no existen procedimientos de control para las entradas y salidas de efectivo, en la empresa DISA S.A., no se realizan evaluaciones del desempeño al talento humano, no todos los empleados cuentan con la preparación acorde con las funciones que desempeñan. Luego de realizada la auditoría de gestión de la empresa DISA S.A., es posible concluir que por medio de la auditoría de gestión se pudo detectar las falencias internas en las diferentes áreas analizadas, la situación de la empresa es factible de ser mejorada, más que todo en lo referente al tema organizacional. Luego de realizadas las encuestas fue posible detectar falencias como es la duplicidad en las funciones, esto

ocasiona pérdida de la eficiencia en el manejo de los recursos, sean estos económicos y materiales. Existe todavía en la empresa personal que no cuenta con la capacitación adecuada para desempeñar las funciones asignadas para el puesto de trabajo, esto fue posible determinar mediante encuestas al personal de trabajo. Con base en las conclusiones obtenidas, es posible plantear la siguiente recomendación: con la finalidad de precautelar la situación empresarial, la empresa DISA S.A. deberá mantener el nivel de endeudamiento y de preferencia disminuirlo, de esta manera para que este indicador no supere el 70%, para no comprometer a otros factores de la organización, también se recomienda hacer mejoras en cuanto al talento humano, implementar normas de control interno, las cuales pueden ser de mucha utilidad para garantizar la validez de la información que se presenta en los estados financieros. Una recomendación importante es sin duda la de capacitar al 100% del personal que trabaja dentro de la organización, esto permitirá que cumplan con sus funciones de manera eficiente.

Palabras clave: auditoría de gestión, recursos, patrimonio, control interno, capacitación

ABSTRACT

Fuel trading companies require an adequate assessment of their processes, in addition to a control model and the development of a management audit, the absence of this can cause a high level of risks, which can harm organizational interests, affect compliance with the procedures carried out in the different departments such as billing, marketing, financial, among others, as a consequence the need for a management audit arises in their processes, this is intended to take advantage of all the resources of the company adequately, be these human, technological, financial, thus reducing costs, while improving financial performance, this is possible through the generation of action plans and procedures that aim to achieve the proposed objectives, based on the context, the objective of this work was to evaluate the commercialization processes of co Fuel in the company Diésel industrial DISA SA through the use of management indicators and an audit in the areas of marketing, billing and distribution that allows the identification of problems in compliance with the processes developed; For this, a bibliographic research of the variables was used, it is also a quantitative and qualitative research, it is mainly based on the use of quantitative methods, that is, it seeks to quantify the economic situation as the main object of study of the subject, social practices are also analyzed; The company has a certain degree of organization, however, in the different areas evaluated it was possible to detect some shortcomings, among these, the lack of planning, which does not allow it to achieve its objectives, in the company DISA SA, procedures have not been proposed For the control of the accounting movement of the accounts that are part of the statement of financial position, control means have not been established that allow determining income and expenses, there are no control procedures for the inflows and outflows of cash, in the company DISA SA , performance evaluations are not carried out on human talent, not all employees have the preparation according to the functions they perform. After conducting the management audit of the company DISA SA, it is possible to conclude that through the management audit it was possible to detect the internal shortcomings in the different areas analyzed, the situation of the company is feasible to be improved, more than anything. regarding the organizational issue. After conducting the surveys, it was possible to detect shortcomings such as duplicity in functions, this causes loss of efficiency in the management of resources, be they economic and material. There are still personnel in the company who do not have adequate training to perform the functions assigned to the job, this was possible to determine through surveys of work

personnel. Based on the conclusions obtained, it is possible to make the following recommendation: in order to safeguard the business situation, the company DISA S.A. should maintain the level of indebtedness and preferably reduce it, in this way so that this indicator does not exceed 70%, so as not to compromise other factors of the organization, it is also recommended to make improvements in terms of human talent, implement internal control standards , which can be very useful to guarantee the validity of the information presented in the financial statements. An important recommendation is undoubtedly to train 100% of the personnel that works within the organization, this will allow them to fulfill their functions efficiently.

Keywords: management audit, resources, assets, internal control, training

Contenido

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	5
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I.....	11
GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	11
1.1 Definición y Contextualización del Objeto de estudio.....	11
1.1.1. Tema de investigación.....	11
1.1.2. Objeto de Estudio.....	11
1.1.3. Contextualización.....	11
1.2. Hechos de interés.....	12
1.2.1. Problemática de la empresa.....	12
1.2.2. Justificación de la investigación.....	13
CAPÍTULO II.....	15
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO.....	15
2. Descripción del enfoque epistemológico de referencia.....	15
2.1. Antecedentes investigativos.....	15
2.2. Fundamentación legal.....	16
2.3. Bases teóricas de la investigación.....	17
2.3.1. Auditoría.....	17
2.3.2. Auditoría de gestión.....	18
2.3.3. Principios de la auditoría de gestión.....	19
2.3.4. Importancia de la auditoría de gestión.....	19
2.3.5. Objetivos de la auditoría.....	20
2.3.6. Normas de auditoría.....	20
2.3.7. Fases de la auditoría de gestión.....	21
2.3.8. Técnicas utilizadas en la auditoría de gestión.....	22
2.3.8.1. Técnicas básicas.....	22
2.3.8.2. Técnicas cuantitativas.....	23
2.3.8.3. Técnicas cualitativas.....	24
2.3.8.4. Técnicas de control.....	24
2.3.9. Empresa.....	24
2.3.10. Gestión empresarial.....	24
2.3.11. Control interno.....	25
2.3.12. Informe COSO II, ERM (ENTERPRISE RISK MANAGEMENT)....	25

2.3.13. Indicadores de gestión.....	27
CAPÍTULO III	28
PROCESO METODOLÓGICO	28
3.1. Diseño de la investigación seleccionado.....	28
3.1.1. Modalidades básicas de investigación.....	28
3.1.2. Metodología de la investigación.....	28
3.1.3. Análisis de factibilidad de la investigación	29
3.2. Proceso de recolección de datos	30
3.2.1. Plan de recolección de la información.....	30
3.2.2. Plan de procesamiento y análisis de la información.....	31
3.2.3. Cronograma de auditoría de gestión en la empresa DISA S.A.	32
Fase IV. Comunicación de resultados.	33
3.3. Sistema de categorización en el análisis de datos.....	33
3.3.1. Aplicación de los instrumentos.....	33
3.3.1.1. Diagnóstico del contexto.....	33
Análisis Externo	33
Organigrama Estructural.....	38
3.3.2. Fase I. Conocimiento Preliminar de la empresa	38
3.3.2.1. Información General de la compañía DISA S.A.	38
Reseña Histórica.....	38
MISIÓN	39
VISIÓN.....	39
3.3.3. FASE II: Planificación de Auditoría	39
3.3.3.1. Planificación Preliminar.....	39
3.3.4. Fase III. Ejecución de la auditoría.....	40
Entrevista realizada al personal contable de la empresa.....	43
3.3.5. Fase IV. Comunicación de resultados	46
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
4.1. Descripción y argumentación teórica de los resultados.....	48
4.2. Conclusiones.....	49
4.3. Recomendaciones	49
Referencias Bibliográficas.....	50
ANEXOS	56

Índice de cuadros

Cuadro 1. Procedimiento de la auditoría de gestión	40
Cuadro 2. Análisis FODA	42

Índice de figuras

Figura 1. Problemática de la empresa.....	12
Figura 2. Plan de recolección de la información	30
Figura 3. Plan de procesamiento y análisis de la información	31
Figura 4. Cronograma de auditoría de gestión en la empresa DISA S.A.	32
Figura 5. Macroambiente de la empresa.....	34
Figura 6. Producto Interno Bruto (PIB).....	35
Figura 7. Inflación anual.....	35
Figura 8. Organigrama de la empresa DISA S.A.	38

Índice de anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables	56
Anexo 2. Constelación de ideas de la variable independiente.....	56
Anexo 3. Constelación de ideas de la variable dependiente	57
Anexo 4. Informe de auditoría.....	58
Anexo 5. Oficio solicitando permiso para realizar la auditoría en la empresa	60

INTRODUCCIÓN

Toda empresa comercializadora de combustible requiere de una adecuada valoración de sus procesos, además de un modelo de control y el desarrollo de una auditoría de gestión, esta debe ser llevada a cabo por los administradores y el personal a cargo de la organización, de esta manera será posible brindar seguridad en los procesos que se aplican y poder así cumplir con los objetivos propuestos.

Una empresa sin una adecuada organización, con carencia de manuales procedimentales, y más herramientas de gestión, puede ocasionar un alto nivel de riesgos, los cuales pueden perjudicar a los intereses organizacionales, afecta en el cumplimiento de procedimientos que se realizan en los diferentes departamentos como son de facturación, comercialización, financiero, entre otros, como consecuencia surge la necesidad de la auditoría de gestión en sus procesos.

La aplicación de la evaluación del control interno por medio de cuestionarios de preguntas aplicados a los responsables de los procesos internos de facturación, comercialización y administración financiera, es posible verificar y analizar los diferentes controles en los cuales se observe ineficiencias, las cuales dificultan el adecuado desenvolvimiento de las actividades, mejoran los procesos, así es posible alcanzar niveles de satisfacción para con los clientes.

El propósito de la auditoría de gestión consiste en aprovechar todos los recursos de la empresa de manera adecuada, sean estos humanos, tecnológicos, financieros, reduciendo así costos, al mismo tiempo que se mejora el rendimiento financiero, esto es posible mediante la generación de planes de acción y procedimientos que tengan como finalidad alcanzar los objetivos propuestos.

El objetivo de este trabajo fue evaluar los procesos de comercialización de combustible en la empresa Diésel industrial DISA SA mediante el uso de indicadores de gestión y una auditoría en las áreas de comercialización, facturación y distribución que permita la identificación de problemas en el cumplimiento de los procesos desarrollados.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Definición y Contextualización del Objeto de estudio

1.1.1. Tema de investigación

Auditoría de gestión del proceso de comercialización / facturación y distribución de combustible de la empresa DISA S.A.

1.1.2. Objeto de Estudio

El trabajo de investigación tiene como finalidad realizar una auditoría de gestión del proceso de comercialización, facturación y distribución de combustible en la empresa comercializadora de combustible “DISA” de los periodos 2019-2020, lo cual permitirá conocer si los procesos internos de la empresa se desarrollan de manera adecuada, caso contrario se tendrá que plantear propuestas de mejora que permitan el cumplimiento de los objetivos empresariales.

1.1.3. Contextualización

El entorno empresarial del Ecuador es cada día más competitivo, esto evidencia la importancia de tener controladas las operaciones de la empresa, de ello van a depender las decisiones que se tomen, estas a su vez se verán reflejadas en los productos o servicios que se ofrezca al mercado; es por esto que la auditoría de gestión es de fundamental importancia, mediante esta es posible evaluar el nivel de eficacia y eficiencia con que son administrados los recursos y se consiguen las metas propuestas por la organización; entre las empresas de mayor actividad en el país están las dedicadas a la comercialización de combustibles.

Las empresas de comercialización de combustibles se centran en el recibimiento, acopio y comercio de combustibles líquidos procedentes de los hidrocarburos, por lo cual son promotoras de otras actividades económicas, generando de esta manera fuentes de empleo directo e indirecto. En el Ecuador se registran un total de 504 empresas dedicadas a la comercialización al por menor de combustibles para automóviles y motocicletas, sin embargo, solo 43 han presentado los respectivos indicadores financieros en la Superintendencia de compañías, de estas, el 39% presentan tienen una prueba ácida inferior a la unidad, es decir, es posible que tengan problemas para enfrentar sus compromisos en corto plazo (SUPERCIAS, 2021).

De las 504 empresas comercializadoras de combustible existentes en el Ecuador, 29 están registradas en la provincia de El Oro, de estas, solo tres han presentado su respectivo estado de situación financiera y estado de resultados integrales en la entidad reguladora,

hecho que podría ser sujeto de sanción por la Superintendencia de compañías, pero más aún, esto puede ser indicativo de la presencia de serios problemas internos que pueden estar perjudicando a la empresa (SUPERCIAS, 2021).

El 75% de las empresas comercializadoras de combustibles registradas en la provincia de El Oro no han registrado sus respectivos indicadores financieros en la Superintendencia de compañías, mientras que el 13% aparecen en etapa de liquidación, situación que preocupa porque puede significar la falta liquidez de este tipo de organizaciones, o a su vez, un mal manejo de sus operaciones (SUPERCIAS, 2021).

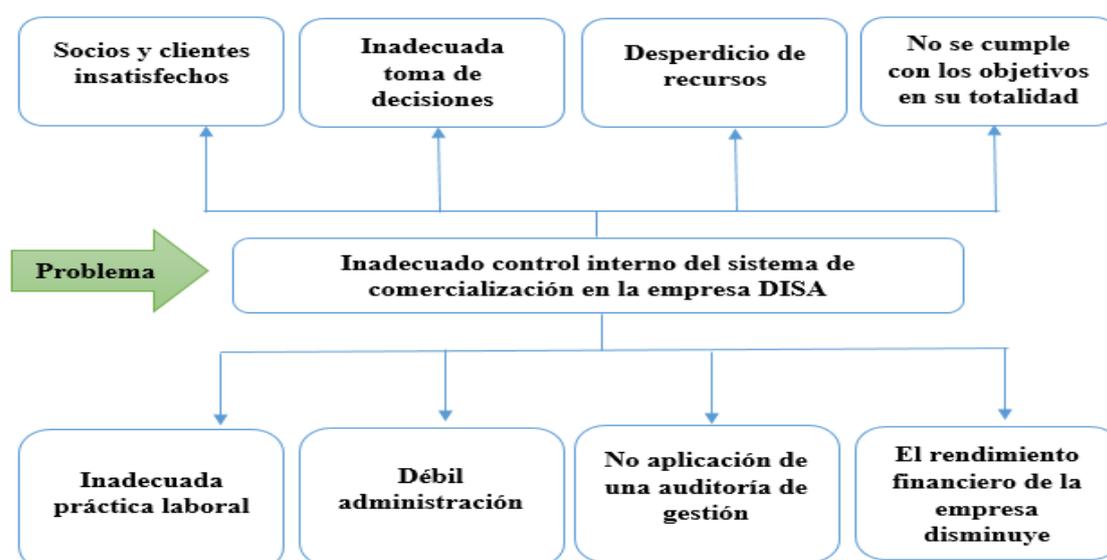
En la ciudad de Machala se registran un total de 23 empresas comercializadoras de combustible, de las cuales el 73% de ellas no han presentado su información financiera correspondiente al año 2019 en la Superintendencia de compañías, lo cual puede tener consecuencias negativas. Estas pueden ir desde sanciones hasta la intervención por parte de la entidad reguladora, además, puede ser indicativo de malos manejos administrativos y operacionales dentro de la organización (SUPERCIAS, 2021).

