

**CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

**Trabajo de titulación**

Previo a la obtención del título de:

**Ingeniero en Auditoría y Contabilidad.**

**Tema:**

Auditoría Administrativa a los procesos de la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí, periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**Autoras:**

María Laura Andrade Litardo.

Noelia Lorena Triviño Mendieta.

**Tutora:**

Lcda. Yessenia Vera Loor

Portoviejo - Manabí - Ecuador

2018

# Certificado del tutor de titulación

Lcda. Rosa Yessenia Vera Loor, Mgs., en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que las egresadas **ANDRADE LITARDO MARÍA LAURA** y **TRIVIÑO MENDIETA NOELIA LORENA**, son autoras de la Tesis de Grado titulada: **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LOS PROCESOS DE LA DISTRIBUIDORA “LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ, PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad, con la siguiente calificación:

**ANDRADE LITARDO MARÍA LAURA** 10/10 DIEZ SOBRE DIEZ

**TRIVIÑO MENDIETA NOELIA LORENA**  10/10 DIEZ SOBRE DIEZ

Lcda. Rosa Yessenia Vera Loor**,** Mgs.

**TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

# Certificado del tribunal examinador

El trabajo de investigación **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LOS PROCESOS DE LA DISTRIBUIDORA “LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ, PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017”**, presentado por las egresadas **ANDRADE LITARDO MARÍA LAURA** y **TRIVIÑO MENDIETA NOELIA LORENA**, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs. Lcda. Rosa Yessenia Vera Loor, Mgs.

**Coordinadora de la carrera Tutora trabajo investigación**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs. Dra. CPA. Gladys Salas Lara, Mgs.

**Miembro del Tribunal Miembro del Tribunal**

# Declaración de autoría

**ANDRADE LITARDO MARÍA LAURA** y **TRIVIÑO MENDIETA NOELIA LORENA**, autoras del trabajo de titulación denominado **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LOS PROCESOS DE LA DISTRIBUIDORA “LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ, PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017”**, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Andrade Litardo María Laura Triviño Mendieta Noelia Lorena

**Egresada de la carrera de Auditoría Egresada de la carrera de Auditoría y Contabilidad y Contabilidad**

# Dedicatoria

A Dios y a los Ángeles, por bendecirme, por darme fortaleza y por permitirme estar en este mundo y haberme dado la vida para lograr mis objetivos.

A mi familia Víctor Hugo Andrade, Laura Litardo, Ma. Victoria Andrade y en especial a mi hija Amelia Victoria, por ser mi apoyo incondicional en todo momento

A mi tía Ceverina por haberme enseñado ser una persona con valores y sobre todo cumplir con las metas que tengo en mi vida.

**María Laura Andrade Litardo**

**Dedicatoria**

A Dios por todas sus bendiciones, por darme la fortaleza y por el hecho de permitirme estar en este momento y haberme dado la vida para lograr mis objetivos.

A mis padres el Sr. Teófilo Triviño Márquez y la Sra. Lorena Mendieta Mora a mis hermanos el Dr. Rene Triviño y el Ing. Joao Triviño Mendieta por darme el apoyo incondicional día a día ya que han depositado en mí la confianza.

**Noelia Lorena Triviño Mendieta**

# Agradecimiento

Esta tesis es el resultado del esfuerzo conjunto de los que formamos el grupo de trabajo, por esto agradezco a nuestra tutora Lcda.Yessenia Vera Loor

A todos quienes a lo largo de este tiempo han puesto todas sus ganas en el desarrollo de este trabajo, poniendo a prueba sus capacidades y conocimientos; y con la satisfacción del deber cumplido ya que la finalidad de este trabajo lleno todas nuestras expectativas

A nuestras familias, quienes a lo largo de nuestra vida han apoyado en muestra formación académica, creyeron en nosotras y no dudaron de nuestras habilidades

A nuestros profesores, a quienes les debemos gran parte de los conocimientos adquiridos, gracias por su paciencia e instrucción

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas y profesionales triunfantes

Millón palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su compresión y sus consejos en los momentos difíciles; a todos esperamos no defraudarlos y contar siempre con su apoyo sincero.

**María Laura Andrade Litardo**

**Noelia Lorena Triviño Mendieta**

# Sumario

Con la finalidad de mejorar la funcionalidad del área administrativa y los procesos desarrollados por la empresa distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo,las egresadas **ANDRADE LITARDO MARÍA LAURA** y **TRIVIÑO MENDIETA NOELIA LORENA** han realizado el trabajo final de profesionalización con el tema: **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LOS PROCESOS DE LA DISTRIBUIDORA “LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ, PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017”**, mismo que se encuentra distribuido en función a la siguiente estructura:

En el capítulo I se describen los antecedentes del tema de investigación, y se desarrollan los apartados relacionados con la descripción del problema, la formulación, planteamiento y delimitación del mismo; y, finalmente se desarrollan los objetivos general y específicos del proyecto de investigación.

En el capítulo II se desarrollan los apartados relacionados con la fundamentación teórica, referencial, conceptual y legal, los cuales dan sustento a los constructos, afirmaciones y conclusiones expuestas por las autoras a lo largo del desarrollo del trabajo.

En el capítulo III se realiza una descripción del marco metodológico, se exponen las técnicas, herramientas y los principales instrumentos que se utilizarán en el desarrollo del proyecto para la recolección y análisis de los datos, referenciando a la población total y al cálculo de la muestra que será utilizada en la ejecución de la auditoría.

En el capítulo IV se analizan los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas y entrevistas efectuadas a los empleados de la distribuidora de gas LIQUIGAS, posterior a lo cual se desarrolla la auditoria administrativa de conformidad a la planificación preliminar y específica, en base a lo cual se continúa con la ejecución de las técnicas de auditoria sustentadas a través de los papeles de trabajo y hojas de hallazgos, para finalmente expresar la opinión y criterio de auditoría a través de las conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe final.

Finalmente, y como un aporte para la empresa auditada, se plantea una propuesta para beneficio de la distribuidora LIQUIGAS, la cual se desarrolla a raíz de las recomendaciones de auditoría contenidas en el informe final, propuesta titulada ***“Diseño de la filosofía empresarial y formatos para el control de las actividades administrativas de la distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo.”***, lo cual aportará mejoras al proceso administrativo de la empresa, propendiendo a mejorar las actividades administrativas y operativas del personal de LIQUIGAS.

# Summary

In order to improve the functionality of the administrative area and the processes developed by the gas distribution company "LIQUIGAS" of the city of Portoviejo, the graduates **ANDRADE LITARDO MARÍA LAURA** and **TRIVIÑO MENDIETA NOELIA LORENA** have made the final professionalization work with the subject : **"ADMINISTRATIVE AUDIT TO THE PROCESSES OF THE DISTRIBUTOR" LIQUIGAS "OF CANTON PORTOVIEJO, PROVINCE OF MANABÍ IN THE PERIOD JANUARY 1 TO DECEMBER 31, 2017"**, same that is distributed according to the following structure:

Chapter I describes the background of the research topic, and develops the sections related to the description of the problem, the formulation, approach and delimitation of the same; and, finally, the general and specific objectives of the research project are developed.

In chapter II the sections related to the theoretical, referential, conceptual and legal foundation are developed, which give support to the constructs, affirmations and conclusions exposed by the authors throughout the development of the work.

In chapter III a description of the methodological framework is made, the techniques, tools and the main instruments that will be used in the development of the project for the collection and analysis of the data are presented, referencing the total population and the calculation of the sample which will be used in the execution of the audit.

Chapter IV analyzes the results obtained through the application of the surveys and interviews carried out with the employees of the LIQUIGAS gas distributor, after which the administrative audit is carried out in accordance with the preliminary and specific planning, based on the which continues with the execution of the audit techniques supported through the work papers and the findings sheets, to finally express the opinion and audit criteria through the conclusions and recommendations contained in the final report.

Finally, and as a contribution to the audited company, a proposal is proposed for the benefit of the LIQUIGAS distributor, which is developed as a result of the audit recommendations contained in the final report, a proposal entitled ***"Design of the business philosophy and formats for the control of the administrative activities of the gas distributor "LIQUIGAS" of the city of Portoviejo"***, which will contribute improvements to the administrative process of the company, aiming to improve the administrative and operative activities of the personnel of LIQUIGAS.

Lcda. Rosa Yessenia Vera Loor, Mgs**.**

**TITOR OF THE TITULATION WORK**

ÍNDICE GENERAL

[Certificado del tutor de titulación II](#_Toc520493584)

[Certificado del tribunal examinador III](#_Toc520493585)

[Declaración de autoría IV](#_Toc520493586)

[Dedicatoria V](#_Toc520493587)

[Agradecimiento VII](#_Toc520493588)

[Sumario VIII](#_Toc520493589)

[Summary X](#_Toc520493590)

[Introducción 1](#_Toc520493591)

[CAPITULO I 2](#_Toc520493592)

[1. Problematización 2](#_Toc520493593)

[1.1. Tema. 2](#_Toc520493594)

[1.2. Antecedentes generales 2](#_Toc520493595)

[1.3. Formulación del problema 3](#_Toc520493596)

[1.4. Planteamiento del problema 3](#_Toc520493597)

[1.5. Preguntas de la investigación 4](#_Toc520493598)

[1.6. Delimitación del problema 4](#_Toc520493599)

[1.7. Justificación 5](#_Toc520493600)

[1.8. Objetivos 6](#_Toc520493601)

[1.8.1. Objetivo general. 6](#_Toc520493602)

[1.8.2. Objetivos específicos. 6](#_Toc520493603)

[CAPÍTULO II 7](#_Toc520493604)

[2. Contextualización 7](#_Toc520493605)

[2.1. Marco teórico 7](#_Toc520493606)

[2.2. Marco conceptual 18](#_Toc520493607)

[2.3. Marco Legal 20](#_Toc520493608)

[2.4. Marco ambiental 24](#_Toc520493609)

[2.5. Variables 25](#_Toc520493610)

[2.5.1. Variable Independiente 25](#_Toc520493611)

[2.5.2. Variable Dependiente 25](#_Toc520493612)

[2.6. Operacionalización de las variables 26](#_Toc520493613)

[CAPITULO III 28](#_Toc520493614)

[3. Marco metodológico 28](#_Toc520493615)

[3.1. Plan de investigación 28](#_Toc520493616)

[3.2. Tipos de investigación 28](#_Toc520493617)

[3.3. Fuentes de investigación 28](#_Toc520493618)

[3.4. Población 29](#_Toc520493619)

[3.5 Tamaño de la muestra 29](#_Toc520493620)

[3.6 Análisis de los resultados 30](#_Toc520493621)

[CAPITULO IV 31](#_Toc520493622)

[4. Análisis e interpretación de los resultados 31](#_Toc520493623)

[4.1. Aplicación de instrumentos. 31](#_Toc520493624)

[4.1.1. Encuestas 31](#_Toc520493625)

[4.1.2. Entrevista 40](#_Toc520493626)

[4.2. Proceso de auditoría 42](#_Toc520493627)

[4.3. Fase I: Planificación Preliminar y Específica. 47](#_Toc520493628)

[4.3.1. Informe de Planificación Preliminar. 47](#_Toc520493629)

[4.3.2. Planificación Específica. 55](#_Toc520493630)

[4.4. Programa de auditoría. 64](#_Toc520493631)

[4.5. Papeles de trabajo. 65](#_Toc520493632)

[4.6. Hojas de Hallazgos. 80](#_Toc520493633)

[4.7. Fase III: Comunicación de resultados. 90](#_Toc520493634)

[4.7.1. Notificación de resultados. 90](#_Toc520493635)

[4.8. Informe final. 92](#_Toc520493636)

[CAPÍTULO V 104](#_Toc520493637)

[5. PROPUESTA 104](#_Toc520493642)

[5.1. Título de la propuesta. 104](#_Toc520493643)

[5.2. Autoras de la propuesta. 104](#_Toc520493644)

[5.3. Empresa auspiciante. 104](#_Toc520493645)

[5.4. Datos informativos de la propuesta. 104](#_Toc520493646)

[5.5. Fecha de presentación. 104](#_Toc520493647)

[5.6. Fecha de culminación. 105](#_Toc520493648)

[5.7. Beneficiarios. 105](#_Toc520493649)

[5.7.1. Beneficiarios Directos. 105](#_Toc520493650)

[5.7.2. Beneficiarios Indirectos. 105](#_Toc520493651)

[5.8. Objetivos de la propuesta. 105](#_Toc520493652)

[5.8.1. Objetivo General. 105](#_Toc520493653)

[5.8.2. Objetivos Específicos. 106](#_Toc520493654)

[5.9. Costo de la propuesta. 106](#_Toc520493655)

[5.10. Impacto e importancia de la propuesta. 106](#_Toc520493656)

[5.11. Metas de la propuesta. 107](#_Toc520493657)

[5.12. Descripción de la propuesta. 107](#_Toc520493658)

[Bibliografía 118](#_Toc520493659)

[Apendice 121](#_Toc520493660)

**ÍNDICE DE TABLAS**

[*Tabla Nro. 1:* Empresas de acuerdo al tamaño, número de trabajadores y el sector de actividad. 15](#_Toc520493666)

[Tabla Nro. 2: Fases de la auditoría administrativa 17](#_Toc520493667)

[Tabla Nro. 3: Cuadro de tabulación de datos. 31](#_Toc520493668)

[Tabla Nro. 4: Cuadro de tabulación de datos. 32](#_Toc520493669)

[Tabla Nro. 5: Cuadro de tabulación de datos. 33](#_Toc520493670)

[Tabla Nro. 6: Cuadro de tabulación de datos. 34](#_Toc520493671)

[Tabla Nro. 7: Cuadro de tabulación de datos. 35](#_Toc520493672)

[Tabla Nro. 8: Cuadro de tabulación de datos. 36](#_Toc520493673)

[Tabla Nro. 9: Cuadro de tabulación de datos. 37](#_Toc520493674)

[Tabla Nro. 10: Cuadro de tabulación de datos. 38](#_Toc520493675)

[Tabla Nro. 11: Cuadro de tabulación de datos. 39](#_Toc520493676)

**ÍNDICE DE FIGURAS**

[Figura Nro. 1: Componentes del Control interno. 9](#_Toc520493715)

[Figura Nro. 2: Objetivos de la auditoría administrativa. 14](#_Toc520493716)

[Figura Nro. 3: Gráfico de interpretación de datos. 31](#_Toc520493717)

[Figura Nro. 4: Gráfico de interpretación de datos. 32](#_Toc520493718)

[Figura Nro. 5: Gráfico de interpretación de datos. 33](#_Toc520493719)

[Figura Nro. 6: Gráfico de interpretación de datos. 34](#_Toc520493720)

[Figura Nro. 7: Gráfico de interpretación de datos. 35](#_Toc520493721)

[Figura Nro. 8: Gráfico de interpretación de datos. 36](#_Toc520493722)

[Figura Nro. 9: Gráfico de interpretación de datos. 37](#_Toc520493723)

[Figura Nro. 10: Gráfico de interpretación de datos. 38](#_Toc520493724)

[Figura Nro. 11: Gráfico de interpretación de datos. 39](#_Toc520493725)

# Introducción

Partiendo de la importancia que provee el proceso administrativo para una empresa, toda vez que representa los actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en la organización, las evaluaciones que se efectúen con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales son fundamentales para asegurar el crecimiento de la empresa. La auditoría administrativa es una herramienta de evaluación que a través de su ejecución permite potenciar a las empresas en el desarrollo de las actividades de administración, proporcionando un marco de formalización y planeación para la empresa.

El trabajo de titulación **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LOS PROCESOS DE LA DISTRIBUIDORA “LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ, PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017”**,se fundamenta en los preceptos de la auditoría y ha sido desarrollado con la finalidad de aportar un criterio sobre la situación actual del proceso administrativo de la distribuidora LIQUIGAS, así como también evaluar la efectividad de los procesos y procedimientos aplicados por el personal administrativo y operativo en el desarrollo de sus actividades, evaluación que una vez efectuada recoge las principales conclusiones y recomendaciones en el informe final de auditoria, con lo cual se configura la exposición de los conocimientos adquiridos por las autoras durante el proceso de formación profesional.

Como parte final del trabajo de tesis se presenta una propuesta para la administración de la distribuidora LIQUIGAS, misma que ha sido elaborada en función de las recomendaciones efectuadas por el equipo de auditoría, como aporte para la empresa, con la finalidad de ayudar a mejorar los procesos administrativos y propender a la eficiencia y eficacia administrativa en la ejecución de las actividades administrativas y operativas.

## **CAPITULO I**

# Problematización

# Tema.

Auditoria Administrativa a los procesos de la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

# Antecedentes generales

La Distribuidora de gas “LIQUIGAS”, es representada por la señora, Nilda Monserrate Fernández Mendoza, con el Nro., de RUC 1302722507001, y está ubicada en la provincia de Manabí en la ciudad de Portoviejo en las calles Francisco de Paula Moreira, entre Rocafuerte y Espejo a un costado del colegio Portoviejo, es una empresa que está obligada a llevar contabilidad, se dedica a la venta y distribución de gas licuado de petróleo para uso doméstico e industrial.

La empresa en la actualidad tiene 35 años de vida institucional, vende el gas licuado de petróleo de uso doméstico en $1.75 el tanque, y para el uso industrial (restaurantes, industrias) cuya venta no es subsidiada, tiene un costo de $22.00 el envase de 15kg y $66.00 el de 66kg. La distribuidora realiza entregas a domicilio. En el transcurso de los años Liquigas ha hecho algunas mejoras en su infraestructura. La referida distribuidora de gas en todos sus años que lleva en funcionamiento no ha realizado ningún tipo de auditoria ni interna ni externa.

Cuenta con un personal de seis empleados incluyendo a la administradora del local, tiene dos despachadores, dos guardias, y un chofer. En esta distribuidora de gas licuado de petróleo “LIQUIGAS”, no constan historiales de este tipo de investigación.

# Formulación del problema

¿De qué modo se mejorarán y corregirán los procesos de la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, posteriormente de efectuar una auditoria administrativa del periodo comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017?

# Planteamiento del problema

La presente investigación realizada a la distribuidora de gas “LIQUIGAS”, de la ciudad de Portoviejo, compañía que se dedica a la venta y distribución de gas licuado de petróleo para uso doméstico e industrial desde aproximadamente 35 años, mediante un diálogo previo con la Administradora de la distribuidora se ha podido determinar que existen varios problemas, estos problemas se dan debido a que:

1. En todos los periodos, desde su funcionamiento, no se ha ejecutado ningún tipo de auditoria, por lo que, la distribuidora no conoce resultados verídicos de los beneficios, oportunidades, desventajas y riesgos que han acontecido en los diferentes periodos administrativos.
2. No existen manuales de procedimientos contables y de gestión, lo que a su vez representa una inexistencia de políticas y procedimientos contables
3. Existe un inadecuado proceso contable lo que conlleva a asumir reportes contables inexactos.
4. No hay un organigrama estructural.
5. No posee un programa de acciones ni objetivos a corto, mediano o largo plazo, es por ello que, con el presente estudio investigativo se pretende plantear una propuesta a los problemas que posee la administración de la distribuidora y con ello identificar sus áreas de oportunidad que le permitan mejorar en todas sus actividades.

# Preguntas de la investigación

¿De qué manera ha manejado la administración de la “Distribuidora Liquigas” los recursos para incrementar la productividad de la empresa?

¿Cuál es el nivel actual de productividad de la distribuidora de gas licuado de petróleo “Liquigas”?

¿Cuáles serán los contenidos teóricos que orientarán a la aplicación de una Auditoría Administrativa?

¿Qué particularidades ha de contener la estructura de la auditoría para optimizar la realidad general, administrativa y social de la distribuidora de gas “Liquigas”?

¿Cuáles serán las soluciones posibles luego de la ejecución de la auditoria administrativa en la distribuidora?

¿Cómo se mejorarían los procesos de la distribuidora luego de la propuesta a implementar?

# Delimitación del problema

**Área:** Auditoría administrativa

**Campo:** Auditoría y Contabilidad

**Aspecto:** Procesos de la distribuidora

**Problema:** Falencias administrativas y de control interno

**Tema**: Auditoria Administrativa a los procesos de la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**Delimitación espacial:** El lugar de investigación será en la ciudad de Portoviejo, en la distribuidora de gas licuado de petróleo “Liquigas”, dedicada a la venta de este producto para el uso doméstico e industrial.

**Delimitación temporal:** La investigación tendrá un tiempo de duración del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

# Justificación

La aplicación de una Auditoría Administrativa dentro de la distribuidora de gas “Liquigas” es de significativa importancia e interés tanto para las autoras como para la empresa misma, puesto que, el objetivo principal de la ejecución de este proyecto se fundamenta en otorgar una o unas soluciones a los problemas que se han hallado dentro del periodo administrativo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017.

Es de gran interés e importancia la aplicación de esta auditoría a “Liquigas” porque existe una significativa necesidad de conseguir una información veraz, adecuada y oportuna la que obligue a que todos los administradores o empresarios de este tipo de compañías como la distribuidora, dispongan de documentos que establezcan de forma clara el desarrollo de los objetivos y metas propuestas, documentos que acrediten una mejora de calidad, una mejor competitividad, mejores ingresos, esto se logra con la implementación de un manual de procesos, todos estos elementos que la distribuidora Liquigas no posee en este momento actual.

Por lo anotado es indispensable la elaboración de una Auditoría Administrativa puntualizando de forma pormenorizada la situación actual de la distribuidora de gas Liquigas. Con la ejecución de esta auditoría, la distribuidora podrá acceder a una propuesta que permitirá determinar oportunidades de mejora, pues, se examinarán las oportunidades y debilidades que la empresa posee en la actualidad.

Es significativa la realización del proyecto de investigación además, porque no solo hace un enfoque teórico para la orientación y desarrollo del mismo, sino que se palpa la realidad misma de la empresa al momento de la ejecución del proyecto y su consecuente propuesta, se observa de manera directa cual es o cuales son los problemas principales que enfrenta la empresa en la actualidad por no haber realizado una auditoria administrativa en todos su años de existencia. Del mismo modo se indica las características que ha de contener la estructura de la Auditoría para mejorar la situación administrativa, social y financiera de la distribuidora.

# Objetivos

# Objetivo general.

* Ejecutar una Auditoría Administrativa a la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

# Objetivos específicos.

* Analizar el proceso de control interno ejecutado en la distribuidora LIQUIGAS para precisar la correcta aplicación del mismo.
* Evaluar los procesos existentes en el área administrativa de la distribuidora de gas “LIQUIGAS”.
* Verificar si se han establecido controles documentales que brinden seguridad de las actividades ejecutadas por el personal operativo y administrativo de la distribuidora.
* Determinar el cumplimiento y adecuada gestión del proceso administrativo a través de la aplicación de técnicas de auditoria que permitan generar conclusiones y recomendaciones a la administración de la empresa.
* Implementar una propuesta que permita mejorar la gestión administrativa de la empresa, en función de las recomendaciones de la auditoría administrativa.

# CAPÍTULO II

# Contextualización

# Marco teórico

La auditoría se registra como antecedente, esta figura del ámbito contable nace por la necesidad que tienen las empresas de hacer la revisión a sus registros de todos los movimientos que realiza la compañía, con el propósito o finalidad de hacer una verificación de su estructura organizativa, para determinar que ésta se ajuste a los puestos de cada miembro del personal en sus diferentes ocupaciones.

Al pasar el tiempo muchas fueron las empresas que hicieron la aplicación de este método, pues, verificaron que se obtienen resultados reveladores en su producción, lo que los llevó a acrecentar sus relaciones comerciales. Como antecedente principal, de acuerdo a varios autores, la auditoría tiene que ver en sus inicios con la Revolución Industrial también, puesto que, la demanda de empresas era cada vez más grande, con esto el mercante se vio en la obligación de crear o ejecutar la implementación de un nuevo sistema para el control y supervisión de los procesos que se producían en su negocio.

Sandoval, menciona que: “Las primeras auditorías se enfocaban básicamente en la verificación de registros contables, protección de activos y, por tanto, en el descubrimiento y prevención de fraudes. El auditor era considerado como un Revisor de Cuentas” (Sandoval, 2012, pág. 10).

**Gestión administrativa**

Es significativo como primer punto ejecutar el análisis de la gestión Administrativa y Financiera de las compañías, en el sentido de que, en el ámbito de auditoria y contabilidad la gestión administrativa es el principal asentamiento clave a la hora de asumir un negocio. Es de esta gestión que parte la dependencia del éxito o fracaso que vaya a tener la empresa, local, el negocio, además que avala la conservación en el mercado.

Los expertos exponen que la gestión es el procedimiento por medio del cual la compañía se asegura de obtener recursos, también envuelve el uso eficaz y eficiente en observancia de los objetivos que pretende cumplir. Citando al ecuatoriano, Andrade (1998), exterioriza que:

Comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma según el sistema social correspondiente (Andrade, 1998, pág. 207).

Entonces, por gestión administrativa se entiende al acumulado de acciones por las cuales se desarrollan las actividades, que tienen que ver específicamente con el cumplimiento las fases del proceso administrativo, esto es: la planeación, la organización, el dirigir, coordinar y controlar.

**Control interno**

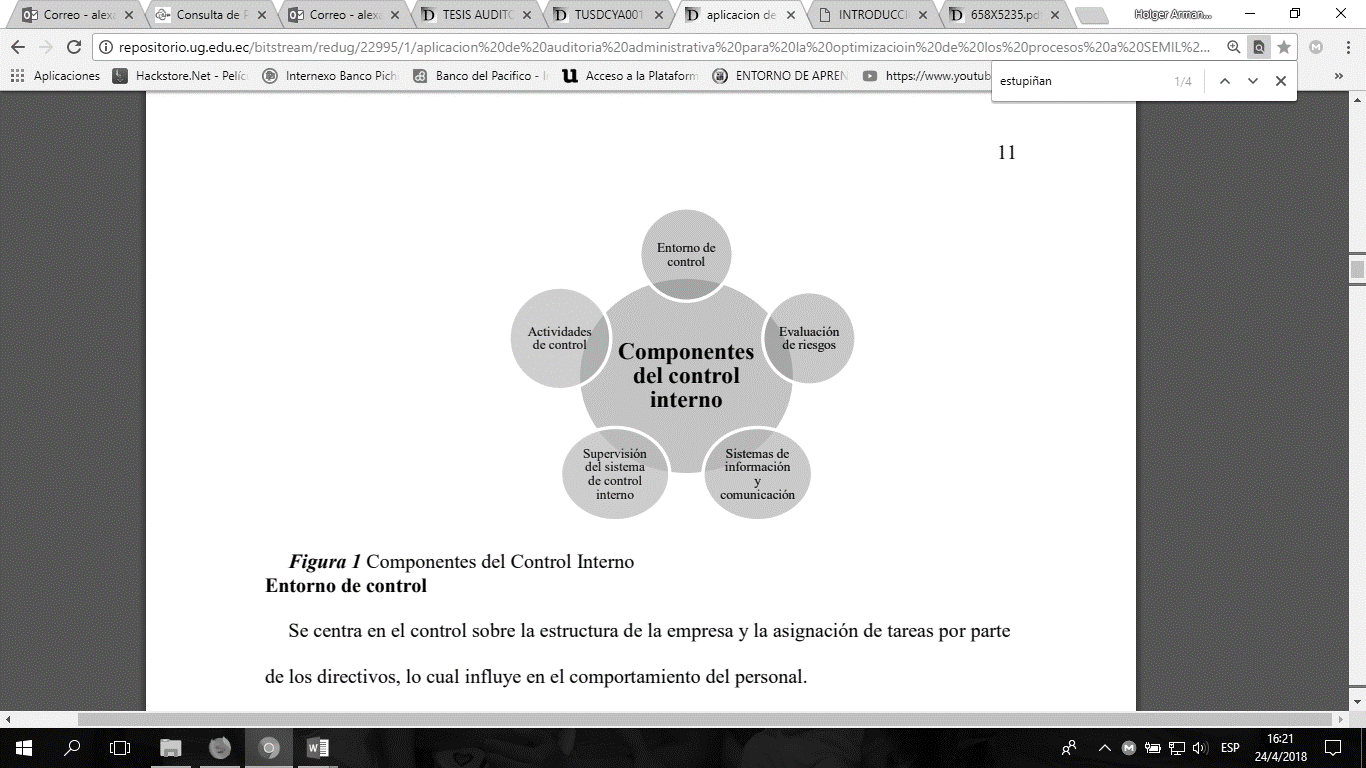
El control interno ha sido denominado como aquel procedimiento que lo realiza el personal encargado de controlar, inspeccionar y desarrollar procesos para obtener resultados que beneficien a la empresa. El control interno tiene varios objetivos principales son: (Mantilla, 2013),

* Planear el desempeño de acciones
* Utilizar económica y eficiente los recursos
* Salvaguardar los activos
* Otorga seguridad y probidad de la información
* Logra el cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones. (p.12).

De lo anotado, se entiende entonces que el control interno es aquel proceder o política que ha de establecer la administración para proteger los activos, promover la rendición de cuentas, acrecentar la eficiencia y parar la conducta fraudulenta. En otras palabras, un control interno es un proceso puesto en marcha para evitar que los empleados se apropien activos o cometan fraude.

