



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL
Y DERECHO

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE GRADO EN LA CARRERA DE
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA

PROYECTO INTEGRADOR

TEMA: Análisis de la Auditoria de Gestión y la Competitividad de la empresa
“Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro de la provincia
del Guayas, Ecuador 2021-2022.

Autores:

Srta. Macías Cruz Kelly Arianna

Sr. Garrido Santos Piere Alexander

Tutor: Phd. Félix Villegas Yagual, MAE.

Milagro, Marzo 2022

ECUADOR

DEDICATORIA

A Dios quien es el creador eterno, por ser la base de mi vida, por ser la fuente de amor en su totalidad en mí.

A mi mamá, Nancy Cruz, pilar fundamental de mi vida, quien ha dedicado su vida a ser una madre ejemplar, cuyas acciones siempre han estado ligadas al bienestar de sus hijos, por ser una mujer perseverante y constante en sus sueños.

A mis hermanos, Kevin y Keni por apoyarme en las travesías de la vida.

A mi Tía, Gabriela Cruz, por ser mi segunda madre, por cuidarme y brindarme su amor sin condición.

A mis amistades, quienes me han regalo recuerdos inéditos, sonrisas interminables y apoyo emocional.

Kelly Macías Cruz

El presente trabajo de titulación lo dedico al Ser extraordinario que siempre me brinda sabiduría, fortaleza y confianza en todos los momentos difíciles de mi vida y a su vez es el motor espiritual que guía mis días para alcanzar mis anhelos, cuya persona es Dios.

A mis padres, son la base fundamental de mi existencia, por su amor, sacrificio y perseverancia constante, además por ser mi fuente de motivación y comprensión en el desarrollo de mi carrera profesional.

A familiares y amigos, por su impulso a través de sus experiencias y palabras sabias que me brindaban apoyo para alcanzar mi objetivo.

Piere Garrido Santos

AGRADECIMIENTO

A Dios quien es el principio y el fin, quien ha guiado mi camino en el transcurso de la vida. A mi mamá, Nancy Cruz quien a través de su esfuerzo y su amor incondicional me ha inculcado los valores y principios fundamentales, quien me proporciono las herramientas necesarias para desarrollarme como persona y en el ámbito estudiantil. Quien a través del arte de amar me ha enseñado sobre el acto de fe, que solo la persistencia a través de mis acciones me llevase a un futuro en donde seré esencialmente lo que deseo ser.

A mis hermanos, Kevin y Keni que son los caballeros que siempre me han brindado su protección y han confiado en mí.

A mi familia, especialmente a mis tías quienes jamás han dudado de mi capacidad y constantemente siempre me han dado los consejos necesarios para no desistir de mis sueños.

A mi Institución (Universidad Estatal de Milagro) por permitirme formar parte de su alumnado, por brindarme las enseñanzas necesarias para ilustrarme en el camino estudiantil.

A mis docentes, quienes a lo largo de mi vida estudiantil me han brindado un aprendizaje significativo, retroalimentando mis conocimientos y desarrollando mis habilidades.

Kelly Macías Cruz

Agradezco a Dios por la oportunidad de existir, por la perseverancia y la confianza que genera en mí en el transcurso que paso cada sendero en mi vida, de manera especial por los retos que enfrenté en la vida universitaria de tal manera que destruí barreras y eso me dio fuerza para alcanzar el sueño anhelado de ser un profesional.

A mis padres, por el esfuerzo constante día a día en el desarrollo de mi carrera, además por su confianza generada en mi para llegar a ser un profesional.

A la Universidad Estatal de Milagro, por brindarme la oportunidad de ser estudiante de esta prestigiosa institución. A los docentes, amigos y compañeros que fueron el pilar fundamental en mi formación académica.

Piere Garrido Santos

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO 1	3
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1.1. EVALUACION DEL PROBLEMA	7
1.2. OBJETIVOS.....	9
1.2.1. Objetivo General	9
1.2.2. Objetivos Específicos.....	9
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	9
1.3.1. Viabilidad.....	10
1.3.2. Viabilidad técnica.....	10
1.3.3. Viabilidad Socio – Cultural.....	10
1.3.4. Viabilidad Económica	10
1.3.5. Viabilidad ambiental	11
1.3.6. Viabilidad financiera	11
1.3.7. Viabilidad política	11
1.4. MARCO TEÓRICO.....	11
1.4.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
1.4.1.1. Antecedentes Históricos	11
1.4.1.2. Antecedentes Referenciales.....	13
1.4.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	16
1.4.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.3.1. Variable Independiente.....	17
1.4.3.1.1. Auditoría de Gestión.....	17
1.4.3.2. Variable Dependiente.....	21

1.4.3.2.1. Competitividad.....	21
1.4.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES	25
CAPÍTULO 2.....	28
2. METODOLOGÍA	28
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.2. DISEÑO	29
2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	30
2.3.1. Método Teórico.....	30
2.3.2. Método hipotético deductivo.....	30
2.3.3. Método Empírico.....	31
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
2.4.1. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	31
2.4.1.1. La Observación	31
2.4.1.2. La entrevista	31
2.4.2. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	32
2.4.2.1. El cuestionario.....	32
2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	35
2.6. HIPÓTESIS	36
CAPÍTULO 3.....	38
3. RESULTADOS (ANÁLISIS O PROPUESTA)	38
3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	38
3.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, TENDENCIA, EVOLUCIÓN Y PERSPECTIVA	40
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXO 1: CARTA DE SOLICITUD.....	50
ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACIÓN.....	51
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA	52
ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	53
ANEXO 5: ENTREVISTAS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Personal del área administrativa de GASDCOLON</i>	<i>36</i>
<i>TABLA 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 3. Respuesta de los entrevistados.....</i>	<i>38</i>

**Análisis de la Auditoria de Gestión y la Competitividad de la empresa
“Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON del cantón Milagro de la provincia
del Guayas, Ecuador 2021-2022.**

RESUMEN

Las empresas gasolineras se consideran una de las unidades económicas más importantes de la economía, y no solo nacional sino global. El producto que ofrecen los mismos, es una fuente de energía que permite movilizar grandes cantidades de insumos para diferentes actividades sociales, agrícolas, comerciales; sin embargo, el tratamiento y la sostenibilidad de esta materia prima se considera altamente contaminante y también forma parte de los recursos no renovables que cuenta el planeta. La distribución o comercialización de este producto está esquematizada por diferentes empresas que están regidas por un órgano regular lo cual hace cumplir el principio de equidad, donde no se puede distorsionar el precio del combustible para monopolizar a unos pocos. Dicho eso, los gerentes deben incursionar por diferentes procesos internos para lograr ser más competitivos. El objetivo de este proyecto de investigación consiste en analizar la auditoria de gestión y la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro. Para ello, se consideró la investigación de tipo cualitativa para corroborar los aspectos técnicos en relación de los procedimientos establecidos en la unidad de análisis. Se concluyó que los componentes de una auditoria de gestión, entiéndase estos como la eficiencia, eficacia y economía si inciden en la competitividad de la empresa gasolinera GASDCOLON S.A. ya que no se toman en consideración todos los elementos necesarios para obtener una gestión empresarial óptima dentro del mismo contexto de hidrocarburos.

PALABRAS CLAVE: Eficiencia, Eficacia, Economía, Competitividad.

**Analysis of the Management Audit and the Competitiveness of the company
"Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON of the Milagro canton of the province of
Guayas, Ecuador 2021-2022.**

ABSTRACT

Gas station companies are considered one of the most important economic units in the economy, and not only nationally but globally. The product offered by them is a source of energy that allows mobilizing large amounts of inputs for different social, agricultural, and commercial activities; however, the treatment and sustainability of this raw material is considered highly polluting and is also part of the non-renewable resources that the planet has. The distribution or marketing of this product is outlined by different companies that are governed by a regular body which enforces the principle of equity, where the price of fuel cannot be distorted to monopolize a few. That said, managers must go through different internal processes to become more competitive. The objective of this research project is to analyze the management audit and the competitiveness of the company "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. of the Milagro canton. For this, qualitative research was considered to corroborate the technical aspects in relation to the procedures established in the analysis unit. It was concluded that the components of a management audit, understand these as efficiency, effectiveness and economy if they affect the competitiveness of the GASDCOLON S.A. gas station company since all the necessary elements are not taken into consideration to obtain optimal business management within it. hydrocarbon context.