Una de las empresas que no ha presentado sus estados financieros a tiempo es la empresa DISA, por lo cual puede ser un indicativo de problemas en los procesos internos, una auditoría de gestión puede servir de utilidad no solo para tener un diagnóstico de la organización, sino también para proponer estrategias que permitan mejorar en el futuro.

1.2. Hechos de interés

1.2.1. Problemática de la empresa

Figura 1. Problemática de la empresa



Elaborado por: Israel Aguilar

La inadecuada práctica laboral en la empresa DISA puede dejar como consecuencia que los socios estén insatisfechos, al igual que los clientes, por lo que se debe mejorar las prácticas laborales dentro de la empresa.

La empresa, al contar con una administración debilitada, así mismo, las decisiones que se tomen también serán inadecuadas, es por esto que se debe fortalecer el sistema administrativo, esto puede hacerse si previamente se diagnostican los problemas existentes en los procesos que se desarrollan.

El no aplicar una auditoría de gestión dentro de la empresa puede reflejarse en el desperdicio de recursos y de tiempo, es importante realizar una auditoría interna para determinar en qué parte de la organización se están desperdiciando los recursos.

El rendimiento financiero de la empresa disminuye y como consecuencia tampoco se cumplen los objetivos propuestos, por lo cual, una auditoría interna permitirá conocer las razones por las cuales el rendimiento financiero de la empresa no es el adecuado y en qué etapa o etapas del proceso no se está siendo eficiente.

1.2.2. Justificación de la investigación

La empresa para alcanzar niveles adecuados de competitividad en el mercado requiere de una evaluación constante que permita evidenciar las falencias existentes en los diferentes procesos de producción y comercialización, de esta manera se puede disminuir los niveles de incertidumbre, para esto puede ser de mucha utilidad la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión tiene como finalidad establecer cómo se ejecuta el funcionamiento de los procesos dentro de la empresa, y lo que se necesita para tener mejoras en el desempeño, como llevar el proceso de comercialización, inventario, y otros aspectos a considerar para tener organizada la empresa.

La investigación es de interés para la institución, la obtención de información que ha sido previamente evaluada le permitirá a la empresa tomar estas recomendaciones e implementar correcciones en los aspectos evaluados, de esta manera se podrá optimizar los procesos en las diferentes áreas valoradas y alcanzar los objetivos de la organización. Por medio de la auditoría de gestión se pretende revelar las falencias que se desarrollan dentro de la empresa y sus departamentos y comunicar a los responsables de los procesos administrativos, para que puedan tomar decisiones que le permitan mejorar sus procesos internos.

La propuesta de investigación es novedosa por cuanto la auditoría de gestión, en relación con el objeto de estudio, alcance, aportes e inferencias que se obtengan serán abarcativas, pueden ser una efectiva autoevaluación de la empresa DISA y servirá de utilidad para ser más competitiva en el sector en el que se desenvuelve.

Objetivo general:

Evaluar los procesos de comercialización de combustible en la empresa Diésel industrial DISA SA mediante el uso de indicadores de gestión y una auditoría en las áreas de comercialización, facturación y distribución que permita la identificación de problemas en el cumplimiento de los procesos desarrollados.

Objetivos específicos:

- Ejecutar una auditoría de gestión en las áreas de comercialización, facturación y distribución de combustible con la finalidad de conocer los principales problemas e ineficiencias en el proceso de comercialización.
- Diseñar y ejecutar un cuestionario de preguntas para evaluar el control interno en el departamento de comercialización directa.
- Presentar un informe de la auditoría de gestión al departamento de gerencia de la empresa, las deducciones e indicaciones enunciadas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO

2. Descripción del enfoque epistemológico de referencia

2.1. Antecedentes investigativos

En una investigación realizada en las instituciones de educación superior en las cuales se evaluó el papel que cumple la auditoría interna para el desarrollo de la rendición de cuentas, de lo cual fue posible concluir que el tipo de auditoría prevaleciente en estas instituciones es la auditoría de estados financieros, estas son consideradas el nivel más alto; la información que proporcionan las auditorías internas sirve de utilidad para hacer más eficaz la gestión y la toma de decisiones (Reis, Jorge, & Nascimento, 2020).

Los beneficios de la auditoría financiera fueron evaluados en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guanajuato, estas consideran que les permite generar estrategias para mejorar sus procesos, contribuyen a prevenir riesgos, ayuda a que los recursos se administren de manera eficiente, lo que al final se refleja en sus niveles de competitividad (Lozano, Godinez, & Albor, 2020).

Se evaluó el impacto de la auditoría de gestión en el desarrollo empresarial, los resultados permitieron concluir que el contexto en las organizaciones privadas se limita a cumplir con lo que establece la ley, es decir, presentar los estados financieros de manera anual, sin embargo, estos no revelan la realidad de este sector; los auditados tienen desconocimiento en cuanto a las normas técnicas por lo que se considera que la mayoría de ellos necesitan ser capacitados en temas de fiscalización (Valeriano, 2020).

De acuerdo con los resultados obtenidos en una investigación en la que se evaluó la influencia de la auditoría financiera en las empresas, se llegó a la conclusión que esta tiene mucha influencia en las empresas a nivel mundial, las opiniones expresadas por los auditores permiten ejecutar controles que permiten disminuir los riesgos o solucionar las falencias en la administración de los recursos; el poder de disponer de información adecuada le facilita a las empresas ser más competitivas y mantenerse en el mercado (Forero, Forero, & Cerquera, 2017).

La cartera de crédito de las empresas comerciales fue sometida al examen especial de auditoría para la empresa Comercial Ayala Vélez Cía. Ltda., luego de esto se concluye

que no existe la reclasificación adecuada para las cuentas por cobrar, tampoco existen reportes de la gestión de cartera; se recomienda a la empresa crear manuales de políticas contables para controlar las transacciones, mejorar la toma de decisiones y colaborar con la continuidad de la organización (Gutiérrez, Narváez, Torres, & Erazo, 2020).

Una investigación similar se realizó en la empresa DISA S.A., en el año 2014, en esta se realizó un control interno y se evaluó su repercusión en los estados financieros, para esto se realizó entrevistas al personal del departamento contable, al gerente, y a contadores externos, de lo cual fue posible concluir que la empresa no dispone de normas para realizar el control interno contable, que no se han propuesto medidas de control para establecer la autenticidad de la información que se refleja en los estados financieros (Crespo, 2014).

2.2. Fundamentación legal

La empresa DISA S.A. se sujeta a la legislación del Ecuador, en esta se hace referencia a códigos, leyes y reglamentos; entre los principales marcos legales que hacen referencia a la empresa y la auditoría de gestión están los siguientes:

La Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 319 reconoce las diferentes maneras de organización de la producción, entre estas las organizaciones públicas y privadas, mientras que en el Art. 320 manifiesta que se estimulará la gestión transparente y eficaz en las organizaciones (Asamblea Constituyente, 2008).

La ley de hidrocarburos

La ley de hidrocarburos, en su artículo 68 establece que los derivados de hidrocarburos deberán ser almacenados, distribuidos y comercializados por Petroecuador, por personas naturales u organizaciones, sean estas nacionales o extranjeras, las cuales deben tener reconocida competencia en el tema además deben estar establecidas legalmente en el Ecuador (Presidencia de la República, 2018, 21 de Mayo).

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)

De acuerdo con la LORTI en su Artículo 19, toda sociedad tiene la obligación de llevar una contabilidad y declarar sus impuestos con base en los resultados que haya obtenido,

al igual que las personas naturales y sucesiones indivisas, incluidas las personas que realicen actividades en los sectores agrícola, pecuario, forestal o equivalentes.

El artículo 21 de la LORTI establece a los estados financieros como la base para la presentación de las declaraciones de impuestos, al igual que para ser presentados en la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Ley de compañías

De acuerdo a los artículos 20 y 23 de la ley de compañías del Ecuador, todas aquellas sociedades que están sujetas a vigilancia por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, tienen como obligación la entrega de la información financiera durante el primer cuatrimestre de cada año, al igual que aquellos datos contemplados en el reglamento expedido por esta institución de control (Honorable Congreso Nacional, 2014).

En el año 2015 la Superintendencia de compañías emite el reglamento relacionado con los documentos e información a presentar por las compañías, esto incluye estados de situación financiera y estado de resultados integrales y sus respectivos anexos, esto es posible realizar directamente en el portal en internet de la institución; este tipo de información es obligatoria para las empresas cuando estas solicitan crédito en instituciones financieras.

Guía de titulación Universidad Técnica de Machala

De acuerdo con la guía de titulación de la Universidad Técnica de Machala, los estudios de caso constituyen un proceso de investigación que tiene como dirección la exploración a profundidad de la estructura del objeto a estudiar con la finalidad de revelar los elementos que determinan su situación actual; es posible realizar diferentes posturas epistemológicas de acuerdo con el estilo de pensamiento de la persona que investiga (Universidad Técnica de Machala, 2015).

2.3. Bases teóricas de la investigación

2.3.1. Auditoría

La auditoría se viene realizando desde la antigüedad, a pesar de que en esos tiempos no existían los sistemas contables con que se trabaja actualmente, las modificaciones sociales

y tecnológicas que se han producido han hecho que su objeto de estudio sea más extenso, su ejecución permite valorar el trabajo realizado en una organización (Pionce, 2018).

El campo de la ciencia contable con mayor progreso es la auditoría, en la actualidad el campo de acción del profesional de la contabilidad incluye el objeto social de la organización; el término auditar involucra realizar un proceso de inspección, este será realizado por un profesional competente, la finalidad de esto es que los resultados obtenidos tengan un alto grado de confiabilidad (Biler, 2017).

2.3.2. Auditoría de gestión

La auditoría de gestión permite analizar totalmente la interacción existente en la empresa, con la finalidad de investigar sus operaciones, su estructura como organización y sus técnicas de gestión; es posible optimizar realizar las correcciones pertinentes con base en el seguimiento y control de su planificación estratégica (Merchán, y otros, 2018).

La auditoría de gestión es una herramienta por medio de la cual es posible valorar mediante un examen el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra la empresa u organización, de esta manera es posible obtener mayor eficiencia en la administración, también es posible la identificación de deficiencias situaciones factibles de ser mejoradas y así mejorar la rentabilidad (Arias, 2018).

Las auditorías en el Ecuador son administradas por la Contraloría General del Estado, al igual que por auditores especialistas, estos se encargan de recoger las evidencias, comprobar documentación y emitir el dictamen respectivo para el tiempo auditado, de esta manera se busca resguardar los intereses patrimoniales de las empresas (Santamaría, Marcelo, & Vega, 2016).

Resulta preciso para toda organización realizar una auditoría de gestión intrínseca, para esto es recomendable el uso de indicadores de desempeño, estos van a ser de utilidad para medir la eficacia y eficiencia con que se realizan las operaciones, lo cual sirve de garantía para que las decisiones que se tomen estén enfocadas a perfeccionar los procesos internos y a fortalecer el control interno de la organización (Mayorga, López, & Álvarez, 2017).

2.3.3. Principios de la auditoría de gestión

Los auditores tienen la misión de identificar los peligros que podrían afectar para que se consiga la economía, la eficiencia y la eficacia en la organización, es por esto que a partir de estos tres términos se va a elaborar las preguntas de auditoría; la auditoría analizará diferentes asuntos que se relacionen con estos principios independientemente o combinados, teniendo como base el potencial riesgo reconocido (Tribunal de Cuentas Europeo, 2017).

Economía: este principio se propone en ocasiones en las que es factible disminuir los costos en la organización, los riesgos en los que se puede incurrir en este ámbito son: desperdicio de recursos, exceso de pagos, gastos excesivos (Tribunal de Cuentas Europeo, 2017); hace referencia al conveniente estado de cantidad, calidad y tiempo, con que son adquiridos y utilizados los recursos (Santamaría, Marcelo, & Vega, 2016).

Eficiencia: esto es cuando en la organización es posible incrementar o mejorar los resultados y la calidad de estos sin requerir de más recursos; los riesgos en este ámbito son: aprovechar al máximo los recursos de los que se dispone, evasiones, cifras insatisfactorias del uso de recursos, cumplimiento lento, falta de tipificación de factores externos (Tribunal de Cuentas Europeo, 2017); si la organización es eficiente se va a producir más pero con igual cantidad de recursos, se reduce los costos de producción unitarios (Santamaría, Marcelo, & Vega, 2016).