El control interno ha logrado dividirse en dos categorías que son: a) el control interno administrativo, y; b) el control interno contable. Por el control interno administrativo, se entiende es aquel control que envuelve en lo principal al plan de la organización, aquí entran elementos fundamentales de la empresa tales como el organigrama, las programaciones presupuestarias para cada departamento, informes de desempeños, etc., conjuntamente también involucra las técnicas e instrucciones que facilitan la planeación de la administración y el control de las operaciones.

Por otro lado, el control interno contable es aquel al que le concierne el plan de organización, mediante los métodos que se utilizan en este tipo de control, se protegen los activos y se reducen al minino los recortes, errores involuntario y fraude, este control también, es el encargado de autorizar transacciones, una de sus funciones también es garantizar con exactitud los registros de capital financiero.



**Figura Nro. 1: Componentes del Control interno.**

**Fuente: (Ortiz, 2017)**

**Auditoría**

Como se menciona en la introducción, la auditoria es reconocida como un instrumento que usan las compañías como una forma especializada para el control de sus actividades u operaciones. Es registrada como el método en que dicha organización logra mejorar o a su vez, transformar sus procedimientos y desempeño laboral mediante una exploración profesional. Una auditoria es aquella que hace una evaluación de la eficacia y eficiencia que tiene una compañía, en su sistema de contabilidad.

Citando a Benjamín, (2007), menciona que una auditoría es aquel examen del informe financiero de una empresa u organización y expone:

Este informe contiene el balance, la cuenta de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto, así como el estado de flujo de efectivo y notas que comprenden un resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas (Benjamin, 2007, pág. 67).

Para Arens, la auditoria es: “La acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (Arens, 2001, pág. 4).

En efecto, de lo registrado, de forma general se entiende entonces que la auditoria es una especie de examen analítico, con el cual se evalúan los movimientos de la actividad de una organización, así como las operaciones de la misma con el único propósito de revelar las posibles deficiencias o errores posibles que hay dentro de la organización, para que éstos logren ser corregidos y a su vez omitidos en un futuro. La auditoría presenta los siguientes objetivos:

* Indaga y determina respecto del estado
* Indaga y determina respecto de los estados económicos y financieros.
* Indaga y determina respecto del estado reditual.
* Revela posibles deficiencias, los errores y fraudes.
* Tiene carácter preventivo respecto de los errores y fraudes
* A modo general examina los aspectos fiscales y legales

La auditoría contiene sus particularidades o elementos, como lo menciona Santillana, son elementos de la auditoria:

* 1. Es independiente.- por cuanto, la labor de ésta se desenvuelve con libertad plena, es decir no contempla restricciones que limiten de algún modo el alcance de la revisión, y lo que concluya de su derivación (Santillana, 2007)
  2. Es establecida: pues, una vez que ha sido requerida, y autorizada por la compañía, esta queda establecida y confirmada (Santillana, 2007)
  3. Es evaluadora.- Por cuanto, su trabajo es examinar y evaluar, su labor gira en torno a los hallazgos procedentes de una etapa previa de trabajo y del subsiguiente juicio evaluatorio (Santillana, 2007)
  4. Contiene otras actividades que la integran: Sus actividades han de fundamentarse en el alcance jurisdiccional que la integra, esto es, deberá ser aplicable conforme a las actividades propias de la organización (Santillana, 2007)
  5. Servicio: Es el producto final de la auditoria, el cual tiende hacia la asistencia, apoyo, ayuda y crecimiento (Santillana, 2007)
  6. Interviene la organización: con ello corrobora el alcance de la auditoria (Santillana, 2007).
  7. Mecanismo de control y prevención: elemento que envuelve la responsabilidad que posee el auditor interno que forma parte del control de la compañía y la extensión que tendrá hacia el examen y control, el cual provee mediante la elaboración e implementación de procedimientos, partiendo de que el auditor deberá ser un profesional en relación con los mecanismo de prevención (Santillana, 2007, págs. 115-118).

**Tipos de auditoría.**

La auditoría como tal, no es de un solo tipo, pues, contempla una clasificación en la que contiene diversos tipos de auditoria, las cuales se encargan de ejercicios específicos. La auditoría se clasifica en externa e interna, dentro de la segunda clasificación existe una sub división, es decir, la auditoria interna se subdivide en:

* Auditoría Administrativa.
* Auditoría Operacional.
* Auditoría Financiera.

**Auditoría Administrativa**

De los tipos de auditoria, las investigadoras nos enfocamos en la auditoria administrativa que es una clase de auditoria interna como se ha puesto en manifiesto. Revisando a Melendez y Neira (2016), indican que la auditoria es un análisis total de la organización:

También se le dice medio de cambio ya que con los resultados obtenidos el auditor elabora un dictamen con sugerencias para la organización las cuales son para corregir algún error o proceso que sea necesario para el funcionamiento de la organización. Entonces decimos que la auditoria se ubica en el proceso de control como medida de seguridad para garantizar el efectivo funcionamiento de la organización y si en su caso es necesario para corregir algún defecto o error tanto en procesos como en la información además de todo esto con la auditoria se analiza el estado actual de la organización y que tan lejos se encuentra de lo que quiere ser (Melendez, 2016, pág. 36).

En efecto, este tipo de auditoria es la encargada de hacer la verificación y evaluación del proceso administrativo de una organización, es decir, verifica que dicha organización cumpla y se apegue al correcto funcionamiento de los elementos o fases del proceso administrativo, en otras palabras evalúa de forma total la calidad de la administración.

De forma más clara y precisa, Franklin (2007), indica:

Una auditoría administrativa no se produce en el vacío. Forma parte de una estrategia de cambio que requiere una clara decisión del más alto nivel y un consenso de voluntades destinado a lograr que una organización adquiera capacidad para transformarse y crecer de manera eficiente. El punto de partida es el convencimiento de que no constituye un fi n en sí misma, sino que está ligada a todo un proceso de desarrollo institucional, por lo que la aportación de distintos puntos de vista y experiencias, la toma de conciencia generalizada y el ejercicio de la autocrítica en todos los niveles, son determinantes para que esta herramienta pueda alcanzar los resultados esperados. El análisis sistemático de todos y cada uno de los aspectos involucrados en su ejecución demanda establecer toda una infraestructura que haga posible el flujo de información suficiente, relevante, oportuna y veraz, para disponer en el momento y en el lugar adecuados de elementos de decisión y calidad idóneos. Esta base de información debe permitir amalgamar la historia, el presente y el futuro, articular el concepto con los hechos, las intenciones con los objetivos, la visión con las posibilidades y los escenarios con las áreas de influencia. Es el marco desde el cual deben partir todas las inferencias, apreciaciones y acciones probatorias de la situación que guarda una organización. La precisión de una metodología estructurada, de instrumentos de medición validados, normas de calidad aceptadas y la conformación de un equipo de trabajo serio y responsable son atributos de gran valor para tener la certeza de que su empleo es el mejor Auditoría administrativa medio para hacer llegar a una organización los juicios y criterios indispensables para acceder a un mejor nivel de desempeño. La auditoría administrativa ha sido, es y será un campo fértil para la administración, hecho lógico pues está ubicada en sus raíces mismas, es la herramienta más versátil y consecuente con la realidad de una organización. Llevar a cabo una auditoría administrativa obliga a investigar, a penetrar en lo más recóndito de su esencia para asimilar las experiencias y transformarlas en conocimiento, para entender dónde está ubicada una organización, cómo llegó hasta allí, de dónde partió y a dónde quiere llegar. (Franklin, 2007, pág. 3).

Revisando a Thierauf (2000), menciona que la auditoria administrativa:

Tiene que ver con la evaluación de la forma en que la administración está cumpliendo sus objetivos, desempeñando las funciones gerenciales de planeación, organización, dirección y control, y logrando decisiones efectivas en el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización (Thierauf, 2000, pág. 28).

El objetivo de la aplicación de una auditoria administrativa generalmente se ejecuta con el propósito de hacer una evaluación al proceso administrativo, con la aplicación de ésta se ha de detectar y corregir los errores y falencias, obteniendo como resultado una mejora mejorar el área administrativa que se extiende a toda la organización y a su competitividad.

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivos de la Auditoria  Administrativa  Constituye una herramienta  Fundamental para impulsar el  Crecimiento de las organizaciones, que  Acciones se pueden tomar para subsanar  Deficiencias y como superar obstáculos | * De control * De productividad * De organización * De servicio * De calidad * De cambio * De aprendizaje * De toma de decisiones |

**Figura Nro. 2: Objetivos de la auditoría administrativa.**

**Fuente: (Chamorro, 2015).**

(Franklin, 2007), en su obra expone el alcance de la auditoria administrativa en lo que concierne a la estructura, niveles, relaciones y formas de actuación de las organizaciones, menciona que involucra los siguientes aspectos:

• Naturaleza jurídica

• Criterios de funcionamiento

• Estilo de administración

• Enfoque estratégico

• Sector de actividad

• Giro industrial

• Ámbito de operación

• Tamaño de la empresa

• Número de empleados

• Relaciones de coordinación

• Desarrollo tecnológico

• Sistemas de comunicación e información

• Nivel de desempeño

• Trato a clientes (internos y externos)

• Entorno

• Generación de bienes, servicios, capital y conocimiento

• Sistemas de calidad. (p. 13).

El mismo autor presenta el campo de aplicación de la auditoria administrativa, señalando que es aplicable tanto en el sector público como en el privado, en el sector público en las diferentes funciones de los poderes del Estado y en el sector privado en las empresas según su tamaño, tipo, naturaleza de sus operaciones y enfoque estratégico, en esta misma obra se muestra un cuadro relativo al tamaño de la empresa, el número de trabajadores y el sector de actividad.

***Tabla Nro. 1:* Empresas de acuerdo al tamaño, número de trabajadores y el sector de actividad.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tamaño de la empresa | | Clasificación por números de trabajadores y actividad | | |
|  | | **INDUSTRIA** | **COMERCIO** | **SERVICIOS** |
| Micro | | 0-30 | 0-5 | 0-20 |
| Pequeña | | 31-100 | 6-20 | 21-50 |
| Mediana | | 101-500 | 21-100 | 51-100 |
| Grande | 501 o mas | | 101 o mas | 101 o mas |

**Elaborado por: María Laura Andrade Litardo. Noelia Lorena Triviño Mendieta. (2018).**

**Procedimiento de la Auditoría Administrativa**

El ejecutar una auditoría administrativa, requiere un procedimiento que se basa en etapas o fases en donde el auditor identificará las áreas significativas, evaluará los niveles del riesgo y programará la obtención de la evidencia necesaria para la ejecución de su tarea. Las etapas para proceder a realizar la auditoria administrativa son:

**Planeación.**- De carácter técnico y administrativo, aquí el auditor ya ha llegado a un acuerdo con la organización respecto del alcance y los objetivos, el auditor ha de presentar un esquema que exterioriza el escenario de la compañía y le expone a quien le corresponda el proyecto de la auditoria.

**Instrumentación.**- Procede luego del diagnóstico preliminar, aquí se recopila la información mediante Técnicas de recolección y medición, información y evidencia, generalmente se usan papeles de trabajo.

**Examen**.- Muchos a esta etapa le llaman “ejecución”, pues, aquí se ejecuta el examen, la evaluación e identificación de hallazgos, se revelan los errores y fallas si los hubiere, en otras palabras se formula el diagnóstico administrativo.

**Informe.**- Es la última fase de la auditoria administrativa, aquí se expone el dictamen respecto de lo auditado, conjuntamente con el informe sobre la estructura del control interno, se presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones que han resultado de la aplicación de la auditoría detallados de forma específica y sencilla.

A continuación, se detalla la tabla con los elementos, detalles y definición de cada uno de los puntos que lleva a cabo o que deben cumplirse en una auditoria de carácter administrativo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ELEMENTOS | | DETALLE | DEFINICION |
| Planeación | | * Factores a revisar * Fuentes de estudio * Investigación preliminar * Preparación del proyecto de auditoria * Diagnostico preliminar | * Proceso administrativo * Internas y externas * Revisión de documentos y observación * Propuesta técnica y programa de trabajo * Concretar el proyecto de auditoría |
| Instrumentación | | * Recopilación de información * Papeles de trabajo * Evidencia | * Técnicas de recolección y medición * Técnicas de recolección de información * Tipos de evidencia |
| Examen | | * Técnicas de análisis administrativo * Formulación del diagnóstico administrativo | * Técnicas organizacional cuantitativas * Cuantificación y cualificación de la información |
| Informe | | * Aspectos operativos * Lineamientos generales para su preparación | * Estructura del informe |
|  | * Tipos de informe * Propuesta de implantación * Presentación del informe | | * Informe general ejecutivo y de aspectos relevantes * Métodos de implantación |

**Tabla Nro. 2: Fases de la auditoría administrativa**

**Fuente: (Chamorro, 2015) Elaborado por: María Laura Andrade Litardo. Noelia Lorena Triviño Mendieta. (2018)**

# Marco conceptual

**Auditoría**.

“Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones administrativas o financieras, efectuadas con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas de acuerdo a las normas legales y elaborar el informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, orientadas para una mejor toma de decisiones a gerencia (Lindegaard, 2005, pág. 9).

**Auditoria Administrativa.-**

Una auditoría administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.” Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable (Benjamin, 2007, pág. 69).

**Control interno.-**

El control interno como tal ha sido definidos por muchos expertos, pero todos estos profesionales concluyen de manera acertada que es aquel o procedimiento que se pone en marcha con la finalidad de evitar que los empleados malversen activos o cometan fraude (Estupiñan, 2016, pág. 63).

**Examen.-**

“El examen de los factores de la auditoría administrativa consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer su naturaleza, las características y el origen de su comportamiento” (Franklin, 2007, pág. 73).

**Informe.-**

El informe reúne los resultados de la auditoría (Franklin, 2007).

**Instrumentación**.-

Concluida la parte preparatoria de la auditoría, se procede a la instrumentación, etapa en la cual se tienen que seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estimen más viables de acuerdo a las circunstancias de la auditoría, la medición que se empleará, el manejo de los papeles de trabajo y evidencia (Franklin, 2007, pág. 64)

**Papeles de trabajo**.

Son los registros en donde describe el auditor las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas” (Franklin, 2007, pág. 69).

**Planeación.**-

La planeación refiere los lineamientos de carácter general que norman la aplicación de la auditoría administrativa, para garantizar que la cobertura de factores prioritarios, las fuentes de estudio, la investigación preliminar, el proyecto de auditoría y el diagnóstico preliminar sean suficientes, pertinentes y relevantes (Franklin, 2007, pág. 56).

**Proceso contable.**

Es el conjunto contable que está directamente relacionado con el desarrollo exitoso de las tareas que se ejecutan en el área contable, ya que a través de la aplicación correcta de las leyes, reglamentos y más lineamientos; los profesionales de la auditoría y contabilidad podrán emitir su opinión respecto al proceso contable (Chamorro, 2015, pág. 54).

# Marco Legal

Es significativo dejar por sentado de que se audita administrativamente a una organización, consecuentemente la revisión se enfoca en la administración de la misma, por lo tanto, para realizar la evaluación, se ha de contar con un marco referencial, el cual se convierte en el parámetro de la evaluación. Para sustentar lo antedicho se toma como referencia lo impreso por (Pérez, 2003), que imprime:

Sabemos que como antecedente a lo vertido anteriormente existen diferentes corrientes en el pensamiento administrativo, sin embargo, esto no constituye un problema, sino por el contrario, enriquece el acervo de conocimientos que la teoría administrativa necesita para su desarrollo y consolidación. Además, es de todos conocido que dentro de las corrientes del pensamiento administrativo, existe una, la más ecléctica (por aceptar aportaciones de toda las demás corrientes, y por tanto la más universal), que es la de la escuela del proceso administrativo, originalmente creada por Henry Fayol y desarrollada por un gran número de reconocidos estudiosos en los fines del siglo XIX y principios del siglo pasado de la administración. (p.28).

La autora presenta la función de los principales aspectos de la auditoria administrativa, así menciona que la función de planeación es el de aportar una guía que conducirá al logro del objetivo que se ha fijado en la auditoria, pues, una planeación bien ejecutada comporta como se realizarán y alcanzarán los objetivos, pronósticos, estrategias, políticas-reglas, métodos, procedimientos, programas y presupuestos.

Respecto de la función de organización administrativa, es la fase en la cual se hace la división de las tareas y actividades con: la función de dirección, examen o ejecución es el de mayor relevancia, ya que, el auditor administrativo ha de poner especial empeño en su evaluación.

Las auditorias administrativas son necesarias, esto se debe al avance tecnológico, pues, cada vez son más las empresas que requieren un mejor control de sus recursos, y es por su necesidad de aplicación que en las diferentes legislaciones de los diferentes países se ha enmarcado las auditorias en sus bases legales. En el Ecuador la legalidad de una auditoria de cualquier carácter se encuentra principalmente en la Normativa Internacional de Auditoria (NIA), la ejecución de la Auditoría Administrativa se procede bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) y el Código de Ética del Auditor.

**Normativa Internacional de Auditoria (NIA)**

**NIA-ES 200. Objetivos globales del auditor independiente y realización de la Auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría**.

Objetivo de una auditoria.-

(…) 3.- El objetivo de una auditoría es aumentar el grado de confianza de los usuarios en los estados financieros. Esto se logra mediante la expresión, por parte del auditor, de una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable. En la mayoría de los marcos de información con fines generales, dicha opinión se refiere a si los estados financieros expresan la imagen fiel o se presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco. Una auditoría realizada de conformidad con las NIA y con los requerimientos de ética aplicables permite al auditor formarse dicha opinión (NIA-ES, 2013).

**Objetivos globales del auditor**

En el enumerado 11 se menciona que los objetivos globales del auditor son:

(a) la obtención de una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, que permita al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable; y (b) la emisión de un informe sobre los estados financieros, y el cumplimiento de los requerimientos de comunicación contenidos en las NIA, a la luz de los hallazgos del auditor (NIA-ES, 2013).

Más adelante menciona quien es el auditor, el uso del vocablo:

(…) d) se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría. Cuando una NIA establece expresamente que un requerimiento ha de cumplirse o una responsabilidad ha de asumirse por el socio del encargo, se utiliza el término “socio del encargo” en lugar de “auditor (NIA-ES, 2013).

**Escepticismo profesional**

Respecto de este término menciona en el punto número quince: “15. El auditor planificará y ejecutará la auditoría con escepticismo profesional, reconociendo que pueden darse circunstancias que supongan que los estados financieros contengan incorrecciones materiales” (NIA-ES, 2013).

**NIA-ES 210. Acuerdos de los términos del encargo de auditoría**

**Alcance.-** Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades que tiene el auditor al acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección y, cuando proceda, con los responsables del gobierno de la entidad. Ello incluye determinar si concurren ciertas condiciones previas a la auditoría cuya responsabilidad corresponde a la dirección y, cuando proceda, a los responsables del gobierno de la entidad. La NIA 220[1] trata de los aspectos relacionados con la aceptación del encargo que se encuentran bajo control del auditor (NIA-ES210, 2013).

De los objetivos del auditor, en el punto tres de la NIA-ES 2010 se imprime:

Objetivo 3. El objetivo del auditor es aceptar o continuar con un encargo de auditoría únicamente cuando se haya acordado la premisa sobre la que la auditoría se va a realizar mediante: (a) la determinación de si concurren las condiciones previas a una auditoría; y (b) la confirmación de que existe una comprensión común por parte del auditor y de la dirección y, cuando proceda, de los responsables del gobierno de la entidad acerca de los términos del encargo de auditoría. (NIA-ES210, 2013).

**NIA-ES 230. Documentación de Auditoría.**

**Alcance de esta NIA** 1. Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de preparar la documentación de auditoría correspondiente a una auditoría de estados financieros. En el anexo se enumeran otras NIA que contienen requerimientos específicos de documentación y orientaciones al respecto. Los requerimientos específicos de documentación de otras NIA no limitan la aplicación de la presente NIA. Las disposiciones legales o reglamentarias pueden establecer requerimientos adicionales sobre documentación (NIA-ES230, 2013).

**Naturaleza y propósitos de la documentación de auditoría**

2. La documentación de auditoría que cumpla los requerimientos de esta NIA y los requerimientos específicos de documentación de otras NIA aplicables proporciona: (a) evidencia de las bases del auditor para llegar a una conclusión sobre el cumplimiento de los objetivos globales del auditor1 ; y (b) evidencia de que la auditoría se planificó y ejecutó de conformidad con las NIA y los requerimientos legales o reglamentarios aplicables (NIA-ES230, 2013).

La documentación de auditoría es útil para algunos propósitos adicionales, como son los siguientes:

* Facilitar al equipo del encargo la planificación y ejecución de la auditoría.
* Facilitar a los miembros del equipo del encargo responsables de la supervisión la dirección y supervisión del trabajo de auditoría, y el cumplimiento de sus responsabilidades de revisión de conformidad con la NIA 2002 .
* Permitir al equipo del encargo rendir cuentas de su trabajo.
* Mantener un archivo de cuestiones significativas para auditorías futuras.
* Realizar revisiones de control de calidad e inspecciones de conformidad con la NICC 13 o con los requerimientos nacionales que sean al menos igual de exigentes.
* Realizar inspecciones externas de conformidad con los requerimientos legales, reglamentarios u otros que sean aplicables (NIA-ES230, 2013).

**Normas de auditoria generalmente aceptadas (NAGA´s).-** Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor (NAGA2013).

**Entrenamiento y Capacidad Profesional.- “**La Auditoria debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor”. Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión (NAGA2013, pág. 19)

**Independencia**.- “En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio” (NAGA2013, pág. 22).

**Cuidado o Esmero Profesional** “Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen” (NAGA2013, pág. 27).

**Planeamiento y Supervisión.-** “La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado” (NAGA2013, pág. 32).

# Marco ambiental

El Marco Ambiental es el que se desarrolla el estudio ha considerado la política nacional y sus desarrollos locales y sobre la base de las responsabilidades ambientales asignadas por la ley ambiental y sus desarrollos normativos. Por la tipología de la auditoria a ejecutar en la que se sustenta el presente estudio se ha determinado que es de baja complejidad tanto en su diseño como en su ejecución y su operación, por tanto, los posibles impactos ambientales son negativos e inexistentes.

# Variables

## ***Variable Independiente***

* Auditoria administrativa

## ***Variable Dependiente***

* Procesos administrativos y contables

# Operacionalización de las variables

* 2.6.1 Variable independiente: Auditoria administrativa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Conceptualización** | **Categorías** | **indicadores** | **Ítems** | **Técnica** |
| Una auditoría administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.” Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable (Benjamin, 2007, pág. 69) | Planificación  Preparación  Ejecución  Finalización | Auditar la administración de la distribuidora.  Entregar informe de auditoría.  % ejecución | ¿Se ha aplicado alguna auditoria administrativa?  ¿De qué manera la administración realiza los procesos contables?  ¿Contiene algún manual de procedimiento? | Entrevista aplicada a la señora Nilda Fernández Mendoza (Administradora) |

* **2.6.2 Variable dependiente:** Procesos administrativos y contables

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Conceptualización** | **Categorías** | **indicador** | **Ítems** | **Técnica** |
| Es el conjunto contable que está directamente relacionado con el desarrollo exitoso de las tareas que se ejecutan en el área contable, ya que, a través de la aplicación correcta de las leyes, reglamentos y más lineamientos; los profesionales de la auditoría y contabilidad podrán emitir su opinión respecto al proceso contable (Chamorro, 2015, pág. 54). | Planeación  Organización  Dirección  Control | % ejecución | ¿Conoce usted lo que es una auditoria administrativa?  ¿Considera usted que debe aplicarse una Auditoría Administrativa en la distribuidora?  ¿Cómo cree Ud. que ayudará la aplicación de una auditoria administrativa?  ¿Puede indicar si existen reglamentos, o manuales aplicables para el personal y administración?  ¿Considera usted que las actividades que realiza la administración de la distribuidora son buenas, malas o regulares? | Encuesta aplicada al personal de la distribuidora (Administradora, dos guardias, dos despachadores un chofer) |

# CAPITULO III

# Marco metodológico

# Plan de investigación

La presente investigación “Auditoria administrativa en la distribuidora de gas “Liquigas” se utilizó el método cuantitativo, por cuanto se aplica el análisis de un periodo determinado como lo es del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 en el que se presentan cuadros sinópticos, variables y principios de la auditoria y contabilidad, por ellos es necesario cuantificar en números los resultados obtenidos de la presente investigación. Del mismo modo se usa el método cualitativo, que ha permitido la determinación del personal que tiene la distribuidora a quienes se les realiza entrevistas y cuestionarios.

# Tipos de investigación

**Investigación de Campo**.- Por cuanto, se acude de manera directa a la distribuidora, y se hacen entrevistas con el representante legal y la administradora, adicionalmente también se hizo cuestionarios que se aplicaron al personal.

**Investigación bibliográfica**. Tipo de investigación de gran importancia, pues ella ha otorgado las bases teóricas en las que se ha fundamentado la investigación, mediante el análisis de los conceptos y opiniones de diferentes autores respecto a modelos de Auditoria y en específico a la auditoria administrativa.

**Investigación descriptiva**. Mediante esta investigación se conocen y se dan a conocer los escenarios y realidades de distribuidora de gas “LIQUIGAS”, pues, se registra la descripción exacta de las actividades, procesos y personas.

# Fuentes de investigación

**Primarias.-** De donde se extrae información de documentos originales de la propia investigación o escrito en el que se logra encontrar información completa, .la mías que es presentada detalladamente y que además utiliza un lenguaje técnico, referente a un informe de investigación o a una teoría. Las fuentes primarias utilizadas han sido:

**Secundarias.-** Es la que supone la reelaboración de un documento o información teórica o empírica, y suele presentarse en forma de resumen de una investigación original. Dicha reelaboración comporta el almacenamiento, análisis, clasificación e indización de la información que proviene de una fuente documental primaria. . En el presente estudio se han utilizado como fuentes secundarias: (Edublog, 2014)

* Reseñas
* Guías
* Libros
* Catálogos

# Población

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó entrevista a la administradora y encuestas a todo el personal, debido a que la población es pequeña se asumió como muestra el total de población.

Esta investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la distribuidora de gas “Liquigas” de la ciudad de Portoviejo teniendo como población el personal administrativo, de ventas y distribución.

# 3.5 Tamaño de la muestra

La muestra la constituye todo el personal de la distribuidora siendo estos: Administradora, dos guardias, dos despachadores, un chofer.

# 3.6 Análisis de los resultados

Una vez realizados los cuestionarios estos serán tabulados y analizados para obtener y generar información concreta, que sea pertinente, suficiente y relevante para la emisión de conclusiones y recomendaciones plasmadas en el informe de auditoría.

# CAPITULO IV

# Análisis e interpretación de los resultados

# Aplicación de instrumentos.

# 4.1.1. Encuestas

**Encuesta al personal de la distribuidora de gas “LIQUIGAS”**

1. **¿Qué tiempo viene laborando en la distribuidora?**

**Tabla Nro. 3: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativa** | **# de trabajadores** | **%** |
| De tres meses a 1 año | 1 | 17% |
| De 1 año a dos años | 2 | 33% |
| De 2 años a 5 años | 2 | 33% |
| Más de 5 años | 1 | 17% |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

**Figura Nro. 3: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

Análisis e interpretación: De los trabajadores encuestados, el 17% manifiesta que viene laborando menos de un año en la empresa, un 17% tiene más de cinco años y un 33% de manera doble tienen de uno a dos año y de dos a cinco años laborando en la distribuidora; esta situación denota que en la empresa el tiempo promedio de experiencia en el trabajo es de dos a cinco años, lo cual representa un factor positivo pues se cuenta con personal que ya conoce los procedimientos ejecutados en la distribuidora.

1. **¿Conoce usted lo que es una auditoria administrativa?**

**Tabla Nro. 4: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativa** | **# de trabajadores** | **%** |
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

**Figura Nro. 4: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

Análisis e interpretación: De los trabajadores encuestados, en su totalidad, esto es el 100%, excluida la administradora de la distribuidora toda vez que no ingresó en la muestra para encuetas, no tienen conocimiento de lo que es una auditoria administrativa, lo cual es un factor que denota que en la distribuidora no se han practicado auditorías por lo menos en los últimos cinco años, siendo ello un factor negativo por tanto no se ha determinado si los procesos del área administrativa se han ejecutado de manera apropiada.

1. **¿Considera usted que debe aplicarse una Auditoría Administrativa en la distribuidora?**

**Tabla Nro. 5: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativa** | **# de trabajadores** | **%** |
| Si | 5 | 83% |
| No | 1 | 17% |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

**Figura Nro. 5: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

Análisis e interpretación: De los trabajadores encuestados, el 83% considera que, si se debe aplicar una auditoría administrativa en la distribuidora, mientras que el 17% indica que no es necesaria su aplicación. Esto se debe a que la mayoría de los trabajadores poseen una instrucción académica que no supera el bachillerato, por lo que no tienen conocimiento de los beneficios y la necesidad que tienen los negocios de ser auditados, sustentado en los resultados en la pregunta dos de la encuesta.