KEY WORDS: Efficiency, Effectiveness, Economy, competitiveness,.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión se basa en la revisión de las actividades y la forma como se practica los mismos; a diferencia de la auditoría financiera, esta no posee lineamientos que hayan sido generalmente aceptados. Es decir, la solución de los hallazgos se proporcionará según el contexto que se desarrolla, evaluando las posibles ineficiencias, el tamaño de la empresa y el área que haya sido auditada. En consecuencia, las auditorías de gestión son aperiódicas dado que una vez se haya proporcionado las recomendaciones, estas deben tener un control y seguimiento constante; pero eso no implica una auditoría para el siguiente período.

Según (Rivera & Rivera, 2018) indican que la Auditoría de gestión es:

“La Auditoría de Gestión ha evolucionado, de la Auditoría Financiera. Emplea las mismas técnicas de investigación y pruebas, y metodología muy similar aplicadas a los aspectos operativos y actividades realizadas en sus prácticas de trabajo.”

En ocasiones, estos cambios que se realizan originados por una auditoría de gestión pretenden alcanzar y/o aumentar una mejor competitividad de las empresas en el mercado. La competitividad está basada en diferentes componentes empresariales, los cuales permite sean integradas para mejorar los procesos y procedimientos de las áreas.

Por ello, (García Guilianny, y otros, 2017) señalan que:

“La competitividad es la capacidad empresarial de brindar productos y servicios con eficiencia y calidad en el mercado, actuando como un conjunto de estrategias que permiten alcanzar las metas trazadas por las empresas. La competitividad requiere no solo la atención en la productividad, también se deben fortalecer los procesos externos e internos de la empresa, logrando como resultado un posicionamiento en el mercado cada vez más amplio.”

Con todo lo antes mencionado, la competitividad se logra una vez que la empresa tenga fortalecido su estructura organizacional, un sistema de gestión integral que sea aplicable por

el tamaño de la organización y un talento humano guiado por un líder con visión y atento a la vanguardia mundial.

IMPORTANCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA

Las variables objetas del presente estudio, pertenece ser relevante dentro del contexto empresarial dado que las relaciones comerciales y las estrategias que se analizan en el sector de hidrocarburos son dependientes de lo que sucede a nivel nacional. Abastecimiento, almacenamiento, calidad del producto y variabilidad de precios son aspectos importantes que deben ser atendidos en conjunto de una auditoría de gestión para minimizar el impacto que contrae las decisiones del Estado.

Según (Guillen, 2020) relacionado al concepto de auditoría señalan lo siguiente:

“La auditoría de gestión es la evaluación multidisciplinaria, independiente, con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de las relaciones con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o mejor aprovechamiento de sus recursos.”

Es importante que las empresas u organizaciones cuenten con las herramientas necesarias para lograr medir o cumplir con los objetivos organizacionales; sobre todo en los componentes de Eficacia, eficiencia y economía ya que son los criterios principales en la auditoría de gestión.

Según (Vasquez & Pinargote, 2018) “La auditoría de gestión es importante porque ayuda a determinar y orientar a la empresa hacia sistemas de calidad, con el estudio de esta auditoría, además es considerada como una herramienta de mejora continua para las organizaciones.”.

Dicho eso, nos lleva a reflexionar sobre tres pilares sobre el control de gestión, como son la Eficiencia, Eficacia y Economía. Según (Alvites & Villegas, 2019) manifiestan lo siguiente:

“La eficacia de una empresa se mide por el grado de cumplimientos de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma. La eficiencia se mide por los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por el otro (inputs). Y la economía mide las condiciones en que una empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales.”

Actualmente se conoce que el mundo viene sufriendo cambios, ya sean por tecnología, innovación, recursos técnicos y humanos; lo cual implica un cambio de estructura dentro de la organización y consecuentemente se sostiene en sistemas de trabajo o WorkFlow que permitan ejecutar los procesos más rápidos y con controles más efectivos.

Según (Ibarra, González, & Demuner, 2017) señalan que:

“Es importante que las empresas empiecen a incluir la competitividad en su cultura empresarial, para que finalmente pueden alcanzar a ser competitivas a escala nacional e internacional y puedan aprovechar el conocimiento y los recursos para obtener una mayor productividad en el mercado.”

Así mismo, (Ramírez & Ampudia, 2018) sostienen que:

“Diversos estudios sobre la competitividad se han convertido en una línea de investigación trascendente entre los académicos y su praxis en talento humano de las organizaciones. Esta puede ser analizada desde diversas perspectivas y todas ellas contribuyen al desarrollo sustentable de una nación basado en el ser humano, generando una participación activa y novedosa en el mercado, considerando los niveles macroeconómicos, políticas de desarrollo económico, factores culturales y sociales.”

Con todo lo mencionado, se ha determinado que la auditoria de gestión es una herramienta de evaluación importante en una organización donde ayuda a conocer la metodología de trabajo basado en los componentes de eficiencia, eficacia y economía. Así mismo, si la organización ha logrado estabilizar sus procesos y los recursos que utiliza para cumplir con sus objetivos, siempre hay una estrategia que se debe plasmar y analizar para ser más competitivos en el mercado. La industria de hidrocarburos ha sido siempre fluctuante por las condiciones que determina otras naciones o sencillamente por el abastecimiento que cuenta el país con este recurso no renovable.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comercialización de combustible (gasolina y diesel) es una actividad económica primordial a nivel mundial. La materia prima principal para la obtención de este hidrocarburo es el petróleo que es un recurso fósil no renovable formado por una mezcla de sustancias químicas. Por muchos años, este recurso considerado como limitado es el

generador de grandes industrias alimenticias, transporte aéreo, marítimo y terrestre, lo cual ayuda al crecimiento económico de las naciones.

Ecuador, es uno de los países que tiene la posibilidad de extraer y producir barriles de petróleo para la transformarlos en combustibles gaseosos, líquidos y sólidos; para luego su comercialización ya sea interno o exportación. No obstante, Ecuador no es tan competitivo en comparación de otros países como Rusia que es el principal exportador de hidrocarburos a nivel mundial. Eso implica que tiene que importar el 60% de la gasolina que se consume, sumado a eso están las medidas de subsidio que de cierta forma minimizaba el impacto económico de los ecuatorianos y los precios del petróleo a nivel mundial incide por medio de ofertas y demandas afectando consecuentemente a los consumidores finales.

Dicho eso, grandes actores económicos han tenido la iniciativa de promover la comercialización por medio de estaciones gasolineras y abastecer de este insumo a los diferentes usuarios. Por ahora, la gasolina se considera relativamente un producto necesario para las actividades diarias, lo cual los dueños de las estaciones llegan a tener un retorno atractivo a sus finanzas.

Conteniendo este estudio en la unidad de análisis propuesta, la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. está ubicada en el cantón Milagro, dentro de una jurisdicción con recurrente movimiento de actores viales lo cual ha logrado sostenerse en los últimos años; sin embargo, la administración tradicional por parte del directivo ha ocasionado que sea poco competitivo en comparación de otras estaciones gasolineras del cantón.

Dentro del contexto administrativo, no cuenta con una planificación relacionada a las necesidades actuales; es decir, no existe un programa que integre los procesos de manera alineada que ayude al cumplimiento de los objetivos de la organización. Por otro lado, no cuenta con un presupuesto maestro que ayude a tener una visibilidad para poder direccionar los recursos de la empresa de manera óptima; consecuentemente eso implica aumento de reprocesos y aumento del Workflow, dado que en términos económicos son recursos que pueden ser invertidos en otras necesidades o potenciales inversiones de la estación gasolinera.