Eficacia: estas se proponen cuando la organización auditada no produce los resultados que se esperaba, entre los riesgos se incluyen el no cumplimiento de metas fijadas, deficiencia de políticas y en la gestión (Tribunal de Cuentas Europeo, 2017). La empresa es eficaz si las actividades que ejerce el personal cumple con los objetivos propuestos (Santamaría, Marcelo, & Vega, 2016).

2.3.4. Importancia de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión es una herramienta de administración que se origina para dar contestación a la obligación de evaluarse que tienen las organizaciones, esta va más allá de lo financiero, mide otros elementos que influyen en el éxito o fracaso, además del acatamiento de estrategias propuestas (Quintero & Fernández, 2017). Considerando que el término auditoría tiene un punto de vista sistémico, esto lo vuelve de mucho interés

para cualquier tipo de organización, los elementos que aporta sirven para la mejora constante de los procesos internos que se desarrollan en esta (Zambrano & Armada, Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación superior de la República del Ecuador. Impacto social, 2018).

La auditoría de gestión resulta de vital importancia para las organizaciones, esto se debe a que evalúa los diferentes procesos internos, sean estos financieros, administrativos y contables, con la finalidad de optimizar y dar recomendaciones adecuadas para el contexto en que se desenvuelve, esto le permitirá tener una adecuada organización operativa (Chillán, Zambrano, & Bravo, 2020).

2.3.5. Objetivos de la auditoría

Los objetivos deben ser definidos por el profesional a cargo de la auditoría, para esto se requiere la identificación de las diferentes áreas a auditar y lo que se pretende conseguir; se debe pronunciar una resolución en relación con uno o varios aspectos, a pesar de que resulta difícil abarcar el total de aspectos de la gestión empresarial; Definir los objetivos le será de utilidad al auditor para establecer criterios, planes e instrucciones para la auditoría (Cubero, 2019).

La auditoría de gestión tiene como objetivos: evaluar el cumplimiento y coherencia entre los objetivos macro y micro, evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia, evaluación del cumplimiento de metas y resultados, verificar el costo y proceso organizacional (Armas, 2008). Con la finalidad de cumplir estos objetivos, la auditoría moderna está orientada al riesgo, su primera línea de trabajo demanda que el auditor identifique, valore y responda al peligro de inexactitud material (Xiao, Geng, & Yuan, 2020).

2.3.6. Normas de auditoría

Las normas de auditoría constituyen los principios y prácticas elementales que los auditores deben tener en cuenta; los estándares existentes son nacionales e internacionales, estos han sido previamente aprobados para ser emitidos por el organismo moderador, contribuyen a crear conocimiento acerca de la importancia de la calidad de la auditoría y generar seguridad en los informes que se presentan (Romoke, 2018).

2.3.7. Fases de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión se explica mediante las siguientes fases: planeación, ejecución, informe y seguimiento (Quintero & Fernández, 2017).

Fase de planificación: esta etapa es una de las de mayor importancia, es fundamental para el desarrollo idóneo de la auditoría, y de esta manera tener resultados razonables, impedir prácticas engañosas; en esta etapa se instituye los métodos y técnicas a utilizar para analizar la organización, aquí se reflexiona acerca de la calidad y cantidad de personas que van a estar implicadas en este proceso (Casierra & Gil, 2019). La etapa de planificación se divide en planificación preliminar y planificación específica.

En la planificación preliminar se procederá a la revisión de antecedentes de la organización, información en línea, e información del sistema financiero y contable; esta fase tiene como objetivo la obtención de referencias generales que permitan desarrollar la estrategia adecuada para dirigir de manera eficiente la auditoría (Contraloría General del Estado, 2012).

La planificación específica radica en delimitar la estrategia y trayectoria de la auditoría, su intención es valorar el control interno con la finalidad de obtener mayor información, calcular y estimar peligros, además de escoger las operaciones de auditoría que se aplicarán en las diferentes fases de ejecución, por medio de los pertinentes programas (Contraloría General del Estado, 2012).

Fase de ejecución: fundamentada en el cumplimiento de lo que se ha proyectado anteriormente, y su consumación mediante el talento humano de la organización (Bravo, Bravo, & López, 2018). En esta etapa se procede a estudiar todos los procesos de la empresa y los controles existentes, en caso de haberlos (de la Hoz, Martínez, & Carrera, 2019).

Durante la ejecución se procede a validar las distintas funciones del talento humano en correspondencia con las actividades proporcionadas a cada uno de ellos, luego de esto se aplica un cuestionario de preguntas a personal clave de la organización acerca de los controles internos, esto servirá para establecer el cumplimiento mediante los controles que se establezcan (Durán, Alcívar, León, & Vélez, 2018).

Los profesionales a cargo de la auditoría deberán proponer indicadores para evaluar la empresa, estos son variables mediante los cuales se mide cuantitativa y cualitativamente el desempeño de las operaciones, en cuanto los principios de la auditoría: economía, eficiencia, efectividad e impacto (Macías, Zabala, & Peñafiel, 2019).

Fase de presentación de informe: los profesionales a cargo de la auditoría deben diseñar el respectivo informe por escrito, estos resultados se deberán presentar a los diferentes niveles administrativos, para que los resultados tengan menor grado de interpretaciones erradas, deben ser públicos y realizar un seguimiento para determinar si se realizaron correcciones (Zambrano, Véliz, Escobar, & Armada, 2018).

Al momento de preparar el informe se deberá poner realce en la redacción, se revisará muy bien; la comprensión del documento debe ser fácilmente interpretable por tratarse de información pública (Macías, Zabala, & Peñafiel, 2019).

Fase de seguimiento: en esta etapa del proceso de auditoría se procede a verificar las diferentes recomendaciones que se han hecho por medio del informe de auditoría, si estas se cumplen adecuadamente y de manera eficaz con base en las indicaciones, si esto se cumple será posible alcanzar los objetivos propuestos para ser más eficaz, eficiente y económica en los procesos desarrollados (García A. , 2019).

2.3.8. Técnicas utilizadas en la auditoría de gestión

Para la auditoría de gestión se recurre con frecuencia a las técnicas generales, el propósito de estas es detectar problemas y debilidades en la organización; las técnicas utilizadas en la auditoría de gestión se clasifican en: Básicas, Cuantitativas, Cualitativas y de control (Sánchez, 2017).

2.3.8.1. Técnicas básicas

Entre las técnicas básicas se encuentran: el cuestionario, la encuesta, la observación documental y la observación directa.

Entrevista: por medio de la entrevista es posible recoger datos acerca de determinado problema, se utiliza en el trabajo de campo para la recopilación de información objetiva y subjetiva; es considerada como una interacción entre personas, se la reconoce como técnica de mucha calidad al momento de recopilar datos, es utilizada principalmente en investigaciones cualitativas (Batista, Lourenço, & Bertasi, 2017).

Cuestionario: este se debe aplicar a una cantidad característica del universo estudiado, este instrumento es fundamental en las técnicas de interpelación; al momento de redactar las preguntas se debe considerar elementos, por ejemplo, el tipo de preguntas, estas pueden ser directas, cerradas, abiertas, semicerradas, y abiertas (Baena, 2017).

Análisis documental: esta técnica se utiliza en auditoría con la finalidad de revisar los respectivos informes de la organización investigada, en estos se identificará el cumplimiento o no de aspectos que deben considerarse de acuerdo con las normas internacionales de aseguramiento de la información (Zamarra, Pérez, & Pareja, 2020).

Observación directa: por medio de esta técnica se procede a observar el objeto de estudio de la auditoría, es decir, los documentos sustitutorios, declaraciones de impuestos, de retenciones en la fuente correspondiente al impuesto a la renta, y toda la información que se necesite y que permita respaldar el informe final (Parra E. , 2018).

2.3.8.2. Técnicas cuantitativas

Las técnicas cuantitativas son aquellas en las que se agrupa y analiza información de tipo cuantitativo (Cadena, y otros, 2017), estas pueden ser: revisiones analíticas, análisis de superficies, evaluación de recursos, indicadores de personal, análisis de flujos, técnicas de análisis económico.

Revisiones analíticas: mediante el uso de la revisión analítica es posible realizar comparaciones entre los saldos registrados en las cuentas y las expectativas que tiene el auditor (Luna, Arízaga, & Zambrano, 2018), este puede hacer cotejos con la finalidad de revelar variaciones sin sentido, pérdidas de capitales.

Análisis de superficies: este consiste en un proceso que facilita las razones seguras para tomar una decisión acertada (Zamora, 2020); aquí se estudian variables, sean estas de proporción o de distribución, tienen como ventaja que proveen de indicadores que son de utilidad al momento de tomar decisiones (Palomino, 2019).

Evaluación de recursos: esta actividad es importante debido a que es posible valorar los niveles de eficiencia y la economía de la organización, se determina si estos son suficientes para realizar sus actividades, se detecta defectos o demasías, y evalúan las situaciones en las que fueron adquiridos (Sánchez, 2017).

Indicadores de personal: por medio de estos es posible medir el comportamiento y la administración del talento humano en situaciones como: remuneraciones, las

características de los servicios prestados de acuerdo a su clase, cantidad y calidad, administración de personal, políticas de motivación, entre otros (Caisabanda, 2017).

2.3.8.3. Técnicas cualitativas

El estudio de toda organización requiere del análisis cualitativo, el cual es recomendable y pertinente debido a que permite indagar a profundidad (Fassio, 2017); esta técnica tiene como finalidad facilitar conocimiento relacionado con el comportamiento del ser humano y las motivaciones que lo generan (Escudero & Cortéz, 2018).

Estas técnicas permiten evaluar el estilo y calidad, de esta manera se obtiene información relacionada con el talento humano y su calidad profesional, al igual que la presencia o ausencia de liderazgo, las relaciones entre personal de cada departamento de la organización, y el clima laboral (Sánchez, 2017).

2.3.8.4. Técnicas de control

Estas técnicas tienen como objetivo la identificación de desviaciones que se estén produciendo, la finalidad de esto es implementar medidas correctivas, estas incluyen la implementación de sistemas de control, evaluación y seguimiento (Sánchez, 2017).

2.3.9. Empresa

Se entiende por empresa u organización a una institución que persigue fines económicos o comerciales, la finalidad de esta es satisfacer las demandas del mercado de bienes o servicios, al mismo tiempo que asegura su permanencia en el tiempo; estas se clasifican de acuerdo con su actividad, su tamaño, su forma jurídica, o el contexto de actuación (Mero, 2018).

La empresa resulta del hecho de emprender; desde el punto de vista económico la empresa es una unidad económica, la cual genera ingresos mediante actividades como la comercialización de bienes y servicios, estos se consideran ganancias repartibles en beneficio del empresario, estas se sujetan al pago de impuestos para la nación.

2.3.10. Gestión empresarial

El mundo en el que se desenvuelven las empresas es altamente competitivo y globalizado, es por esto que existe la gestión empresarial, para buscar la excelencia empresarial, esta se mueve al mismo ritmo de la tecnología de la información y la comunicación (Quispe, Padilla, Telot, & Nogueira, 2017).

Los fundamentos que sostienen la administración de empresas son la gestión empresarial y la competitividad, se puede decir que estos dos elementos son un complemento para su supervivencia en el mercado, a esto se enfrentan las organizaciones con la finalidad de mejorar sus procesos de gestión, los cuales tienen influencia directa o indirecta para alcanzar los objetivos y ser más competitivas (Batista & Guacari, 2018).

2.3.11. Control interno

Las organizaciones de cualquier entorno geográfico-social, requieren de un adecuado control interno, este debe ser efectivo, cumplir con su función comprobadora, además deberá ser utilizado para facilitar el perfeccionamiento de la gestión, alcanzar la economía, eficiencia y eficacia que le permita a la organización mejorar continuamente (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018).

El sistema de control ideal es el que no perjudica la conexión empresa-cliente, además de mantener un elevado nivel de dignidad del ser humano, y las relaciones entre dirigentes y subordinados; el modelo de control interno a utilizar será elegido de acuerdo a las necesidades del negocio y su actividad, considerando también el país en el que se encuentra la organización, políticas y leyes (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018).

El control interno se ejecuta en las diferentes áreas de la empresa, las evidencias pueden encontrarse en los procedimientos que se practican, en las políticas, en los mecanismos utilizados para control, al igual que en la actitud de las personas que laboran dentro; debido a los vacíos que se han detectado a nivel mundial se han formulado varios modelos de control, uno de los más aceptados en América Latina es COSO (Grajales & Castellanos, 2018).

El control interno está conformado por cinco elementos que se interrelacionan entre sí, de estos procede la manera como es manejado el negocio por la administración, estos elementos son: contexto de control, valoración del riesgo, labores de control, información y notificación, y monitoreo (Mayorga & Llagua, 2018).

2.3.12. Informe COSO II, ERM (ENTERPRISE RISK MANAGEMENT)

El informe COSO (Comité de Organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway), lanzó su versión inicial en 1992, con la finalidad de delimitar algunos conceptos referentes al control interno y determinación de confianza en las organizaciones públicas

o privadas, permitiéndoles generar valor a los propietarios o accionistas, además de su permanencia en el tiempo por medio de la previsión de estafas y sostenibilidad de su buen nombre (Calle, Narváez, & Erazo, 2020).

El marco conceptual COSO es aplicable a nivel global, y está conformado por los componentes: “ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión” (López, Cañizares, & Mayorga, 2018).

Ambiente de control: constituye las diferentes situaciones y comportamientos que encuadran el accionar de la organización desde el punto de vista del control interno; este constituye un resultado de la actitud de los directores y el resto del talento humano en relación con las consecuencias que se puedan presentar en los movimientos y resultados (Cabrera, Toro, & Jaramillo, 2020).