1. **¿Cómo cree usted que ayudará la aplicación de una auditoria administrativa?**

**Tabla Nro. 6: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativa** | **# de trabajadores** | **%** |
| En el desarrollo social de la distribuidora | 0 | 0% |
| En el desarrollo económico | 2 | 33% |
| En el desarrollo laboral | 1 | 17% |
| Todas | 3 | 50% |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

**Figura Nro. 6: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

Análisis e interpretación: De los trabajadores encuestados, el 17% considera que la aplicación de una auditoría administrativa ayudará en mejoramiento del desarrollo laboral, un 33% consideran que la ejecución de la auditoría ayudará en el desarrollo económico, y un 50% considera que la aplicación de una auditoria administrativa ayudaría en todas las opciones registradas; de acuerdo a lo anterior, a pesar de la diversidad de respuestas se puede observar que el total de encuestados consideran que la auditoría proporciona beneficios de algún tipo para la distribuidora, lo cual denota la necesidad de realizar la ejecución de un examen de este tipo.

1. **En los meses y/o años que viene laborando, puede indicar si existen reglamentos, o manuales aplicables para el personal y administración?**

**Tabla Nro. 7: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativa** | **# de trabajadores** | **%** |
| Si | 0 | 0% |
| No | 6 | 100% |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

**Figura Nro. 7: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

Análisis e interpretación: De los trabajadores encuestados, el 100% menciona que en el tiempo que vienen laborando en la distribuidora, no existen reglamentos o manuales aplicables para el personal y administración; lo manifestado denota entonces que en la empresa no existen manuales de procedimientos y de gestión, lo que a su vez representa una inexistencia de políticas, siendo ello un factor negativo para la distribuidora en tanto no se cuenta con instrumentos formalizados que normen la adecuada ejecución de los procesos del área administrativa.

1. **¿Considera usted que las actividades que realiza la administración de la distribuidora son?**

**Tabla Nro. 8: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativa** | **# de trabajadores** | **%** |
| Buenas | 5 | 83% |
| Malas | 0 | 0% |
| Regulares | 1 | 17% |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

**Figura Nro. 8: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

Análisis e interpretación: De los trabajadores encuestados, el 17% manifiestan que las actividades que realiza la administración en la distribuidora se ejecutan de manera regular y un 83% consideran que las actividades que realiza la administración de la distribuidora son buenas; estos resultados denotan que administrativamente la empresa esta direccionada de manera adecuada, sin embargo al no tener un 100% de resultados se deben establecer mediciones que permitan identificar la asertividad en la ejecución de los procesos administrativos.

1. **¿Conoce usted si en el sistema de control contable existen variables que permitan efectuar un adecuado control de las existencias?**

**Tabla Nro. 9: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativa** | **# de trabajadores** | **%** |
| Si | 0 | 0% |
| No | 6 | 100% |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

**Figura Nro. 9: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

Análisis e interpretación: De los trabajadores encuestados, el 100% no conoce si en el sistema de control contable existen variables que permitan realizar un adecuado control sobre las existencias; el resultado de esta pregunta denota el desconocimiento que tiene el personal sobre los procesos de control operativo y financiero efectuados por la administración, por lo cual se deduce que los mismos no se encuentran inmersos al respecto de los mismos lo que limita la efectividad en la aplicación de controles por parte del personal ante el desconocimiento estos.

1. **¿La administración les realiza algún control de desenvolvimiento?**

**Tabla Nro. 10: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativa** | **# de trabajadores** | **%** |
| Si | 0 | 0% |
| No | 6 | 100% |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

**Figura Nro. 10: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

Análisis e interpretación: De los trabajadores encuestados, el 100% manifiesta que no se les hace ningún tipo de control de desenvolvimiento por parte de la administración, esto puede ser considerado como una falencia por parte de la administración, pues, el no realizarse un control se incrementa el riesgo operativo y la materialización de riesgos, lo cual no permite que incremente la productividad de la distribuidora.

1. **¿Conoce usted si la distribuidora cuenta con manuales de procedimientos?**

**Tabla Nro. 11: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Alternativa** | **# de trabajadores** | **%** |
| Si | 0 | 0% |
| No | 6 | 100% |
| **TOTAL** | **6** | **100%** |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

**Figura Nro. 11: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

Análisis e interpretación: De los trabajadores encuestados, el 100% manifiesta que no conocen si la distribuidora cuenta con manuales de procedimientos, lo cual es un factor negativo para la distribuidora, en tanto de existir estos, son desconocidos por los trabajadores de la distribuidora lo cual conlleva a la no aplicación de este instrumento de control, y por otro lado de no contarse con esta herramienta de gestión administrativa se está limitando la capacidad operativa de los trabajos lo cual repercute de manera directa en la rentabilidad de la empresa.

# 4.1.2. Entrevista

**Entrevista aplicada a la señora Nilda Fernández Mendoza, Administradora de la Distribuidora de Gas “Liquigas”**

1. ¿La distribuidora cuenta con un organigrama estructural?

**R:** No, no posee un organigrama

2. ¿La distribuidora posee una Visión?

**R:** No, tampoco tiene, ni misión ni visión de la distribuidora como tal.

1. ¿La distribuidora tiene definido los objetivos presentes, claros y a futuro?

**R:** No, tampoco.

1. ¿Se ha realizado en alguna ocasión una auditoria administrativa en la distribuidora?

**R:** No, ninguna clase de auditoría.

1. ¿Como realiza los procesos contables la distribuidora, cuenta con un profesional auditor dentro de la misma?

**R:** De forma externa, es decir, hay una ingeniera a quien se le envía todos los meses facturas, retenciones, etc., y ella se encarga de las declaraciones y la contabilidad, pero no trabaja para la empresa, solo requerimos sus servicios en ese aspecto por fuera de la distribuidora.

1. ¿Está de acuerdo con que se aplique la Auditoría Administrativa?

**R:** Si.

1. ¿La distribuidora cuenta con un reglamento interno?

**R:** Si, cuenta con un Reglamento Interno aprobado en el año 2012.

1. . ¿La distribuidora cuenta con manuales de procedimientos administrativo?

**R:** No

1. ¿Cree usted que al aplicar una Auditoria Administrativa en la distribuidora se obtendrá información para la toma de decisiones adecuadas?

**R:** creo que si, además que se conocerá de manera profesional la situación actual de la distribuidora y como mejorar o sacarle más provecho a las actividades y ganancias.

# 4.2. Proceso de auditoría

**4.2.1. Planificación**

PP-1

1-1

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**

Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas Liquigas”

**HOJA DE INDICES**

Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DE FASES** | **ÍNDICES** |
| **PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**  Hoja de índices……………………………………………...…….  Orden de Trabajo…………………………………………………  Notificación……………………………………………………….  Correspondencia……………………………………………….….  Hoja de marcas……………………………………………………  Hoja de distribución de tiempo………………………………...…  Hoja de distribución de actividades…………………………...….  Programa de Planificación preliminar…………………………….  Reporte de la Planificación Preliminar……………………...……  **PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  Programa de Planificación Específica…………………………….  Control interno…………………………………………...……….  Reporte de la Planificación Específica……………………...…….  Programa de Auditoría……………………………………………  **EJECUCIÓN DEL TRABAJO**  Papeles de Trabajo…………………………………………..……  Hoja de Hallazgos………………………………………...………  **INFORME**  Informe Final………………………………………………..…….  Recomendaciones……………………………………..…………. | PP-1  PP-2  PP-3  --  PP-4  PP-5  PP-6  PP-7  PP-8  PE-1  CI-1  PE-2  PA-1  PT/  HH/  IF-01  IF-02 |

PP-4

1-1

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**

Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas “Liquigas”

**HOJA DE MARCAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **SIMBOLO** | **SIGNIFICADO** |
| **Ϣ** | Inspección Física |
| **ψ** | Verificado |
| **Ϛ** | Conciliado |
| **Ϟ** | Confirmado |
| **Ξ** | No confirmado |
| **Elaborado por:**  M.L.A.L.  N.L.T.M. | **Supervisado por:**  M.M.V. |

**Distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí.**

**PP-5**

**1 - 1**

**HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FASES** | **DÍAS** | **%** | **MAYO** | | | | **JUNIO** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **JULIO** | | | | |
| **L** | **M** | **M** | **J** | **V** | **L** | **M** | **M** | **J** | **V** | **L** | **M** | **M** | **J** | **V** | **L** | **M** | **M** | **J** | **V** | **L** | **M** | **M** | **J** | **V** | **L** | **M** | **M** | **J** | **V** |
| **28** | **29** | **30** | **31** | **01** | **04** | **05** | **06** | **07** | **08** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **02** | **03** | **04** | **05** | **06** |
| Planificación preliminar\* | 03 días | 10% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Planificación específica\*\* | 04 días | 13% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ejecución de trabajo y análisis de resultados\*\*\* | 18 días | 60% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Comunicación de resultados\*\*\* | 05 días | 17% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\* Del 28 de mayo al 30 de mayo de 2018.

\*\* Del 31 de mayo al 05 de junio de 2018.

\*\*\* Del 06 de junio al 29 de junio de 2018.

\*\*\*\* Del 02 de julio al 05 de julio de 2018.

PP-6

**1 - 2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.**  **HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES** | | | | | |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DETALLE** | **DÍAS** | **FECHA** | **ELABORADO POR:** |
| 1 | Visita previa | - Visita a las instalaciones de la distribuidora. | 01 | 28/05/2018 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 2 | Realización correspondiente notificación de inicio de auditoria. | - Comunicación dirigida al gerente general de la Distribuidora “Liquigas” Entrevista  - Recorrido por la Distribuidora “Liquigas”  - Solicitud del archivo permanente. | 01 | 29/05/2018 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 3 | Identificación de la nómina de trabajadores | - Documento que incluya nombres completos, cedula, cargo y periodo. | -- | 29/05/2018 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 4 | Reporte de la planificación preliminar | - Informe de los resultados de la planificación preliminar. | 01 | 30/05/2018 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 5 | Elaborar el Programa de Planificación Específica | - Conocimiento de las principales actividades u operaciones. | 01 | 31/05/2018 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 6 | Elaboración del Control Interno | - Control interno por componentes del área administrativa. | 01 | 01/06/2018 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 7 | Evaluación de Control Interno y Riesgo | - Determinación de los niveles de confianza y riesgo. | 02 | 04/06/2018 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 8 | Elaboración del Programa de Auditoría | - Plan de auditoría para la ejecución. | 02 | 06/06/2018 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 9 | Ejecución de la auditoria | - Hojas de Trabajo  - Hojas de Hallazgo | 16 | 08/06/2018 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 11 | Presentación de Borrador de Informe | - Conclusiones y recomendaciones. | 01 | 02/07/2018 | M.L.A.L. |
| 12 | Presentación de Informe Final | - Informe final de auditoría. | 04 | 05/07/2018 | N.L.T.M. |

# 4.3. Fase I: Planificación Preliminar y Específica.

# 4.3.1. Informe de Planificación Preliminar.

**PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.**  **PROGRAMA PARA LA PLANIFICACION PRELIMINAR** | | | |
|  | **Objetivo:** Conocer las instalaciones y estructura de la Distribuidora de Gas “Liquigas”, así como también los aspectos generales de los procesos administrativos de la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.    **Alcance:** Contar con los insumos necesarios como la estructura organizacional, legal y normativa, y procesos y subprocesos administrativos ejecutados en la Distribuidora “Liquigas”, para ejecutar las evaluaciones de control en el desarrollo de la auditoría administrativa. | | |
| **Nº** | **PROCEDIMIENTO** | **REF.** | **HECHO POR** |
| 1 | **Conocimiento del ente o área a examinar y su naturaleza jurídica.** | | |
| 1.1. | Programe y confirme entrevista con la Administradora de la Distribuidora “Liquigas” | PP/1 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 1.2. | Obtener la información sobre la estructura organizacional de la entidad. | -- | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 2 | Solicitar los documentos habilitantes de la institución como: Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y otros documentos relacionados con el funcionamiento de la entidad en general y del área o la actividad específica a examinar | PP/2 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 2.1. | Indagar sobre la base legal, objetivos y metas de la Distribuidora “Liquigas” | -- | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 2.2. | Indagar sobre las principales procedimientos administrativos y funciones de la Distribuidora “Liquigas” | -- | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 3 | Identificación de las principales políticas y prácticas contables, administrativas y de operación | PP/3 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 3.1. | Verificar si la Distribuidora “Liquigas” cuenta con un área específica para la administración de sus recursos. | -- | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 3.2. | Solicitar las políticas para ejecutar las evaluaciones al personal. | -- | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 4 | Elaborar el Informe de Planificación Preliminar | PP/4 | M.L.A.L.  N.L.T.M. |

**Elaborado por: Fecha:** 30/05/2018

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

María Laura Andrade Litardo.

**Auditor Jefe de Equipo**

**Revisado por: Fecha:** 31/05/2018

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ing. Marcelo Mendoza

**Supervisor de Auditoría**

**PP-2**

**1 - 2**

**Auditoría Administrativa a los procesos de la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.**

**ORDEN DE TRABAJO N°01**

Portoviejo, 24 de mayo de 2018

Señora.

María Laura Andrade Litardo

Noelia Lorena Triviño Mendieta

**ENCARGADAS DE LA PRAXIS:**

Ciudad. -

De mi consideración:

De conformidad con el Proyecto Aprobado, emito a usted Orden de Trabajo para que realice la Auditoria Administrativa a los procesos de la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Los objetivos de la auditoria administrativa encaminados a:

* Analizar el proceso de control interno ejecutado en la distribuidora LIQUIGAS para precisar la correcta aplicación del mismo.
* Evaluar los procesos existentes en el área administrativa de la distribuidora de gas “LIQUIGAS”.
* Verificar si se han establecido controles documentales que brinden seguridad de las actividades ejecutadas por el personal operativo y administrativo de la distribuidora.
* Determinar el cumplimiento y adecuada gestión del proceso administrativo a través de la aplicación de técnicas de auditoria que permitan generar conclusiones y recomendaciones a la administración de la empresa.

**PP-2**

**2- 2**

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

**SUPERVISOR:** Ing. Marcelo Mendoza

**MIEMBROS DEL EQUIPO:** María Laura Andrade Litardo.

Noelia Lorena Triviño Mendieta

.

Una vez realizada la Planificación Preliminar y la Matriz Preliminar con enfoque de auditoría se ha de formular los programas de auditoría, hacer efectiva la ejecución del trabajo en la distribuidora hasta llegar al borrador de informe, mismos que serán presentados en 45 días laborables.

Proceda de inmediato a realizar la Visita y la respectiva planificación. Producto de la aplicación, entregará el Informe de Auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y los correspondientes papeles de trabajo que lo respalden.

Atentamente,

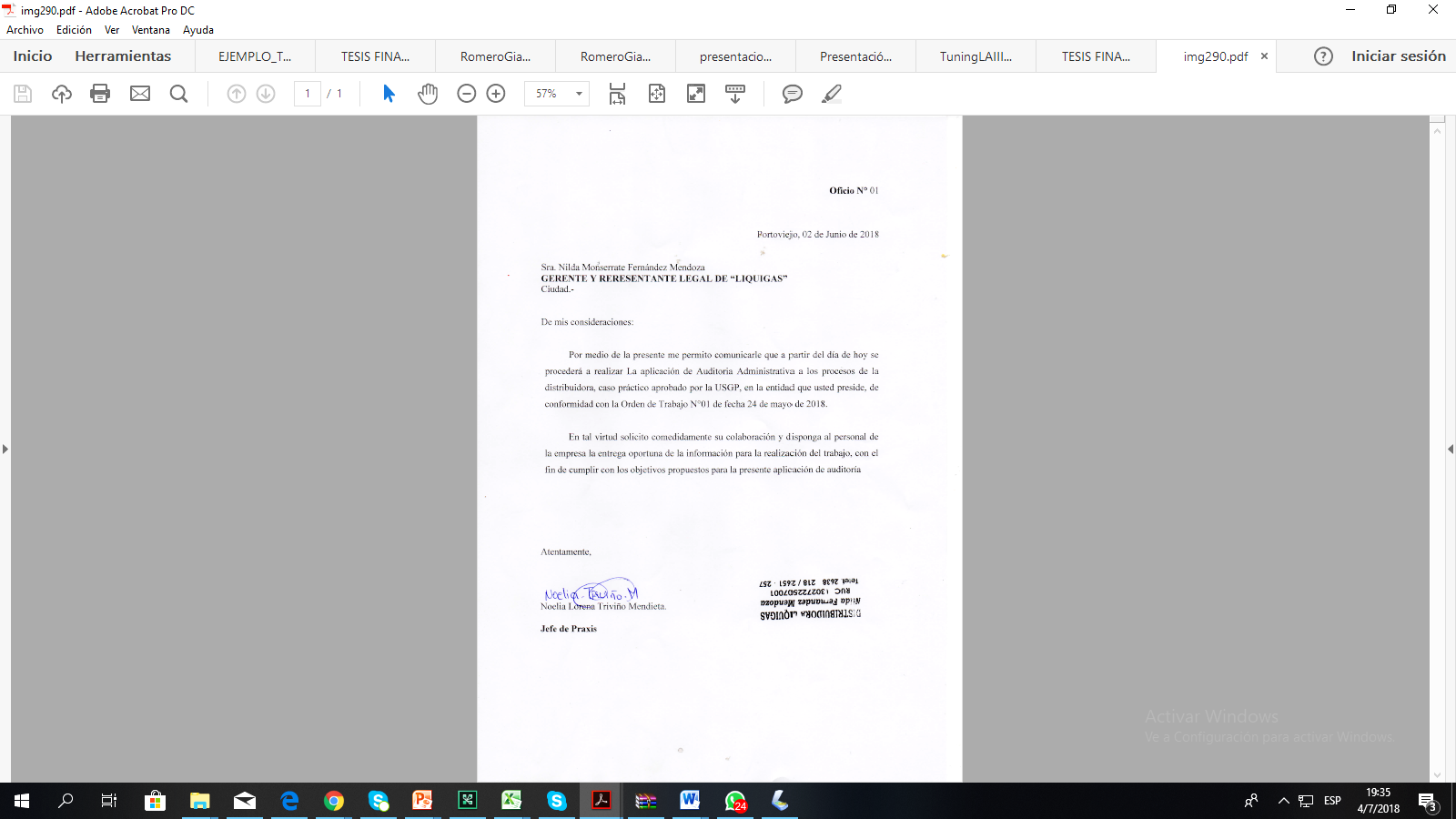
Ing. Marcelo Mendoza Vinces

**SUPERVISOR**

**NOTIFICACIÓN**

**AD-3**

**1- 1**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017**  **REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR** | | |
| **COMPONENTE** | **DESCRIPCION** | |
| **Generalidades** | **Base legal:**  Cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 64 del Código del Trabajo y a fin de que surtan los efectos legales de los artículos 42 numeral 12, 172 numeral 2 y más disposiciones mencionado Código preceptúa, y para mejorar el cumplimiento de las obligaciones originales en la relación laboral, del establecimiento comercial denominado Distribuidora “Liquigas”, de la ciudad de Portoviejo.  **Actividad y operaciones principales**  La principal actividad es la venta de Gas licuado de petróleo G.L.P en cilindros para uso doméstico, comercial o industrial o usuarios finales. La operación principal de este establecimiento comienza con operaciones de recepción, almacenamiento y culmina con el expendio de GLP en cilindros de usuarios finales.  **Características constructivas del establecimiento**  En el interior de las instalaciones de Liquigas, no se realizan procesos productivos: se desarrollan procesos de comercialización, distribución y ventas de cilindros G.L.P.  La empresa Liquigas ha hecho algunas mejoras en su infraestructura y entre sus servicios está la entrega a domicilio. Cuenta con un total de seis empleados incluyendo a la administradora del local, tiene dos despachadores, un guardia, y un chofer. En esta distribuidora de gas licuado de petróleo “LIQUIGAS”, no constan historiales de este tipo de investigación. | |
| **Planificación** | **Investigar sobre la leyes, reglamentos y demás disposiciones que rigen las actividades del distrito** | |
| Las leyes, reglamentos, estatutos y disposiciones legales a las cuales están regidos y soportadas las actividades que se realizan en la Distribuidora de Gas son:   * Constitución de la República del Ecuador * Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud; * Código de trabajo * Reglamento interno * Plan de Emergencia | |
| **Organización** | **Obtener la información sobre la estructura organizacional de la entidad** | |
| La estructura organizacional de la Distribuidora de Gas “Liquigas”, no está diseñada acorde a las áreas requeridas por la empresa.  **Estructura organizativa**  GERENCIA GENERAL  UNIDADES OPERATIVAS  SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  DISTRIBUIDORES  CONTADORA  SECRETARIA | |
| **Dirección** | **Indagar sobre los procesos llevados a efecto para una adecuada dirección y toma de decisiones** | |
| A pesar de la Distribuidora de gas “LIQUIGAS”, con Nro., de RUC 1302722507001, tiene 35 años de vida institucional, aun no se ha logrado establecer una adecuada dirección organizacional, que les permita un mejor posicionamiento en el mercado y crecimiento. | |
| **Control** | **Investigar sobre los procesos de control de los procesos administrativos realizados en la Distribuidora de Gas “Liquigas”.** | |
| La Distribuidora de gas “LIQUIGAS”, no tiene establecido los procesos de control administrativos en cuanto al giro específico del negocio, como lo es la distribución de bombonas de gas de uso doméstico e industrial, a través de sistemas de control diario, documentos de soporte de los ingresos, egresos y control del inventario. | |
| **Elaborado por:** Srtas. M.L.A.L. / N.L.T.M | | **Fecha:** 30/05/2018 |
| **Supervisado por:** M.M.V. | | **Fecha:** 31/05/2018 |

# 4.3.2. Planificación Específica.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.**  **PROGRAMA PARA LA PLANIFICACION ESPECÍFICA** | | | | | |
| **Nº** | **PROCEDIMIENTO** | **REF.** | | **HECHO POR** | |
| 1.  2. | **Objetivos**  Evaluar el desarrollo de actividades que se desarrolla el personal de la Distribuidora de Gas “Liquigas”.  Identificar el grado de control interno existente en la Distribuidora de Gas “Liquigas”, para el desempeño de las funciones. | | | | |
| 1 | **Procedimiento** | | | | |
| 1.1. | Aplique el cuestionario de control interno para conocer el proceso administrativo de la Distribuidora de Gas “Liquigas” | | CI-1 | | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 1.2. | Compruebe con una muestra de eficiencia del funcionamiento del sistema implantado para el control de asistencia del personal. | | PE-1 | | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 1.3 | Elabore una agenda para la entrevista y aplique | | -- | | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 2. | Analice el cumplimiento de las funciones que desempeña el personal dentro del distribuidor de Gas “Liquigas” y si estas son designadas de forma escrita o verbal. | | PE-2 | | M.L.A.L.  N.L.T.M. |
| 2.1 | Determine los niveles de riesgo en base a los resultados del control interno. | | PE-3 | | M.L.A.L.  N.L.T.M|. |
| 3. | Elaborar el informe de Planificación Específica. | | PE-4 | | M.L.A.L.  N.L.T.M|. |

**Elaborado por: Fecha:** 31/05/2018

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

María Laura Andrade Litardo.

**Auditor Jefe de Equipo**

**Revisado por: Fecha:**01/06/2018

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ing. Marcelo Mendoza

**Supervisor de Auditoría**

**Evaluación de Control Interno**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**  **EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**  Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.  **Cuestionario de evaluación específica de Control Interno - Procesos de la distribuidora “Liquigas”** | | | | | | | | |
| **#** | **Preguntas** | **PT** | **SI/NO** | **CT** | **Nivel de confianza** | | **Nivel de riesgo de control** | |
|  |  | 18 | SI/NO | 9 | 50.00**%** | **BAJO** | 50.00**%** | **ALTO** |
|  | **Componente:** Planificación |  |  |  |  | | | |
| 1 | ¿Existe un manual de procedimiento para las actividades administrativas de la Distribuidora “Liquigas”? | 1 | No | 0 | La empresa Distribuidora “Liquigas”, no posee un manual de procedimientos para realizar las actividades administrativas de forma segura y con eficiencia. | | | |
| 2 | ¿La distribuidora “Liquigas”, posee un reglamento interno? | 1 | Sí | 1 |  | | | |
| 3 | ¿La distribuidora “Liquigas”, posee un plan estratégico? | 1 | No | 0 | La empresa Distribuidora “Liquigas”, no cuenta con un plan estratégico y reglamento interno. | | | |
| 4 | ¿La Distribuidora “Liquigas”, cuenta con una medición del proceso administrativo global? | 1 | No | 0 | En la empresa Distribuidora “Liquigas”, no se tiene conocimiento del grado de formalización y cumplimiento del proceso administrativo. | | | |
|  | **Componente:** Organización |  |  |  |  | | | |
| 5 | ¿La Distribuidora “Liquigas”, realiza un control sobre el personal de la empresa? | 1 | No | 0 | No se efectúan controles sobre el personal de la distribuidora. | | | |
| 6 | ¿Se capacita y evalúa al personal de la Distribuidora “Liquigas”? | 1 | No | 0 | La empresa Distribuidora “Liquigas”, no capacita ni evalúa al personal. | | | |
| 7 | ¿Las funciones asignadas por la dirección se encuentran claramente delimitadas? | 1 | Si | 1 |  | | | |
| 8 | ¿Son adecuadas las actividades que realiza la administración de la Distribuidora “Liquigas”? | 1 | SI | 1 | . | | | |
| 9 | ¿En la Distribuidora “Liquigas”, se ha realizado una medición programada de los índices de eficiencia y eficacia de los procesos llevados a efecto? | 1 | No | 0 | La empresa Distribuidora “Liquigas”, no se ha realizado una medición programada de los índices de eficiencia y eficacia de los procesos llevados a efecto. | | | |
|  | **Componente:** Dirección |  |  |  |  | | | |
| 10 | ¿El personal acepta el tipo de liderazgo aplicado por la dirección? | 1 | Si | 1 |  | | | |
| 11 | ¿Las decisiones que se toman en la dirección son programadas? | 1 | Sí | 1 |  | | | |
| 12 | ¿La Distribuidora Liquigas, cuenta con un profesional para realizar los procesos contables? | 1 | Si | 1 |  | | | |
| 13 | ¿La dirección resuelve los conflictos entre los empleados? | 1 | Sí | 1 |  | | | |
|  | **Componente:** Control |  |  |  |  | | | |
| 14 | ¿Se aplican controles frecuentes a las actividades que realiza el personal de la institución? | 1 | Si | 1 | La Administradora realiza monitoreos al personal de forma esporádica. | | | |
| 15 | ¿Se programan y ejecutan inventarios de los bienes distribuidos por la empresa? | 1 | Si | 1 | Se ejecuta un inventario anual | | | |
| 16 | ¿El personal de la Empresa “Liquigas” cuenta con formatos de control interno de las actividades que se realizan en el área administrativa? | 1 | No | 0 | No se cuenta con formatos preestablecidos para el control de actividades administrativas. | | | |
| 17 | ¿Se solicitan y emiten informes de control de las actividades inherentes al proceso administrativo de la distribuidora? | 1 | No | 0 | No se informe de controles de ninguna clase en el componente administrativo de la distribuidora. | | | |
| 18 | ¿Se cuenta con un sistema de control de los inventarios, ingresos y egresos generados en la distribuidora? | 1 | No | 0 | Los controles se llevan de manera manual. | | | |
|  | | **Elaborado:** **M.L.A.L. N.L.T.M.** | | | | | | |
| **Revisado**: M.M.V. | | | | | | |
| **Fecha**: 05– 06 - 2018 | | | | | | |

**Medición de los niveles de confianza y riesgo de control.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Calificación Total** = CT | | | | 9 |  |
| **Ponderación Total =** PT | | | | 18 |  |
| **Nivel de Confianza:** NC=CT/PT\*100 | | | | 50.00% | **BAJO** |
| **Nivel de Riesgo Control**: RC=100%-NC% | | | | 50.00% | **ALTO** |
| **NIVEL DE CONFIANZA** | | |
| **BAJO** | **MODERADO** | **ALTO** |
| 15%-50% | 51%-75% | 76%-100% |
| 85%-50% | 49%-25% | 24%-5% |
| **ALTO** | **MODERADO** | **BAJO** |
| **NIVEL DE RIESGO (100-NC)** | | |

**NR =** 100% - CP = 100.00 – 50.00 = 50.00 %

Una vez realizado el Control Interno con su respectiva Evaluación de Riesgo en el área administrativa de la Distribuidora “Liquigas”, se pudo establecer que posee una confianza del 50.00% ubicándose en un nivel BAJO y el Riesgo en un 50.00% ubicándose en un nivel ALTO.