1.1.1. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Un plan estratégico con una estructura buena generalmente no garantiza de manera autónoma unos resultados excelentes, dado que se debe determinar los controles periódicos. El problema objeto de estudio se delimita dentro del cantón Milagro dado que es uno de los cantones que generan un impacto económico razonable dentro de la Zona 5-Litoral Centro de la costa ecuatoriana.

Por esa razón, el objetivo principal de este proyecto de investigación es conseguir que los directivos de la empresa gasolinera GASDCOLON S.A. analicen la importancia de efectuar una auditoría de gestión para generar nuevas prácticas, procedimientos y con ellos innovar dentro de los planes estratégicos en conjunto de su innovación.

Según (Obregón & Ponce, 2018) haciendo referencia a la Auditoría de gestión señalan que:

“El control interno forma parte fundamental del sistema administrativo en las empresas ya que mantiene una línea enmarcada al seguimiento de las metas y objetivos empresariales para la eficiencia en sus actividades operativas, financieras, al igual que en la regulación de leyes y normas a través de evaluaciones y seguimientos que serán efectuados de manera continua, previniendo desviaciones para establecer medidas correctivas en cuanto a las deficiencias encontradas en los procesos.”

Por ello, (Villalta, 2015) destaca sobre la Auditoría de Gestión que:

“La realización y aplicación del trabajo de auditoría es muy importante dentro del ámbito empresarial, ya que ayuda a evidenciar hallazgos negativos que estén afectando el buen funcionamiento de la empresa, así como también ayuda al control de las diferentes actividades con el propósito de encaminar y direccionar al cumplimiento y logro de objetivos y metas que se encuentren fijados dentro de la empresa.”

Así mismo, (Alcívar, 2018) manifiesta la relevancia de la auditoría de gestión como:

“La evaluación y control que se planteó tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, lo cual permite a la misma el reconocimiento de sus debilidades y amenazas, así poder establecer una mejora de los riesgos en el cual se enfrentan la administración, buscando conocer, valorar, establecer y corregir

falencias en la misma, al mismo tiempo utilizar técnicas o herramientas de auditoría de gestión que contribuyan a la toma de decisiones y adopción de criterios adecuados que se transformarán en oportunidades, encaminando al desarrollo, fortalecimiento y estabilidad empresarial.”

Dicho eso, considerando lo manifestado por los autores antes expuestos, la auditoría de gestión debe formar parte esencial e integral dentro del proceso administrativo y no concurrir en caso excepcionales. La auditoría de gestión permite sostener eficiencia y eficacia en las operaciones de las empresas mediante evaluaciones periódicas; así mismo, detectar a tiempo esos hallazgos negativos que se convierten habituales por falta de un criterio direccional en la ejecución de los procesos.

Con relación a la Competitividad como variable de estudio, se debe considerar más aspectos que no están relacionados directamente a la operatividad de la empresa pero que incurre en los resultados de la empresa; entre esos elementos está la innovación.

Según (Barrera & López, 2018) señalan que:

“la innovación empresarial se entiende como el proceso de hacer algo nuevo o bien, algo tradicional bajo un protocolo o una estrategia nueva. Entonces, cuando aplicamos el concepto de innovación a los negocios, no es sólo hacer algo diferente, sino hacer algo mucho mejor. En este sentido conlleva el desarrollo de nuevos productos o la mejora de las tecnologías existentes, procesos, diseños y marketing para resolver aquellos problemas que puedan surgir durante el crecimiento y llegar a nuevos clientes.”

Consecuentemente, se evidencia que la auditoría de gestión tiene estrecha relación con la Competitividad dado que, con base a los resultados que se obtiene de los hallazgos encontrados, se pueden corregir y determinar nuevas propuestas de trabajo siendo más competitivos de manera interna y externa; aunque las tendencias actuales apunten a otra fuente energética totalmente diferente al hidrocarburo, se puede sostener hasta que la demanda local implique un cambio para el abastecimiento de la comunidad en general.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Analizar la auditoría de gestión en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Especificar cómo incide la eficiencia en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.
- Determinar cómo incide la eficacia en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.
- Evaluar cómo incide la economía en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El estudio de las variables presentadas se considera como significativas dentro del contexto empresarial. La auditoría de gestión abarca de una forma técnica, el análisis de la forma en cómo se realizan los procesos y la competitividad el fondo de lo antes mencionado. El hidrocarburo es un recurso muy solicitado a nivel mundial, sin embargo, esto no garantiza la sostenibilidad de los negocios ya que, si no se tiene una medición exhaustiva de los recursos que se proveen y una estrategia para captar a nuevos clientes, posiblemente el negocio se liquida en los próximos 5 años.

Dentro del cantón Milagro existen aproximadamente 11 gasolineras ubicadas en diferentes sectores que logran abastecer las necesidades de los usuarios. Unas operan como sucursales y otras han sido sostenidas por inversión propia de los representantes legales de estas empresas. La calidad del producto final varía y eso se ve reflejado por la Gestión de tipo administrativa que implica elaboración de pronósticos, centro de abastecimiento, infraestructura, recurso humano capacitado, tecnología actualizada, información documentada, controles administrativos contables y sistemáticos. Con todo ello, se considera la base para determinar estrategias relacionadas a Marketing, nichos de mercado, servicio al cliente, etc.

Mundialmente existen empresas multinacionales que se dedican a la misma actividad descrita en este trabajo y que han logrado sostenerse en el tiempo; esto es debido a que consideran las necesidades de los consumidores como suyas y logran satisfacerla a menudo por cada detalle que se presenta.

1.3.1. Viabilidad

El alcance de este proyecto se considera accesible dado que los involucrados en la gestión administrativa de la empresa gasolinera GASDCOLON S.A. tienen la predisposición de colaborar en las declaraciones que se puedan emitir con una realidad objetiva para conocer la problemática de fondo y analizar los hallazgos que se puedan encontrar dentro de la organización.

1.3.2. Viabilidad técnica

Dentro de la viabilidad técnica se pretende analizar en mayor magnitud un enfoque cualitativo, siendo la auditoría de gestión una oportunidad de mejorar los procesos y procedimientos que se han venido haciendo por años en la empresa gasolinera GASDCOLON S.A.; eso implica una mejora de la estructura organizacional de la empresa, jerarquía, liderazgo, satisfacción del cliente interno y externo, etc.

1.3.3. Viabilidad Socio – Cultural

Para el análisis de este apartado se considera viable y oportuno el estudio dado que aún existe un abastecimiento hacia la sociedad del producto que ofrece esta unidad de análisis; por otro lado, la cultura de las personas que laboran en la empresa o la comunidad en general todavía está integrado el uso frecuente de la gasolina. Por ello, basado en la alta rotación de este producto ofrecerá una visibilidad más real de los sucesos encontrados en el proceso investigativo.

1.3.4. Viabilidad Económica

Dentro del marco económico, el estudio se considera factible dado que Ecuador es uno de los países exportadores de la materia prima para la elaboración de la gasolina; así mismo, este producto influye en el costo de los productos que se comercializa ya que debe existir un

abastecimiento frecuente a las unidades de transporte y así satisfacer la demanda a cada punto del país.

1.3.5. Viabilidad ambiental

Para el análisis ambiental, resulta destacado el estudio de las variables ya que, si existe una mala gestión o práctica en la logística de la empresa gasolinera GASDCOLON S.A., podría ocasionar una contaminación desfavorable. El producto es altamente inflamable y en caso de existir un derrame de este producto o un inadecuado almacenamiento, podría ocasionar desastres o daños muy críticos dentro del perímetro que está ubicado la estación de servicio.

1.3.6. Viabilidad financiera

Dentro de la viabilidad financiera y previo análisis cualitativo se podría considerar un alcance o extensión del estudio, ya que las nuevas estrategias podrían implicar una posible inversión para mejorar los procesos, recursos, infraestructura así mismo, obtener un retorno a corto plazo. La aplicación de ratios financieros de manera periódica y trimestral ayudaría oportunamente en la toma de decisiones dentro de la empresa gasolinera GASDCOLON S.A.