Valoración de riesgos: este componente trata el proceso de caracterización, estudio y disminución de inseguridades organizacionales, sean estas intrínsecas o extrínsecas, con la finalidad de no limitar a los objetivos de la institución (López & Cañizares, 2018), la cual deberá comprender, pronosticar y acercarse a los peligros que puedan afectar, de esta manera será posible efectuar mecanismos para evitarlos; estos riesgos pueden ser riesgos de control y riesgos innatos (López & Pesántez, 2017).

Actividades de control: estas son la base para la ejecución de políticas, métodos y procedimientos para el acatamiento de las actividades diarias, de esta manera se evita riesgos y se asegura el máximo potencial para alcanzar los objetivos organizacionales, esto es por medio del papel que desempeñan cada uno de los miembros del equipo de trabajo (Morochó, Narváez, & Erazo, 2019).

Información y comunicación: Se identifica y comunica la información relevante en un tiempo prudente, de esta manera el personal de la organización podrá hacer frente a sus oportunidades; en los distintos horizontes de la entidad es de importancia la información, esta permite afrontar peligros que hayan sido identificados, esto es posible por medio de la evaluación y mediante una respuesta apropiada al riesgo (Calle, Narváez, & Erazo, 2020).

Supervisión: por medio de la supervisión es posible presentar una herramienta para la mejora continua de la organización, esta tiene a su cargo la eficiencia y eficacia, lo cual tiene su origen en el monitoreo; en esta etapa se procede a evaluar las actividades que se

realizan, es decir, si las actividades realizadas en un nivel trasladan a otros niveles (Calle, Narváez, & Erazo, 2020).

2.3.13. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión le permiten a la organización mejorar continuamente sus procesos internos, productos y servicios, esto se produce gracias a la utilización eficiente de los recursos, abriendo así la oportunidad para instrumentar las modificaciones necesarias para alcanzar los objetivos efectivamente (García E. , 2020).

Tener indicadores clave en una organización le permite evaluar el rendimiento de los procesos internos; los indicadores de gestión son herramientas eficaces y básicas para una empresa que ponga en práctica el planteamiento y el control; aquello que no se evalúa no es posible controlarlo, y lo que no es posible controlar, tampoco es posible gestionar (Pomajambo, 2018).

CAPÍTULO III

PROCESO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación seleccionado

3.1.1. Modalidades básicas de investigación

Con base en las variables propuestas, el trabajo de investigación a realizar es de tipo cuantitativo y cualitativo, es decir, es numérico, debido a que analizará los estados financieros de la organización, fórmulas e indicadores; en lo que respecta a lo cualitativo, este permitirá explicar el porqué de los resultados obtenidos en el análisis cuantitativo, y cuales han sido los factores que inciden para que estos se presenten.

La investigación que se realiza en el campo contable se fundamenta principalmente en el uso de métodos cuantitativos, es decir, se busca cuantificar la situación económica como objeto de estudio principal de la asignatura, para lo cual se recurre al enfoque positivista; este tipo de investigaciones tienen carácter de inductivo y abordan de manera objetiva la realidad y la medición del hecho investigado (Chango, 2019).

Las prácticas sociales también son parte importante de la contabilidad, es por esto que en esta disciplina también se hace investigación cualitativa con la finalidad de sustentar la edificación de la realidad social, esto es posible gracias a la comprensión e interpretación de la información (Chango, 2019).

3.1.2. Metodología de la investigación

Metodología empírica

La investigación realizada recurre al uso de la metodología empírica, es decir, se recurrirá a la información que se tome de la realidad, se define el objetivo a investigar, se señala aquello que se desea investigar, se plantea hipótesis o preguntas de investigación, y se diseña la metodología para dar respuesta a la investigación.

Método de observación científica

Parte importante de toda investigación es la observación, al momento que el investigador utiliza sus sentidos, acopia hechos y situaciones que le permiten identificar los problemas, lo cual le permitirá descubrir las pautas para dar soluciones teóricas a los problemas detectados, comprueba la existencia de evidencias para ratificar la hipótesis, hace nuevas

indagaciones, todo esto se hace desde el principio hasta el final, para de esta manera certificar o refutar la alternativa de solución propuesta.

Por medio de la observación científica se procederá a detallar el fenómeno a estudiar, es decir, la gestión del proceso de comercialización / facturación y distribución de combustible, con intenciones analíticas y con la finalidad de conseguir información que sea muy objetiva y confiable, tal como lo establece el método de observación científica.

Método descriptivo

Mediante esta metodología el investigador describe los controles y procedimientos que se evaluarán, esto deberá tener un detalle minucioso para en el futuro realizar comparaciones con una idea de control; a pesar de tratarse de un método sencillo en su ejecución, sin embargo, necesita del conocimiento adecuado de los controles internos, los cuales deberán ser descritos y redactados adecuadamente.

Método analítico sintético

Se refiere al uso de dos procesos intelectuales que son inversos, el primero es lógico, por medio de este es posible la descomposición mental del objeto de estudio en sus partes, mientras que el segundo hace posible estudiar estas partes; en la empresa DISA S.A. se estudiarán los estados financieros y de resultados, correspondientes a los periodos 2019-2020, estos se analizarán por medio de indicadores financieros.

3.1.3. Análisis de factibilidad de la investigación

La investigación a desarrollar es factible, debido a que se cuenta con los recursos económicos, académicos, tecnológicos y humanos, para cumplir con los objetivos que se han propuesto, al realizar una auditoría de gestión del proceso de comercialización / facturación y distribución de combustible de la empresa DISA S.A, correspondiente al periodo 2019-2020, la información se solicitará a la empresa mediante oficio, de esta manera quedará una evidencia de que se solicitó la información.

Mediante el uso del computador, acceso a la red de internet, además de los programas informáticos Microsoft office y Excel, será posible ejecutar una auditoría de gestión en las áreas de comercialización, facturación y distribución de combustible, diseñar y ejecutar un cuestionario de preguntas para evaluar el control interno en el departamento de comercialización directa, y presentar un informe de la auditoría de gestión al departamento de gerencia de la empresa, las deducciones e indicaciones enunciadas.

Para dar cumplimiento a todo el proceso de investigación se dispone de todos los recursos económicos que permitan cubrir la movilización y otros gastos en los que se tenga que incurrir.

3.2. Proceso de recolección de datos

3.2.1. Plan de recolección de la información

Mediante la recolección de la información es posible investigar más a fondo los problemas de la empresa, esto es gracias al uso de las estrategias que se utiliza, las cuales deben ser las adecuadas dependiendo de cada proceso; los componentes fundamentales de este son: el plan de recolección de la información como tal y el plan de procesamiento, en este último se analiza a fondo el objeto de estudio y su situación al momento de la investigación.

En esta etapa de la investigación se recurrirá a diferentes técnicas e instrumentos que permitan recopilar la información, en este caso se va a recurrir a la investigación de campo.

Figura 2. Plan de recolección de la información

Objetivo:	Evaluar los procesos de comercialización de combustible en la empresa Diésel industrial DISA SA mediante el uso de indicadores de gestión y una auditoría en las áreas de comercialización, facturación y distribución que permita la identificación de problemas en el cumplimiento de los procesos desarrollados.
PLAN	
Unidad de Análisis	Empresa DISA S.A
Método	Diseño de cuestionario de preguntas, entrevista, informe de auditoría
ELEMENTOS DEL PLAN	
Variable a medir	Proceso de comercialización / facturación y distribución de combustible
Definición del instrumento de investigación	Cuestionario de preguntas para auditoría de gestión que permita verificar los falencias de la empresa.
Muestra	Departamentos de comercialización, facturación y distribución
Recursos	Económicos suficientes

Elaborado por: Israel Aguilar

Se hará una reseña de los principales datos de la empresa, como son: misión, visión, objetivos, valores institucionales, información que se solicitará mediante oficio dirigido a sus autoridades principales.

Comenzando en el orden que lleva un proceso de auditoría, se procederá a la etapa de planificación, esto permitirá establecer indicadores de gestión en cuanto a la eficacia, eficiencia y economía con que se desarrollan los procesos de comercialización / facturación y distribución, mediante esto será posible identificar el procedimiento y la productividad del talento humano, para esto se requerirá de la siguiente información:

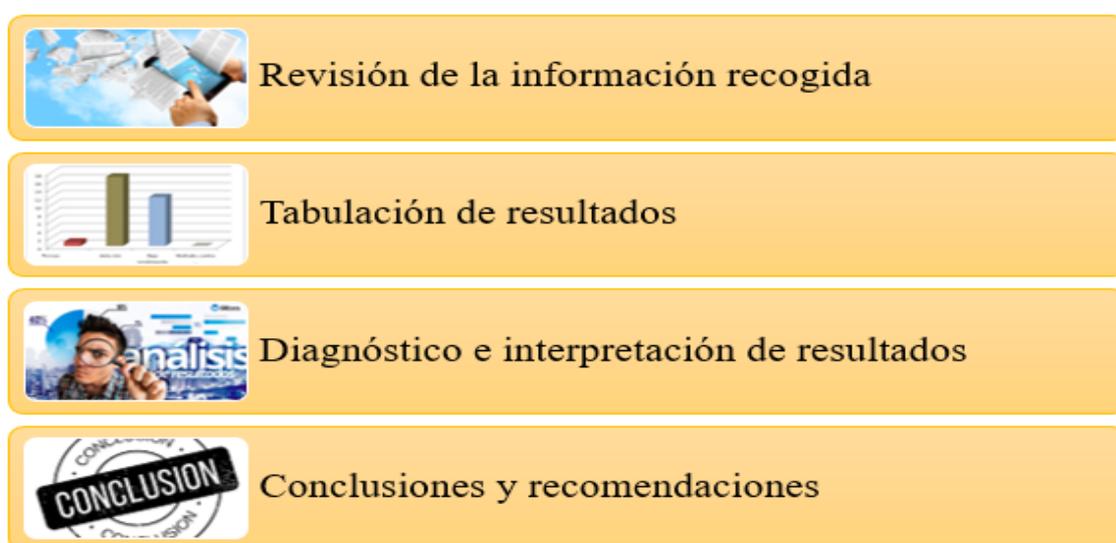
- Estructura y funcionamiento de los procesos de comercialización, facturación y distribución.
- Las actividades, funciones y procedimientos que se desarrollan en los procesos a estudiar.

Una vez finalizada la etapa de planificación se procederá a la ejecución partiendo del método cuantitativo, se procederá a recolectar la información de los departamentos de comercialización / facturación y distribución, esto se hará mediante una entrevista al talento humano que labora en estas áreas de la organización.

3.2.2. Plan de procesamiento y análisis de la información

El objetivo de la etapa de procesamiento de la información es disponer de resultados al problema investigado; se debe procesar toda la información e irla analizando de manera ordenada, de esta manera tendrá mayor comprensión para las personas que estén interesadas. El plan de procesamiento se realizará en el siguiente orden

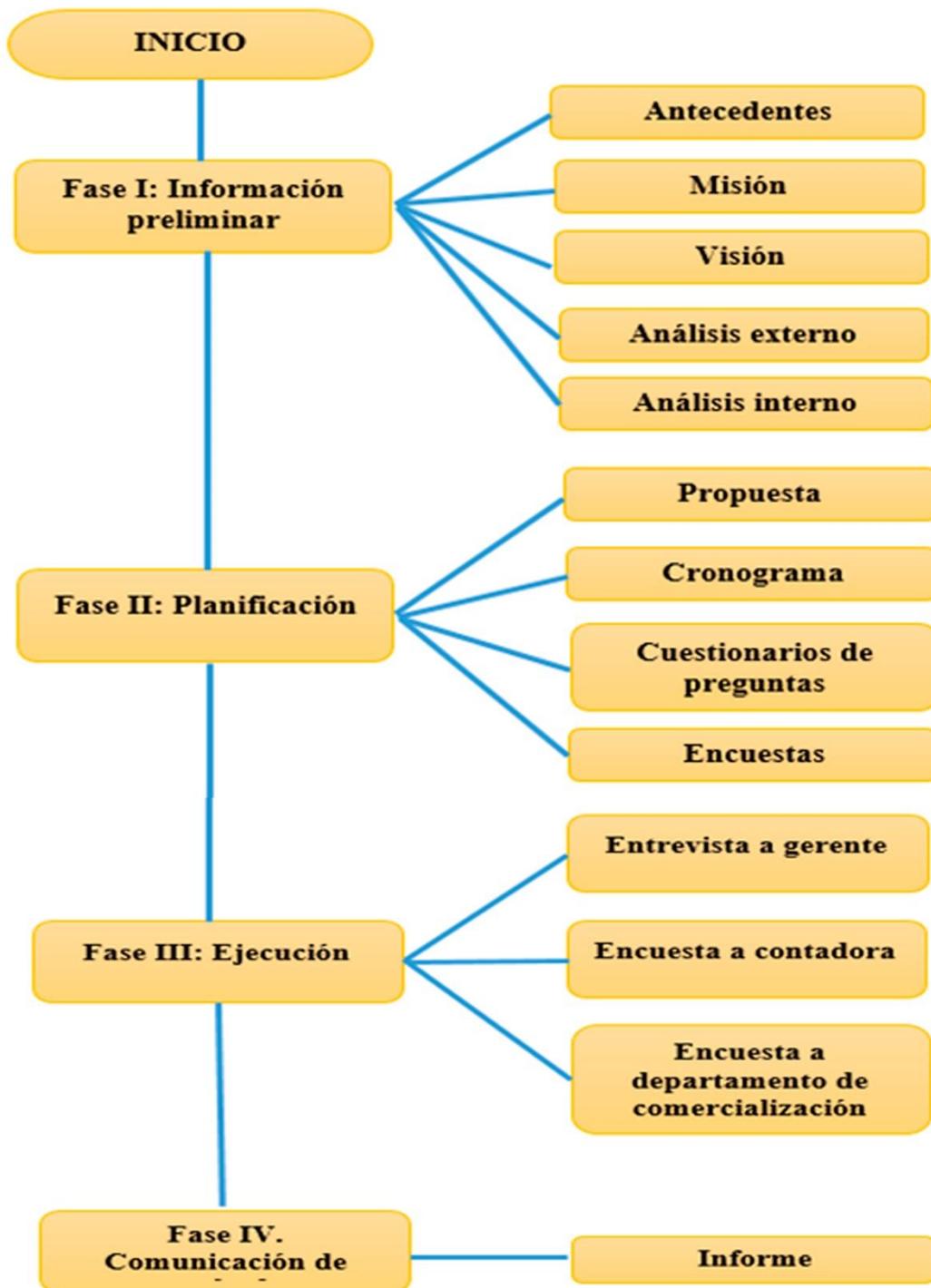
Figura 3. Plan de procesamiento y análisis de la información



Elaborado por: Israel Aguilar

3.2.3. Cronograma de auditoría de gestión en la empresa DISA S.A.

Figura 4. Cronograma de auditoría de gestión en la empresa DISA S.A.