**Matriz de riesgo y enfoque de la auditoria**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FASE II:** | | **MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORÍA** | | | |
| **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**  **EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**  Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017. | | | | | |
| **COMPONENTE** | **RIESGO Y SU FUNDAMENTO** | | **CONTROL CLAVE** | **ENFOQUE DE AUDITORÍA** | |
| **PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO** | **PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS** |
| **Planificación** | **Riesgo de Control: 50.00%, Alto.**  1.- Observancia a los procesos de planificación y proceso administrativo que no son llevados de forma adecuada, en tanto:  \* La distribuidora no posee un manual de procedimientos para realizar las actividades administrativas de forma segura y con eficiencia.  \* No cuenta con un plan estratégico ni plan operativo anual.  \* No se tiene conocimiento del grado de formalización y cumplimiento del proceso administrativo. | | * Leyes, Normativas y Reglamentos. * Manual de procedimientos * Plan estratégico * Proceso administrativo. | - Determine criterios de puntuación para el proceso administrativo.  - Analice los puntos obtenidos del proceso administrativo. | - Determine mediante un gráfico estadístico el proceso administrativo llevado para el efecto.  - Efectúe de forma global las puntuaciones del proceso administrativo y estructure un enfoque del proceso |
| **Organización** | **Riesgo de Control: 50.00%, Alto.**  2.- Observancia al organigrama estructural, programas de capacitación y medición de índices, en tanto:  \* La administración no realiza controles sobre el personal.  \* No se han efectuado capacitaciones y evaluaciones al personal.  \* No se ha realizado una medición programada de los índices de eficiencia y eficacia de los procesos llevados a efecto. | | * Organigrama estructural * Programa y cronograma de capacitación * Registro de documentos | - Compruebe a través de una prueba flash la asistencia, puntualidad y permanencia del personal de la distribuidora LIQUIGAS. | - Solicitar cronogramas y planificación de las capacitaciones realizadas para la verificación de la ejecución de los mismos.  - Solicitar los indicadores de medición de eficiencia y eficacia que se han implementado en la distribuidora. |
| **Control** | **Riesgo de Control: 50.00%, Alto.**  3.- Observar a los controles del área administrativa, en tanto:  \* No se cuenta con formatos prestablecidos para el control de actividades administrativas.  \* No se informe de controles de ninguna clase en el componente administrativo de la distribuidora.  \* Los controles se llevan de manera manual, careciendo de sistemas de control de inventarios, compras y ventas. | | * Sistemas de control. * Comprobantes de ingreso y salida. | - Verificar la existencia de documentos de control interno para las actividades administrativas de la distribuidora | - Solicitar y analizar los reportes consolidados de cada mes emitidos por los trabajadores en relación al cumplimiento de las actividades inherentes de la distribuidora.  - Constatar si se han efectuado conciliaciones físico contables al menos en cada trimestre del periodo auditado. |
| **Elaborado por:** María Laura Andrade Litardo | | | **Revisado por:** Noelia Lorena Triviño Mendieta | | **Aprobado por:** Marcelo Mendoza Vinces. |

|  |
| --- |
| **Distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017**  **REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA** |
| **Análisis a las funciones que desempeña el personal:**  Después de haber aplicado los instrumentos de Auditoría Administrativa a la Distribuidora de Gas Liquigas, se encontró que las funciones que desempeña el personal son parcialmente eficientes, esto les limita a no cumplir a cabalidad con las metas y objetivos propuestas por la empresa.  La Gerente indica verbal e instantáneamente las actividades que deben realizar, y esto conlleva a que los empleados sean multifuncionales, en muchos de los casos les toca realizar funciones para los cuales no han sido designados.  **Análisis de riesgos en base a los resultados del control interno:**  Una vez que se aplicó el Cuestionario de Control Interno, a la Distribuidora de Gas “Liquigas” de la ciudad de Portoviejo, el equipo auditor pudo evidenciar los siguientes puntos débiles:   * Procesos de planificación no son llevados de forma adecuada. * El proceso administrativo no ha sido evaluado, ni se conoce el grado de cumplimiento de cada uno de sus componentes. * Carencia de programas de capacitación y actualización de conocimientos. * Carencia de programas de medición de los índices de eficiencia y eficacia. * Deficiencia en la formalización de formatos para efectuar el control interno de las actividades. * Deficiencia en la presentación documentada de informes que permitan registrar las actividades del proceso administrativo. * Observancia a los procesos de conciliación y prácticas administrativas contables de la distribuidora.   **Punto de interés para la auditoría:**  Una vez efectuada la visita previa a las instalaciones de la Distribuidora de Gas “Liquigas”, específicamente al área de los procesos administrativos, por parte del equipo auditor se han determinado los siguientes puntos de interés de auditoría administrativa, mismos que regirán la estructura de la planificación de auditoría que para el efecto se aplicará a la Distribuidora:   * Análisis integral de los principales procesos y subprocesos del área administrativa. Ltda., misión, visión, objetivos, políticas, así como de sus principales actividades y productos del área. * Aplicación y análisis de los resultados del control interno aplicado a los procesos administrativos de la Distribuidora de Gas “Liquigas”. * Verificación de la existencia y aplicación de manuales y/o procesos administrativos y formatos de control interno de la Distribuidora de Gas “Liquigas”.   **Días de trabajo planificados:**  El tiempo estimado para la ejecución de la auditoría a los procesos administrativos de la Distribuidora de Gas Liquigas del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, es de 30 días hábiles, distribuidos de la siguiente forma:  **FASES DIAS %**  Fase I: Planificación preliminar 07 días 23%  Fase II: Planificación específica 18 días 60%  Fase III: Comunicación de resultados 05 días 17%  Fase IV: Seguimiento (lo realiza la entidad auditada) --- días ---%  **TOTAL 30 días 100%**  **Recursos materiales y financieros:**  **Material de trabajo: USD. 178.00**   * Papelería y oficina USD. 60.00 * Impresiones y fotocopiado USD. 98.00 * Anillado y encuadernación USD. 20.00   **Viáticos y movilización: USD. 50.00**   * Jefe de Equipo Auditor USD. 20.00 * Auditor Operativo USD. 30.00   **TOTAL USD. 223.00**  **Distribución del trabajo:**  En la realización de la Auditoría Administrativa el equipo de trabajo ejecutará las siguientes actividades:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **N°** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FIRMA** | | 1 | Planificación de auditoría | María Laura Andrade Litardo  Noelia Lorena Triviño Mendieta |  | | 2 | Instrumentación de la auditoría | María Laura Andrade Litardo  Noelia Lorena Triviño Mendieta |  | | 3 | Examen | María Laura Andrade Litardo  Noelia Lorena Triviño Mendieta |  | | 4 | Informe de auditoría | María Laura Andrade Litardo  Noelia Lorena Triviño Mendieta |  |   **Elaborado por:** **Fecha:** 05/06/2018  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  María Laura Andrade Litardo.  **Auditor Jefe de Equipo**  **Revisado por: Fecha:** 06/06/2018  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ing. Marcelo Mendoza  **Supervisor de Auditoría** |

# 4.4. Programa de auditoría.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.  PROGRAMA DE AUDITORIA | | | | | |
| OBJETIVOS:  Evaluar los hallazgos encontrados, para determinar los criterios de puntuación y determinar las acciones correctivas en la Distribuidora de Gas “Liquigas”. | | | | | |
| # | **Procedimientos:** | **Tiempo** | | **Elaborado Por:** | **Ref. P/T** |
| **Estimado** | **Utilizado** |
| 1 | Determine criterios de puntuación para el proceso administrativo. | 1 día | 1 día | M.L.A.L.  N.L.T.M. | A1 |
| 2 | Analice los puntos obtenidos del proceso administrativo | 1 día | 1 día | M.L.A.L.  N.L.T.M. | A2 |
| 3 | Determine mediante un gráfico estadístico el proceso administrativo llevado a efecto. | 1 día | 1 día | M.L.A.L.  N.L.T.M. | A3 |
| 4 | Evalúe de forma global las puntuaciones del proceso administrativo y estructure el enfoque del proceso administrativo. | 2 días | 2 días | M.L.A.L.  N.L.T.M. | A4 |
| 5 | Compruebe a través de una prueba Flash la asistencia, puntualidad y permanencia del personal de la Distribuidora de Gas “Liquigas”. | 2 días | 2 días | M.L.A.L.  N.L.T.M. | B1 |
| 6 | Solicitar cronogramas y planificación de las capacitaciones realizadas para la verificación de la ejecución de los mismos. | 1 día | 1 día | M.L.A.L.  N.L.T.M. | B2 |
| 7 | Solicitar los indicadores de medición de eficiencia y eficacia que se han implementado en la distribuidora. | 1 día | 1 día | M.L.A.L.  N.L.T.M. | B3 |
| 8 | Solicitar y analizar los reportes consolidados de cada mes emitidos por los trabajadores en relación al cumplimiento de las actividades inherentes del puesto de trabajo. | 1 día | 1 día | M.L.A.L.  N.L.T.M. | C1 |
| 9 | Verificar la existencia de documentos de control interno para las actividades administrativas de la distribuidora. | 1 día | 1 día | M.L.A.L.  N.L.T.M. | C2 |
| 10 | Constatar si se han efectuado conciliaciones físico contables al menos en cada trimestre del periodo auditado. | 2 días | 2 días | M.L.A.L.  N.L.T.M. | C3 |
| Elaborado: Noelia Lorena Triviño Mendieta.  Revisado: María Laura Andrade Litardo.  Aprobado: Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | | | | |
| Fecha: 06 de junio de 2018  **PE/4**  **1 - 1** | | | | | |

# 4.5. Papeles de trabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | | | | **Ref. PT: A1** |
| **MATRIZ DE CRITERIOS DE PUNTUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.** | | | | | |
| **N°** | **Preguntas** | **Resultados** | | | |
| **Planeación** | **Máximos** | | **Obtenidos indicadores** | |
| 1 | ¿Piensa usted que los objetivos planteados por la Distribuidora de Gas “Liquigas” se han cumplido? | 100 | | 20 | |
| 2 | ¿Conoce usted la visión de la Distribuidora de Gas “Liquigas”? | 100 | | 00 | |
| 3 | ¿Creé usted que se está dando cumplimiento de la misión que tiene la Distribuidora de Gas “Liquigas”? | 100 | | 00 | |
| 4 | ¿Creé usted que se están cumpliendo con las metas impuestas por la Distribuidora de Gas “Liquigas”? | 100 | | 20 | |
| 5 | ¿Las estrategias implantadas por la institución han permitido que la misma tenga un desarrollo sustentable? | 100 | | 50 | |
| 6 | ¿Considera usted que se están cumpliendo con las políticas implantadas en la Distribuidora de Gas “Liquigas”? | 100 | | 20 | |
|  | Total | 600 | | 110 | |
| **Organización** | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que la Distribuidora de Gas “Liquigas” cuenta con una estructura organizacional establecida por departamento? | | 100 | | 70 |
| 8 | ¿Las actividades y responsabilidades desarrolladas dentro de la Distribuidora de Gas “Liquigas” están correctamente distribuidas? | | 100 | | 90 |
| 9 | ¿Considera que el recurso humano con el que cuenta la Distribuidora de Gas “Liquigas” contribuye al mejoramiento de la misma? | | 100 | | 86 |
| 10 | ¿Cuenta el personal con el plan de capacitación? | | 100 | | 00 |
|  | Total | | 400 | | 246 |
| **Dirección** | | | | | |
| 11 | ¿Existe un liderazgo individualizado? | | 100 | | 95 |
| 12 | ¿Existe un direccionamiento adecuado por parte de la Administración hacia el personal? | | 100 | | 90 |
| 13 | ¿Existe iniciativas para elevar la motivación del personal? | | 100 | | 80 |
| 14 | ¿Cuenta la Distribuidora de Gas “Liquigas” con un sistema de administración de calidad? | | 100 | | 60 |
|  | Total | | 400 | | 325 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Control** | | | | |
| 15 | ¿Existen mecanismos para el manejo y control de la información? | 100 | | 30 |
| 16 | ¿Cuenta la Distribuidora de Gas “Liquigas” con asesoría interna? | 100 | | 10 |
| 17 | ¿Existen relaciones entre los planes, metas, estrategias y de control? | 100 | | 40 |
| 18 | ¿Existen Reglamentos Internos para el control del personal? | 100 | | 100 |
| 19 | ¿Se cuenta con los correspondientes sistemas de control documental de las actividades administrativas? | 100 | | 20 |
| 20 | ¿Se ha realizado algún tipo de auditoría anteriormente? | 100 | | 00 |
|  | Total | 600 | | 200 |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | | **Fecha:**  08/06/2018  **ψ** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017** | | | | | | | **Ref. PT: A2** |
| **REPORTE DE PUNTOS OBTENIDOS** | | | | | | | |
| **N°** | **Planeación** | **Máximos** | | **Resultados** | | | |
| **Obtenidos** | | **Porcentaje** | |
| 600 | | 110 | |  | |
| 1 | Objetivos | 100 | | 20 | | 20% | |
| 2 | Visión | 100 | | 00 | | 00% | |
| 3 | Misión | 100 | | 00 | | 00% | |
| 4 | Metas | 100 | | 20 | | 20% | |
| 5 | Estrategias | 100 | | 50 | | 50% | |
| 6 | Políticas | 100 | | 20 | | 20% | |
| Cálculos  1.- 100 x 0.20 = 20%  2.- 100 x 0.00 = 00%  3.- 100 x 0.00 = 00%  4.- 100 x 0.20 = 20%  5.- 100 x 0.50 = 50%  6.- 100 x 0.20 = 20% | | | | | | | |
| **N°** | **Organización** | | **Máximos** | **Resultados** | | | |
| **Obtenidos** | | **Porcentaje** | |
| 400 | 246 | |  | |
| 7 | Estructura Organizacional | | 100 | 70 | | 70% | |
| 8 | División y distribución de funciones | | 100 | 90 | | 90% | |
| 9 | Recursos humanos | | 100 | 86 | | 86% | |
| 10 | Plan de capacitación | | 100 | 00 | | 00% | |
| Cálculos  1.- 100 x 0.70 = 70%  2.- 100 x 0.90 = 90%  3.- 100 x 0.86 = 86%  4.- 100 x 0.00 = 00% | | | | | | | |
| **N°** | **Dirección** | | **Máximos** | **Resultados** | | | |
| **Obtenidos** | | **Porcentaje** | |
| 400 | 325 | |  | |
| 11 | Liderazgo individualizado | | 100 | 95 | | 95% | |
| 12 | Direccionamiento de acciones | | 100 | 90 | | 90% | |
| 13 | Iniciativas para elevar la motivación | | 100 | 80 | | 80% | |
| 14 | Sistema de gestión de calidad | | 100 | 60 | | 60% | |
| Cálculos  1.- 100 x 0.95 = 95%  2.- 100 x 0.90 = 90%  3.- 100 x 0.80 = 80%  4.- 100 x 0.60 = 60% | | | | | | | |
| **N°** | **Control** | **Máximos** | | **Resultados** | | | |
| **Obtenidos** | | **Porcentaje** | |
| 600 | | 200 | |  | |
| 15 | Mecanismo para el manejo y control de la información. | 100 | | 30 | | 30% | |
| 16 | Cuenta con asesoría interna | 100 | | 10 | | 10% | |
| 17 | Existe relación entre planes, metas estratégicas y de control del personal. | 100 | | 40 | | 40% | |
| 18 | Existe el reglamento interno para el personal. | 100 | | 100 | | 100% | |
| 19 | Formularios internos de control administrativo. | 100 | | 20 | | 20% | |
| 20 | Se ha realizado algún tipo de Auditoría | 100 | | 00 | | 00% | |
| Cálculos  1.- 100 x 0.30 = 30%  2.- 100 x 0.10 = 10%  3.- 100 x 0.40 = 40%  4.- 100 x 0.100 = 100%  5.- 100 x 0.20 = 20%  6.- 100 x 0.00 = 00% | | | | | | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | | | | **Fecha:**  11/06/2018  **ψ** | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | | | | | **Ref. PT: A2-1** |
| **REPORTE CONDENSADO DE PUNTOS OBTENIDOS** | | | | | | |
| **Resultados** | | **Máximos** | **Obtenidos** | | **Total** | |
| **N°** | **Planeación** | **600** | **110** | | **Global** | |
| 1 | Objetivos | 100 | 20% | | 18.33% | |
| 2 | Visión | 100 | 00% | |
| 3 | Misión | 100 | 00% | |
| 4 | Metas | 100 | 20% | |
| 5 | Estrategias | 100 | 50% | |
| 6 | Políticas | 100 | 20% | |
|  | **Organización** | **400** | **246** | | **Global** | |
| 7 | Estructura Organizacional | 100 | 70% | | 61.50% | |
| 8 | División y distribución de funciones | 100 | 90% | |
| 9 | Recursos humanos | 100 | 86% | |
| 10 | Plan de capacitación | 100 | 00% | |
|  | **Dirección** | **400** | **325** | | **Global** | |
| 11 | Liderazgo individualizado | 100 | 95% | | 81.25% | |
| 12 | Direccionamiento de acciones | 100 | 90% | |
| 13 | Iniciativas para elevar la motivación | 100 | 80% | |
| 14 | Sistema de gestión de calidad | 100 | 60% | |
|  | **Control** | **600** | **200%** | | **Global** | |
| 15 | Mecanismo para el manejo y control de la información. | 100 | 30% | | 33.33% | |
| 16 | Cuenta con asesoría interna | 100 | 10% | |
| 17 | Existe relación entre planes, metas estratégicas y de control del personal. | 100 | 40% | |
| 18 | Existe el reglamento interno para el personal. | 100 | 100% | |
| 19 | Formularios internos de control administrativo. | 100 | 20% | |
| 20 | Se ha realizado algún tipo de Auditoría | 100 | 00% | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | | | **Fecha:**  12/06/2018  **ψ** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | **Ref. PT: A3** |
| **Calculo de porcentajes globales** | | |
| **Planeación**  110/600 = 18.33  **Organización**  246/400= 61.50%  **Dirección**  325/400= 81.25%  **Control**  200/600= 33.33% | | |
| **GRÁFICO DE LOS PUNTOS OBTENIDOS** | | |
|  | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | **Fecha:**  13/06/2018  **Ϟ** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | **Ref. PT: A4** |
| **EVALUACIÓN DE RESULTADOS** | | |
| **EVALUACIÓN FINAL**  De acuerdo con la perspectiva del nivel directivo, la Auditoría Administrativa de la Distribuidora de Gas “Liquigas” está orientada con el 18.33% de capacidad. Este comportamiento es consecuencia de:  • La falta de un enunciado de la visión;  • La falta de un enunciado de misión;  • Los pocos objetivos definidos;  • La imprecisión de las metas;  • La subjetividad de la estrategia existente;  • La ausencia de políticas, procedimientos y programas;  El porcentaje para la etapa de la organización se vuelve crítica, debido a que funciona en un 61.50%, el cual nos demuestra que la Distribuidora de Gas “Liquigas” tiene deficiencia en cuanto a la organización producto de:  • La carencia de las funciones de recursos humanos.  • La falta de un programa de capacitación.  Las actividades existentes en la etapa de Dirección, ejerce en menor medida la comunicación para la toma de decisiones. La etapa de dirección proyectada como proceso obtiene 81.25% de su capacidad efecto de:  • Un liderazgo sólido en apariencia, pero inconsistente en la realidad.  • Deficiente motivaciones para el personal  • No existe un programa de mejoramiento de la calidad.  Para completar el proceso de la etapa de control se muestra un porcentaje 33.33% como se puede dar cuenta que es de vital importancia para complementar el ciclo de la planeación, organización y dirección. La etapa de control proyectada como proceso obtiene 48% de su capacidad efecto de:  • Falencias en el mecanismo para el manejo y control de la información.  • Una mala asesoría interna  • No existe una relación adecuada entre planes, metas, estrategias y control del personal. Algunos de estos elementos no existen.  • Carencia de documentación interna para controlar las actividades administrativas. | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | **Fecha:**  14/06/2018  **Ϟ** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | | **Ref. PT: A4-1** |
| **ENFOQUE AL ANÁLISIS ADMINISTRATIVO** | | | |
| **FORTALEZA** | **OPORTUNIDADES** | | |
| Personal Capacitado | Formato definido para un proceso de funciones para el personal. | | |
| Habilidad en el desempeño de los trabajadores. | Personal responsable y capacitado. | | |
| Capacitación al personal para un mejor ambiente y desempeño del trabajo. | Incremento de socios dispuestos a invertir en una distribuidora de gas | | |
| **DEBILIDADES** | **AMENAZAS** | | |
| No cuenta con un proceso de funciones | Competidores con altos estándares de calidad. | | |
| Fallas en el desenvolvimiento del personal que labora en la Distribuidora de Gas “Liquigas” | Disminución en los volúmenes de compra. | | |
| Falencias en el sistema de documentación interna para el control. | Presencia de productos sustitutos como la energía eléctrica para el funcionamiento de cocinas a inducción | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | **Fecha:**  15/06/2018  **Ϟ** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | | **Ref. PT: B1** |
| **PRUEBA FLASH DE VERIFICACIÓN** | | | |
| **FUNCIONARIOS VISITADOS** | **ASISTENCIA NORMAL** | **EMPLEADOS AUSENTEES** | |
| Contadora | **X** | **0** | |
| Secretaria | **X** | **0** | |
| Operarios | **X** | **0** | |
| Distribuidores | **X** | **0** | |
| **Comentario:** Mediante visitas a la Distribuidora de Gas “Liquigas”, se pudo observar que hay permanencia normal de los empleados en sus respectivos puestos de trabajo. | | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | **Fecha:**  18/06/2018  **Ϣ** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | **Ref. PT: B1-1** |
| **MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE CONTROL ALEATORIO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL** | | |
|  | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | **Fecha:**  19/06/2018  **ψ** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | | | **Ref. PT: B2** | |
| **MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE PLANES DE CAPACITACIÓN** | | | | | |
| **TEMA** | **PROGRAMADO** | | **EJECUTADO** | | |
| **SI** | **NO** | **SI** | | **NO** |
| Capacitación sobre seguridad industrial |  | X |  | | X |
| Capacitación sobre manipulación de GLP |  | X |  | | X |
| Capacitación sobre buenas prácticas y control de inventarios |  | X |  | | X |
| Capacitación sobre atención al cliente |  | X |  | | X |
| Otros campos |  | X |  | | X |
| **Comentario:** Por parte del equipo de auditoría se solicitó a la Administración de la distribuidora se presentara los planes de capacitación de la empresa, efectuando además una entrevista en la que se indagó al respecto de la capacitación del personal en los aspectos más relevantes de conformidad al giro del negocio, a través del cual el equipo auditor pudo determinar que en la distribuidora no se han implementado planes de capacitación de ningún tipo y/o aspecto. | | | | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | **Fecha:**  20/06/2018  **ψ** | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | | | **Ref. PT: B3** | |
| **MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA** | | | | | |
| **TEMA** | **EFICIENCIA** | | **EFICACIA** | | |
| **SI** | **NO** | **SI** | | **NO** |
| Permanencia del personal |  | X |  | | X |
| Conocimiento del personal sobre su lugar de trabajo |  | X |  | | X |
| Control de riesgos |  | X |  | | X |
| Ventas mensuales |  | X |  | | X |
| Rentabilidad de la empresa |  | X |  | | X |
| Satisfacción de los clientes |  | X |  | | X |
| Otros indicadores |  | X |  | | X |
| **Comentario:** Se solicitó a la administración de la distribuidora LIQUIGAS presente las evaluaciones de la empresa efectuadas a través de indicadores de eficiencia y eficacia previamente definidos, de lo cual a través de entrevista con la Administradora se conoció que la distribuidora no cuenta con indicadores predefinidos, pero que si se hacen evaluaciones sobre todo a la rentabilidad y ventas comparando las ventas entre meses, para así gestionar de mejor manera la venta de los productos (bombonas) en el mercado local. | | | | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | **Fecha:**  21/06/2018  **ψ** | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | | | **Ref. PT: C1** | |
| **MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE REPORTES E INFORMES EMITIDOS AL CIERRE DE CADA MES** | | | | | |
| **TEMA** | **INFORMADO** | | **SE ELABORO INFORME** | | |
| **SI** | **NO** | **SI** | | **NO** |
| Control de asistencia del personal | X |  | X | |  |
| Control de licencias y permisos | X |  | X | |  |
| Reporte de ingresos | X |  |  | | X |
| Reporte de egresos | X |  |  | | X |
| Reporte de constataciones y recuentos rápidos |  | X |  | | X |
| Informe de saldos y stock | X |  |  | | X |
| Informe de requerimientos para compras | X |  |  | | X |
| Otros reportes e informes |  | X |  | | X |
| **Comentario:** Para la determinación de resultados el equipo auditor solicitó al personal de la distribuidora presente los reportes e informes generados al cierre de cada mes, indicando el trabajador responsable de bodega que el lleva un registro en un cuaderno en donde anota todos los ingresos y salidas y que mantiene informada a la Administradora de los movimientos del área de bodega. Por otra parte, expuso que no se emiten informes ya que todo se informa de manera verbal a la Administradora, quien tampoco le ha solicitado que se le informe de manera documentada. | | | | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | **Fecha:**  22/06/2018  **ψ** | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | | | **Ref. PT: C2** | |
| **MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS ACTIVIADES ADMINISTRATIVA EJECUTADAS EN LA DISTRIBUIDORA LIQUIGAS** | | | | | |
| **TEMA** | **IMPLEMENTADO** | | **SE UTILIZA** | | |
| **SI** | **NO** | **SI** | | **NO** |
| Registro de ingreso y salida del personal | X |  | X | |  |
| Registro de permisos y licencias | X |  |  | | X |
| Comprobantes de ingreso |  | X |  | | X |
| Comprobantes de egreso |  | X |  | | X |
| Ordenes de pedido |  | X |  | | X |
| Ordenes de despacho |  | X |  | | X |
| Check rápido de verificación de inventarios |  | X |  | | X |
| Otros documentos |  | X |  | | X |
| **Comentario:** Realizada una verificación documental de los expedientes de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor identificó que en la empresa no se han implementado formatos para el control interno de los ingresos y egresos del inventario, pese a ser una empresa con varios años en el mercado no se han establecido formatos que ayuden al control de los bienes disponibles para la venta de la distribuidora (bombonas de gas), con lo cual se limita el control del stock, la rotación y la integridad del inventario. | | | | | |
| **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | **Fecha:**  25/06/2018  **ψ** | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS” DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.** | | | | | | | | | | | | **Ref. PT: C3** | |
| **MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE CONCILIACIONES TRIMESTRALES** | | | | | | | | | | | | | |
| **ITEM** | **ENERO** | | | **JUNIO** | | | **SEPTIEMBRE** | | | **DICIEMBRE** | | | |
| **SALDO DEL MES** | **SALDO INVENTARIO** | **CONCILIACIÓN** | **SALDO DEL MES** | **SALDO INVENTARIO** | **CONCILIACIÓN** | **SALDO DEL MES** | **SALDO INVENTARIO** | **CONCILIACIÓN** | **SALDO DEL MES** | **SALDO INVENTARIO** | | **CONCILIACIÓN** |
| Bombonas de gas para uso doméstico | 856 | SIN CONCILIAR | | 1032 | SIN CONCILIAR | | 744 | SIN CONCILIAR | | 932 | SIN CONCILIAR | | |
| Bombonas de gas para uso industrial | 138 | SIN CONCILIAR | | 215 | SIN CONCILIAR | | 231 | SIN CONCILIAR | | 102 | SIN CONCILIAR | | |
|  | | | | | | | **Elaborado:** Noelia Lorena Triviño Mendieta.  **Revisado:** María Laura Andrade Litardo.  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | | | | | |
|  | | | | | | | **Fecha:**  26/06/2018  **Ϛ** | | | | | | |