1.3.7. Viabilidad política

Para el análisis de este precepto, se considera altamente favorable ya que la vanguardia mundial está en un proceso de transformación para el abastecimiento de nuevas fuentes de energía y reemplazar la utilización de los hidrocarburos. Sin embargo, no todas las naciones están preparadas para este salto de hábito y cultura. Todo depende de cómo los gobiernos de turno de un país se proyecten y puedan preparar el cambio en la gestión de este producto no renovable.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.4.1.1. Antecedentes Históricos

La auditoría es tan antigua como el ser humano, originada en la práctica contable, dada la acelerada evolución del mundo, se reconoce una gran disputa en el origen, avance y definición de la auditoría entre la gente común. , dado que su ejercicio sigue un modelo de

derecho, es necesario explorar sus orígenes y conceptos para una comprensión mucho más específica de la necesidad de la auditoría (Urrego, 2019).

La auditoría tiene su origen en el desarrollo práctico de la contabilidad, desde sus inicios, la empresa se ha encargado del desarrollo de un sistema de información en el que se organizan y registran los datos de los factores de producción de interés con el fin de clasificarlos en su representación. Las cuentas son las siguientes: derechos (activos), obligaciones (pasivos y patrimonio), entradas (ingresos) y salidas (gastos), comprender su valor y tomar decisiones con base en dicho conocimiento (Prada, 2018).

Las auditorías de gestión se crean para realizar mediciones y a su vez cuantificar los logros de una organización durante un período de tiempo determinado. Se convierte en una forma eficaz de organizar los recursos de la institución para una mejora en el rendimiento y productividad laboral. En la historia de la auditoría se puede encontrar registros de tipo contables los cuales son de origen primitivos, porque el ser humano registraba tanto sus actividades a desarrollar como también el progreso de las mismas. Las auditorías son parte fundamental para poder evaluar de una manera más accionable, si se tienen datos de todas las actividades que se desarrollan en una organización, también ayudan a verificar que su misión, visión está orientada al logro de sus metas planificadas en respuesta a sus objetivos (Buñay, 2018).

La competitividad como segunda variable de investigación, a su vez, parte de un concepto complejo cuyo recorrido histórico formal se inicia con el análisis de Michael Porter sobre “ventaja competitiva y estrategia” en la década de 1980, que consideraba la creación y prestación de bienes y servicios; así como la búsqueda del éxito en el mercado económico, ya sea que se de forma interna o a su vez de manera externa. La competitividad se encuentra relacionada a otras dos definiciones que se han manipulado ampliamente hasta la actualidad en el desarrollo histórico en el que se basa la economía, como competitividad y superioridad corporativa (Costa et ál., 2020).

A partir de la década de 1990, el término competitividad fue madurando paulatinamente hasta alcanzar un posicionamiento propio, se rompió el molde del simple concepto económico, a nivel de “mapa de competitividad”, se encuadran otros conceptos y dimensiones socio-culturales, que serán servir de guía para el desarrollo de macro y micro procesos de planificación (Martínez & Padilla, 2020).

Sin embargo, ante la dinámica del entorno empresarial competitivo, urge profundizar en la comprensión del funcionamiento de las unidades económicas, es decir, desentrañar sus características y fenómenos internos. En este sentido, sus diferencias, sus propiedades, sus estructuras, sus partes constituyentes, sus determinaciones, sus formas de interacción ambiental y las formas en que ganan y mantienen su posición en el mercado estaban en la agenda de investigación de la época (Galván, 2018).

1.4.1.2. Antecedentes Referenciales

Tema *Auditoria de gestión y su incidencia en la competitividad de la empresa Amseq S.A. Trujillo, en los años 2018-2019*

Autor	(Alvites & Villegas, 2019)
Año	2019
Universidad	Universidad privada Antenor Orrego
Enlace	http://200.62.226.186/handle/20.500.12759/5813
Editorial	Tesis de licenciatura, Universidad privada Antenor Orrego
Resumen	Expone su trabajo sobre la auditoría de gestión y como esta influyen en la competitividad de una organización, para lo cual planteó como objetivo de demostrar en que medida incide una variable en la otra, es decir la gestión en la competitividad, de forma que se utilizó una metodología cuasi – experimental, de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, por lo que su muestra fue la organización la cual fue sometida a análisis de ratios de gestión en cada área de la misma, con lo cual se logró conseguir resultados como que el nivel de competitividad en base a la auditoria de gestión inciden en el crecimiento de la empresa ya que sin esto no se podría determinar aspectos como los procesos inadecuados que se estaban dando en torno al inventario, falta de documentos y aumento de gastos de caja chica. De esta forma se concluye que la auditoría de gestión incide incrementando el nivel de competitividad cuando este se da de forma correcta y se identifican las falencias y dificultades a mejorar.
Análisis	Con base al estudio expuesto, se evidencia que efectuar auditorias de gestión mejoran en el desempeño, tanto interno como externo o grupos de interés; ayudan a ser más efectivos con los clientes internos y ser más relevantes con los proveedores, consumidores, competencia, etc. Por otro lado, obtener una

visibilidad de los datos en el tiempo prudente, ayuda a asignar los recursos de manera oportuna

Tema **Ventaja competitiva del management. Implementación de sistemas de gestión y control**

Autor	(Moresco, 2018)
Año	2018
Universidad	Universidad Nacional de Córdoba
Enlace	https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/6708
Editorial	Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Córdoba
Resumen	Realizó un estudio sobre las ventajas competitivas de la implementación de los diferentes sistemas de gestión, en el que se incluyen las auditorías, por lo cual plantea como objetivo de analizar y evaluar los elementos claves de los sistemas de gestión que impulsan a la empresa a adquirir una ventaja competitiva. Por lo que utilizó una metodología de investigación basada en un estudio exploratorio bibliográfico y descriptivo, siendo su objeto de análisis la empresa EXA ALUMINIO S.A. con la que se considera que al implementar sistemas de gestión y auditorías en base a ello la organización puede identificar las falencias, amenazas y debilidades que estén mermando su crecimiento.
Análisis	En concordancia a lo expuesto, la competitividad puede ser el resultado de una efectiva auditoría de gestión; los controles internos se realizan con la finalidad de evitar fallos en la ejecución de procesos. Generalmente esos fallos se traducen en gastos que debe asumir la empresa para cumplir con las expectativas de los clientes.

Tema ***El Checklist como herramienta del Sistema de Gestión de calidad y la competitividad en la operadora de Transporte Terrestre Urbano del Cantón Milagro***

Autor	(Morán & Ramos, 2018)
Año	2018

Universidad	Universidad Estatal de Milagro
Enlace	http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4023
Editorial	Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal de Milagro
Resumen	Sobre las herramientas de gestión y la competitividad de una operadora de transporte, se basan en el objetivo de analizar la incidencia de las herramientas de gestión en la competitividad organizacional, con la metodología de investigación documental, sujeto a un enfoque cualitativo, con la que se reconoce que cuando una empresa ofrece un producto o servicio de calidad que le permite ejercer poder sobre sus rivales, se vuelve competitiva, garantizando así también la fidelidad de sus clientes, ya que a medida que crece obtendrá beneficios futuros rentables, por lo que entendemos competitividad como sinónimo de productividad.
Análisis	Ser competitivo es crear una imagen corporativa ante los clientes; se comprende todas esas características inherentes lo que genera un marketing social ante la comunidad. Hay diferentes formas de ser competitivos y uno de esos es la satisfacción del cliente; esto es lo que causa fidelidad en los clientes y se pronuncian de manera positiva por la gestión recibida.

Tema *Análisis de la Auditoría de Gestión a la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quito*

Autor	(Lucas, 2019)
Año	2019
Universidad	Universidad del Azuay
Enlace	https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/2650
Editorial	Tesis de Licenciatura, Universidad del Azuay
Resumen	El estudio sobre la auditoría de gestión en una empresa Municipal de Agua Potable, expresa un trabajo cuyo objetivo es el de evaluar la eficiencia y competitividad que le puede proporcionar a la empresa el incluir una auditoría de gestión a sus actividades laborales para el cumplimiento de las metas de la institución. Basados en una metodología experimental de caso práctico de aplicación de auditorías de gestión en la organización mencionada, con la que se objetivo como resultados que las falencias en los procesos existentes de la “empresa municipal de agua potable y

alcantarillado” se derivan de la falta de comprensión de su planificación estratégica, los servidores públicos no cuentan con un sistema que les permita obtener información precisa, veraz y oportuna para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía y evitar la mala calidad del servicio prestado por la empresa dando como resultado la insatisfacción del usuario.