Elaborado por: Israel Aguilar

Se realizó un análisis externo e interno de la empresa, en el análisis externo se analizó el factor económico, en este se incluyó variables como el producto interno bruto (PIB), la inflación, factores político legales y el factor tecnológico y el microambiente, mientras

que, en el análisis interno se evaluó la manera como está estructurada administrativamente la empresa.

Fase II. Planificación: durante esta etapa se procedió a realizar una planificación preliminar de la auditoría y se elaboró una propuesta, se definió el alcance, el objetivo general y se elaboró un cronograma a seguir para la auditoría.

Durante la planificación también se diseñaron los cuestionarios de preguntas para la entrevista al gerente de la empresa y las encuestas para los departamentos de comercialización y facturación. Se definió el número de personas que laboran en la empresa.

Fase III. Ejecución de la propuesta: una vez realizada la respectiva planificación de la auditoría se procedió a su ejecución, se comenzó por una entrevista con el gerente de la empresa, con la finalidad de conocer la capacidad administrativa, financiera y comercial de la empresa, una vez obtenida esta información fue posible establecer un análisis FODA con base en la información obtenida.

También se entrevistó al contador de la empresa con relación a las normas de control interno, estados financieros de la empresa, procedimientos de control utilizados, entre otros temas, así mismo se encuestó al responsable del departamento de comercialización para conocer acerca del proceso, del personal que labora en este departamento, información con la cual fue posible establecer algunos índices de gestión, entre estos: índice de análisis de puestos, índice de personal capacitado, índice de accidentes de trabajo, y el índice de evaluación del desempeño.

Fase IV. Comunicación de resultados: mediante un informe dirigido a las principales autoridades de la empresa se presentó los principales resultados, en este informe incluyó detalles del proceso como son el objetivo general propuesto y el alcance de la auditoría de gestión.

3.3. Sistema de categorización en el análisis de datos

3.3.1. Aplicación de los instrumentos

3.3.1.1. Diagnóstico del contexto

Análisis Externo

El análisis externo es una parte esencial de la organización y su planificación estratégica, por medio de este será posible analizar los problemas y amenazas que posiblemente estén en el contexto, y que pueden ocasionarle dificultades; el entorno de la empresa se divide

en el macroambiente y el microambiente. En el análisis externo está descartada cualquier forma de control de la empresa.

Figura 5. Macroambiente de la empresa



Elaborado por: Israel Aguilar

Macroambiente

Los factores externos van a afectar a la empresa directamente, no es posible que estas sean controladas por los directivos, y pueden traer consecuencias cuando se producen cambios en uno de estos; a continuación, se identifican aquellos factores que pueden afectar al macroambiente de la empresa DISA S.A.

Factor Económico

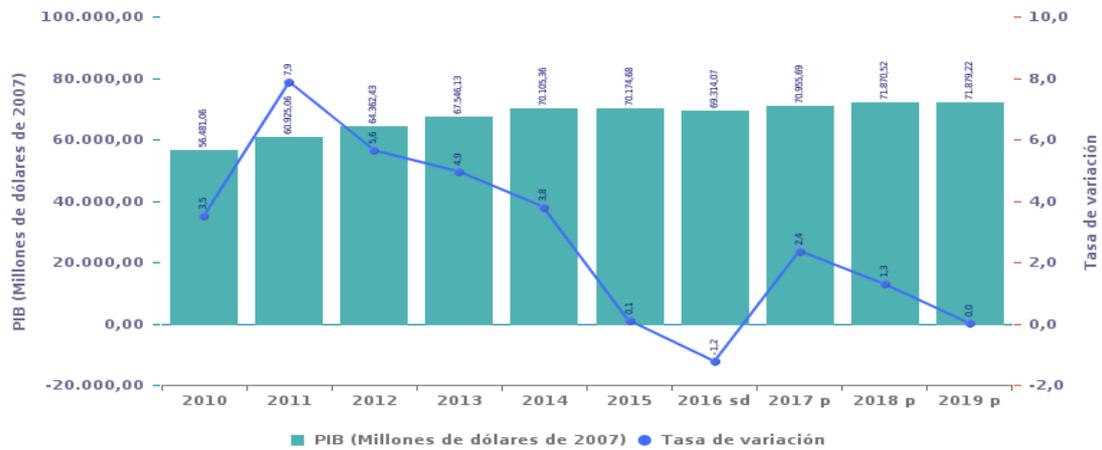
El dinero es fundamental en la actualidad del siglo XXI, por lo cual las organizaciones deben estar preparadas para generarlo y para gastarlo, por lo que es de mucha importancia para la empresa DISA S.A y sus actividades; con la finalidad de alcanzar la estabilidad y confiabilidad se ejecutan algunas evaluaciones, entre estas: la renta nacional, tazas de interés, inflación, carga fiscal, producto interno bruto, entre otros.

Producto Interno Bruto (PIB)

Por medio de este es posible analizar el nivel de competitividad existente entre las empresas; se entiende este como la expresión en el transcurso de un periodo determinado

de tiempo sobre los niveles de producción de bienes o servicios de una empresa determinada de cada país.

Figura 6. Producto Interno Bruto (PIB)



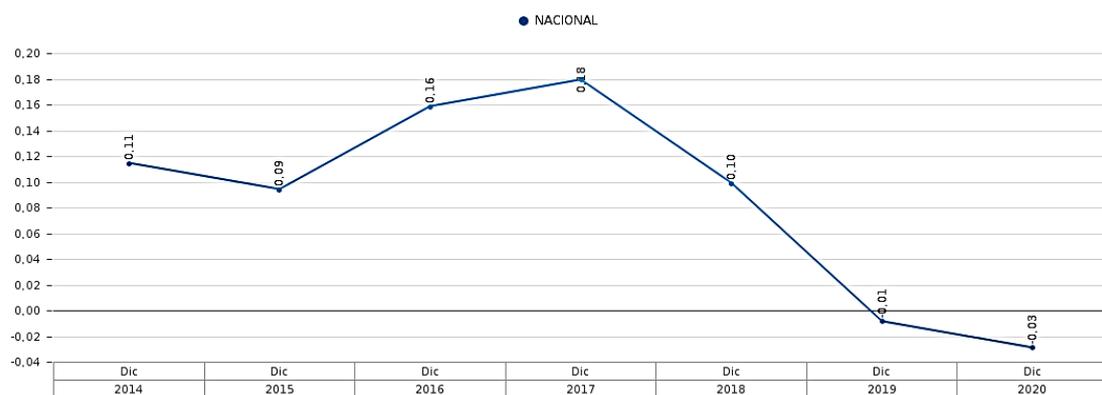
Fuente: Banco Central del Ecuador

De acuerdo con la información estadística del Banco Central del Ecuador, debido a los problemas sanitarios que se viven a nivel mundial el PIB se encuentra decreciente, esto no es bueno para la empresa DISA S.A., considerando que otros sectores productivos que ocupan diferentes tipos de combustibles también se encuentran deprimidos, a pesar de esto, la empresa sigue mejorando y ofreciendo sus productos al mercado debido a que cuenta con una cartera de clientes fijos que conocen su trayectoria.

Inflación

La inflación muestra el crecimiento económico de los bienes y servicios utilizados durante el proceso productivo en el transcurso de un tiempo determinado; entre las consecuencias de la inflación, la de mayor peligro es la pérdida de poder adquisitivo del dinero, esto puede ser previsto o también presentarse de manera sorpresiva.

Figura 7. Inflación anual



Fuente: Banco Central del Ecuador

Si bien es cierto, la inflación ha ido disminuyendo en estos dos últimos años, sin embargo, es considerada una amenaza para la empresa debido a que esta puede deberse a un problema de deflación u oferta en exceso como consecuencia de la situación sanitaria.

Factor Político - Legal

Los diferentes procesos políticos y legales afectan a las organizaciones, principalmente la legislación, la cual tiene mucha influencia en el desarrollo empresarial, por lo cual se procederá a analizar las diferentes leyes, normas y reglamentos a las que deben regirse las compañías en el Ecuador para su adecuado funcionamiento; la empresa DISA S.A., está regida por las siguientes leyes:

Ley de Régimen Tributario Interno: esta normativa es obligatoria para todo tipo de empresas, en esta se establecen los valores o tarifas a ser cancelados por las empresas, también por las personas naturales.

Código de Trabajo: esta normativa se ha establecido para regular las relaciones, derechos y obligaciones que se dan entre empleados y empleadores que se encuentren con domicilio en el territorio ecuatoriano.

Ley de Compañías: en esta se establecen los parámetros que las empresas que se encuentran constituidas legalmente en Ecuador, deben cumplir para su adecuado funcionamiento; la empresa DISA S.A., debe someterse a la rendición de cuentas y otras leyes, esto se puede considerar una oportunidad debido a que la empresa está constituida de manera legal, lo cual le va a permitir continuar progresando y compitiendo en el mercado.

Factor Tecnológico: Un factor decisivo para cualquier empresa es la tecnología, esta hace posible modificar el estilo de vida de los individuos; por medio de los avances tecnológicos se afecta positivamente a la sociedad.

Las empresas de comercialización se benefician del uso de la tecnología, les permite mejorar la atención al cliente, se puede comercializar los productos en menor tiempo posible, lo cual se refleja en el ahorro de recursos y en la mejora de los procesos; DISA S.A., debido a su actividad de comercialización de combustibles debe considerar a la tecnología como una oportunidad para seguir compitiendo en el mercado.

Microambiente

Las fuerzas o factores más cercanos a la organización constituyen el microambiente, estas son algunas organizaciones que se relacionan de alguna manera con la empresa, entre sus

componentes se encuentran: las empresas competidoras, los proveedores, los productos sustitutos, los clientes y los intermediarios.

Del análisis del microambiente surgen las fortalezas y debilidades de la empresa. en la empresa DISA S.A., los factores que pueden influir en la empresa son: el cliente, los abastecedores, el contexto interno y el público en general.

Clientes

Los clientes constituyen el factor más importante del contexto externo, estos son los protagonistas del proceso de intercambio, estos son los usuarios que consumen los productos o servicios de la empresa, o que los adquiere para darles algún valor agregado y comercializarlo.

Los clientes constituyen una oportunidad para la empresa DISA S.A., estos le pueden permitir seguir manteniendo el mercado y la empresa ser considerada como una empresa en crecimiento.

Proveedores

Toda empresa necesita de los proveedores para solventar sus necesidades y cumplir con los objetivos propuestos; el principal proveedor de DISA S.A., es Petroecuador, empresa encargada de proporcionar las diferentes variedades de combustibles para ser comercializados.

Competencia

Las empresas competidoras tienen que trabajar en el mismo mercado, lo cual crea dificultades al momento de alcanzar los objetivos propuestos; toda empresa tiene competencia en el mercado, esta puede ser directa o indirecta. En la actualidad los clientes, además de servicios y productos de calidad y a bajo costo, también demandan el incremento del valor agregado, esto les permite sobresalir entre la competencia.

Los principales competidores de DISA S.A., son: Mobil, Terpel, Primax, DCOM, entre otras.

Las empresas competidoras son consideradas una amenaza para DISA.S.A., esto se debe a que el combustible comercializado en el mercado tiene variaciones en su precio, esto se considera como una desventaja para los consumidores, los cuales buscan productos de calidad y a precios bajos.