# 4.6. Hojas de Hallazgos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**  **EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**  **AUDITORIA:** Administrativa  **Componente:** Planeación.  **HOJA DE HALLAZGOS**  **Nro. 01**  **Ref. PT:** | | |
| **Descripción del hallazgo** | No se ha efectuado una planificación de las actividades administrativas ni se cuenta con indicadores para evaluar la gestión del área. | |
| **Condición** | Se constató que en la Distribuidora de Gas “Liquigas”, existen deficiencias en los procesos de planificación, por lo tanto, estos no son llevados de forma adecuada; por ello los empleados no tienen fijadas las responsabilidades que cada uno tiene con respecto a su puesto de trabajo.  Así mismo no se puede efectuar una medición real del cumplimiento de metas toda vez que desde la Administración no se han implementado indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades desarrolladas en el área administrativa y que se relacionan con el control del personal, el cumplimiento de metas y la rentabilidad de la empresa. | |
| **Criterio** | La falta de planificación de las actividades administrativas de la distribuidora LIQUIGAS, así como el establecimiento de indicadores de eficiencia y eficacia para la evaluación de la gestión administrativa se constituye en una inobservancia a lo establecido en el modelo COSO III referente al Control Interno, en la cual se especifica sobre las expectativas de las competencias profesionales y responsabilidades que se debieran tener; así como también lo dispuesto en el art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano:  ***Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador***  *a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;* | |
| **Efecto** | La falta de planificación de las actividades administrativas de la distribuidora LIQUIGAS, tienen como consecuencia que no se puedan desarrollar las actividades de la mejor forma; en el mismo sentido la carencia de indicadores de eficiencia y eficacia para la evaluación de la gestión administrativa producen que el personal no se desempeñe de forma efectiva, ante la falta de un programa de medición de los índices de eficiencia y eficacia, con lo cual no se puede controlar oportunamente si todas las actividades de están desarrollando de manera adecuada. | |
| **Causa** | De acuerdo a los resultados de la auditoría se puede determinar que la falta de planificación de las actividades administrativas se ocasiono debido a que desde la administración no se ha considerado clave implementar un sistema de planificación, ejecutando las mismas de manera tradicional.    Así mismo, la carencia de indicadores para la evaluación de la gestión administrativa se origina debido a la falta de programas de medición de los índices de eficiencia y eficacia por parte de la administración de la distribuidora LIQUIGAS. | |
| **Conclusión** | En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en el análisis del proceso administrativo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:   * La Administradora actuante en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el marco establecido en el modelo COSO III referente al Control Interno, literal a del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano, en tanto no realizó una planificación adecuada de las actividades administrativas de la empresa, ni se organizaron programas de medición de los índices de eficiencia y eficacia. | |
| **Recomendación** | **A la Administradora:**   * Realizar la planificación correspondiente para la ejecución de las actividades de la empresa, situación que permita saber el alcance como autoridad y el grado de responsabilidad para con la empresa. * Elaborar e implementar indicadores de gestión que de forma oportuna permitan efectuar la medición de los indicies de eficacia y eficiencia, para que esta acción pueda repercutir en las metas a corto y largo plazo de la distribuidora. | |
|  | | **ELABORADO POR:**  María Laura Andrade Litardo.  Noelia Lorena Triviño Mendieta  **FECHA:** 2018-06-28 |
| **SUPERVISADO POR:**  Ing. Marcelo Mendoza Vinces.  **FECHA:** 2018-06-29 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**  **EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**  **AUDITORIA:** Administrativa  **Componente:** Planeación.  **HOJA DE HALLAZGOS**  **Nro. 02**  **Ref. PT:** | | |
| **Descripción del hallazgo** | No se cuenta con la definición de la misión, visión, objetivos y metas que delimiten las acciones ejecutadas en el área administrativa. | |
| **Condición** | De conformidad a la planificación de auditoría se procedió a verificar en el establecimiento de la estructura del proceso administrativo si la distribuidora LIQUIGAS cuenta con una adecuada enunciación de la misión, visión, objetivos y metas, determinándose que la empresa carece de estos aspectos que forman parte de la filosofía empresarial.  Así mismo se consultó a la Administradora de la distribuidora al respecto de los factores que han conllevado para que la empresa, pese a tener 35 años en el mercado, no cuente con un eje de planificación estratégica, exponiendo que se han presentada varias situaciones y que los esfuerzos se han centrado en otros aspectos de índole operativo, pero que se han implementado otros aspectos de normativa administrativa como la aprobación del Reglamento Interno, el cual se encuentra aprobado y vigente desde el año 2012. | |
| **Criterio** | La falta de definición de la misión, visión, objetivos y metas de la distribuidora LIQUIGAS, se constituye en un incumplimiento a lo establecido en el modelo COSO III referente al Control Interno, en la cual se indica en sus nuevas reformas que cada organización debe poseer principios, valores éticos, estructura organizativa, con adecuada designación de responsabilidades a los empleados; así como también lo dispuesto en el art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano:  ***Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador***  *a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;* | |
| **Efecto** | La falta de definición de componentes de la filosofía empresarial de la distribuidora LIQUIGAS tales como la misión, visión, objetivos y metas, afectan la estructura administrativa y crecimiento empresarial, toda vez que se carecen de los insumos que permiten a la distribuidora realizar una planificación a corto, mediano y largo plazo, así como también se prescinde de herramientas que permitan plantear metas medibles que ayuden a la administración a realizar acciones tendientes a incrementar y mejorar el proceso administrativo de la distribuidora. | |
| **Causa** | La falta de implementación de la misión, visión, objetivos y metas para la compañía se produce debido a que desde la administración de la distribuidora no se han establecido acciones necesarias tendientes a la definición de la filosofía empresarial, en tanto no se la ha dado real importancia al componente administrativo de la empresa, y la importancia que estos aspectos tienen en la planificación operativa y estratégica de esta. | |
| **Conclusión** | En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en el análisis del proceso administrativo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:   * La Administradora actuante en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el marco establecido en el modelo COSO III referente al Control Interno, literal a del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano, por cuanto no priorizó la definición de la filosofía empresarial como elemento indispensable de la distribuidora, para así contar con un marco de planificación a corto, mediano y largo plazo. | |
| **Recomendación** | **A la Administradora:**   * Realizar las acciones necesarias para lograr establecer una formalizada filosofía empresarial a través de la definición de la misión, visión, objetivos y metas para la distribuidora LIQUIGAS. | |
|  | | **ELABORADO POR:**  María Laura Andrade Litardo.  Noelia Lorena Triviño Mendieta  **FECHA:** 2018-06-28 |
| **SUPERVISADO POR:**  Ing. Marcelo Mendoza Vinces.  **FECHA:** 2018-06-29 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**  **EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**  **AUDITORIA:** Administrativa  **Componente:** Planeación.  **HOJA DE HALLAZGOS**  **Nro. 03**  **Ref. PT:** | | |
| **Descripción del hallazgo** | No se han elaborado ni ejecutado planes de capacitación y actualización de conocimientos para el personal administrativo y operativo de la distribuidora. | |
| **Condición** | Efectuada la revisión a los planes de capacitación, ejecución y réplicas del conocimiento adquirido a través de los mismos, se constató que en la distribuidora de Gas “Liquigas” no se han realizado programas de capacitación y actualización de conocimientos para un adecuado desempeño de las labores ejecutadas por el personal administrativo y operativo de la distribuidora.  Así mismo se consultó a la Administradora de la empresa al respecto quien indicó que no se ha contado con el presupuesto para financiar la contratación externa de profesionales que impartan capacitaciones fundamentalmente en el campo de prevención de riesgos y que, por parte de los organismos públicos no se cuenta con el apoyo al respecto, lo que ha conllevado a que no se hayan ejecutado planes de capacitación en la empresa. | |
| **Criterio** | La falta de elaboración y ejecución de planes de capacitación y actualización de conocimientos para el personal, se constituye en un incumplimiento a lo establecido en el modelo COSO III referente al Control Interno, en la cual se especifica sobre las expectativas de las competencias profesionales y responsabilidades que se debieran tener; así como también lo dispuesto en el art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano:  ***Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador***  *a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;* | |
| **Efecto** | La falta de elaboración y ejecución de planes de capacitación y actualización de conocimientos para el personal, generan como consecuencia que el personal no se desempeñe de forma efectiva, ante la falta de capacitación y actualización de sus conocimientos, lo cual limita los conocimientos y destrezas que se pueden aplicar a fin de cumplir de manera mas eficiente y eficaz con las actividades desarrolladas en cada puesto de trabajo. | |
| **Causa** | La carencia de programas de capacitación y actualización de conocimientos se produce en tanto la administración no ha considerado dentro de los presupuestos anuales un rubro económico para la ejecución de planes de capacitación al menos en temas puntuales y de vital importancia para una adecuada ejecución de las actividades desarrolladas por el personal. | |
| **Conclusión** | En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en el análisis del proceso administrativo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:   * La Administradora actuante en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el marco establecido en el modelo COSO III referente al Control Interno, literal a del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano, por cuanto no ha organizado programas de capacitación y actualización de conocimientos para el personal de la distribuidora. | |
| **Recomendación** | **A la Administradora:**   * Organizar un programa de capacitación dirigido a todo el personal de la empresa, con la finalidad de capacitarlos y actualizar los conocimientos de estos en los aspectos de mayor relevancia para la distribuidora. | |
|  | | **ELABORADO POR:**  María Laura Andrade Litardo.  Noelia Lorena Triviño Mendieta  **FECHA:** 2018-06-28 |
| **SUPERVISADO POR:**  Ing. Marcelo Mendoza Vinces.  **FECHA:** 2018-06-29 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**  **EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**  **AUDITORIA:** Administrativa  **Componente:** Control.  **HOJA DE HALLAZGOS**  **Nro. 04**  **Ref. PT:** | | |
| **Descripción del hallazgo** | No se cuenta con formatos de control interno preestablecidos, para las actividades administrativas de la distribuidora. | |
| **Condición** | Aplicado el procedimiento de auditoría correspondiente se pudo comprobar que la distribuidora de gas LIQUIGAS no cuenta con formatos preestablecidos para el control interno de las actividades administrativas como ordenes de despacho, comprobantes de ingresos y egresos, entre otros, que ayuden al control del inventario de la distribuidora, facilitando los procesos de control administrativo que se deben aplicar a estos.  Realizada una verificación documental de los expedientes de la distribuidora LIQUIGAS, así como también en base a las entrevistas efectuadas al personal, se identificó que en la distribuidora, pese a ser una empresa con varios años en el mercado, los registros y controles se llevan de manera manual en un cuaderno o libreta y no en formatos que ayuden al control de los bienes disponibles para la venta de la distribuidora (bombonas de gas), con lo cual se limita el control del stock, la rotación y la integridad del inventario. | |
| **Criterio** | La falta de implementación de formatos y documentos preestablecidos para el control de la ejecución de las actividades administrativas de la distribuidora se constituyen en una inobservancia a lo establecido en el Código de Trabajo ecuatoriano; así como también lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo de la distribuidora de gas LIQUIGAS:  ***Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador***   1. *Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;*   ***Reglamento Interno de trabajo de la distribuidora de gas LIQUIGAS***  *e) Cuidar de la buena conservación de productos, equipos, vehículos, suministros de oficina que están bajo su cargo, al igual que los bienes del establecimiento comercial.*  *f) Realizar el trabajo que le corresponda en la mejor forma y a satisfacción de sus superiores.* | |
| **Efecto** | La falta de implementación de formatos y documentos preestablecidos para el control de la ejecución de las actividades administrativas de la distribuidora conlleva a que se susciten irregularidades en el desarrollo de los procesos del área, toda vez que no existen documentos de control que respalden las actividades ejecutadas por el personal.  Así mismo la falta de documentos conlleva a que no se mantenga un adecuado registro secuencial y cronológico de los hechos mas relevantes para la administración, lo cual limita la capacidad de análisis y decisión sobre aspectos puntuales en base al histórico de los hechos relacionados al proceso administrativo de la distribuidora. | |
| **Causa** | La falta de implementación de formatos y documentos preestablecidos para el control de la ejecución de las actividades administrativas de la distribuidora se produce en tanto desde las áreas operativas no se han implementado controles documentales adecuados para el control de las actividades principales de la empresa como la recepción, despacho y distribución de los bienes disponibles para la venta (bombonas de gas). | |
| **Conclusión** | En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en la verificación documental efectuada al archivo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:   * El bodeguero y el despachador actuantes en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, incumplieron lo dispuesto en el literal a) del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano; así como también lo normado en los literales e) f) del art. 18.- Obligaciones, del Capítulo V “Obligaciones y prohibiciones de los trabajadores” del Reglamento Interno de trabajo de la distribuidora de gas LIQUIGAS, por cuanto no establecieron los controles documentales apropiados para el registro y control del ingreso, egreso y distribución de los bienes del inventario disponible para la venta (bombonas de gas) de la distribuidora. | |
| **Recomendación** | **A la Administradora:**   * Solicitar al personal operativo y administrativo que las actividades ejecutadas se documenten oportunamente en formatos de control preestablecidos y previamente aprobado por la administración de la distribuidora.   **Al bodeguero y despachador:**   * Implementar conforme sus competencias formatos de control prestablecidos para documentar las actividades administrativas ejecutadas por cada uno de estos, en relación al ingreso, egreso y distribución de los bienes del inventario disponible para la venta (bombonas de gas). | |
|  | | **ELABORADO POR:**  María Laura Andrade Litardo.  Noelia Lorena Triviño Mendieta  **FECHA:** 2018-06-28 |
| **SUPERVISADO POR:**  Ing. Marcelo Mendoza Vinces.  **FECHA:** 2018-06-29 |
| **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**  **EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**  **AUDITORIA:** Administrativa  **Componente:** Control.  **HOJA DE HALLAZGOS**  **Nro. 05**  **Ref. PT:** | | |
| **Descripción del hallazgo** | No se han efectuado procesos de control ni conciliaciones de las existencias de la distribuidora. | |
| **Condición** | En base a una muestra de los meses del periodo auditado, el equipo de auditoría procedió a la verificación de la conciliación de los saldos físicos contables de los mencionados meses en los ítems del inventario de la distribuidora, detectando que en la empresa no se ejecutan conciliaciones del saldo físico contra los saldos contables.  Así mismo se encontró con la novedad de que la empresa no jornaliza los movimientos diarios en un registro apropiado, sino se anotan de manera empírica (en una libreta), los ingresos y salidas del inventario, por lo cual no se efectúa una cuadratura de ingresos (compras) y egresos (ventas) para determinar el saldo contable de las existencias, para la posterior conciliación con el sado físico determinado de las constataciones rápidas. | |
| **Criterio** | La falta de control y conciliación de las existencias disponibles para la venta de la distribuidora por parte del personal operativo de la misma se constituyen en una inobservancia a lo establecido en el Código de Trabajo ecuatoriano; así como también lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo de la distribuidora de gas LIQUIGAS:  ***Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador***   1. *Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;*   ***Reglamento Interno de trabajo de la distribuidora de gas LIQUIGAS***  ***Art. 18.- Obligaciones.-*** *Son obligaciones de los trabajadores adicionalmente a las establecidas en el art. 45 del Código de Trabajo y demás determinadas por la ley, su respectivo contrato de trabajo y este reglamento, las siguientes:*  *e) Cuidar de la buena conservación de productos, equipos, vehículos, suministros de oficina que están bajo su cargo, al igual que los bienes del establecimiento comercial.*  *f) Realizar el trabajo que le corresponda en la mejor forma y a satisfacción de sus superiores.*  ***Art. 23.- Responsabilidad bodegueros.-*** *Los trabajadores que tuvieren a su cargo valores o bienes del establecimiento comercial tales como inventarios, son personal y pecuniariamente responsables por toda pérdida o deterioro ocasionado por el mal manejo de las bodegas, mantendrán un control actualizado de todos los productos que le entreguen para su custodia y suscribirán en cada ocasión la recepción física de tales bienes; (…).* | |
| **Efecto** | La falta de conciliación de las existencias por parte del personal operativo conlleva a que se incremente en la empresa el riesgo de materialidad de pérdidas y faltantes en el inventario, así como también se pueden producir problemas de sobre stock o desabastecimiento en función de las unidades reales contantes en el inventario físico y contable de la distribuidora. | |
| **Causa** | La falta de control y conciliación de las existencias disponibles para la venta de la distribuidora por parte del personal operativo de la misma, se originan en tanto el personal operativo no ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, así como también ante la falta de controles por parte de la administración en relación a la adecuada ejecución de las actividades del personal operativo y administrativo de la empresa. | |
| **Conclusión** | En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en la verificación documental efectuada al archivo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:   * El bodeguero y el despachador actuantes en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, incumplieron lo dispuesto en el literal a) del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano; así como también lo normado en los literales e) y f) del art. 18.- Obligaciones, del Capítulo V “Obligaciones y prohibiciones de los trabajadores”; art. 23.- Responsabilidad bodegueros, del capítulo VII “Personal que maneja valores” del Reglamento Interno de trabajo de la distribuidora de gas LIQUIGAS, por cuanto no establecieron medidas de control y protección adecuadas para el tratamiento del inventario disponible para la venta, en tanto no ejecutaron las conciliaciones físico contables de las existencias. | |
| **Recomendación** | **A la Administradora:**   * Disponer al bodeguero y despachador que, en coordinación con el área Contable, de manera mensual se efectúe y presente la conciliación físico contable de las existencias disponibles para la venta de la empresa.   **Al bodeguero y despachador:**   * Efectuar de manera mensual la conciliación físico contable de las existencias disponibles para la venta, emitiendo para el efecto un informe que contenga el análisis de la conformidad de los saldos físicos versus los constantes en los registros contables de compras y ventas. | |
|  | | **ELABORADO POR:**  María Laura Andrade Litardo.  Noelia Lorena Triviño Mendieta  **FECHA:** 2018-06-28 |
| **SUPERVISADO POR:**  Ing. Marcelo Mendoza Vinces.  **FECHA:** 2018-06-29 |

# 4.7. Fase III: Comunicación de resultados.

# 4.7.1. Notificación de resultados.

Portoviejo, 02 de julio de 2018

Señora

Nilda Fernández Mendoza.

**ADMINISTRADORA DE LA DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**

Ciudad.

De nuestra consideración:

De conformidad con el Proyecto de Tesis aprobado y en relación a Orden de Trabajo Nro. 001, suscrito por el Ing. Marcelo Mendoza Vinces – Docente de Praxis Profesional de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, y, de conformidad concedida por usted en calidad de Administradora de la distribuidora de gas “LIQUIGAS”, para la ejecución de una “*Auditoria Administrativa a los procesos de la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017*.”, y, conforme al cronograma de actividades para el desarrollo de la misma, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a la empresa, por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditoras ejecutoras del examen, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado.

De acuerdo a lo programado, se auditó los componentes del proceso administrativo aplicado en la distribuidora, analizando además los principales aspectos del control interno aplicado en el área administrativa de la empresa. Realizamos la auditoría administrativa de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría, Normas Ecuatorianas de Auditoría y Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera y demás leyes y reglamentos vigentes en el país, aplicadas sobre la base uniforme y evaluando los procesos administrativos e implementando los resultados en los papeles de trabajo; y, por lo tanto, incluyendo todos los procedimientos de revisión. En nuestra opinión, según la observación efectuada, la documentación analizada y los resultados de la evaluación al proceso administrativo adaptado en la distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo, este se presenta medianamente adecuado en los aspectos de mayor importancia para la empresa, excepto en los siguientes aspectos:

* No se ha efectuado una planificación de las actividades administrativas ni se cuenta con indicadores para evaluar la gestión del área.
* No se cuenta con la definición de la misión, visión, objetivos y metas que delimiten las acciones ejecutadas en el área administrativa.
* No se han elaborado ni ejecutado planes de capacitación y actualización de conocimientos para el personal administrativo y operativo de la distribuidora.
* No se cuenta con formatos de control interno preestablecidos, para las actividades administrativas de la distribuidora.
* No se han efectuado procesos de control ni conciliaciones de las existencias de la distribuidora.

Consideramos además que la distribuidora debe considerar tiempos adecuados para la planificación, organización, dirección y control de sus actividades, de tal manera que luego se pueda evidenciar en los registros y documentos. Por lo que se recomienda a la empresa establecer tiempos apropiados para la administración, donde se elaboren los expedientes correspondientes, se registren y se aprueben los procesos y procedimientos dentro de los términos establecidos.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

María Laura Andrade Litardo

Noelia Lorena Triviño Mendieta

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

# 4.8. Informe final.

****

**CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

**FASE DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA**

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**.

**DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**

**INFORMA GENERAL**

Informe de Auditoria Administrativa a la Distribuidora de Gas Liquigas” del Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de Diciembre de 2017

**Para:** Sra. Nilda Fernández Mendoza, Administradora de la Distribuidora de Gas “LIQUIGAS”

**De:** María Laura Andrade Litardo / Noelia Lorena Triviño Mendieta (Supervisora / Auditora – Egresadas de la carrera de Auditoría y Contabilidad).

**Fecha:** Julio 02 de 2018

**Asunto:** Auditoria Administrativa a la Distribuidora de Gas “Liquigas”

**Institución:** Distribuidora de gas “LIQUIGAS”

**Ubicación:** Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí

**Dirección:** Calles Francisco de Paula Moreira, entre Rocafuerte y Espejo a un costado del colegio Portoviejo.

**Teléfono:** 052602778

**Motivo del examen.**

La Auditoría Administrativa aplicada a la Distribuidora de Gas “Liquigas”., por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, se lo ha realizado con el propósito de proporcionar a la empresa información adecuada sobre las debilidades de los procesos llevados a efecto y las recomendaciones necesarias para mejorar.

**Objetivos del examen.**

**Objetivo General.**

Ejecutar una Auditoría Administrativa a la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**Objetivos Específicos.**

* Analizar el proceso de control interno ejecutado en la distribuidora LIQUIGAS para precisar la correcta aplicación del mismo.
* Evaluar los procesos existentes en el área administrativa de la distribuidora de gas “LIQUIGAS”.
* Verificar si se han establecido controles documentales que brinden seguridad de las actividades ejecutadas por el personal operativo y administrativo de la distribuidora.
* Determinar el cumplimiento y adecuada gestión del proceso administrativo a través de la aplicación de técnicas de auditoria que permitan generar conclusiones y recomendaciones a la administración de la empresa.
* Implementar una propuesta que permita mejorar la gestión administrativa de la empresa, en función de las recomendaciones de la auditoría administrativa.

**Alcance del examen.**

La Auditoría Administrativa a la distribuidora “Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí, se aplicó al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.

**Base legal.**

El examen fue realizado de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría, Normas Ecuatorianas de Auditoría y Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera y demás leyes y reglamentos vigentes en el país, aplicadas sobre la base uniforme y evaluando los procesos administrativos e implementando los resultados en los papeles de trabajo; y, por lo tanto, incluyendo todos los procedimientos de revisión. Consideramos que la Auditoría provee una base razonable para una opinión.

**Monto de recursos examinados.**

Para la realización de la auditoría administrativa a la distribuidora de gas “LIQUIGAS” no se consideraron rubros económicos a ser auditados.

**Resultados del examen**

**No se ha efectuado una planificación de las actividades administrativas ni se cuenta con indicadores para evaluar la gestión del área.**

Se constató que en la Distribuidora de Gas “Liquigas”, existen deficiencias en los procesos de planificación, por lo tanto, estos no son llevados de forma adecuada; por ello los empleados no tienen fijadas las responsabilidades que cada uno tiene con respecto a su puesto de trabajo.

Así mismo no se puede efectuar una medición real del cumplimiento de metas toda vez que desde la Administración no se han implementado indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades desarrolladas en el área administrativa y que se relacionan con el control del personal, el cumplimiento de metas y la rentabilidad de la empresa.

De acuerdo a los resultados de la auditoría se puede determinar que la falta de planificación de las actividades administrativas se ocasionó debido a que desde la administración no se ha considerado clave implementar un sistema de planificación, ejecutando las mismas de manera tradicional.

Así mismo, la carencia de indicadores para la evaluación de la gestión administrativa se origina debido a la falta de programas de medición de los índices de eficiencia y eficacia por parte de la administración de la distribuidora LIQUIGAS.

**Conclusiones:**

En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en el análisis del proceso administrativo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:

* La Administradora actuante en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el marco establecido en el modelo COSO III referente al Control Interno, literal a del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano, en tanto no realizó una planificación adecuada de las actividades administrativas de la empresa, ni se organizaron programas de medición de los índices de eficiencia y eficacia.

**Recomendaciones:**

**A la Administradora:**

1) Realizar la planificación correspondiente para la ejecución de las actividades de la empresa, situación que permita saber el alcance como autoridad y el grado de responsabilidad para con la empresa.

2) Elaborar e implementar indicadores de gestión que de forma oportuna permitan efectuar la medición de los indicies de eficacia y eficiencia, para que esta acción pueda repercutir en las metas a corto y largo plazo de la distribuidora.

**No se cuenta con la definición de la misión, visión, objetivos y metas que delimiten las acciones ejecutadas en el área administrativa.**

De conformidad a la planificación de auditoría se procedió a verificar en el establecimiento de la estructura del proceso administrativo si la distribuidora LIQUIGAS cuenta con una adecuada enunciación de la misión, visión, objetivos y metas, determinándose que la empresa carece de estos aspectos que forman parte de la filosofía empresarial. Así mismo se consultó a la Administradora de la distribuidora al respecto de los factores que han conllevado para que la empresa, pese a tener 35 años en el mercado, no cuente con un eje de planificación estratégica, exponiendo que se han presentado varias situaciones y que los esfuerzos se han centrado en otros aspectos de índole operativo, pero que se han implementado otros aspectos de normativa administrativa como la aprobación del Reglamento Interno, el cual se encuentra aprobado y vigente desde el año 2012.

La falta de implementación de la misión, visión, objetivos y metas para la compañía se produce debido a que desde la administración de la distribuidora no se han establecido acciones necesarias tendientes a la definición de la filosofía empresarial, en tanto no se la ha dado real importancia al componente administrativo de la empresa, y la importancia que estos aspectos tienen en la planificación operativa y estratégica de esta.

**Conclusiones:**

En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en el análisis del proceso administrativo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:

* La Administradora actuante en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el marco establecido en el modelo COSO III referente al Control Interno, literal a del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano, por cuanto no priorizó la definición de la filosofía empresarial como elemento indispensable de la distribuidora, para así contar con un marco de planificación a corto, mediano y largo plazo.

**Recomendaciones:**

**A la Administradora:**

3) Realizar las acciones necesarias para lograr establecer una formalizada filosofía empresarial a través de la definición de la misión, visión, objetivos y metas para la distribuidora LIQUIGAS.

**No se han elaborado ni ejecutado planes de capacitación y actualización de conocimientos para el personal administrativo y operativo de la distribuidora.**

Efectuada la revisión a los planes de capacitación, ejecución y réplicas del conocimiento adquirido a través de los mismos, se constató que en la distribuidora de Gas “Liquigas” no se han realizado programas de capacitación y actualización de conocimientos para un adecuado desempeño de las labores ejecutadas por el personal administrativo y operativo de la distribuidora.

Así mismo se consultó a la Administradora de la empresa al respecto quien indicó que no se ha contado con el presupuesto para financiar la contratación externa de profesionales que impartan capacitaciones fundamentalmente en el campo de prevención de riesgos y que, por parte de los organismos públicos no se cuenta con el apoyo al respecto, lo que ha conllevado a que no se hayan ejecutado planes de capacitación en la empresa.

La carencia de programas de capacitación y actualización de conocimientos se produce en tanto la administración no ha considerado dentro de los presupuestos anuales un rubro económico para la ejecución de planes de capacitación al menos en temas puntuales y de vital importancia para una adecuada ejecución de las actividades desarrolladas por el personal.

**Conclusiones:**

En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en el análisis del proceso administrativo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:

* La Administradora actuante en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el marco establecido en el modelo COSO III referente al Control Interno, literal a del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano, por cuanto no ha organizado programas de capacitación y actualización de conocimientos para el personal de la distribuidora.

**Recomendaciones:**

**A la Administradora:**

4) Organizar un programa de capacitación dirigido a todo el personal de la empresa, con la finalidad de capacitarlos y actualizar los conocimientos de estos en los aspectos de mayor relevancia para la distribuidora.

**No se cuenta con formatos de control interno preestablecidos, para las actividades administrativas de la distribuidora.**

Aplicado el procedimiento de auditoría correspondiente se pudo comprobar que la distribuidora de gas LIQUIGAS no cuenta con formatos preestablecidos para el control interno de las actividades administrativas como ordenes de despacho, comprobantes de ingresos y egresos, entre otros, que ayuden al control del inventario de la distribuidora, facilitando los procesos de control administrativo que se deben aplicar a estos.

Realizada una verificación documental de los expedientes de la distribuidora LIQUIGAS, así como también en base a las entrevistas efectuadas al personal, se identificó que en la distribuidora, pese a ser una empresa con varios años en el mercado, los registros y controles se llevan de manera manual en un cuaderno o libreta y no en formatos que ayuden al control de los bienes disponibles para la venta de la distribuidora (bombonas de gas), con lo cual se limita el control del stock, la rotación y la integridad del inventario.

La falta de implementación de formatos y documentos preestablecidos para el control de la ejecución de las actividades administrativas de la distribuidora se produce en tanto desde las áreas operativas no se han implementado controles documentales adecuados para el control de las actividades principales de la empresa como la recepción, despacho y distribución de los bienes disponibles para la venta (bombonas de gas).

**Conclusiones:**

En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en la verificación documental efectuada al archivo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:

* El bodeguero y el despachador actuantes en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, incumplieron lo dispuesto en el literal a) del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano; así como también lo normado en los literales e) f) del art. 18.- Obligaciones, del Capítulo V “Obligaciones y prohibiciones de los trabajadores” del Reglamento Interno de trabajo de la distribuidora de gas LIQUIGAS, por cuanto no establecieron los controles documentales apropiados para el registro y control del ingreso, egreso y distribución de los bienes del inventario disponible para la venta (bombonas de gas) de la distribuidora.

**Recomendaciones:**

**A la Administradora:**

5) Solicitar al personal operativo y administrativo que las actividades ejecutadas se documenten oportunamente en formatos de control prestablecidos y previamente aprobado por la administración de la distribuidora.

**Al bodeguero y despachador:**

6) Implementar conforme sus competencias formatos de control prestablecidos para documentar las actividades administrativas ejecutadas por cada uno de estos, en relación al ingreso, egreso y distribución de los bienes del inventario disponible para la venta (bombonas de gas).

**No se han efectuado procesos de control ni conciliaciones de las existencias de la distribuidora.**

En base a una muestra de los meses del periodo auditado, el equipo de auditoría procedió a la verificación de la conciliación de los saldos físicos contables de los mencionados meses en los ítems del inventario de la distribuidora, detectando que en la empresa no se ejecutan conciliaciones del saldo físico contra los saldos contables.

Así mismo se encontró con la novedad de que la empresa no jornaliza los movimientos diarios en un registro apropiado, sino se anotan de manera empírica (en una libreta), los ingresos y salidas del inventario, por lo cual no se efectúa una cuadratura de ingresos (compras) y egresos (ventas) para determinar el saldo contable de las existencias, para la posterior conciliación con el sado físico determinado de las constataciones rápidas.

La falta de control y conciliación de las existencias disponibles para la venta de la distribuidora por parte del personal operativo de la misma, se originan en tanto el personal operativo no ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, así como también ante la falta de controles por parte de la administración en relación a la adecuada ejecución de las actividades del personal operativo y administrativo de la empresa.

**Conclusiones:**

En base a los resultados de auditoría, la observación y la información primaria obtenida en la verificación documental efectuada al archivo de la distribuidora LIQUIGAS, el equipo auditor concluye:

* El bodeguero y el despachador actuantes en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, incumplieron lo dispuesto en el literal a) del art. 45 del Código de Trabajo ecuatoriano; así como también lo normado en los literales e) y f) del art. 18.- Obligaciones, del Capítulo V “Obligaciones y prohibiciones de los trabajadores”; art. 23.- Responsabilidad bodegueros, del capítulo VII “Personal que maneja valores” del Reglamento Interno de trabajo de la distribuidora de gas LIQUIGAS, por cuanto no establecieron medidas de control y protección adecuadas para el tratamiento del inventario disponible para la venta, en tanto no ejecutaron las conciliaciones físico contables de las existencias.