Análisis

En concordancia al estudio expuesto, se puede denotar que la auditoría de gestión puede ser aplicada en cualquier tipo de actividad; la finalidad es detectar a tiempo las debilidades o falencias que presenta la organización. Dicho eso, el siguiente paso es ejecutar un plan distribuido en pequeños proyectos, tal que si se cumple en cortos plazos, la mejora será más controlada.

1.4.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 212.- “Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley: 1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos. 2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos sujetos a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado. 3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones. 4. Asesorar a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite”.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS Y SEGUROS

Art. 213.- “Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley”.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO

Art. 1.- El presente Reglamento se aplicará a nivel nacional a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas, públicas o mixtas, que adquieran la calidad de sujetos de control al ser autorizadas por el Ministro Sectorial o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, según el caso, y registradas en la ARCH para el ejercicio de actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, a excepción del gas licuado de petróleo, por ser materia de una reglamentación específica. (AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO, 2018)

1.4.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.3.1. Variable Independiente

1.4.3.1.1. Auditoría de Gestión

Las auditorías de gestión inspeccionan la práctica de gestión; se reconoce que no existen principios previamente expuestos sobre la gestión por lo que no se considera que se debe seguir un proceso normativo para su inclusión; en torno a ello se deben considerar criterios de gestión en torno a lo que se desea evaluar y el caso específico que se considera, para obtener la información necesaria que permita extender recomendaciones aceptables para la mejora de las causas que producen ineficiencias o consecuencias en la organización (González, 2018).

Al igual que una auditoría financiera, una auditoría de gestión debe realizarse de la manera más sistemática posible. La sistematización requiere un enfoque general que se aplique a cualquier dominio, estructura, función, etc. que se esté auditando. El enfoque incluye un análisis mucho más profundo con el mayor detalle utilizando interrogantes clásicas: qué quieres, qué quieres, cuándo lo quieres, dónde, por qué, qué método se debe utilizar, etc., y realiza las siguientes exploraciones que constituye los elementos del departamento auditado, diagnosticar en detalle, identificar fines y medios, investigar deficiencias, analizar balances, verificar efectividad, encontrar problemas, proponer soluciones, indicar alternativas y mejorar la situación (Medina et al., 2020).

Este trabajo se realiza a través de entrevistas personales con los responsables de la unidad, área o actividad auditada en su centro de trabajo u oficina, lo que requiere que el consultor disponga de la mayor cantidad de información relevante para el área auditada.

Los requisitos metodológicos comienzan con una auditoría de gestión bajo el nombre de informe y luego deben desarrollar un plan de trabajo de auditoría, incluyendo un plan global basado en los objetivos perseguidos. La naturaleza, los detalles y la oportunidad del plan dependen del tamaño y la especificidad de la entidad auditada, la experiencia del auditor, el conocimiento de las actividades realizadas, el entorno operativo y la calidad de los controles internos. Según Llamuca et al., (2021) la planificación está compuesta por cuatro fases:

- Especificación de la entidad, región, departamento o servicio a auditar.
- Investigación en el pasado.
- investigación inicial.
- Programación operativa.

Eficiencia

La eficiencia se reconoce como un fenómeno estudiado a detalle en economía. Se refiere a la menor asignación de factores necesaria para originar un nivel específico de bienes y servicios. La eficiencia ha sido un concepto imprescindible en la indagación económica desde la aparición de la metodología académica. En términos generales, un sistema eficiente es un sistema eficaz en el que una persona no puede llegar a mejorar su vida y las situaciones que se le presenta sin empeorar la situación de otra persona al hacerlo. En otras palabras, es un sistema eficiente para compartir recursos cuando puede determinarse la opción más correcta entre los sistemas que existen (Quintanilla & Barrera, 2018).

La forma en la que se puede medir la eficiencia corresponde a la insuficiencia de una comprensión óptima de la asignación de recursos y las necesidades de los diferentes factores de producción, y de brindar el más alto nivel de utilidad a los agentes económicos participantes.

La eficiencia se puede medir gracias a la relación entre los bienes o servicios proporcionados (productos) obtenidos o producidos por una parte y los recursos (insumos) utilizados por la otra parte, es decir, comparando algunos insumos con algunos productos. La evaluación de

los niveles de eficiencia requiere cantidad importante de información y la organización de la misma bien preparada. Para valorar tanto la entrada como la salida, deben estar claramente definidas (Rojas et al., 2018).

De acuerdo con Andrade et al., (2019) esta evaluación se puede hacer cuantitativa o cualitativamente a través de:

- La prestación de los servicios prestados o los bienes obtenidos o vendidos en relación con sus costes.
- El rendimiento se compara con especificaciones previamente establecidas.
- Se estudian propuestas de mejora de rendimientos y, en su caso, críticas a las propuestas obtenidas.

Eficacia

En el campo de la investigación corporativa, el término eficiencia se refiere al nivel o tasa de cumplimiento de los objetivos económicos definidos de una organización. Por lo general, se incluyen en los planes de negocios. Este concepto no tiene en cuenta los medios utilizados para lograr el rendimiento estimado o las metas de resultado. No importa qué recurso se utilice, solo sus logros son valiosos. En esta línea, se centra en el concepto de los resultados obtenidos. En muchos casos, las empresas establecen objetivos de eficiencia para la realización de trabajos y proyectos, con límites de tiempo u objetivos cuantificados (Lora et al., 2020).

La eficacia que se puede presentar dentro de una organización se mide por su apego a los objetivos contenidos en su plan de acción, es decir, confrontando los resultados realmente alcanzados con los resultados requeridos, de manera que cuando una diligencia o servicio logra los resultados que se requieren, no importa cuántos recursos se utilicen, así es una comparación de algunas salidas con otras salidas. Las evaluaciones de efectividad siempre requieren la existencia de objetivos claros, específicos y bien definidos, capaces de medir el nivel de efectividad frente a hechos y resultados. Según Clerici y Re (2019) esta evaluación nos permite:

- Averiguar si el programa completado ha cumplido con los objetivos recomendados.

- Proporcionar la información necesaria para decidir si el proyecto debe continuar, modificarse o suspenderse: controles de eficiencia durante el desarrollo del proyecto, midiendo los productos intermedios cuando corresponda.
- Proporcionar una base empírica para la evaluación de proyectos futuros.
- Descubrir la posibilidad de soluciones alternativas más eficientes.
- Se alienta a la alta dirección de la empresa a establecer sus propios controles internos de gestión.

Economía

La economía se define como un tipo de ciencia de característica social que se indaga como la gestión de los recursos que se disponen para lograr satisfacer las falencias que poseen las personas. Esta logra analizar el comportamiento y ayudar con la toma de decisiones de las actividades humanas y las acciones que se tomarán en torno a ello; cuando se habla de estudio comportamental también inmiscuye a la organización, instituciones o sociedades en torno a cómo producen, distribuyen y consumen. Debido a los pocos recursos que se posee en la Tierra, no todos pueden administrar ya que no todos pueden tenerlos, de manera que los líderes tienen que encargarse en controlar los productos para cada sociedad (Battisti et al., 2020).

La economía también puede enfocarse en la conducta de los individuos, en la forma en la que interactúan y se enfrentan a los eventos que pueden impactar su vida y la del medio que los rodea, como por ejemplo, el efecto que posee en cuanto a el estudio de precios, disponibilidad en el mercado, la riqueza y las razones de consumo, etc. Por ello es que se la considera una ciencia de tipo social que estudia las actividades humanas y los comportamientos que desarrolla en base a ello ya que suele ser dinámicos y variables.