Análisis Interno

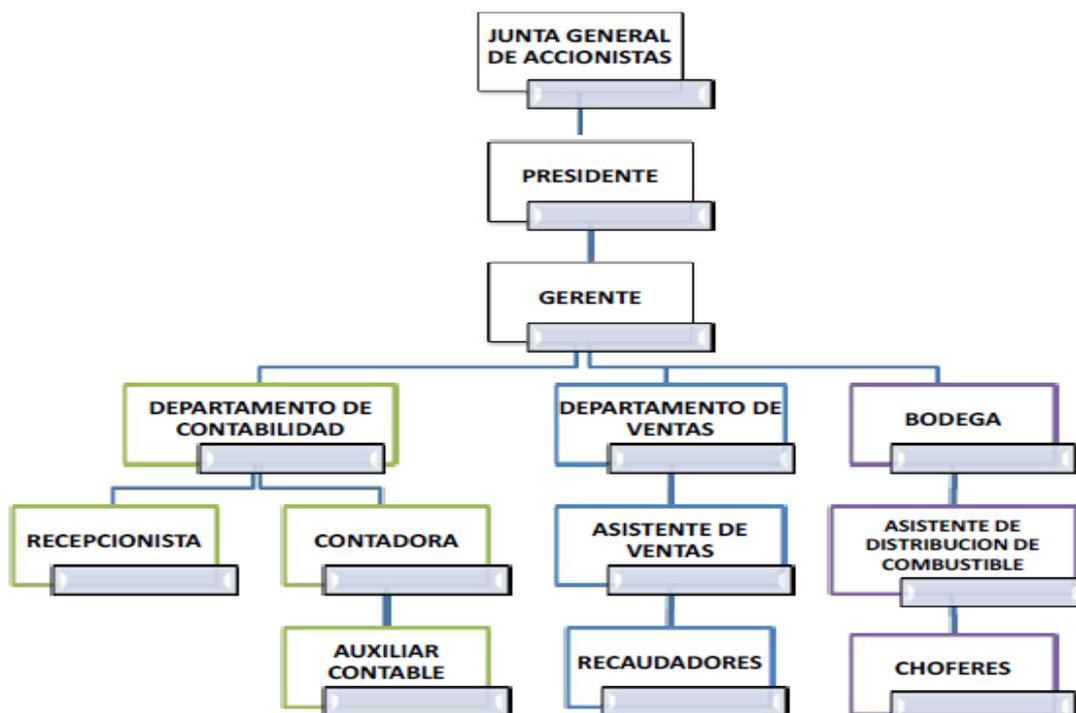
Los factores internos también pueden beneficiar o perjudicar a la empresa, es decir, estos pueden fortalecerla para aprovechar las oportunidades o en su defecto, pueden ser

debilidades que deben controlarse y así disminuir los riesgos, de esta manera se podrá continuar con el progreso de la organización y competir en mercados más amplios.

Organigrama Estructural

La empresa DISA S.A., está estructurada adecuada para sus actividades comerciales, esto se considera una oportunidad, la estructura es la siguiente:

Figura 8. Organigrama de la empresa DISA S.A.



Fuente: DISA S.A.

3.3.2. Fase I. Conocimiento Preliminar de la empresa

3.3.2.1. Información General de la compañía DISA S.A.

Reseña Histórica

La empresa DIESEL INDUSTRIAL DISA S.A., dio inicio a sus actividades en el año 2003, su aprobación en la Superintendencia de Compañías fue por medio de la resolución N0. 03. M.DIC.0205 correspondiente al 11 de septiembre del año 2003, su domicilio estaba ubicado en el cantón El Guabo, provincia de El Oro, y un capital de \$ 1.000,00; su domicilió cambió a la ciudad de Machala el 23 de marzo de 2004, en las calles Sucre entre 23 de abril y Napoleón Mera.

Desde sus inicios, la empresa se dedicó a la compra y distribución de combustibles al por mayor, entre estos: nafta, gasolina, biocombustible, incluyendo además aceites, grasas y

lubricantes, al por mayor y menor en establecimientos especializados. En la actualidad, DISA S.A., es una empresa líder en el mercado.

MISIÓN

“DIESEL INDUSTRIAL DISA S.A. fundada en septiembre del 2003, nace con la consigna de atender al segmento industrial de las provincias de El Oro, Guayas y otros, en todo lo que comprende abastecimiento, logística y transporte de combustible diésel 2, caracterizándose siempre por un trabajo transparente, oportuno, ágil y de calidad” (Diesel Industrial S.A., 2021).

VISIÓN

“Nuestra visión es mantenernos presentes en el campo productivo que atendemos desde hace más de 10 años, con el afán de ser reconocidos como una empresa seria y siempre apoyados en la eficacia y eficiencia del servicio” (Diesel Industrial S.A., 2021).

3.3.3. FASE II: Planificación de Auditoría

3.3.3.1. Planificación Preliminar

Elaboración de Propuesta de Auditoría, Planificación Preliminar

La auditoría de gestión se realizó con la finalidad de identificar el nivel de eficacia y eficacia económica del proceso de comercialización, facturación y distribución de combustibles en la empresa DISA S.A., esto fue posible mediante el uso de técnicas y procedimientos de auditoría, además se preparó el informe en el que constan las conclusiones y recomendaciones.

Previo al inicio del proceso de auditoría, se solicitó el respectivo permiso a la empresa mediante oficio, esto se realizó el día 08 de abril del 2021, ver anexo 1.

Alcance

La auditoría de gestión realizada en la empresa DISA S.A., se llevó a cabo en el periodo de febrero a diciembre del año 2021.

Objetivo General

Identificar los procesos realizados en la comercialización de combustibles, si los procesos desarrollados al interior de la empresa son los adecuados, lo cual hará posible conocer las

falencias y deficiencias en las actividades de trabajo, las cuales pueden ocasionar bajos niveles de productividad.

Planificación de la auditoría

Objetivo:

Conseguir información de la empresa para tener mayor comprensión de los procesos realizados en el área de comercialización.

Cuadro 1. Procedimiento de la auditoría de gestión

N°	Procedimiento	Elaborado por	Tiempo estimado
1	Entrevista al gerente de la empresa	Israel Aguilar	45 minutos
2	Visita a las instalaciones	Israel Aguilar	1 hora
3	Obtener antecedentes, organigramas, estructura funcional	Israel Aguilar	50 minutos
4	Realizar análisis FODA	Israel Aguilar	1 hora
5	Realizar listado de funcionarios y empleados	Israel Aguilar	25 minutos
6	Elaborar cuestionarios de control interno	Israel Aguilar	1 hora
7	Ejecutar cuestionarios de control interno	Israel Aguilar	1 hora
8	Establecer recomendaciones escritas	Israel Aguilar	1 hora
9	Realizar reporte para autoridades de la empresa	Israel Aguilar	1 hora

Elaborado por: Israel Aguilar

3.3.4. Fase III. Ejecución de la auditoría

Entrevista al gerente de la empresa DISA S.A.

En la empresa DISA S.A., se analizaron las capacidades: administrativa, financiera y comercial, para esto se recurrió al gerente de la empresa, los resultados se detallan a continuación.

CAPACIDAD ADMINISTRATIVA

¿La empresa DISA S.A., dispone de lineamientos claros a seguir que le permitan alcanzar sus objetivos?

DISA S.A., es una empresa que tiene bien definidos su misión y visión, estos tienen coherencia con la actividad que realiza, es decir, son una fortaleza, los postulados antes mencionados, son bien conocidos y puestos en práctica por sus propietarios y todo el talento humano de la empresa, incluso la empresa dispone de objetivos que son cuantificables, medibles y por lo tanto realizables.

¿La empresa dispone de organigramas, estructural, funcional y de puestos de trabajo?

Sí, nuestra empresa tiene un organigrama estructural, del cual se detallan los puestos de trabajo.

¿La empresa tiene políticas claras y estas se ponen en práctica?

Las políticas de la empresa DISA S.A., están bien definidas y son puestas en práctica por los funcionarios a cargo de la organización.

¿La empresa DISA S.A. dispone de planes, programas e indicadores de gestión?

Una debilidad de la empresa DISA S.A., es la ausencia de planes y programas, esto dificulta alcanzar los objetivos propuestos, la empresa tampoco dispone de indicadores que permitan medir el desempeño del talento humano, esto se considera una debilidad.

CAPACIDAD FINANCIERA

¿En cuanto a la parte financiera de la empresa, como se encuentran sus indicadores, el cumplimiento de sus obligaciones y el pago a trabajadores?

La empresa DISA S.A., dispone de liquidez adecuada, es solvente, se administra de manera eficiente la cartera de la empresa, otra de las fortalezas es el cumplimiento de sus obligaciones con terceros, también se cumple normalmente con lo que tiene que ver con sueldos, beneficios sociales y comisiones para el talento humano encargado de la comercialización, esto también es una fortaleza.

CAPACIDAD COMERCIAL

¿DISA S.A., dispone de publicidad, promociones y medios de difusión?

DISA S.A., dispone de publicidad continua por diferentes medios como su página web, propagandas en televisión, y otros medios de difusión, esto es una fortaleza para la empresa, sin embargo, no se realiza ningún tipo de eventos y promociones que permitan difundir su marca en el mercado; es una debilidad.

¿Usted considera que sus clientes se encuentran satisfechos con la empresa?

Una fortaleza en cuanto a la capacidad comercial de DISA S.A., es el grado de satisfacción que tienen los clientes con los productos y servicios que oferta la empresa. Las quejas que presentan son atendidas oportunamente, esto se considera una fortaleza.

Cuadro 2. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
La empresa tiene bien definidas la misión y visión	La empresa cumple con todas las normativas reglamentarias del Ecuador
La misión y visión de la empresa son puestas en práctica	El uso de la tecnología puede servir para mejorar aún más las actividades de la empresa
La empresa dispone de objetivos medibles, cuantificables y realizables	
Las políticas de la empresa están bien definidas y estas son puestas en práctica	
La empresa dispone de buena liquidez	
Se administra la cartera eficientemente	
Las quejas presentadas por los clientes se solucionan inmediatamente	
Los clientes están bien satisfechos con los productos y servicios de la empresa	
El clima de la organización es muy bueno	
DEBILIDADES	AMENAZAS
DISA S.A., en la actualidad no dispone de planes y programas, esto dificulta la consecución de objetivos.	La disminución del PIB en la actualidad no es favorable a la empresa

La empresa no dispone de indicadores de evaluación del trabajo del talento humano	Las variaciones que se dan en los precios de los productos es un perjuicio para la empresa
No se llevan a cabo eventos y promociones	Existen varias compañías dedicadas a esta misma actividad en la provincia y el país

Elaborado por: Israel Aguilar

Entrevista realizada al personal contable de la empresa

ENTREVISTA AL CONTADOR

¿Qué tipo de normas de control interno son aplicadas en la empresa a fin de garantizar la validez de la información presente en los estados financieros?

La empresa DISA S.A. no utiliza normas de control interno, de usarse estas serían de mucha utilidad para garantizar la validez de la información que se presenta en los estados financieros.

¿En la empresa DISA S.A., se realizan los estados financieros utilizando normas de control que sirvan de garantía de una correcta toma de decisiones de parte de las autoridades?

Si, los estados financieros son elaborados utilizando las normas internacionales de información financiera, sin embargo, no se dispone de un manual de procedimientos contables, este podría ser de utilidad para certificar su elaboración idónea, lo cual servirá para tomar decisiones adecuadas.

Para el procesamiento de la información: ¿Qué tipo de procedimientos de control son utilizados al momento de procesar la información del estado de situación financiera?

Por el momento la empresa no dispone de procedimientos para el control del movimiento contable de las cuentas que son parte del estado de situación financiera, por ejemplo, la falta de dinero efectivo disponible para comprar combustible en determinadas fechas del año.

¿Se ha implementado algún mecanismo en particular que permita controlar la diversificación de las cuentas patrimoniales?

En la empresa actualmente no han sido implementados mecanismos que permitan controlar las cuentas patrimoniales, esto afecta en su variación, como consecuencia de esto, existe poco incremento en el capital en estos últimos años.

¿En la empresa se dispone de mecanismos de control de ingresos y gastos que permitan establecer oportunamente los resultados logrados en un periodo determinado?

En la actualidad no se han establecido medios de control que permitan determinar ingresos y gastos, esto se debe a la falta de control en los inventarios, esto no permite establecer con exactitud en qué momento se requiere de las órdenes de compra, esto a su vez crea dificultades para calcular el costo de la mercadería utilizable para ser comercializada.

¿Qué tipo de procedimientos son aplicados en la empresa para tener el control de las entradas y salidas del efectivo?

Por el momento no existen procedimientos de control para las entradas y salidas de efectivo, no obstante, se calcula los flujos mediante el uso de los ingresos y gastos por actividades de operación, inversión y financiamiento en los cuales se incurre dentro del periodo contable.

ENTREVISTA AL ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

¿Se realizan evaluaciones al talento humano de la empresa DISA S.A.?

No, nunca se han realizado

¿Los resultados que se obtiene, considera usted que son los esperados?

Sí, se obtiene resultados favorables y cumpliendo los tiempos correctos

¿El talento humano de la empresa tienen definidas sus actividades dentro de la compañía?

Si, cada uno de los elementos que trabajan en la empresa tiene claras y definidas las actividades que tiene que realizar.

¿Cuál es el método utilizado al momento de segregar actividades del talento humano, en que se fundamentan?

Generalmente se fundamentan en el estado físico de los empleados y en sus capacidades físicas e intelectuales.

¿Cuáles son las políticas existentes en la compañía en lo referente a prevención de accidentes y también en lo relacionado a enfermedades laborales?

Generalmente se recurre al reglamento Interno de la Compañía y a las diferentes capacitaciones.

INDICADORES DE GESTIÓN ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN Y FACTURACIÓN

ÍNDICADOR DE ANÁLISIS DE PUESTOS

PROCEDIMIENTO: se procedió a entrevistar al Jefe de Ventas Directas, se verificó y analizó documentación del talento humano que trabaja en la empresa.

OBJETIVO: analizar las actividades realizadas por el personal, si tienen la preparación adecuada para el puesto y si están a gusto con sus actividades.

$$\text{Índice de análisis de puestos} = \frac{\text{Número de puestos de trabajo analizados}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$$

$$\text{Índice de análisis de puestos} = \frac{50}{70} \times 100$$

Índice de análisis de puestos: el 71,425 de los empleados tienen la preparación acorde con las exigencias del puesto de trabajo.

INDICADOR DE PERSONAL CAPACITADO

$$\text{Índice de personal capacitado} = \frac{\text{Número de personal capacitado}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$$

$$\text{Índice de personal capacitado} = \frac{60}{70} \times 100$$

Índice de personal capacitado: el 85,71 de los empleados han recibido algún tipo de capacitación para las funciones que desempeñan en la empresa.

ÍNDICADOR DE ACCIDENTES DE TRABAJO

$$\text{Índice de accidentes de trabajo} = \frac{\text{Número de personal accidentado}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$$

$$\text{Índice de personal capacitado} = \frac{3}{70} \times 100$$

Indicador de accidentes de trabajo: apenas el 4,28% de los empleados de la empresa han tenido algún tipo de accidente laboral.