**Recomendaciones:**

**A la Administradora:**

7) Disponer al bodeguero y despachador que, en coordinación con el área Contable, de manera mensual se efectúe y presente la conciliación físico contable de las existencias disponibles para la venta de la empresa.

**Al bodeguero y despachador:**

8) Efectuar de manera mensual la conciliación físico contable de las existencias disponibles para la venta, emitiendo para el efecto un informe que contenga el análisis de la conformidad de los saldos físicos versus los constantes en los registros contables de compras y ventas.

# CAPÍTULO V



# PROPUESTA

# Título de la propuesta.

Diseño de la filosofía empresarial y formatos para el control de las actividades administrativas de la distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo.

# Autoras de la propuesta.

* María Laura Andrade Litardo.
* Noelia Lorena Triviño Mendieta.

# Empresa auspiciante.

La empresa en donde se ejecutará la propuesta es la distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo.

# Datos informativos de la propuesta.

* **País:** Ecuador
* **Provincia:** Manabí
* **Cantón:** Portoviejo
* **Campo:** Auditoría
* **Área:** Administrativa.
* **Aspecto:** Proceso Administrativo.

# Fecha de presentación.

La propuesta “*Diseño de la filosofía empresarial y formatos para el control de las actividades administrativas de la distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo”*, será presentada formalmente a la Sra. Nilda Fernández Mendoza, Administradora de la empresa, una vez que esta se encuentre aprobada por parte del

tutor y los miembros del tribunal de revisión de la carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, para lo cual se prevé que la misma será presentada en el mes de septiembre de 2018.

# Fecha de culminación.

Una vez que se haya presentado la propuesta a la administración de LIQUIGAS y se encuentre aprobada por parte de esta, se tiene previsto que la misma sea implementada en un tiempo máximo de tres meses, toda vez que la propuesta se sustenta en una de las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría emitidas por el equipo auditor, lo cual la constituye en una observación de cumplimiento para la distribuidora, teniendo como fecha de finalización para el efecto el mes de noviembre de 2018.

# Beneficiarios.

# Beneficiarios Directos.

* Administradora de la distribuidora.

# Beneficiarios Indirectos.

* Personal de la distribuidora.
* Autoras del trabajo de titulación.

# Objetivos de la propuesta.

# Objetivo General.

* Diseñar la filosofía empresarial y formatos para el control de las actividades administrativas de la distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo, para contribuir al fortalecimiento empresarial y mejorar los sistemas de control interno a través de instrumentos documentados.

# Objetivos Específicos.

* Establecer la misión y visión de la distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo, para el fortalecimiento de la identidad e imagen empresarial.
* Elaborar los objetivos y metas empresariales, contando así con herramientas que permitan la formulación de planes a corto, mediano y largo plazo para la empresa.
* Estructurar formatos prestablecidos para el control de las actividades administrativas, fortaleciendo el control interno de la distribuidora.

# Costo de la propuesta.

Para el diseño de la propuesta se han considerado los siguientes costos:

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALLE** | **VALOR TOTAL** |
| Diseño de la filosofía empresarial. | 600.00 |
| Diseño de formatos para el control de las actividades administrativas. | 600.00 |
| Presentación de la propuesta en medio físico y magnético. | 300.00 |
| **1,500.00** | |

# Impacto e importancia de la propuesta.

Una vez implementada la propuesta en la distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo, se estima que la misma tendrá un impacto directo en la planificación a corto, mediano y largo plazo de la empresa, toda vez que se contará con elementos de la filosofía administrativa como la misión, visión, objetivos y metas de la distribuidora; así mismo se podrá mejorar el sistema de control interno del área administrativa, dado que, se contará con formatos que permitirán controlar documentadamente las actividades ejecutadas por el personal operativo y administrativo de la empresa, propendiendo a que los procesos se ejecuten con eficacia y eficiencia administrativa, así como también al incremento de la rentabilidad de la distribuidora en general.

# Metas de la propuesta.

* Promover una cultura empresarial formalizada a través de la implementación de componentes de la filosofía corporativa de la empresa.
* Mejorar los sistemas de control interno del componente administrativo de la distribuidora y reducir los niveles de riesgo.
* Incrementar la rentabilidad de la empresa a través de una adecuada planificación a corto, mediano y largo plazo.

# Descripción de la propuesta.

La propuesta “*Diseño de la filosofía empresarial y formatos para el control de las actividades administrativas de la distribuidora de gas “LIQUIGAS” de la ciudad de Portoviejo”*, tiene como objeto principal establecer elementos de la filosofía empresarial que le permitan a la empresa efectuar planes a corto, mediano y largo plazo; así mismo se pretende fortalecer los controles documentados de las actividades de la distribuidora a través de formatos de control prestablecidos, lo cual la constituye en un elemento de vital importancia para la empresa, recalcando que la misma ha sido concebida en función de las recomendaciones expuestas en el informe de la auditoría administrativa ejecutada; en este sentido, la propuesta se encuentra estructurada conforme a la siguiente descripción:

* Carátula (incluye diseño de logotipo empresarial).
* Generalidades.
* Diseño de la filosofía administrativa.
* Diseño de formatos de control para las actividades administrativas.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **iquigas**  **DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**  **PROPUESTA DE FILOSOFÍA EMPRESARIAL Y FORMATOS DE CONTROL PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”.**  **Portoviejo – Manabí – Ecuador**  **Julio, 2018**  **FILOSOFIA EMPRESARIAL**   1. **GENERALIDADES:**    1. **Base legal:**   Cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 64 del Código del Trabajo y a fin de que surtan los efectos legales de los artículos 42 numeral 12, 172 numeral 2 y más disposiciones mencionadas en el cuerpo legal ibidem, y para mejorar el cumplimiento de las obligaciones originales en la relación laboral, del establecimiento comercial denominado Distribuidora “Liquigas”, de la ciudad de Portoviejo, iniciando sus actividades comerciales el 21 de febrero de 1984.   * 1. **Actividad y operaciones principales:**   La principal actividad es la venta de gas licuado de petróleo G.L.P en cilindros para uso doméstico, comercial o industrial o usuarios finales. La operación principal de este establecimiento comienza con operaciones de recepción, almacenamiento y culmina con el expendio de GLP en cilindros de usuarios finales.   * 1. **Principales disposiciones legales que rigen a la empresa:**   Las leyes, reglamentos, estatutos y disposiciones legales a las cuales están regidos y soportadas las actividades que se realizan en la Distribuidora de Gas son:   1. Constitución de la República del Ecuador. 2. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. 3. Código de trabajo 4. Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento. 5. Reglamento interno de trabajo 6. Plan de emergencia. 7. **COMPONENTES DE LA FILOSOFÍA EMPRESARIAL:**    1. **Misión y Visión empresarial:**   **Misión**  Somos una empresa distribuidora de gas de uso de consumo doméstico e industrial que nos caracterizamos por brindar un servicio de calidad y confianza, para lo cual contamos con personal altamente calificado y comprometido con el medio ambiente y el respecto social, desarrollando nuestras actividades en apego a lo dispuesto en la legislación vigente en el país.  **Visión**  Ser la empresa líder en distribución de GLP para el uso de las familias e industrias manabitas, reconocida por la innovación, calidad del servicio y compromiso con el medio ambiente y la sociedad a través del establecimiento de políticas de control y calidad.   * 1. **Valores corporativos:** * Satisfacción al cliente * Integración con el entorno * Compromiso * Ética   1. **Metas:** * Ser líderes en la distribución de GLP de uso doméstico e industrial en la provincia de Manabí. * Generar y mantener en toda la empresa una cultura de servicio al cliente interno y externo con altos estándares de calidad. * Contar con un sistema de información y documentación que sea la base para lograr una administración eficiente. * Propender al mejoramiento continuo como filosofía de vida y actuación en el trabajo de todos los empleados de la empresa. * Incrementar la rentabilidad que le permita a la distribuidora competir eficientemente en el mercado. * Asumir una alta responsabilidad social, contribuyendo y participando en el desarrollo social de la comunidad.   **Objetivos empresariales:**   * Establecer una relación de contacto permanente con el cliente a través de la cercanía de nuestros distribuidores con la colectividad. * Liderar el mercado de distribución de GLP en la ciudad de Portoviejo, a través de un servicio oportuno y de calidad a nuestros clientes * Planificar las necesidades de inventarios en los diferentes sitios estratégicos de distribución de GLP de consumo doméstico e industrial. * Ofrecer precios competitivos al mercado, respetando los valores establecidos por las agencias de regulación y control del Estado * Administrar las bodegas de distribución, el transporte seguro y oportuno del GLP, optimizando el uso de los recursos para el aseguramiento de la satisfacción del cliente y la seguridad medioambiental y ciudadana * Mantener estrategias que propicien calidad de vida laboral, bienestar y seguridad y salud en el trabajo, que permitan desarrollo al interior de la organización. * Generar procesos óptimos bajo el desarrollo y aplicación de las normativas de seguridad vigentes ofreciendo a nuestros clientes una administración eficiente, segura y confiable. * Establecer una cultura empresarial basada en procesos y gestión de los riesgos, que permita el mejoramiento continuo de la distribuidora   **FORMATOS DE CONTROL**   1. **FORMATOS PRESTABLECIDOS PARA EL CONTROL:**    1. **FORMATO DE ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS INGRESADAS A BODEGA**  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**  **RUC:** 1302722507001  **ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DE BOMBONAS INGRESADAS A BODEGA**  **Portoviejo – Manabí - Ecuador** | | | | | | **No. de acta:** | | **No. Guía de remisión:** | | | | **Fecha de ingreso:** | | **Proveedor:** | | | | **No. Factura de compra:** | | **Fecha de factura:** | | | | **ITEMS** | **CANTIDAD ADQUIRIDA** | | **CANTIDAD INGRESADA** | **OBSERVACIONES** | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | **CONTROL DE FIRMAS:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **PROVEEDOR BODEGUERO** | | | | | | ***Dirección:*** *Calles Francisco de Paula Moreira, entre Rocafuerte y Espejo a un costado del colegio Portoviejo.*  ***Teléfono:*** *052602778* | | | | |  * 1. **FORMATO DE ÓRDENES DE FACTURACIÓN – NOTAS DE PEDIDO**  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**  **RUC:** 1302722507001  **NOTA DE PEDIDO PARA BODEGA**  **Portoviejo – Manabí - Ecuador** | | | | | **No. Nota de pedido** | **Fecha de pedido:** | | | | **Cliente:** | **RUC:** | | | | **ITEMS** | **CANT.** | **PRECIO UNITARIO** | **VALOR TOTAL** | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | | **CONTROL DE FIRMAS:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **CLIENTE VENDEDOR** | | | | | ***Dirección:*** *Calles Francisco de Paula Moreira, entre Rocafuerte y Espejo a un costado del colegio Portoviejo.*  ***Teléfono:*** *052602778* | | | |  * 1. **FORMATO DE ÓRDENES DE DESPACHO**  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**  **RUC:** 1302722507001  **ORDEN DE DESPACHO DE BODEGA**  **Portoviejo – Manabí - Ecuador** | | | | | **No. Orden de despacho:** | **Fecha:** | | | | **No. Factura de venta:** | **Fecha de factura:** | | | | **Cliente:** | **RUC:** | | | | **ITEMS** | **CANT.** | **PRECIO UNITARIO** | **VALOR TOTAL** | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | | **CONTROL DE FIRMAS:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **CLIENTE FACTURADOR** | | | | | ***Dirección:*** *Calles Francisco de Paula Moreira, entre Rocafuerte y Espejo a un costado del colegio Portoviejo.*  ***Teléfono:*** *052602778* | | | |  * 1. **FORMATO DE NOTA DE EGRESO DE EXISTENCIAS**  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**  **RUC:** 1302722507001  **NOTA DE EGRESO DE BODEGA**  **Portoviejo – Manabí - Ecuador** | | | | | | **No. Nota de egreso:** | | **Fecha:** | | | | **No. Orden de despacho:** | | **No. Factura de venta:** | | | | **Cliente:** | | **RUC:** | | | | **ITEMS** | **CANTIDAD FACTURADA** | | **CANTIDAD DESPACHADA** | **OBSERVACIONES** | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | **CONTROL DE FIRMAS:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **CLIENTE BODEGUERO** | | | | | | ***Dirección:*** *Calles Francisco de Paula Moreira, entre Rocafuerte y Espejo a un costado del colegio Portoviejo.*  ***Teléfono:*** *052602778* | | | | |  * 1. **FORMATO DE VERIFICACIÓN RÁPIDA DE EXISTENCIAS.**  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**  **RUC:** 1302722507001  **FICHA DE CONTEO RÁPIDO DE EXISTENCIAS**  **Portoviejo – Manabí - Ecuador** | | | | | | **No. Conteo:** | | **Fecha:** | | | | **Reconteo (SI / NO):** | | **Fecha reconteo (Si aplica):** | | | | **Ejecutado por:** | | **Cargo:** | | | | **ITEMS** | **SALDO FÍSICO** | | **SALDO CONTABLE** | **OBSERVACIONES** | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | **FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **CONTADOR BODEGUERO** | | | | | | ***Dirección:*** *Calles Francisco de Paula Moreira, entre Rocafuerte y Espejo a un costado del colegio Portoviejo.*  ***Teléfono:*** *052602778* | | | | | |

# 

# Referencias

Andrade, R. (1998). *Auditoria Administrativa.* Loja: S.E.

Arens, A. (2001). *Auditoría: un enfoque integral* (11ava ed.). México: Prentice Hall.

Benjamin, E. (2007). *Auditoría Administrativa* (2da ed.). México: Pearson educació,.

Cabanellas De Torres, G. (2003). Diccionario Jurídico Elemental. En G. Cabanellas De Torres, *Diccionario Jurídico Elemental.* Bogotá: Editorial Heliasta.

Estupiñan, R. (2016). *Control interno y fraudes.* México: S.E.

Lindegaard, G. (2005). *Contabiliadad de gestión .* España: Oceano.

Mantilla, B. (2013). *Auditoria del control interno.3ra edición* (3ra ed.). México: Ecoe Ediciones.

Peñaherra, V. (1960). *Lecciones de derecho práctico civil y penal.* Quito: Univesitaria.

Sandoval, H. (2012). Introducción a la Auditoria. México: Red tercer milenio.

Santillana, J. (2007). *Auditoria interna, integral administrativa, operacional y financiera.* México: Thopson Ediciones.

Thierauf, R. (2000). *Auditoría Administrativa con cuestionarios de trabajo* (1era edición ed.). México: Editorial Limusa S.A.

**Webgrafía**

Acosta, C. (2015). *auditoria financiera aplicada al sector publico y privaado*. Obtenido de http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10204/1/Auditoria%20Financiera%20aplicada%20a%20los%20sectores%20p%C3%BAblico%20y%20privado.pdf

Chamorro, M. (2015). Obtenido de http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2576/1/TUSDCYA0011-2016.pdf

Edublog. (2014). Obtenido de http://consulta1biblio.blogspot.com/2014/07/unidad-iii-las-fuentes-de-informacion.html

Franklin, B. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica*. Obtenido de https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/1a85f884ea1f890592bdd5f941f5b715.pdf

Melendez, R. (2016). *Auditoria administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario .* Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3065/1/Tesis%20Contabilidad.pdf

NAGA. (s.f.). Obtenido de http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2021%20NAGA%C2%B4s.pdf

NIA-ES. (2013). *NIA -ES 200.* Obtenido de El objetivo de una auditoría es aumentar el grado de confianza de los usuarios en los estados

NIA-ES210. (2013). Obtenido de http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20210%20p%20def.pdf

NIA-ES230. (2013). Obtenido de http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20230%20p%20def.pdf

Ortíz, P. (2017). *Aplicación de auditoria administrativa para la optimización de los procesos a "SEMIL S.A.”.* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22995/1/aplicacion%20de%20auditoria%20administrativa%20para%20la%20optimizacioin%20de%20los%20procesos%20a%20SEMIL%20SA.pdf

Peñaherra, V. (1960). *Lecciones de derecho práctico civil y penal.* Quito: Univesitaria.

Pérez, M. (2003). *ITC*. Obtenido de MANUAL DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA : https://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Licenciatura/Perez\_Melchor\_Maria\_Luisa\_44689.pdf

Resolución N° 837 -2013 SALA PENAL, 385-2012 (Corte Nacional de Justicia/ Sala de lo penal 2013). Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AZlQC-r5l64J:www.cortenacional.gob.ec/cnj/images/pdf/sentencias/sala\_penal/2013jn/R837-2013-J385-2012-VIOLACION.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec

UNID. (2011). Obtenido de http://moodle2.unid.edu.mx/dts\_cursos\_mdl/ejec/AE/AA/S01/AA01\_Lectura.pdf

****

**CARRERA DE ADUITORIA Y CONTABILIDAD**

**APENDICE A**

Portoviejo, 20 de marzo del 2018

Sra.

Nilda Monserrate Fernández Mendoza

**GERENTE DE LA DISTRIBUIDORA LIQUIGAS**

Portoviejo.\_

De nuestras consideraciones

Quien suscribimos: **MARIA LAURA ANDRADE LITARDO CON C.I 09235532121 , NOELIA LORENA TRIVIÑO MENDIETA** **CON C.I. 1313115709** estudiantes de titulación de la carrera de AUDITORIA Y CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO, solicitamos a usted muy respetuosamente se sirva para autorizar la realización de una investigación para el trabajo de titulación al departamento contable.

El tema planteado es: Auditoria administrativa a los procesos de la distribuidora “Liquigas ”del Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre 2017

Por la atención que se sirva dar a lo solicitado le quedamos muy agradecidos

Atentamente

Ma.Laura Andrade L. Noelia Lorena Triviño M.

C.I. 09235532121 C.I. 1313115709

****

**CARRERA DE ADUITORIA Y CONTABILIDAD**

**APENDICE B**

DISTRIBUIDORA LIQUIGAS

RUC: 1302722507001

Dir.: Francisco de Paula Moreira s/n y Rocafuerte

Telf.: 052636218-052651257

Portoviejo, 26 de marzo 2018

**CERTIFICACION**

Por medio de la presente de su conocimiento, dicha distribuidora “Liquigas” colaborara con los documentos que soliciten las **estudiantes Ma. Laura Andrade Litardo C.I. 09235532121** y **Noelia Lorena Triviño Mendieta C.I. 1313115709**, para poder realizar su proyecto de sustentación de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo

Es todo en cuanto puedo certificar, pudiendo a las interesadas hacer el presente documento como estime conveniente de su uso.

**Atentamente:**

**Sra. Nilda Fernandez M.**

**Gerente Propietario**

****

CARRERA DE AUDITORIA Y CONTABILIDAD

# APENDICE C

# Árbol de problema

**Incapacidad de conocer oportunidades de crecimiento**

**Débil crecimiento empresarial**

**Desventaja competitiva**

**Reportes contables inexactos**

**Falencia en la fijación de objetivos de la empresa**

**Inexistencia de manuales de procedimientos contables y de gestión**

**Inexistencia de políticas y procedimientos contables**

**Inexistencia de auditorías internas**

**Inadecuado proceso contable**

**Deficiente desarrollo**

**Administrativo**

C

A

U

S

A

S

E

F

E

C

T

O

S

**FALENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE CONTROL INTERNO**

**.**

CARRERA DE AUDITORIA Y CONTABILIDAD

**APENDICE D**

**ENTREVISTA APLICADA A LA SEÑORA NILDA FERNÁNDEZ MENDOZA, ADMINISTRADORA DE LA DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**

1. ¿La distribuidora cuenta con un organigrama estructural?
2. ¿La distribuidora posee una Visión?
3. ¿La distribuidora tiene definido los objetivos presentes, claros y a futuro?
4. ¿Se ha realizado en alguna ocasión una auditoria administrativa en la distribuidora?
5. ¿Está de acuerdo con que se aplique la Auditoría Administrativa?
6. ¿Como realiza los procesos contables la distribuidora, cuenta con un profesional auditor dentro de la misma?
7. ¿La distribuidora cuenta con un reglamento interno?
8. . ¿La distribuidora cuenta con manuales de procedimientos administrativo?
9. ¿Cree usted que al aplicar una Auditoria Administrativa en la distribuidora se obtendrá información para la toma de decisiones adecuadas?



**CARRERA DE ADUITORIA Y CONTABILIDAD**

**APENDICE E**

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA DE GAS “LIQUIGAS”**

**Marque con una X la respuesta correcta**

1. ¿Qué tiempo vine elaborando en la distribuidora?

De tres meses a 1 año

De 1 año a dos años

De 2 años a 5 años

Más de 5 años

1. ¿Conoce ud lo que es una auditoria administrativa?

Si

No

1. ¿Considera usted que debe aplicarse una Auditoría Administrativa en la distribuidora?

Si

No

1. ¿Cómo cree Ud. que ayudará la aplicación de una auditoria administrativa?

En el desarrollo social de la distribuidora

En el desarrollo económico

En el desarrollo laboral

Todas

1. ¿En los meses, años que viene laborando, puede indicar si existen reglamentos, o manuales aplicables para el personal y administración?

Si

No

1. ¿ Considera usted que las actividades que realiza la administración de la distribuidora son:?

Buenas

Malas

Regulares

1. . ¿Conoce usted si en el sistema de control contable existen variables que permitan efectuar un adecuado control de las existencias?

Si

No

1. ¿La administración les realiza algún control de desenvolvimiento?

Si

No

1. ¿conoce usted se la distribuidora cuenta con manuales de procedimientos?