Se reconoce por ende a la economía el compendio de decisiones que toman las personas en torno a las corporaciones, organizaciones o gobiernos que se encargan de mantener a una población o grupo en general con el fin de mantener procesos como producción, consumo o la forma de distribuir sus productos o servicios, así como también el mantener y asignar los diferentes recursos que se necesitan. Por ejemplo, la economía que suele mantenerse dentro de un país se lleva a cabo gracias a diferentes actividades que están conectadas y que son necesarias para el crecimiento del mismo. Se reconoce que la economía proviene de las

palabras de origen griego. Oikos y neimen, que juntos forman Oikonomia, que significa la gestión de la familia (Porcelli & Martínez, 2018).

La economía mide el acceso de una empresa a los recursos financieros, personales y de materia prima. Para que un ejercicio sea económica, los recursos deben obtenerse en el momento correcto, al costo más asequible posible, en la cantidad conveniente y de calidad admisible. La economía surge cuando se obtienen los recursos adecuados al menor costo posible, por lo que se trata de confrontar unos insumos con otros, teniendo en consideración la calidad, el precio, así como también la cantidad (Cabana et al., 2020).

1.4.3.2. Variable Dependiente

1.4.3.2.1. Competitividad

El concepto de competitividad ha evolucionado durante el último siglo, desde una visión basada en los productos ofrecidos al mercado y diferentes variables sobre los recursos dentro de una organización, a una visión más compleja, sistemática y dinámica. Aun así, cosas como: hay que reducir los costes laborales para ser competitivos, o los tipos de cambio son una cuestión de competitividad. Para muchos, la competitividad parece ser solo una cuestión de costo (Bernal & Rodríguez, 2019).

Como primera aproximación, se puede decir que competitividad es un término que expone la posición de una organización con respecto a otras instituciones y, por tanto, está relacionado con el posicionamiento en el mercado y la creación de valor de sus productos para los clientes. Este último ya no se suele medir en torno al precio, sino que puede cambiar y verse influenciado por diferentes variables comportamental que giran en torno a las decisiones de los clientes y la disponibilidad que posea el producto, así como también elementos característicos como el nivel de calidad, la facilidad de su uso, el tiempo que dure, la confianza que genere, entre otras (Aguilar et al., 2020).

Existe un claro consenso en la academia, la economía y la empresa de que la competitividad es un concepto dinámico y complejo que solo puede analizarse a través de un conjunto de variables, la mayoría de las cuales son interdependientes. Por lo tanto, es un concepto difícil de explicar en todos los aspectos. Primero, la competitividad es un concepto relativo, ya que un país, un sector o una empresa son competitivos con respecto a otro país, sector o empresa (Medeiros et al., 2019).

La competitividad es un aspecto central de la sostenibilidad y el éxito organizacional y, por lo tanto, debe incorporarse al análisis estratégico. Para contribuir a una mejor comprensión de los diversos aspectos relacionados con la competitividad, este artículo sintetiza diferentes conceptos y justificaciones que intentan explicarla, mostrando a su vez la convergencia con la estrategia y la ventaja competitiva, sin olvidar que los factores están relacionados con la industria y la competitividad nacional, preocupados porque son los creadores de las condiciones económicas y de producción bajo las cuales las empresas compiten (Barrios et al., 2019).

Liderazgo Estratégico

El liderazgo estratégico se conceptualiza por abarcar diferentes aspectos, pero podemos definirlo como el desarrollo de una serie de procesos efectivos que ayuden a alcanzar objetivos predeterminados. El liderazgo estratégico se puede aplicar tanto en el mundo empresarial como en tu vida personal, ya que implica implementar estrategias preliminarmente planificadas, analizadas e investigadas que te ayudarán a alcanzar las metas que te has propuesto (Ramírez & Ampudia, 2018).

Es una amalgama de decisiones que ayudarán a lograr sus objetivos de éxito. Por lo tanto, el liderazgo estratégico es considerado como el acto de liderar un equipo para ejecutar estas disposiciones que benefician las metas establecidas. Lo primero que hace un líder estratégico es desarrollar un reflejo del escenario, luego diseñar metas a seguir y luego definir un plan de acción basado en ciertos lineamientos que ayudarán a lograr las metas deseadas. (Flores, 2018).

Así como otros tipos de liderazgo, como el liderazgo autoritario o carismático, el liderazgo estratégico brinda a los líderes la autoridad y el marco necesarios para dirigir equipos de trabajo. La disconformidad se basa en que el líder puede considerar analizar de forma profunda las actividades y decisiones que toman en torno a los procesos y las formas en las que motivan al grupo. En este sentido, cada paso que das está precomputado y establecido. El liderazgo estratégico puede aumentar la productividad, y el hecho de que ante cualquier recorte en la estructura operativa, donde no se cumplen las metas, se recurra a otras estrategias para lograr dichas metas de una forma u otra, inevitablemente trae más productividad (Medeiros et al., 2019).

Este tipo de liderazgo contradice las soluciones rápidas; de hecho, su objetivo es obtener soluciones con visión de futuro. Por eso, cree que tomar decisiones drásticas como despedir empleados que podrían afectar el crecimiento y los planes sería contraproducente.

Enfoque al cliente

Este concepto es sencillo, busca implicarse en el lugar del usuario y concentrarse en sus requerimientos y las expectativas que posea en torno a lo que desea adquirir, por ello comprender la perspectiva del cliente y lo manifiesta como su prioridad, para de esta formar poder brindar una atención mucho más efectiva enfocados en lograr que la persona tenga una buena experiencia y que sienta que su decisión comercial es la correcta (Cervantes et al., 2020).

Las empresas dependen mucho de sus clientes y es por ello que buscan comprender las necesidades de los mismos para enfocar su atención a ello, con acciones y estrategias presentes y futuras que los satisfagan, enfocándose en cumplir sus requisitos y requerimientos, superando sus expectativas. Todos los tipos de organización buscan que el consumidor se sienta motivado a decidir adquirir sus productos o servicio, por ello se orientan frecuentemente a estudiarlos. Esta necesidad da lugar a los principios de todas las actividades de producción de una empresa u organización orientada al cliente (Colunga et al., 2018).

Es importante poder lograr satisfacer al usuario, así como sus necesidades y con ello poder cumplir sus intereses, a su vez los clientes suelen identificarse con la organización que mantiene su compromiso al proporcionarles el servicio o producto que requiere sujeto a una excelente atención. Por ello, en el marco organizacional, siempre se están buscando realizar estudios enfocados a los clientes sus necesidades, decisiones de compras y factores que influyen en su comportamiento en el mercado y sus intereses y gustos, para poder crear productos que sean rentables y puedan tener el éxito que se requiere para ayudar a la empresa a crecer, en ello también se busca entender qué tipo de atención necesitan, como les gusta ser tratados y que palabras les gusta oír de aquellos que los atienden (Martínez & Kadi, 2019).

En torno a ello, la empresa puede tener éxito en torno a diversos factores, en los que se considera al cliente como uno de los principales, el éxito depende en primer lugar a la forma

en que se atiende al cliente y si el producto se encuentra enfocado en sus necesidades. Por ello es que la mejor forma de generar una correcta satisfacción de los clientes y de ofrecer servicios que destaquen es buscar el crecimiento y reconocimiento organizacional en torno al estudio de los cambios constantes de las necesidades de los usuarios (Cervantes et al., 2020).

Calidad de la operación

La implantación de sistemas de calidad, se ha aumentado considerablemente en los últimos años. Sin embargo, este no es el caso cuando se implementa todo lo que engloba prácticas integrales de calidad en campo. Con base en los resultados obtenidos, podemos estar seguros que mientras más se involucre una empresa en la calidad operativa, y mientras más herramientas de calidad total se utilicen, mejores resultados se obtienen en términos de reducción de costos; especialmente en el costo de productos defectuosos, garantía reparaciones, retrabajos, devoluciones. Obtenga mayor productividad y rentabilidad en términos de costos e intangibles (Navarro et al., 2018).