INDICADOR DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

$$\text{Índice de evaluación del desempeño} = \frac{\text{Número de personal evaluado}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$$

$$\text{Índice de personal evaluado} = \frac{0}{70} \times 100$$

Indicador de evaluación del desempeño: los empleados de la empresa no han sido evaluados nunca en su desempeño.

3.3.5. Fase IV. Comunicación de resultados

Si bien es cierto, la empresa cuenta con una misión y visión claras y que son conocidas por las personas que laboran dentro, sin embargo, los objetivos que planteen como organización van a ser de difícil consecución debido a la falta de planificación, la empresa no dispone de planes y programas, tampoco dispone de indicadores que permitan medir el desempeño del talento humano.

Por el momento la empresa no dispone de procedimientos para el control del movimiento contable de las cuentas que son parte del estado de situación financiera, por ejemplo, la falta de dinero efectivo disponible para comprar combustible en determinadas fechas del año.

En la actualidad no se han establecido medios de control que permitan determinar ingresos y gastos, esto se debe a la falta de control en los inventarios, esto no permite establecer con exactitud en qué momento se requiere de las órdenes de compra, esto a su vez crea dificultades para calcular el costo de la mercadería utilizable para ser comercializada.

Por el momento no existen procedimientos de control para las entradas y salidas de efectivo, no obstante, se calcula los flujos mediante el uso de los ingresos y gastos por actividades de operación, inversión y financiamiento en los cuales se incurre dentro del periodo contable.

No se realizan evaluaciones del desempeño al talento humano, estas son de mucha importancia por cuanto permiten detectar las falencias del personal y mejorarlas.

El 71,425 de los empleados tienen la preparación acorde con las exigencias del puesto de trabajo; la empresa debe procurar que todo el personal que labora dentro cuente con la preparación adecuada; el 85,71 de los empleados han recibido algún tipo de capacitación para las funciones que desempeñan en la empresa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Descripción y argumentación teórica de los resultados

Las auditorías de gestión son una herramienta de gestión muy importante, muchas organizaciones han mejorado su desempeño gracias al uso de esta herramienta es posible alcanzar los objetivos planteados al comienzo de las actividades empresariales y plantear criterios para el control interno.

La empresa tiene cierto grado de organización, sin embargo, en las diferentes áreas evaluadas fue posible detectar algunas falencias, entre estas, la falta de planificación, lo cual no le permite alcanzar sus objetivos. La planificación consiste de un proceso técnico, económico y organizativo que le permite a la empresa proceder con sus acciones y cumplir sus objetivos a corto y mediano plazo (Pozo, Martins, & Rodríguez, 2014).

En la empresa DISA S.A., no se han planteado procedimientos para el control del movimiento contable de las cuentas que son parte del estado de situación financiera. Los procedimientos contables tienen que estar al día con los requerimientos del entorno y de los actores del contexto de la empresa, de esta manera será posible que la tecnología genere valor agregado (Santos, 2017).

No se han establecido medios de control que permitan determinar ingresos y gastos, no existen procedimientos de control para las entradas y salidas de efectivo. Un trabajo más sistemático, eficaz y coordinado es posible mediante el uso de los instrumentos de control financiero, estos permiten realizar previsiones económicas y financieras en las empresas (Parra & La Madriz, 2017).

En la empresa DISA S.A., no se realizan evaluaciones del desempeño al talento humano, no todos los empleados cuentan con la preparación acorde con las funciones que desempeñan. En la actualidad, toda empresa que desee ser más efectiva en sus operaciones debe recurrir a la evaluación del desempeño de las personas que laboran en la institución (Del Toro, Guzmán, & Pérez, 2016).

4.2. Conclusiones

Luego de realizada la auditoría de gestión de la empresa DISA S.A., es posible concluir que por medio de la auditoría de gestión se pudo detectar las falencias internas en las diferentes áreas analizadas, la situación de la empresa es factible de ser mejorada, más que todo en lo referente al tema organizacional.

Luego de realizadas las encuestas fue posible detectar falencias como es la duplicidad en las funciones, esto ocasiona pérdida de la eficiencia en el manejo de los recursos, sean estos económicos y materiales.

Existe todavía en la empresa personal que no cuenta con la capacitación adecuada para desempeñar las funciones asignadas para el puesto de trabajo, esto fue posible determinar mediante encuestas al personal de trabajo.

4.3. Recomendaciones

Con base en las conclusiones obtenidas, es posible plantear la siguiente recomendación:

Con la finalidad de precautelar la situación empresarial, la empresa DISA S.A. deberá mantener el nivel de endeudamiento y de preferencia disminuirlo, de esta manera para que este indicador no supere el 70%, para no comprometer a otros factores de la organización.

También se recomienda hacer mejoras en cuanto al talento humano, implementar normas de control interno, las cuales pueden ser de mucha utilidad para garantizar la validez de la información que se presenta en los estados financieros.

Una recomendación importante es sin duda la de capacitar al 100% del personal que trabaja dentro de la organización, esto permitirá que cumplan con sus funciones de manera eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, P. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-6. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos* (Primera edición ed.). Editorial Félix Varela.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Constituyente. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). Grupo editorial Patria. Obtenido de <https://cutt.ly/pzGjlf>
- Batista, A., & Guacari, W. (2018). Gestión empresarial y competitividad en las mipymes del centro comercial nueva Colombia de la ciudad de Cartagena. *Revista INNOVAITFIP*, 3(1), 75-81. Obtenido de <https://cutt.ly/izLpNsa>
- Batista, E., Lourenço, L., & Bertasi, A. (2017). A entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau*, 11(3), 23-38. Obtenido de <https://rica.unibes.com.br/rica/article/view/768/666>
- Biler, S. (2017). Auditoria. Elementos esenciales. *Dominio de las Ciencias*, 3(especial), 138-151. doi: 10.23857/dc.v3i1.379
- Bravo, M., Bravo, S., & López, J. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 1(1), 1-15. Obtenido de <https://cutt.ly/gzPvcZI>
- Cabrera, K., Toro, P., & Jaramillo, L. (2020). Aplicación del sistema de control interno basado en el modelo “Coso I” como herramienta didáctica que establece la metodología a aplicar para evaluaciones de control interno. Caso de estudio: Unidad Contable de la Dirección Financiera de la Universidad Té. *Ecos de la economía*, 6(12), 9-21. Obtenido de <https://cutt.ly/pzKS8Lc>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Caisabanda, S. (2017). *Aplicación de los indicadores de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda. de la parroquia Salasaca, provincia de Tungurahua, en el año 2016*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Obtenido de <https://cutt.ly/UzGU9Pe>
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. Obtenido de <https://cutt.ly/tzKWWBt>

- Casierra, G., & Gil, D. (2019). Importancia de la fase I (Etapa de planificación) en el proceso de auditoría a los estados financieros. *Pro-Sciences*, 3(23), 25-30. doi:<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol3iss23.2019pp25-30>
- Chango, M. (2019). El problema metodológico de la investigación contable: una fundamentación basada en los enfoques positivista e interpretativo. *Prospectivas UTC*, 2(2), 142-151. Obtenido de <https://cutt.ly/xxHaRfk>
- Chillán, M., Zambrano, R., & Bravo, E. (2020). La integralidad de la auditoría. *Polo del conocimiento*, 5(9), 359-370. doi:10.23857/pc.v5i9.1694
- Contraloría General del Estado. (2012). *Guía metodológica para la auditoría de gestión* (Primera edición ed.). Contraloría General del Estado. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/Portal/ServiciosOnLine/Accesos>
- Crespo, M. (2014). *El control interno contable y su incidencia en los estados financieros de la empresa Diésel Industrial DISA S.A. año 2014*. Machala: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4630>
- Cubero, T. (2019). *Manual de Auditoría de gestión enfoque empresarial y de riesgos* (Primera edición ed.). Universidad del Azuay. Obtenido de <https://cutt.ly/uzQBekw>
- de la Hoz, B., Martínez, R., & Carrera, J. (2019). La auditoría financiera como apoyo a la transparencia contable. *E-IDEA*, 1(3), 34-41. Obtenido de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/15/15>
- Del Toro, C., Guzmán, M., & Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, 37(2), 164-177. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v37n2/rii06216.pdf>
- Diesel Industrial S.A. (2021). *Diesel Industrial S.A.* Obtenido de <http://disaec.com/index.php/empresa>
- Durán, G., Alcívar, F., León, P., & Vélez, S. (2018). Caso de estudio: la auditoría administrativa aplicada en una empresa. *INNOVA Research Journal*, 3(7), 26-35. Obtenido de <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Escudero, C., & Cortéz, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <https://cutt.ly/MzG0Er3>
- Fassio, A. (2017). Reflexiones acerca de la metodología cualitativa para el estudio de las organizaciones. *Ciencias Administrativas*, 6(12), 73-84. doi:doi.org/10.24215/23143738e028
- Forero, A., Forero, L., & Cerquera, H. (2017). La auditoría financiera y su influencia en el sector empresarial. *Revista FACCEA*, 7(1), 50-57. Obtenido de <https://cutt.ly/XzjcoAa>

- García, A. (2019). Los procesos contables de la auditoría en una gestión empresarial. *FIPCAEC*, 4(4), 3-14.
doi:<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/34/33>
- García, E. (2020). Componentes de los indicadores de gestión de la industria petrolera venezolana. *Enfoques*, 16(4), 228 - 238.
doi:<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.95>
- Grajales, D., & Castellanos, O. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4(7), 67-83. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.760>
- Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., & Erazo, J. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 127-166. doi:<https://cutt.ly/bzQwTqL>
- Honorable Congreso Nacional. (2014). *Ley de compañías*. Honorable Congreso Nacional. Obtenido de <https://cutt.ly/bzcYtva>
- López, A., & Cañizares, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Cofin Habana*, 12(2), 51-72. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n2/cofin04218.pdf>
- López, A., & Pesántez, J. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. *Revista Killkana Sociales*, 1(1), 31-38. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297494>
- López, A., Cañizares, M., & Mayorga, M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. *Cuadernos de Contabilidad*, 19(47), 80-93.
doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc19-47.aihg>
- Lozano, E., Godínez, R., & Albor, S. (2020). Beneficios de la auditoría financiera: Perspectiva de la Pyme en Celaya, Guanajuato. *Acta Universitaria*, 30(1), 1-15.
doi:<http://doi.org/10.15174.au.2020.2050>
- Luna, G., Arízaga, F., & Zambrano, R. (2018). La auditoría financiera, una herramienta imprescindible para las empresas. *Revista Publicando*, 5(14), 386-399. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/236644857.pdf>
- Macías, F., Zabala, J., & Peñafiel, J. (2019). Auditoría de gestión al proceso administrativo -académico en la Unidad Educativa Salinas del Cantón San Vicente. *FIPCAEC*, 4(4), 54-79.
doi:<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/103>
- Mayorga, M., & Llagua, V. (2018). La evaluación del sistema del control interno como soporte estratégico en la gestión de objetivos en las finanzas populares del Ecuador. *Apuntes contables*, 1(21), 117-126. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3188166

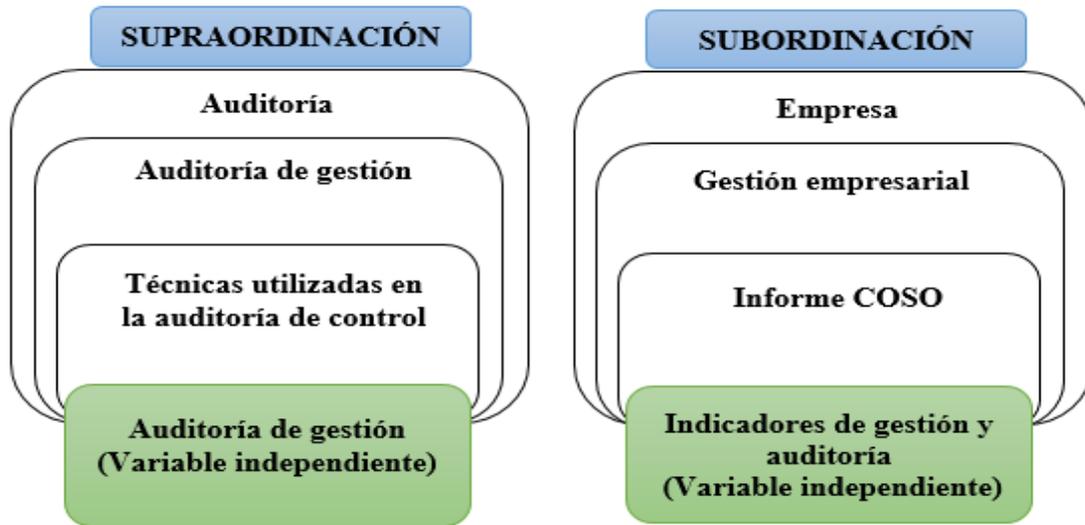
- Mayorga, M., López, A., & Álvarez, E. (2017). Perspectiva teórica del enfoque social dentro el proceso de la Auditoría de Gestión en el contexto ecuatoriano. *Revista Publicando*, 4(12), 283-301. Obtenido de <https://cutt.ly/PzQYQZI>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Merchán, N., Pinargote, N., Baque, E., Chiquito, G., Acebo, R., & Paredes, L. (2018). Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales. *Polo del conocimiento*, 3(5), 115-127. doi:10.23857/pc.v3i5.490
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3(8), 84-102. doi:10.23857/fipcaec.v3i8.59
- Morocho, K., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). Aseguramiento de la información de costos a través de los sistemas de control interno. *Dominio de las Ciencias*, 5(4), 95-124. Obtenido de <https://cutt.ly/GzKX6qF>
- Palomino, D. (2019). *Auditoría de gestión y su efecto en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco – Junín, 2016*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <https://cutt.ly/ozGTUJP>
- Parra, E. (2018). *Auditoría tributaria al gobierno autónomo descentralizado parroquial de Pungalá, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016*. Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Obtenido de <https://cutt.ly/PzGbivE>
- Parra, J., & La Madriz, J. (2017). Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar. *Negotium*, 13(38), 33-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78253678003.pdf>
- Pionce, M. (2018). Auditoría de Gestión Administrativa aplicada a la Unidad Educativa Fiscal “Alejo Lascano” en la Ciudad de Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 36-56. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/821>
- Pomajambo, G. (2018). *Optimización de indicadores de control de gestión empresarial mediante el método de álgebra matricial: empresa minera Tintaya S.A.* Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <https://cutt.ly/mzLzfiI>
- Pozo, J., Martins, X., & Rodríguez, Z. (2014). La lógica de la planificación empresarial y de la productividad del trabajo. *Economía y Desarrollo*, 152(2), 122-137. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541210007.pdf>
- Presidencia de la República. (2018, 21 de Mayo). *Ley de hidrocarburos*. Ministerio del Ambiente. Obtenido de <https://cutt.ly/ezczImv>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