Si

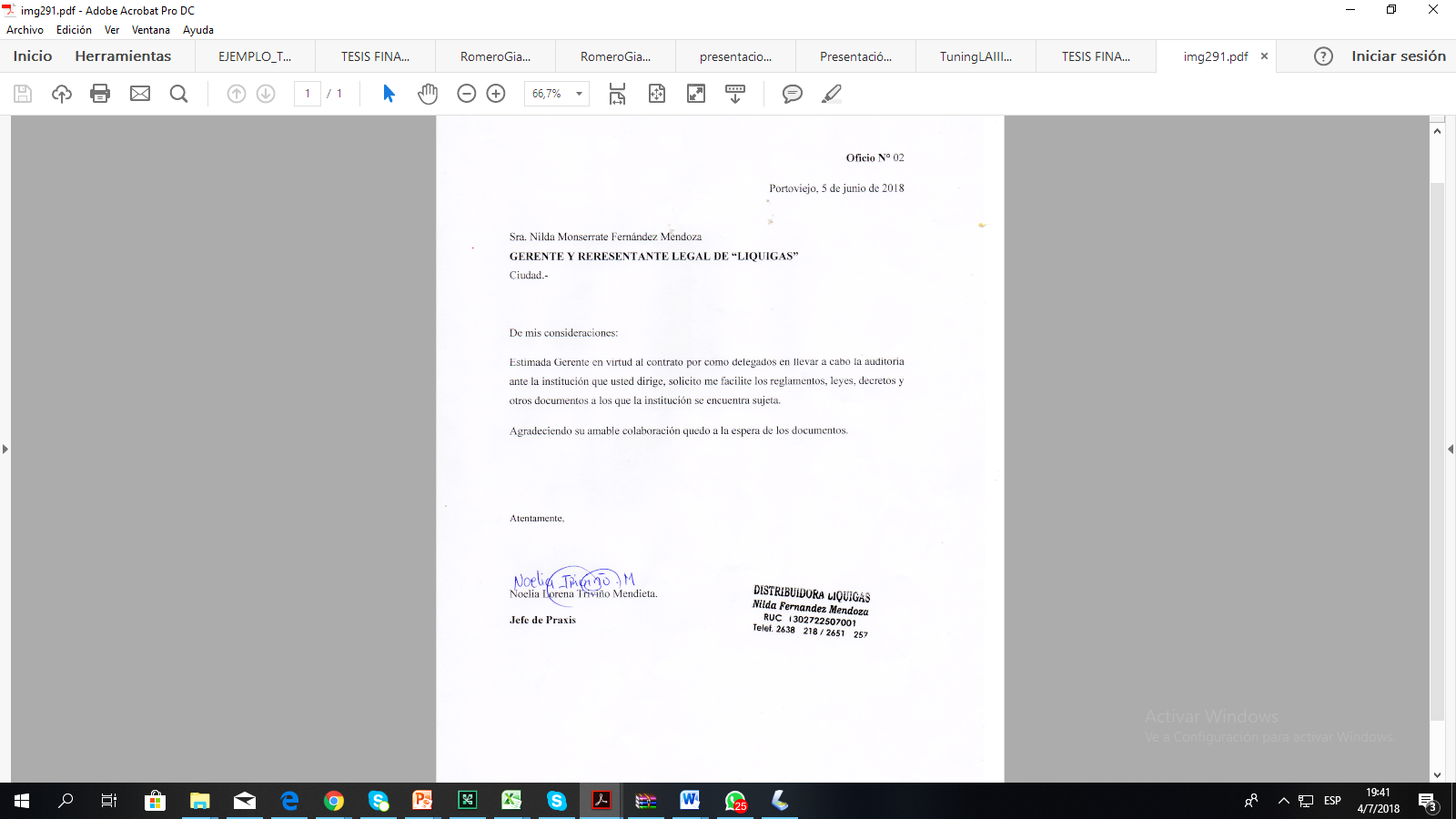
No

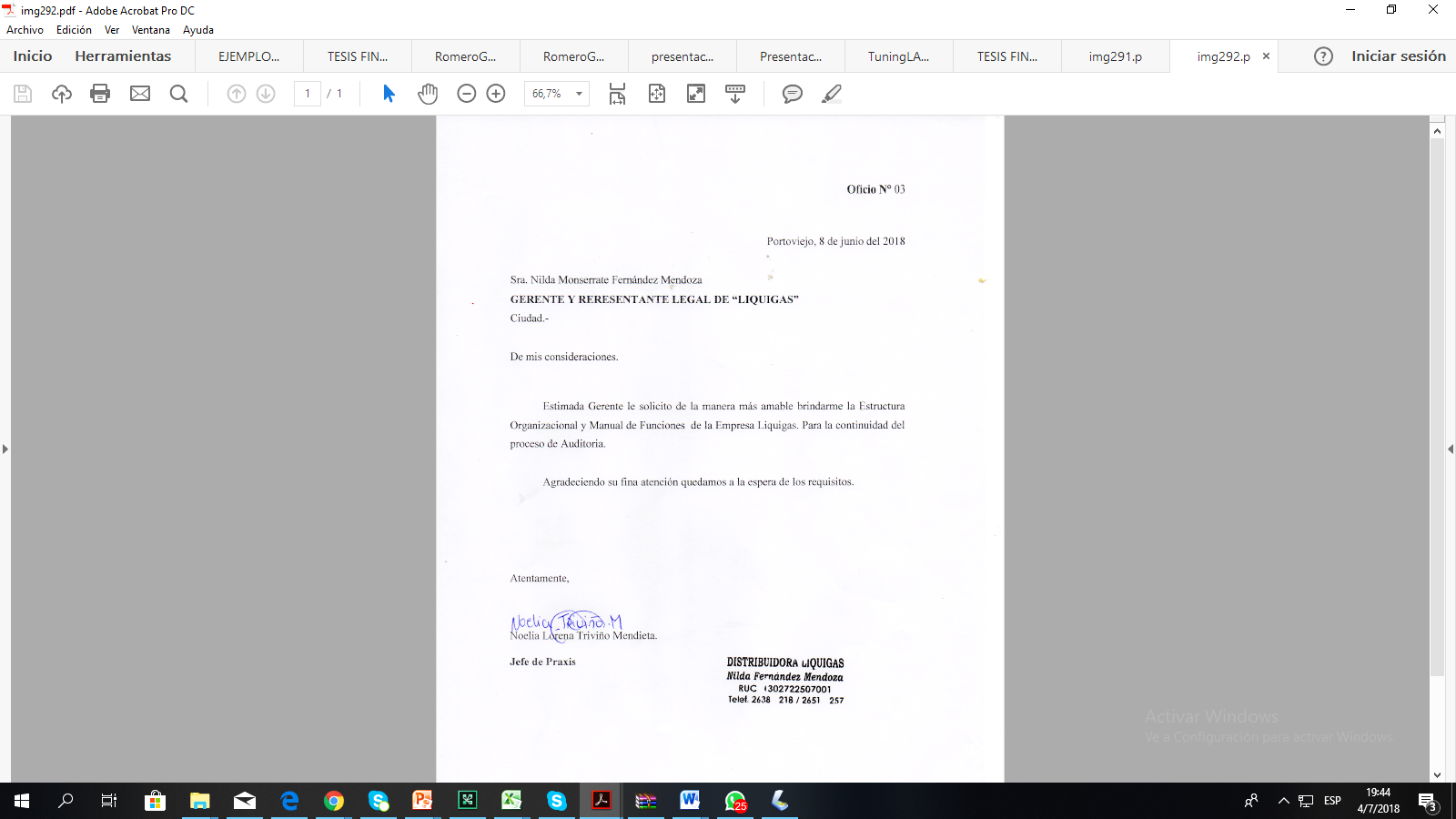
****

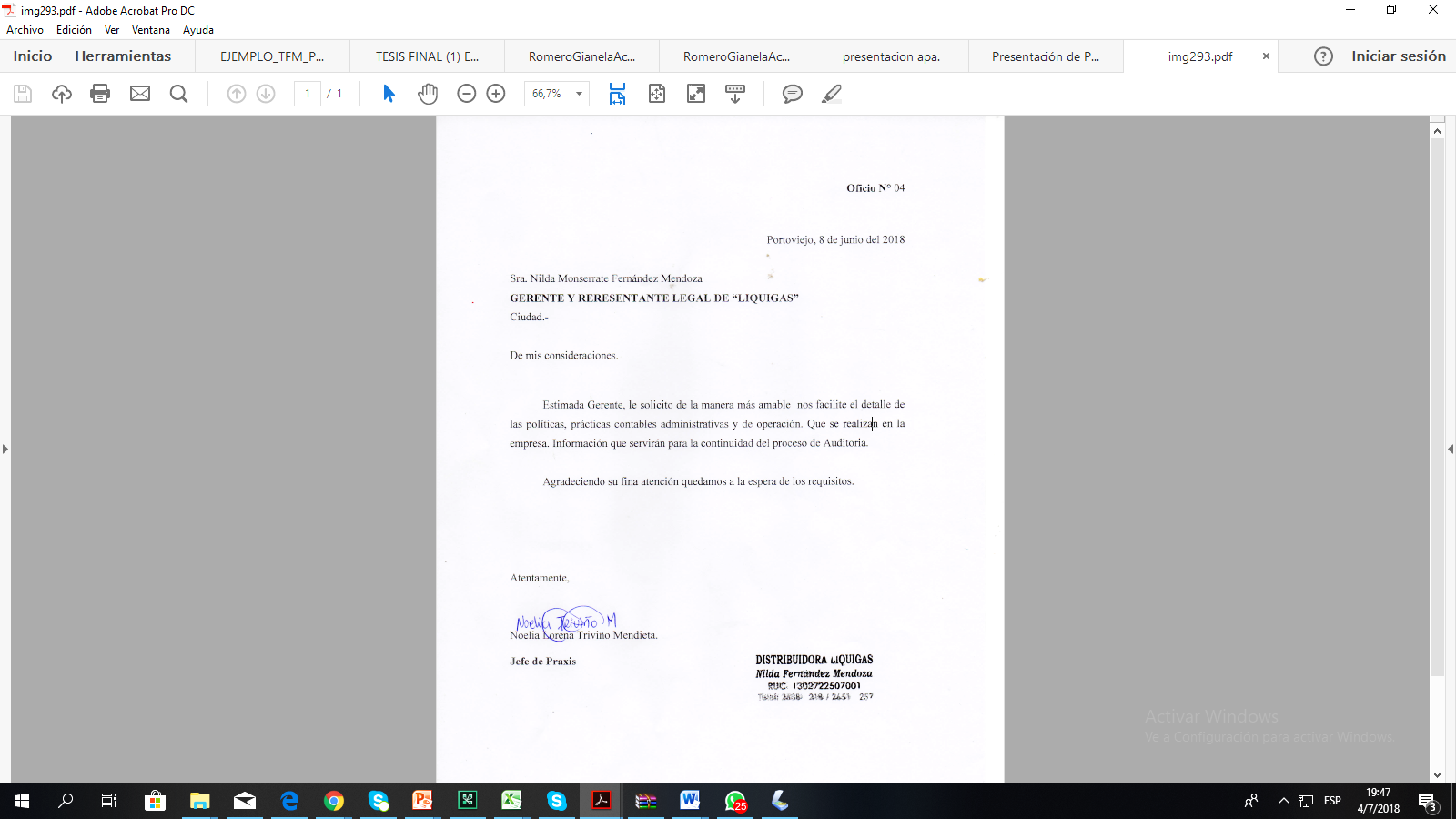
**CARRERA DE ADUITORIA Y CONTABILIDAD**

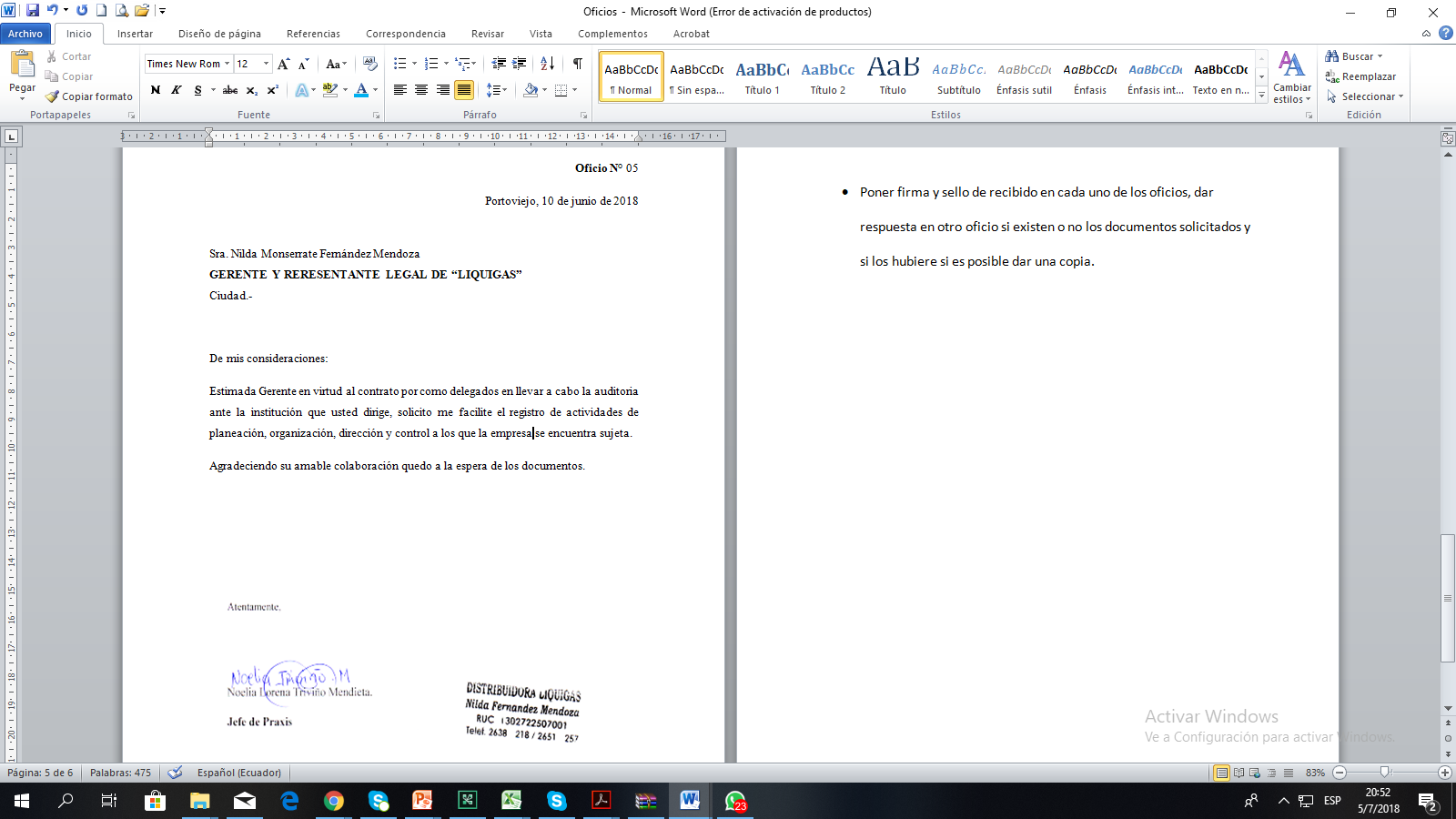
**APENDICE F**

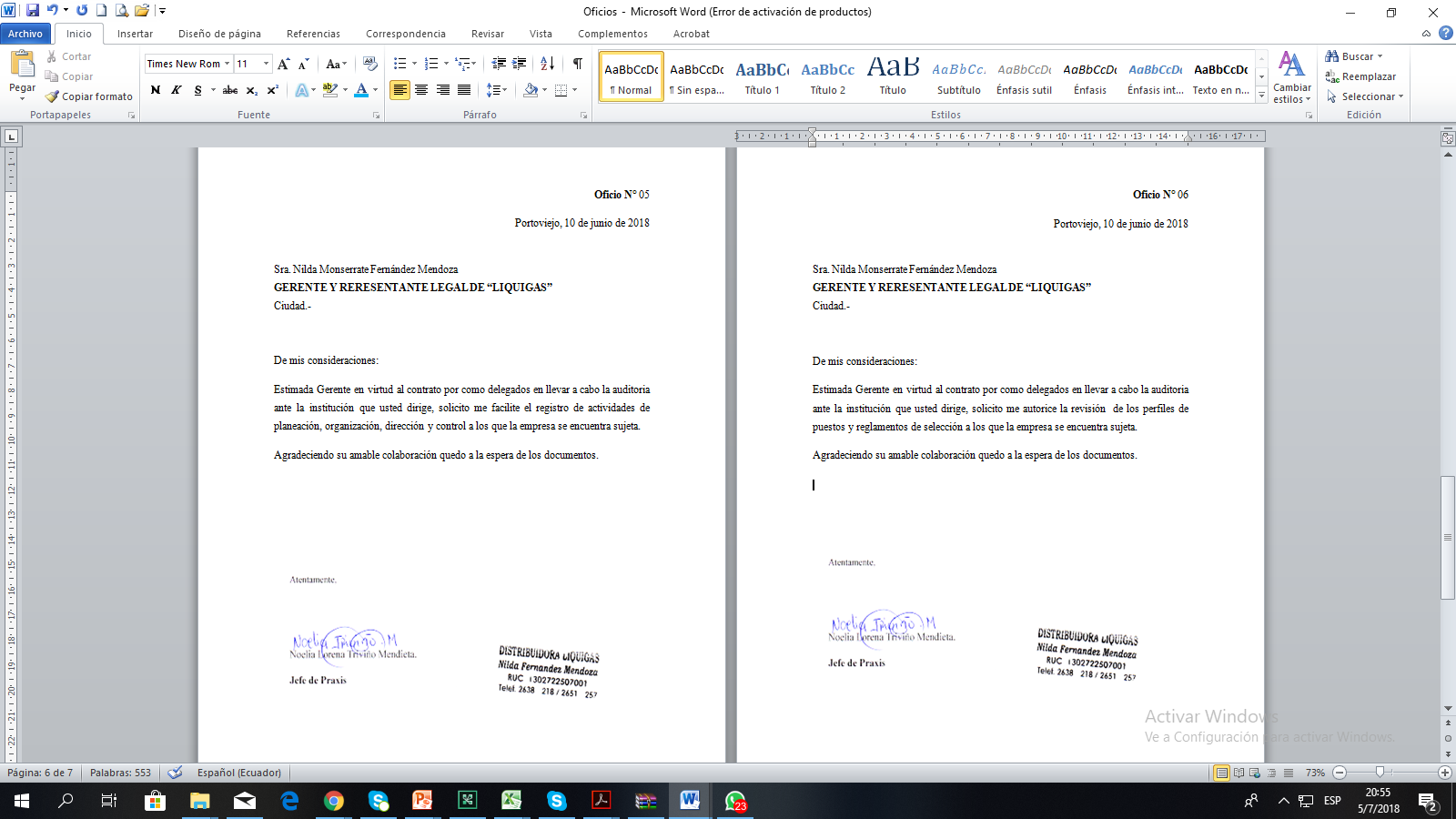
**Comunicaciones enviadas y recibidas.**