De acuerdo con Chávez (2018) se considera que la calidad se trata de un factor estratégico que es importante para cualquier organización, en base a ello es posible enumerar las características que enfocan a la calidad como principal estrategia:

- La calidad asegura la permanencia, el desarrollo y la rentabilidad de cualquier empresa ahora y en el futuro.
- La obtención de un nivel significativo de calidad asegura mejoras operativas y logísticas, lo que se basa en una mayor calidad en el servicio y la logística a menores costos operativos y mayor productividad en el largo y mediano plazo.
- La calidad prevé y predice las problemáticas posibles o defectos (medidas preventivas).
- La calidad ayuda a mejorar la imagen de la organización y aumenta la lealtad del cliente hacia un producto o servicio.
- La calidad incorpora todos los conocimientos y saber hacer (saber hacer) de los trabajadores a la organización fomentando su participación en operaciones de mejora continua.

- Calidad referenciada para incorporar ventajas competitivas clave a una organización que sea un referente en la industria.

1.4.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

De acuerdo a Cantos (2019) la **auditoría** se trata de una inspección con la que se puede verificar los procesos específicos de una empresa u organización en torno a la contabilidad y actividades de la misma, además ofrece una metodología abre paso a la evaluación de la información financiera que posee la institución y con lo cual puede identificarse las deficiencias de las gestiones y los procesos que se desarrollan, con el objetivo de generar mejoras para optimizar recursos y cumplir con los objetivos organizacionales.

Según Molina et al., (2019) la **contabilidad** se basa en un sistema que busca controlar y registrar los ingresos y egresos de las sistematizaciones de tipo económicas que se dan dentro de una organización, de forma que se ocupa de categorizar y revisar los costos, gastos o ganancias para determinar una interpretación financiera, en la que se exponga la factibilidad y rentabilidad de la empresa y sus posibilidades de continuar dentro del mercado.

En torno a los **activos** Llorente (2018) expresa que se trata de un recurso o bien que posee algún valor específico y que es parte de una empresa con la intención de que genere beneficios para la misma. Tienen relación con las resoluciones que se obtienen mediante las actividades de la organización que han generado ingresos, por lo que los activos se caracterizan por atraer recursos monetarios a la organización a través de su utilización, comercialización o intercambio.

Un **pasivo** en base a lo expuesto por Ordoñez (2019) se refiere a las obligaciones o cargas de tipo financieras que posee una organización, pueden generarse por los acreedores, terceros, financiaciones, etc. De manera más específica se tratan de deudas que se tiene en la actualidad, es decir, en el momento en el que se está realizando el análisis financiero, sin embargo estas han sido contraídas desde mucho antes, por ejemplo, cuando se obtiene un préstamo de un banco para financiar el inicio de un negocio, esta deuda se considera un pasivo.

En base a Gaviria (2018) el **patrimonio** se refiere a los bienes que poseen las organizaciones, así como los derechos y cargas de la misma, las cuales pueden ser representadas por una

persona que puede ser considerada como natural o jurídica. Entre los elementos que forman el patrimonio se encuentran los considerados como propios y heredados, generalmente se suele relacionar este termino con las posibilidades de riqueza o buenos recursos económicos.

En cuanto a los **ingresos** Albarado y Galindo (2019) expresa que se trata de los recursos monetarios que se obtienen en la comercialización de los diferentes tipos de productos o servicios de la organización, generalmente se considera en ellos las ganancias de la empresa. Se reconocen varios tipos de ingresos, generalmente suelen proceder de la comercialización de los bienes, también se originan de la prestación o comercialización de productos o servicios.

Westreicher (2020) comenta que los **egresos** se refieren a la salida de dinero que tiene una persona u organización, generalmente por necesidades de solventar deberes u obligaciones propias de sus actividades personales o comerciales. Estos pueden ser de dos tipos, principalmente por los gastos organizacionales y como segundo punto las inversiones que se realicen a la espera de generar beneficios para la empresa.

Armijos et al., (2019) expresan que la **gestión** se basa en asumir las responsabilidades que se posee sobre una actividad o una organización en general, por lo que cuando se habla de gestión también se incluyen el control tanto de ejercicios personales como empresariales. Este suele verse relacionado con el mundo empresarial y se basa en las acciones propias de la organización en torno al cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo a Mero (2018) comenta que la **administración** se refiere a un proceso con el cual se planifica y se controlan los recursos que se tiene como persona natural o como parte de una organización para realizar procesos mucho más eficientes. La administración permite mantener una estabilidad y mantenimiento de la empresa permitiendo cumplir con los objetivos institucionales y por ende ayudando a su crecimiento.

Según (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018) manifiestan que la **eficiencia** es la expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos.

Por otro lado, la **eficacia** se refiere al cumplimiento de la producción o servicio (Verdugo, 2015).

Así mismo, la **economía** es aquella ciencia que trata de fomentar el uso de los recursos de manera más eficiente y con una visión protectora del medioambiente (Aponte, 2022).

Por último, según lo manifestado por (Vásquez, 2018) la **competitividad** se relaciona con la forma en que las empresas incrementan la eficacia, productividad y calidad con el objetivo de lograr ventajas competitivas sobre los competidores.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

La metodología de la investigación se considera como una forma de relacionar los términos científicos con la experiencia o fenómenos que suceden alrededor de algo o basado en el estudio de una situación específica. Para este caso en particular, se consideró los tipos de investigación necesarios para corroborar las hipótesis planteadas.

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología para este proyecto de investigación es cualitativa, descriptiva, exploratoria, explicativa, documental y de campo dado que sus preceptos básicos facultan para relacionar de manera adecuada la **Auditoría de Gestión** como variable independiente y, variable dependiente la **Competitividad**; cuyo objetivo fue analizar como incide la auditoría de gestión en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.

Investigación Cualitativa: Se enfoca en “comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean. Normalmente es escogido cuando se busca comprender la perspectiva de individuos o grupos de personas a los que se investigará, acerca de los sucesos que los rodean, ahondar en sus experiencias, opiniones, conociendo de esta forma cómo subjetivamente perciben su realidad”. (Guerrero, 2016). Dicho eso, este tipo de investigación se relaciona en la recopilación de datos exentos de números que permita lograr una interpretación en el análisis de las dimensiones y el comportamiento del mismo basado a un problema determinado.

Investigación documental: “recurre a la consulta de documentos para obtener sus resultados”. (Ríos, 2017). Se considera relevante abarcar el aporte de otros autores que relacionen las variables de estudio en otras unidades de análisis ya que permite analizar como se comporta el fenómeno estudiado y cuáles son sus resultados.

Investigación exploratoria: “Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos

problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.” (Esteban, 2018). Este tipo de investigación genera mayor compromiso en el estudio de las variables ya que ayuda a descubrir otros procedimientos y sucesos que acontecen en las empresas gasolineras.

Investigación descriptiva: “Generalmente se construye un marco conceptual, que articulen conceptos aplicables al objeto de estudio ordenados de acuerdo al tema a investigar” (Mendoza & Ramírez, 2020). Así mismo, permite integrar los criterios científicos con la practica que se genera dentro del contexto relacionado a la auditoría de gestión y las empresas gasolineras del cantón o del país.

Investigación explicativa: “Se proponen diseños basados en análisis lingüísticos que lleguen a una construcción de un paradigma codificado, que represente la construcción de la realidad a la que se llega mediante la interacción subjetiva con los participantes. De igual manera, se puede ascenderá una mayor comprensión del fenómeno en estudios de tipo etnográficos, en donde el investigador puede vivenciar los elementos esenciales de su investigación.” (Ramos, 2020). Es relevante la utilización de este método ya que permite relacionar causas y efectos dentro de las variables de estudio.

Investigación de campo: “Son investigaciones que se realizan en el medio ambiente donde se presenta el problema que se va a investigar. Requiere ir al mismo lugar de los hechos. Las investigaciones están dirigidas a descubrir las relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales que se llevan a cabo en situaciones de la vida, como escuelas, fábricas, organizaciones e institutos.” (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018). Este tipo de investigación es factible ya que permite un análisis más cercano a la realidad mediante el uso de instrumentos que permitan el levantamiento de información oportuno para su posterior análisis.