- Quintero, A., & Fernández, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Cofin Habana*, 11(2), 8-20. Obtenido de <https://cutt.ly/6zOn5rs>
- Quispe, A., Padilla, M., Telot, J., & Nogueira, D. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 81-92. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n1/rii080117.pdf>
- Reis, A., Jorge, S., & Nascimento, C. (2020). The role of internal auditing in promoting accountability in Higher Education Institutions. *Journal of public administration*, 54(2), 243-265. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220190267x>
- Romoke, A. (2018). Professionals' perception of audit practices in public sector: a case study of osun and ogun states of south-western Nigeria. *4th ICAN International Academic Conference Proceedings* (págs. 333-347). Covenant University. Obtenido de <https://cutt.ly/HzYyvFI>
- Sánchez, K. (2017). *Auditoria Aplicada Al Recurso Humano Para Una Mejor Gestion Laboral. Caso: Empresa Costa Transport Eirl, Paíta - 2017*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://cutt.ly/tzFuuSy>
- Santamaría, G., Marcelo, M., & Vega, P. (2016). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la economía. *UTCiencia*, 3(2), 95-103. Obtenido de <https://cutt.ly/AzQEtBr>
- Santos, C. (2017). Diseño e implementación del procedimiento contable en la Organización Nacional de Bufetes Colectivos. *Cofin Habana*, 12(2), 153-166. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin11217.pdf>
- SUPERCIAS. (10 de Febrero de 2021). *Superintendencia De Compañías*. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscvts/>
- Tribunal de Cuentas Europeo. (2017). *Manual de auditoría de gestión* (Primera edición ed.). Tribunal de Cuentas Europeo. Obtenido de <https://cutt.ly/TzI7Wgu>
- Trigoso, M. (2019). La empresa en el Perú: clasificación y la responsabilidad social empresarial. *Ius Inkarri. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política*, 1(8), 323-332. Obtenido de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736/2872>
- Universidad Técnica de Machala. (2015). *Guía complementaria para la instrumentalización del sistema de titulación de la Universidad Técnica de Machala*. Obtenido de <https://cutt.ly/DzcOvBI>
- Valeriano, L. (2020). La auditoría de gestión en el Perú y su impacto en el desarrollo empresarial. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), 107-111. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19159>

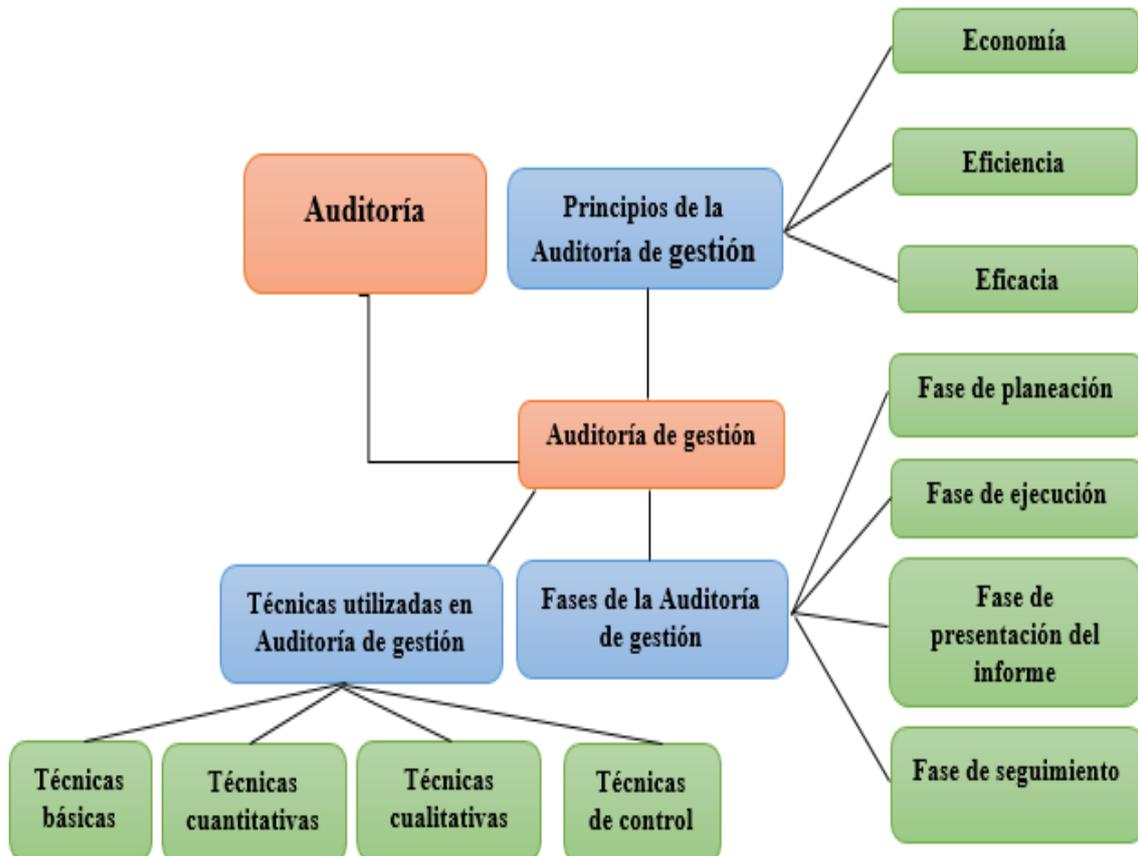
- Xiao, T., Geng, C., & Yuan, C. (2020). How audit effort affects audit quality: An audit process and audit output perspective. *China Journal of Accounting Research*, 13(1), 109-127. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cjar.2020.02.002>
- Zamarra, J., Pérez, D., & Pareja, A. (2020). El informe de auditoría en los países del MILA. *Desarrollo gerencial*, 12(1), 1-20. doi:<https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3783>
- Zambrano, M., & Armada, E. (2018). Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación superior de la República del Ecuador. Impacto social. *Cofín Habana*, 12(1), 15-31. Obtenido de <https://cutt.ly/bzQPXaT>
- Zambrano, M., Véliz, V., Escobar, M., & Armada, E. (2018). Auditoría de gestión: fundamentos teóricos y metodológicos. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 13-24. Obtenido de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1186/406>
- Zamora, R. (2020). *Estrategias de auditoria de gestión como herramienta para mejorar la recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Lajas, Chota*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://cutt.ly/8zGRYdJ>

ANEXOS

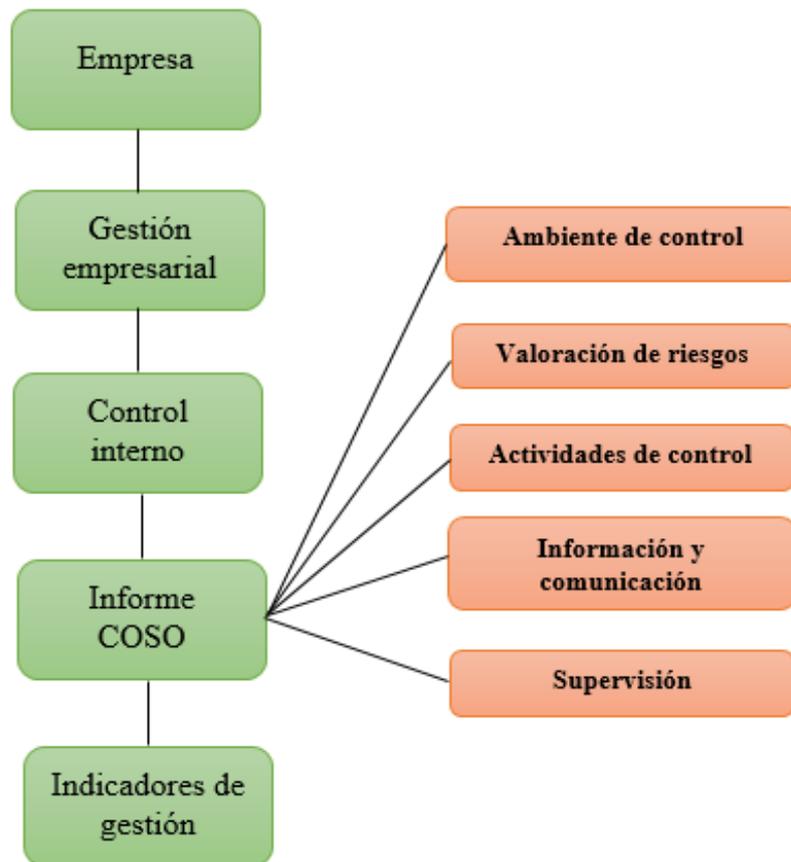
Anexo 1. Operacionalización de variables



Anexo 2. Constelación de ideas de la variable independiente



Anexo 3. Constelación de ideas de la variable dependiente



Anexo 4. Informe de auditoría

Machala, 23 de abril del 2021

Sres. DIESEL INDUSTRIAL DISA S.A.

INFORME DE AUDITORÍA

Motivo de la Auditoría

El examen de auditoría al proceso de venta de combustible, facturación, distribución y reporte financiero de la compañía DISA S.A., se lo realizó por requerimientos de la empresa.

Objetivo de la auditoría

Identificar los procesos realizados en la comercialización de combustibles, si los procesos desarrollados al interior de la empresa son los adecuados, lo cual hará posible conocer las falencias y deficiencias en las actividades de trabajo, las cuales pueden ocasionar bajos niveles de productividad.

Alcance

La auditoría de gestión realizada en la empresa DISA S.A., se llevó a cabo en el periodo de febrero a diciembre del año 2021.

Enfoque

El siguiente análisis hará comprender la situación actual en la que se encuentra la compañía, determinar las funciones deficientes y áreas críticas dentro del proceso de venta de combustible, facturación, distribución y reporte financiero, mediante la auditoría de gestión y sus indicadores.

Es imprescindible conocer la realidad de la compañía, esto con el fin de proponer soluciones al problema planteado encontrado dentro de la misma.

Componentes o Personal Auditados.

Para llevar a cabo esta auditoría se definió y se tomó en cuenta lo siguiente:

Contabilidad

Ventas Directas

Distribución

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La empresa tiene cierto grado de organización, sin embargo, en las diferentes áreas evaluadas fue posible detectar algunas falencias, entre estas, la falta de planificación, lo cual no le permite alcanzar sus objetivos.

En la empresa DISA S.A., no se han planteado procedimientos para el control del movimiento contable de las cuentas que son parte del estado de situación financiera.

No se han establecido medios de control que permitan determinar ingresos y gastos, no existen procedimientos de control para las entradas y salidas de efectivo.

En la empresa DISA S.A., no se realizan evaluaciones del desempeño al talento humano, no todos los empleados cuentan con la preparación acorde con las funciones que desempeñan.

Recomendaciones

Con base en las conclusiones obtenidas, es posible plantear la siguiente recomendación:

Con la finalidad de precautelar la situación empresarial, la empresa DISA S.A. deberá mantener el nivel de endeudamiento y de preferencia disminuirlo, de esta manera para que este indicador no supere el 70%, para no comprometer a otros factores de la organización.

También se recomienda hacer mejoras en cuanto al talento humano, implementar normas de control interno, las cuales pueden ser de mucha utilidad para garantizar la validez de la información que se presenta en los estados financieros.

Una recomendación importante es sin duda la de capacitar al 100% del personal que trabaja dentro de la organización, esto permitirá que cumplan con sus funciones de manera eficiente.

Atentamente

Ángel Israel Aguilar Galarza

Anexo 5. Oficio solicitando permiso para realizar la auditoría en la empresa

Machala, 08 de abril del 2021

Sra. Eco Danna Romero Rosero

GERENTE GENERAL DISA S.A

De mis consideraciones

Yo, Ángel Israel Aguilar Galarza, con cédula de ciudadanía N° 0703398222, con domicilio en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, en calidad de estudiante de la carrera de ingeniería en contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica de Machala, solicito a usted muy comedidamente se me permita realizar la parte práctica de mi trabajo de titulación en la empresa DISA S.A., al mismo tiempo que se me ayude con la información de la empresa como son el Balance General y El Estado de Resultados, correspondientes a los periodos 2019-2020, información que me servirá de mucha utilidad para finalizar mi trabajo de titulación.

Por la atención que se digne dar a la presente, quedo totalmente agradecido

Atentamente


Ángel Israel Aguilar Galarza

0703398222



DISA
DISEÑO INDUSTRIAL S.A.