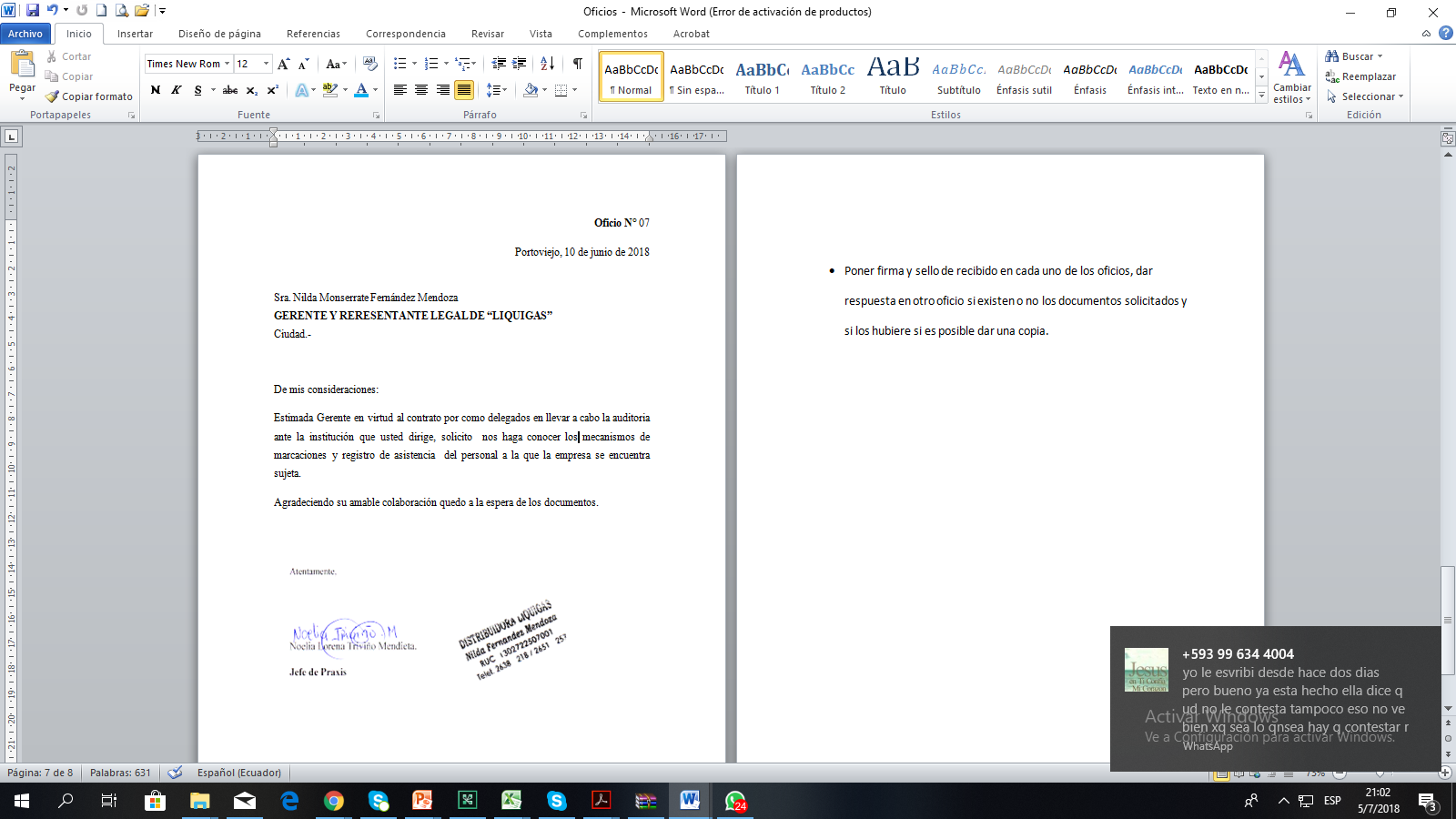


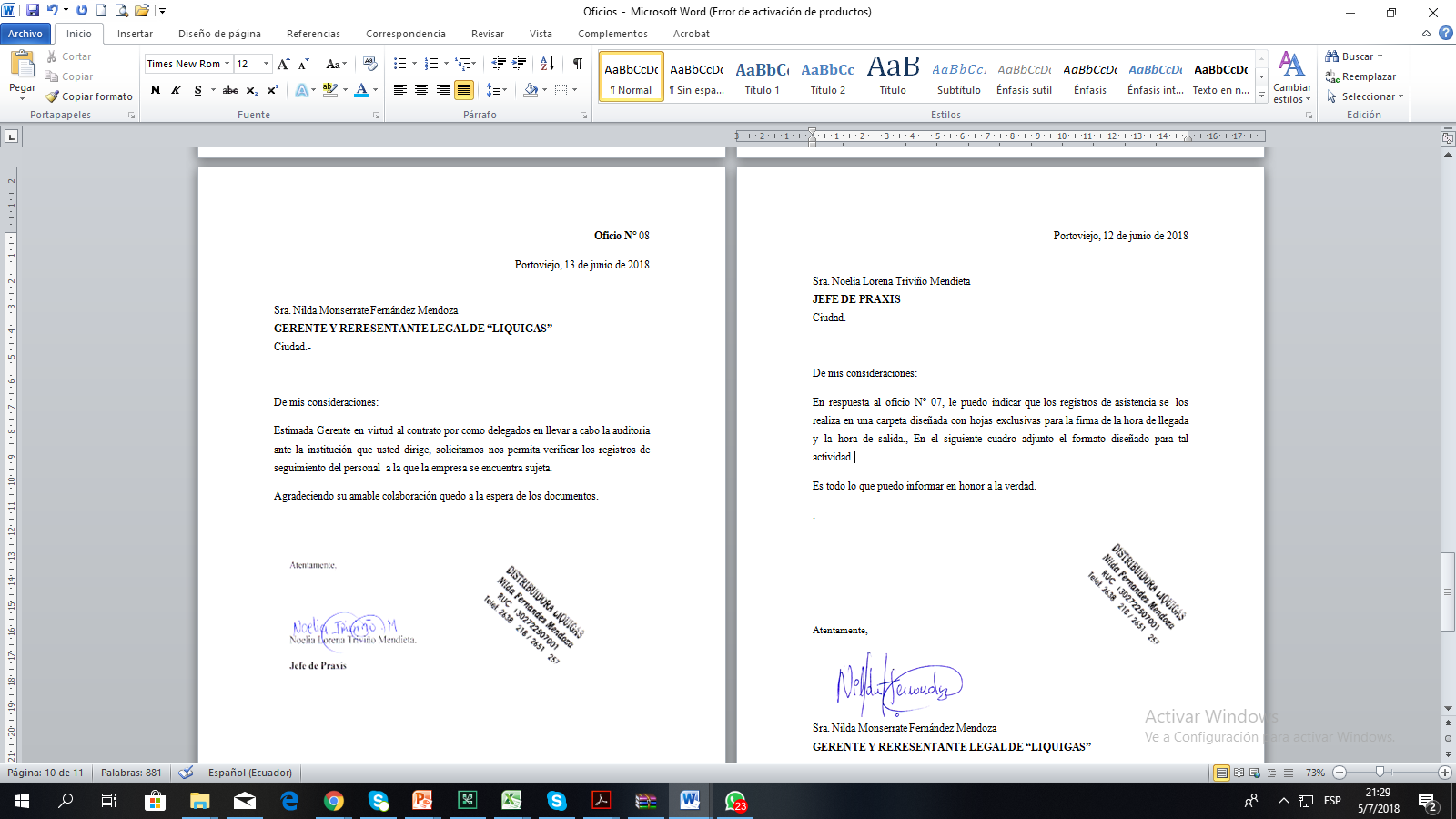


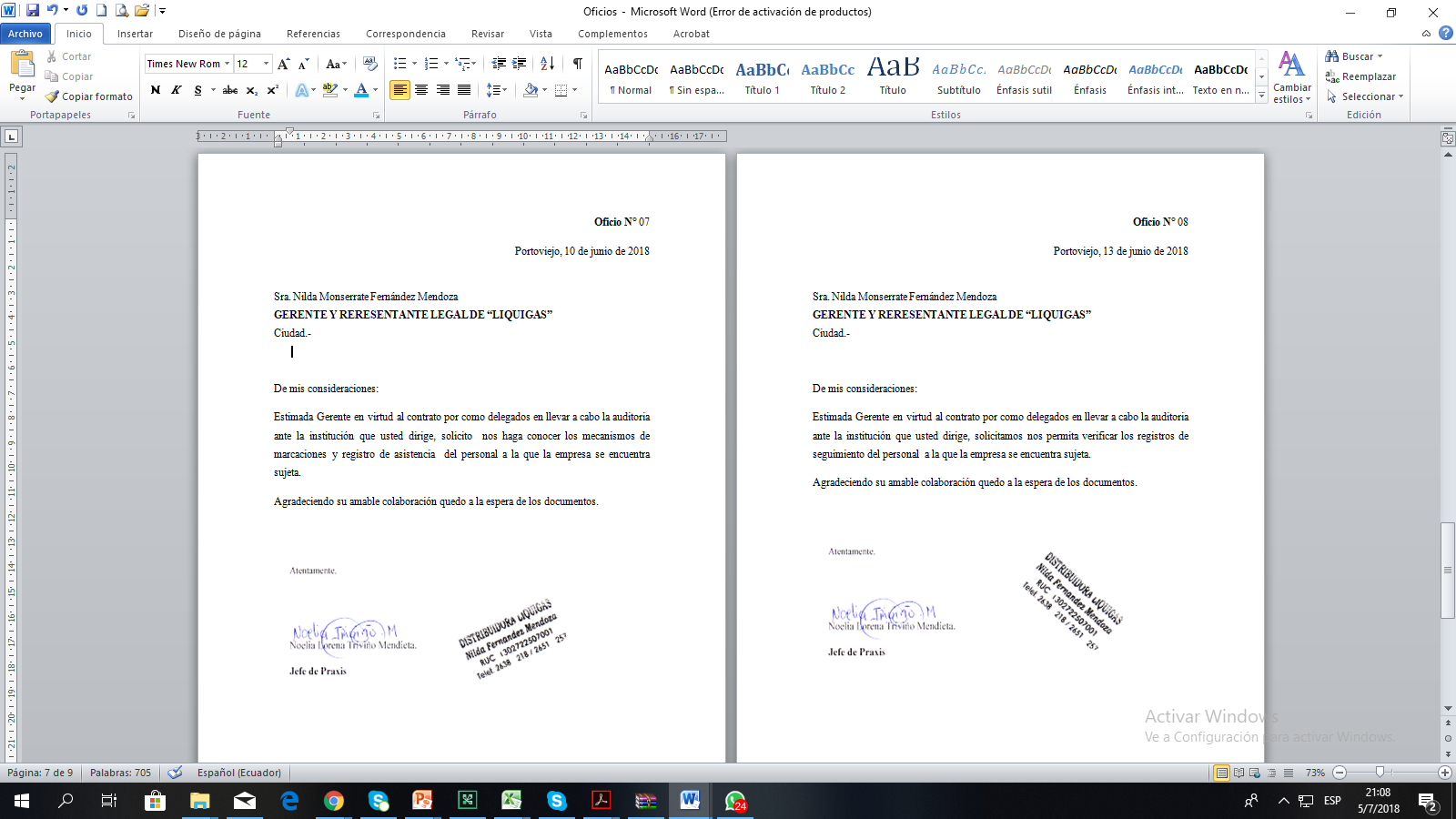


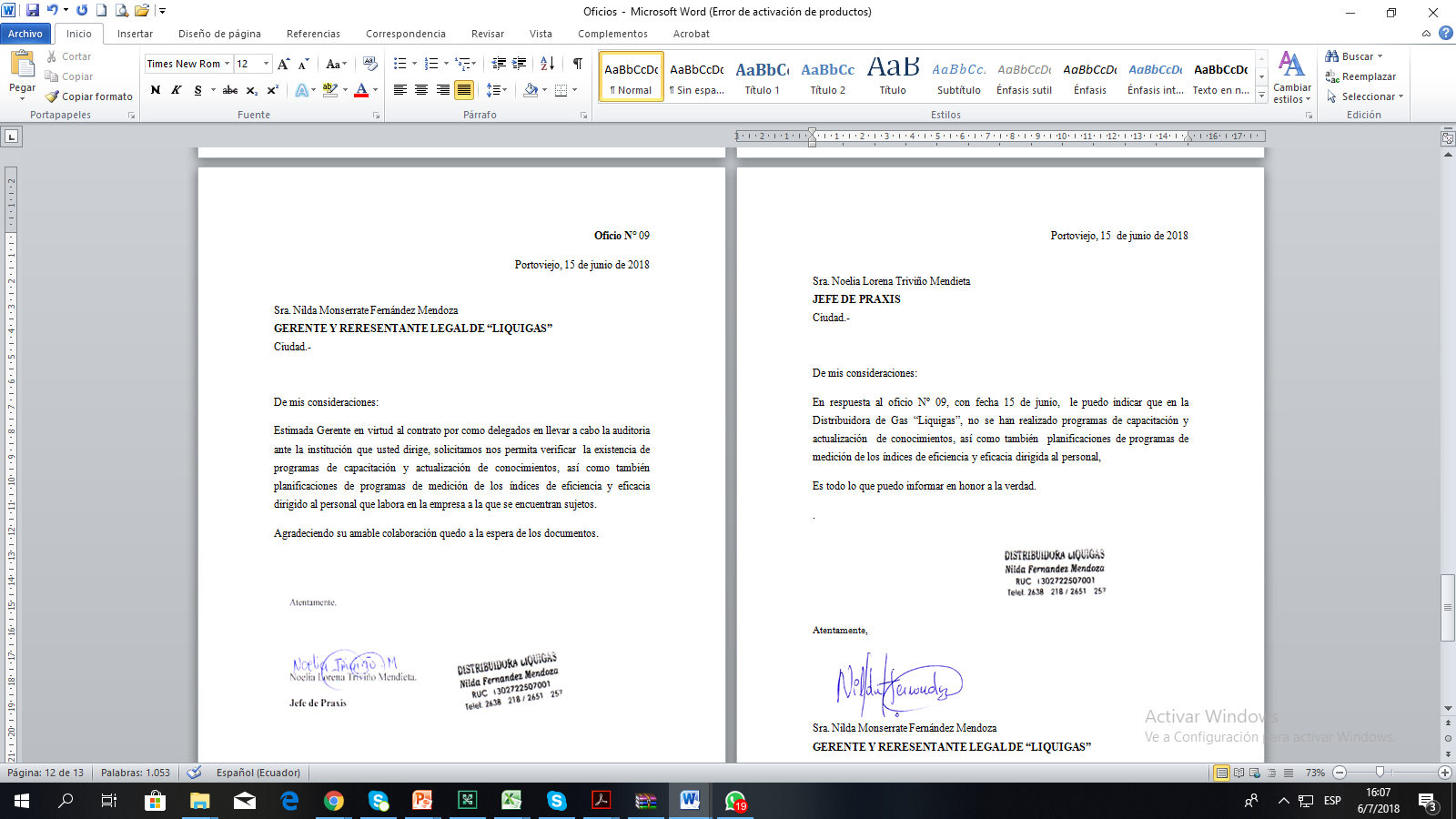


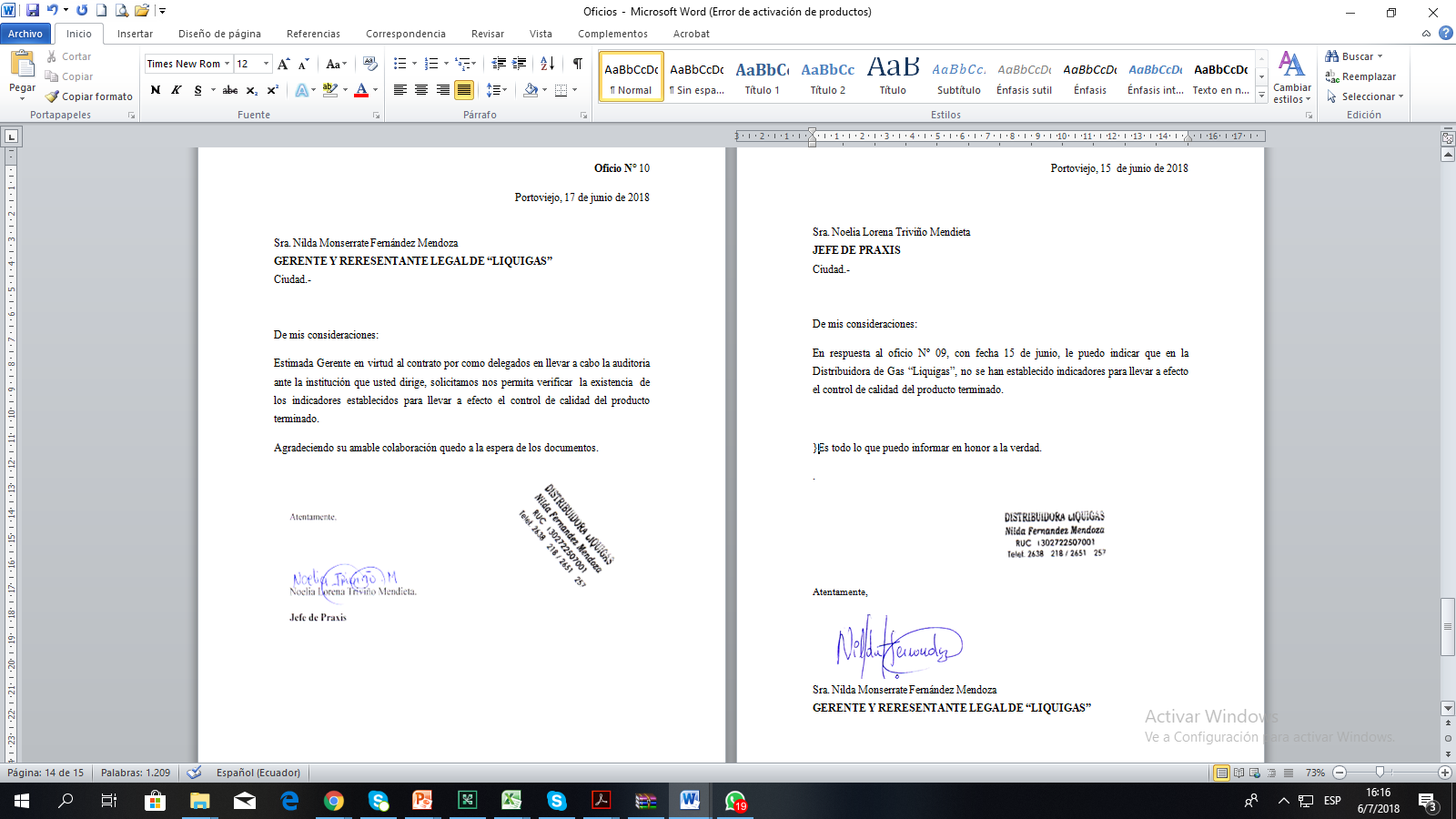


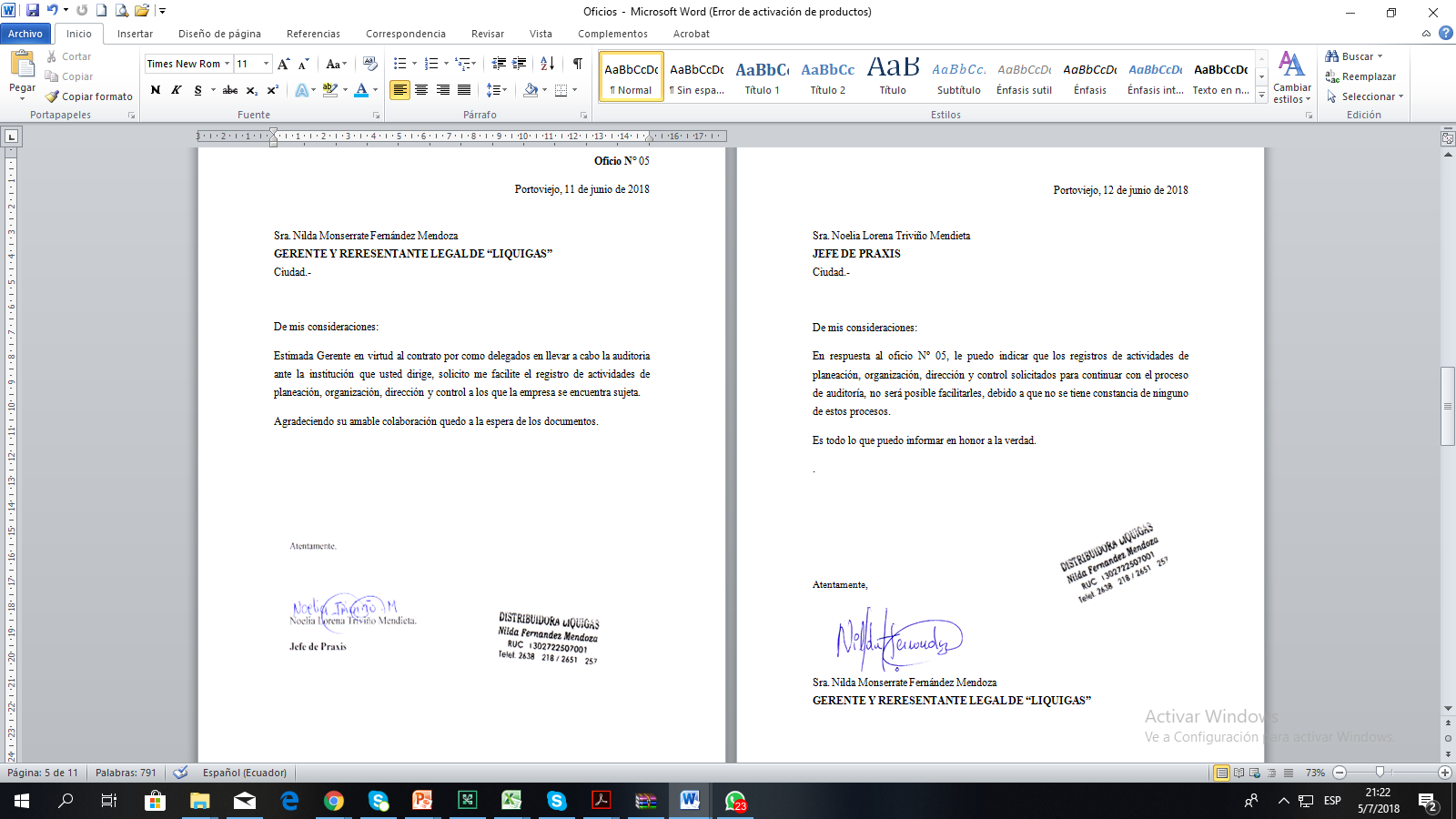


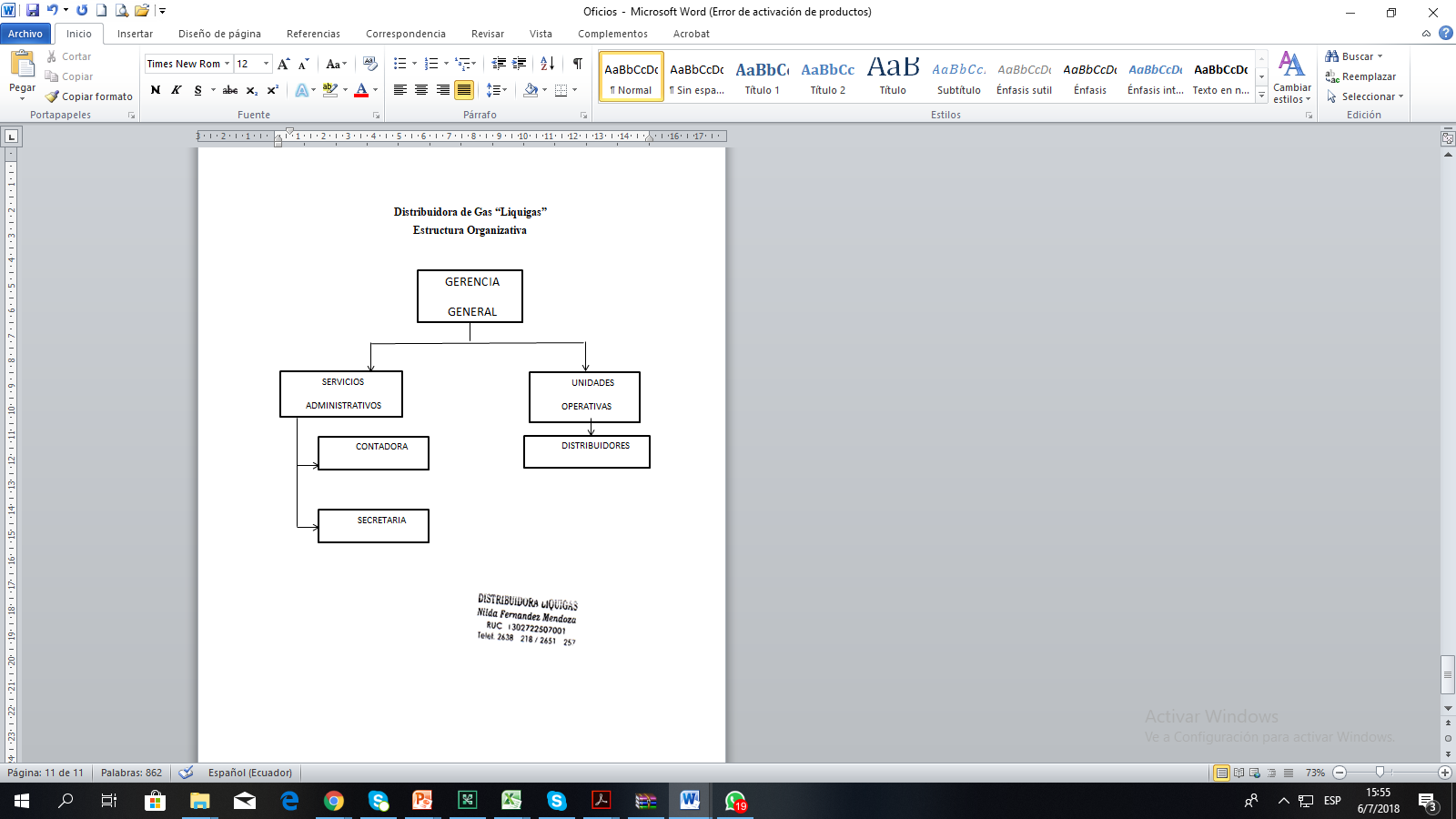


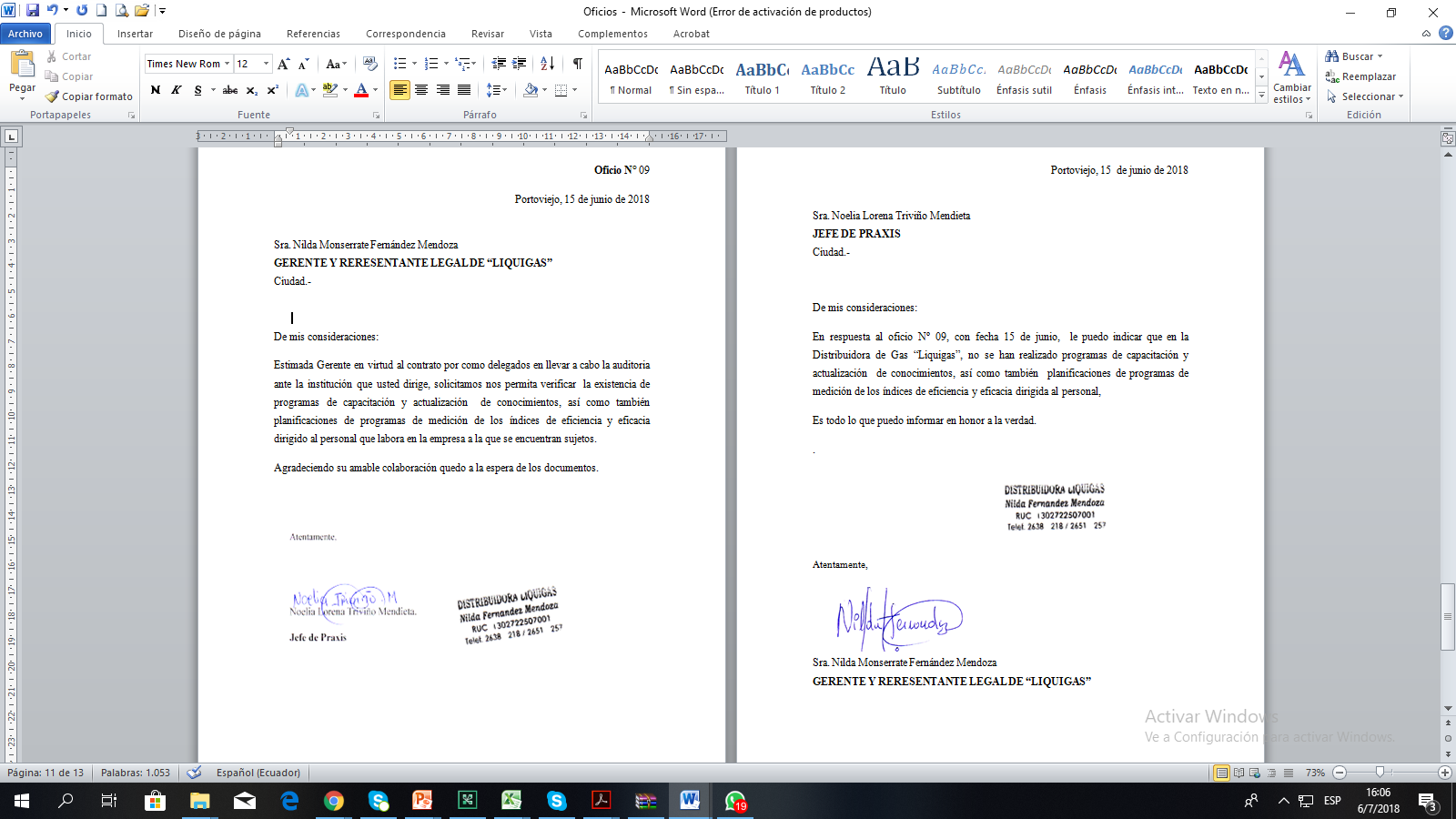


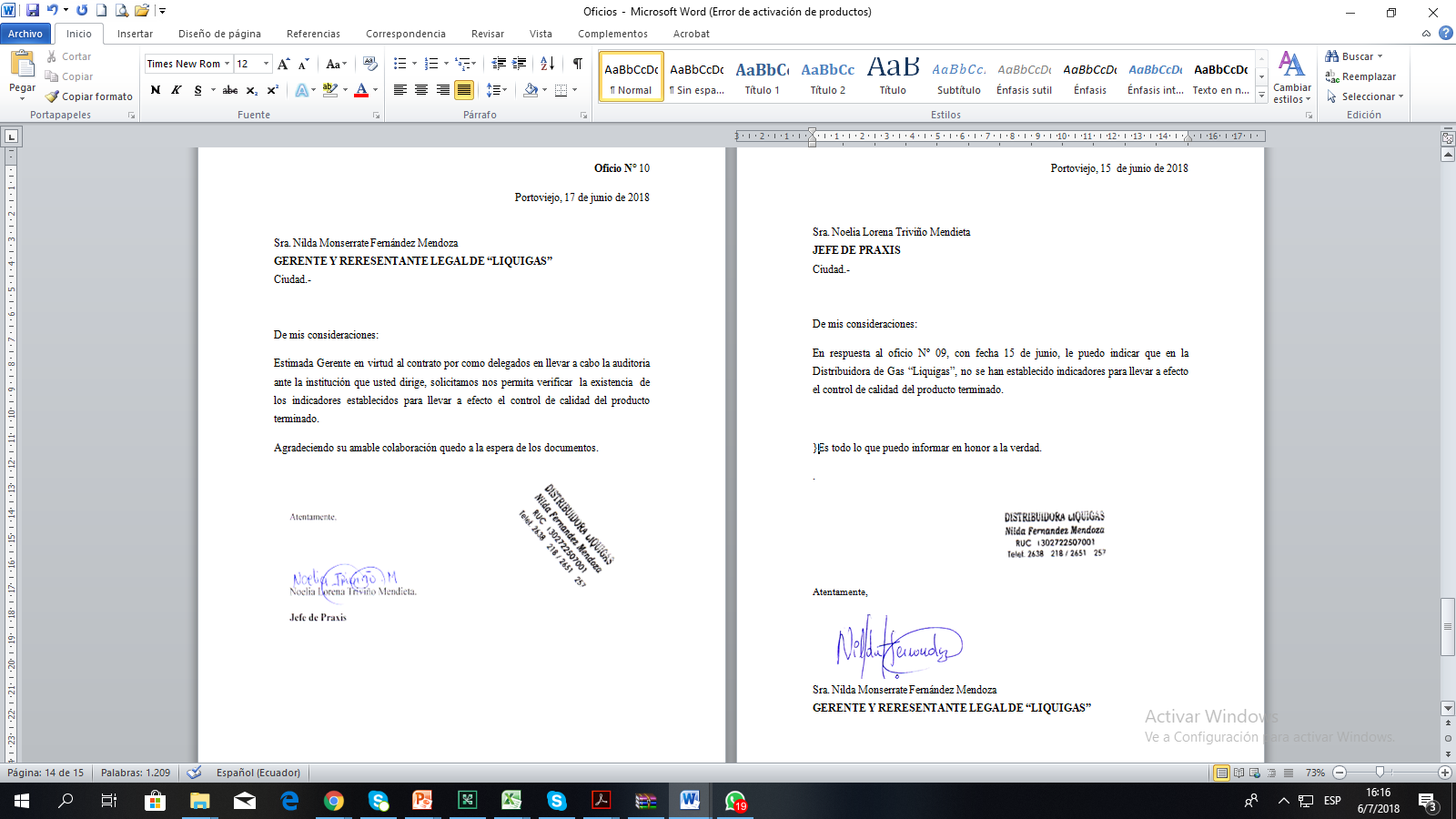


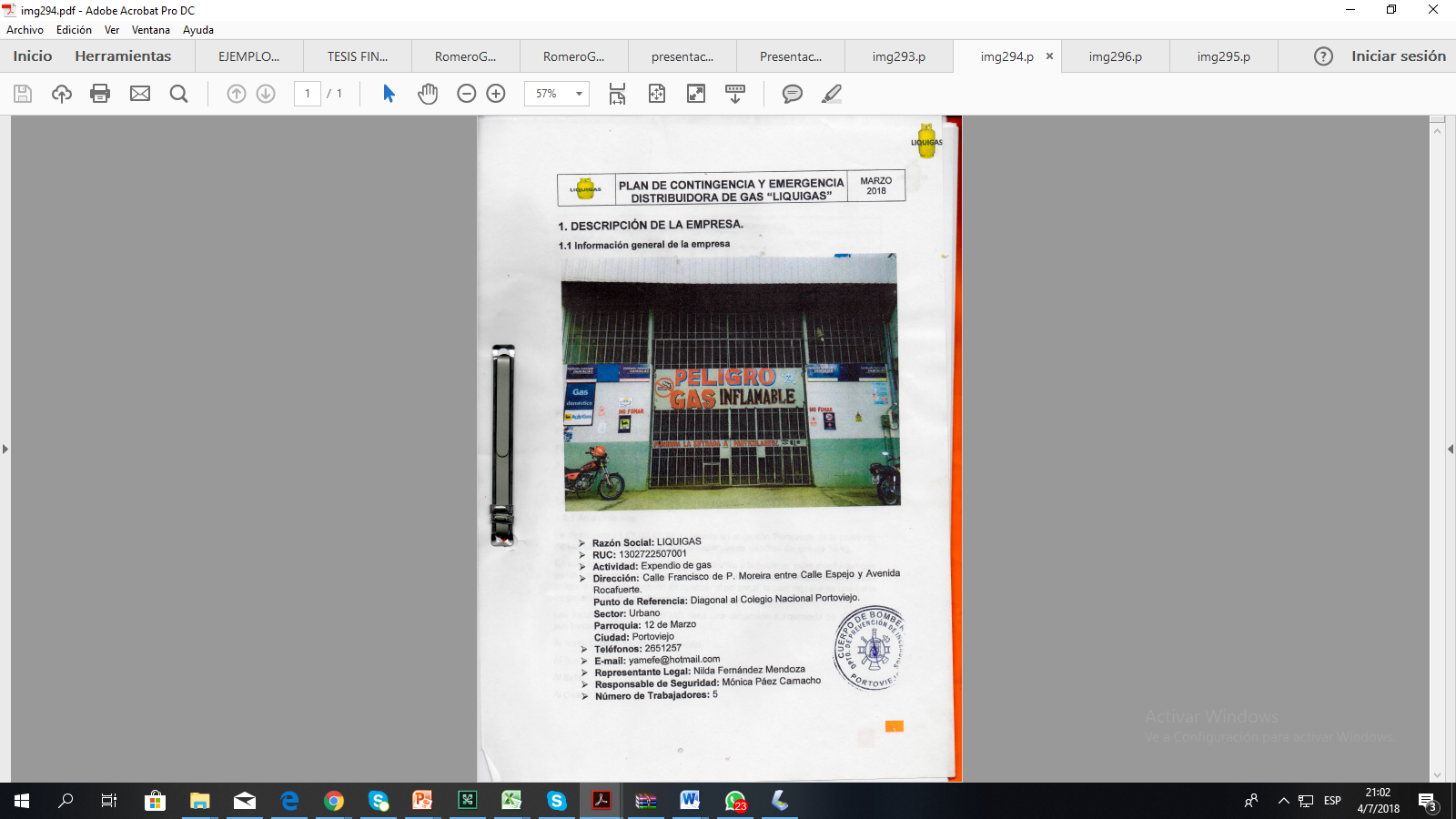


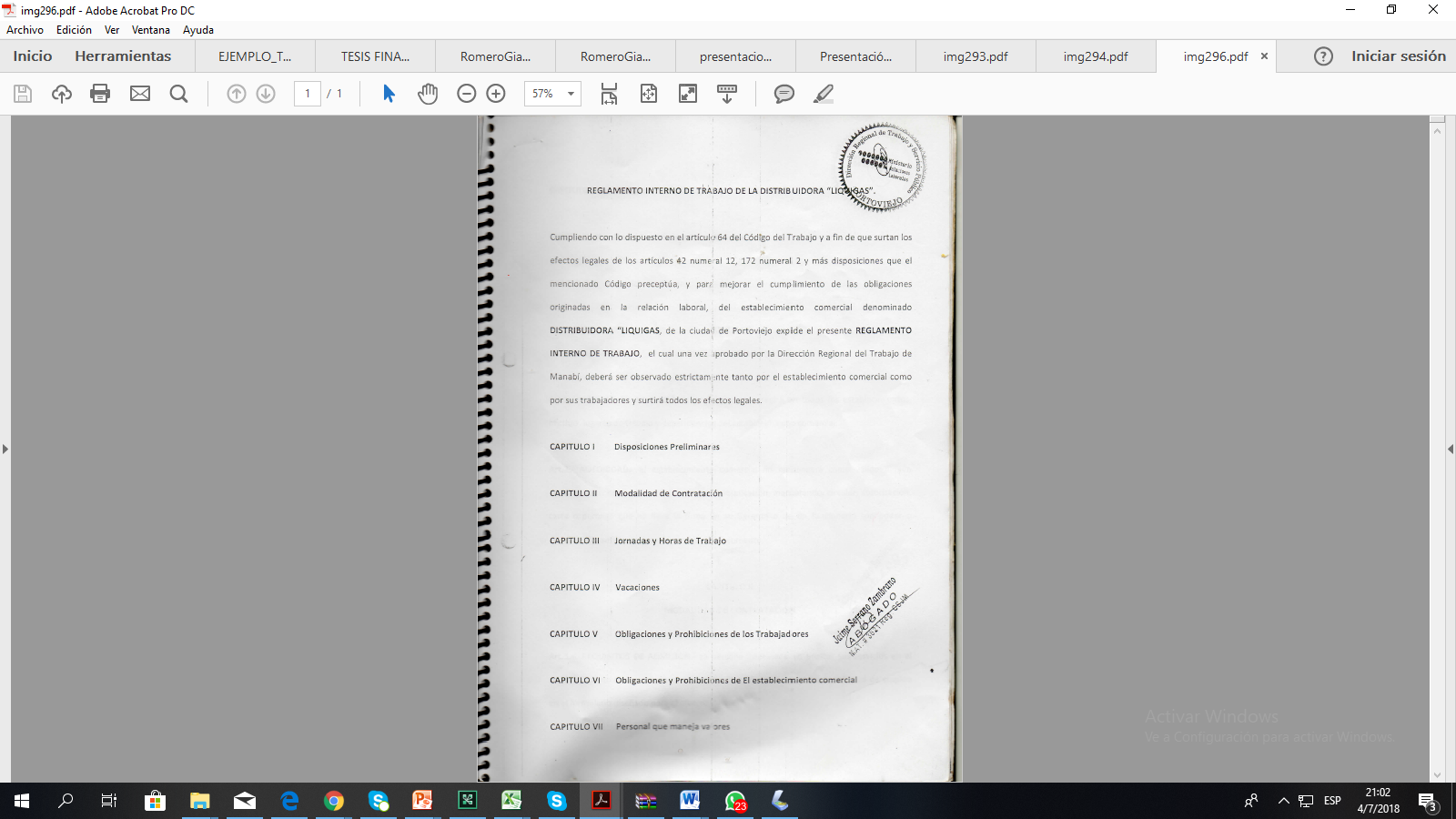












****

**CARRERA DE ADUITORIA Y CONTABILIDAD**

**APENDICE G**

**Sustento de papeles de trabajo.**

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**

Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**ARHIVO CORRIENTE**

**AGENDA PARA LA ENTREVISTA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo:**  Obtener información de las funciones que desempeña el personal dentro de la Distribuidora de Gas “Liquigas” a través de la entrevista realizada al Gerente y al personal. | | | |
| **CARGO** | **NOMBRE** | **DIA** | **HORA** |
| Gerente |  |  | 11: 20 |
| Contadora |  |  | 10:30 AM |
| Secretaria |  |  | 9:00 AM |
| Operador |  |  | 14:30 PM |
| Distribuidor |  |  | 15:00 PM |
|  | **Elaborado:** **M.L.A.L. N.L.T.M.** | | |
| **Revisado**: | | |
| **Fecha**: | | |

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**

Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**ARHIVO CORRIENTE**

**Entrevista al Gerente**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **SI** | **NO** | **OBSERVACIÓN** |
| ¿Fija planes para la Distribuidora de Gas “Liquigas” | **x** |  | Basados en las necesidades de la Distribuidora de Gas “Liquigas” |
| ¿Vigila a que se lleve un buen manejo de la contabilidad? | **x** |  | Verbalmente e instantáneas. |
| ¿Evalúa todas las actividades? |  | **x** | Imposible de seguir a todo el personal. |
| ¿Representa a la Distribuidora en todos los actos realizados? | **x** |  |  |
| ¿Las funciones que asigna a sus empleados de forma escritas? | **x** |  |  |
|  | **Elaborado:** **M.L.A.L. N.L.T.M.** | | |
| **Revisado**: | | |
| **Fecha**: | | |

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**

Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**ARHIVO CORRIENTE**

**Entrevista a la contadora**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **SI** | **NO** | **OBSERVACIÓN** |
| ¿Registra en los libros de contabilidad? | **X** |  | A cabalidad |
| ¿Maneja el sistema de contabilidad? | **X** |  |  |
| ¿Estudia los estados financieros y sus análisis? | **X** |  |  |
| ¿Los formularios están pre-numerados? | **X** |  |  |
| ¿Las transacciones están contabilizadas? | **X** |  |  |
| ¿La función asignada es de forma escrita? | **X** |  |  |
|  | **Elaborado:** **M.L.A.L. N.L.T.M.** | | |
| **Revisado**: | | |
| **Fecha**: | | |

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**

Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**ARHIVO CORRIENTE**

**Entrevista a la secretaria**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **SI** | **NO** | **OBSERVACIÓN** |
| ¿Revisa toda la información emitida por la Distribuidora? | **X** |  | A cabalidad |
| ¿Realiza todos los documentos solicitados por la gerencia? | **X** |  | Cuando lo requiere el gerente |
| ¿Informa al Gerente sobre las actividades que se realizan en la Distribuidora? | **X** |  |  |
| ¿Maneja Caja Chica? |  | **X** | Lo hace la contadora |
| ¿Realiza Archivos? | **X** |  |  |
| ¿Registra los suministros? | **x** |  |  |
| ¿Realiza y hace las llamadas telefónicas a clientes para la toma de pedidos y envío del producto? | **x** |  | **Siempre** |
| ¿La función asignada es de forma escrita? | **x** |  |  |
|  | **Elaborado:** **M.L.A.L. N.L.T.M.** | | |
| **Revisado**: | | |
| **Fecha**: | | |

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**

Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**ARHIVO CORRIENTE**

**Entrevista al bodeguero**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **SI** | **NO** | **OBSERVACIÓN** |
| ¿Cuenta con todos los materiales e implementos necesarios para la purificación y obtención del producto final? | **X** |  | A cabalidad |
| ¿Cuenta con la supervisión de la gerente? | **X** |  | Cuando lo requiere el gerente |
| ¿Cumple con las metas propuestas? | **X** |  |  |
| ¿Cumple con las normas de calidad? | **X** |  | Siempre |
| ¿La función asignada ese de forma escrita? | **X** |  |  |
|  | **Elaborado:** **M.L.A.L. N.L.T.M.** | | |
| **Revisado**: | | |
| **Fecha**: | | |

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS LIQUIGAS”.**

Auditoría Administrativa a los procesos de la Distribuidora de Gas Liquigas” del Cantón Portoviejo, provincia de Manabí en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**ARHIVO CORRIENTE**

**Entrevista a un despachador**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **SI** | **NO** | **OBSERVACIÓN** |
| ¿Cuenta con suficientes productos terminados para la venta y entrega de los productos solicitados? | **X** |  | A cabalidad |
| ¿Hace la entrega inmediata a domicilio cundo este servicio es requerido? | **X** |  | Cuando lo requiere el gerente |
| ¿Cumple con las metas propuestas? | **X** |  |  |
| ¿Cumple con las normas de calidad? | **x** |  | Siempre |
| ¿Realiza siempre las funciones para los cuales fue designado? |  | **X** | También le toca hacer en muchos de los casos de operario |
| ¿La función asignada ese de forma escrita? | **X** |  |  |
|  | **Elaborado:** **M.L.A.L. N.L.T.M.** | | |
| **Revisado**: | | |
| **Fecha**: | | |

****

**CARRERA DE ADUITORIA Y CONTABILIDAD**

**APENDICE H**

**Fotografias.**

Efectuando la visita previa a la distribuidora de gas LIQUIGAS de la ciudad de Portoviejo



Conociendo las instalaciones y al personal que labora en la distribuidora de gas LIQUIGAS de la ciudad de Portoviejo



Aplicando la revisión documental y procedimientos de auditoría en la distribuidora de gas LIQUIGAS de la ciudad de Portoviejo

Aplicando la entrevista a la Administradora de la distribuidora de gas LIQUIGAS de la ciudad de Portoviejo