2.2. DISEÑO

El diseño de investigación utilizado para el desarrollo de este proyecto es el de Investigación-Acción, dado a que uno de los tipos de investigación que se utilizó según la metodología es la Cualitativa.

El término diseño en el marco de una investigación cualitativa se refiere “Al elegir el tipo de investigación cualitativa, hay que considerar qué se pretende realizar, es decir si sólo se observará y describirá un fenómeno, siendo un estudio descriptivo o, si se pretende dar una explicación a éste, es decir una investigación explicativa. Las metodologías descriptivas, como su nombre lo dice, están destinadas a describir un fenómeno ‘puro’, es decir sin intervención por parte del investigador. Este tipo de análisis resulta práctico desde la antropología, sin embargo puede ser cuestionado desde las ciencias de la salud, debido a que en una postura extrema no se podría intervenir en la patología del paciente ni dar alivio al dolor de éste, sin embargo, no se recomienda dejar de lado esta aproximación y ensayar la descripción pura de un fenómeno, ya que esto permitiría objetivar una situación para posteriormente hacer los análisis necesarios, es decir la descripción como método cualitativo jugaría un rol de garante de una buena recolección de datos”. (Aguirre, Jaramillo, & J, 2015). Dentro del contexto empresarial, la investigación cualitativa permite abarcar elementos o dimensiones variadas ya que estudia los fenómenos y el comportamiento que ya fueron estudiados en otras unidades de análisis.

2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Método Teórico

“A través del análisis teórico fundamentado sobre fuentes secundarias, se realiza una revisión bibliográfica orientada a obtener un marco teórico adecuado capaz de realizar una aproximación epistemológica al proceso de la investigación científica en el contexto de las ciencias sociales para pasar con posterioridad a proponer un modelo metodológico eficaz para el estudio científico de aquellas cuestiones investigables pertenecientes al ámbito disciplinar del ceremonial y el protocolo”. (Pulido, 2015). Se utilizó este tipo de método ya que permite obtener un criterio más cercano de las variables de estudio con la finalidad de lograr una aproximación sin subjetividad.

2.3.2. Método hipotético deductivo

“En este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de

partida. Incluso, cuando de la hipótesis se arriba a predicciones empíricas contradictorias, las conclusiones que se derivan son muy importantes, pues ello demuestra la inconsistencia lógica de la hipótesis de partida y se hace necesario reformularla”, (Rodríguez, Pérez, & Alipio, 2017). La finalidad de este método es considerar previas aseveraciones con base al contexto objeto de estudio, permite tener un panorama previo y la debilidad de la unidad de análisis investigada.

2.3.3. Método Empírico

Según lo manifestado por (Del Sol, Tejada, & Mirabal, 2017) “A lo largo de cualquier investigación científica, los métodos empíricos y teóricos están dialécticamente relacionados; los primeros participan en el descubrimiento y acumulación de hechos y en la verificación de hipótesis, pero no son suficientes para poder profundizar en las relaciones esenciales de los fenómenos pedagógicos”. Es una práctica congruente en la integración de la reflexión y lo científico; sin embargo, previamente se consideran hipótesis para tener una línea de investigación y corroboración de los resultados.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

2.4.1.1. La Observación

“Se caracteriza porque el investigador observa el fenómeno u objeto de estudio en su estado natural; es decir, no participa en el estudio. El investigador se separa físicamente de la población de estudio y deja que la población realice sus actividades comunes” (Arias, 2020). Se utilizó este método dado que le permite al investigador visualizar e interpretar los procedimientos sin necesidad de formar parte de estos para corroborar las hipótesis planteadas.

2.4.1.2. La entrevista

Esta técnica es utilizada en el proyecto de investigación permite hablar de forma directa sobre temas anteriormente planeado que aportaran para corroborar las hipótesis, consecuentemente por el mínimo de personas que se entrevistaron. “La metodología de la investigación cualitativa tiene gran relevancia en la investigación científica aunque sus

métodos y técnicas son usados con mayor frecuencia en las ciencias del comportamiento social y humano.” (Piza, Amaiquema, & Beltrán, 2019).

2.4.2. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

2.4.2.1. El cuestionario.

Según (Meneses, 2016) “Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas”. Se utilizó esta herramienta dado que ayuda en el levantamiento de información relacionado a las dimensiones de estudio.

Preguntas	Escala				
1. ¿Considera usted que reunir un adecuado talento humano permitirá ser más competitivo en la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	¿POR QUÉ?				
2. ¿Cree usted que una adecuada asignación de los insumos ayudará a optimizar la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	¿POR QUÉ?				

<p>3. ¿Piensa usted que proporcionar una adecuada infraestructura física permitirá ser más competitivo en la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD Colon del cantón Milagro?</p>	<table border="1"> <tr> <td>TOTALMENTE EN DESACUERDO</td> <td>EN DESACUERDO</td> <td>INDECISO</td> <td>DE ACUERDO</td> <td>TOTALMENTE DE ACUERDO</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5	<p>¿POR QUÉ?</p>			
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO										
	1	2	3	4	5										
<hr/> <hr/>															
<p>4. ¿Considera usted que una adecuada estructura organizacional ayudaría a mejorar la competitividad en la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD Colon del cantón Milagro?</p>	<table border="1"> <tr> <td>TOTALMENTE EN DESACUERDO</td> <td>EN DESACUERDO</td> <td>INDECISO</td> <td>DE ACUERDO</td> <td>TOTALMENTE DE ACUERDO</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5	<p>¿POR QUÉ?</p>			
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO										
	1	2	3	4	5										
<hr/> <hr/>															
<p>5. ¿Cree usted que determinar indicadores de gestión optimizará la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD Colon del cantón Milagro?</p>	<table border="1"> <tr> <td>TOTALMENTE EN DESACUERDO</td> <td>EN DESACUERDO</td> <td>INDECISO</td> <td>DE ACUERDO</td> <td>TOTALMENTE DE ACUERDO</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5	<p>¿POR QUÉ?</p>			
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO										
	1	2	3	4	5										
<hr/> <hr/>															

<p>6. ¿Piensa usted que determinar indicadores de desempeño mejorará la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD COLON del cantón Milagro?</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p>				
<hr/>					
<hr/>					
<p>7. ¿Considera usted que gestionar una planificación de los recursos permitiría ser más competitivos en la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD COLON del cantón Milagro?</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p>				
<hr/>					
<hr/>					
<p>8. ¿Cree usted que elaborar un presupuesto maestro mejoraría la competitividad en la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD COLON del cantón Milagro?</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p>				
<hr/>					
<hr/>					
<hr/>					

	<i>TOTALMENTE EN DESACUERDO</i>	<i>EN DESACUERDO</i>	<i>INDECISO</i>	<i>DE ACUERDO</i>	<i>TOTALMENTE DE ACUERDO</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<p>9. ¿Piensa usted que un Liderazgo estratégico mejoraría la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD COLON del cantón Milagro?</p>	¿POR QUÉ?				
<p>10. ¿Considera usted que la calidad de la operación optimizaría la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASD COLON del cantón Milagro?</p>	¿POR QUÉ?				

2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Según los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016) “la población será todo el conjunto en donde tendrán concordancia un determinado número de especificaciones”. La población de la unidad de análisis de la presente investigación está conformada por personas que laboran en la Gasolinera GASDCOLON S.A.

Por otro lado, (López & Fachelli, 2015) la muestra “es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar en cada caso”.

Tabla 1. Personal del área administrativa de GASDCOLON S.A.

N°	Nombres y apellidos	Cargo	Años de experiencia
1	Nancy Yolanda Cruz Ramos	Administrador (a)	15
2	Eleana Kathiusca González Fuerte	Jefe de cobranzas	12
3	Angie Melissa Vera Olvera	Auxiliar de contabilidad	2

*Fuente: Gasolinera GASDCOLON S.A.
Elaborado por: Kelly Macías, Piere Garrido*

Como parte de la muestra, se ha considerado a los empleados del proceso administrativo, debido a que ellos son los que poseen los conocimientos generales dentro de los requerimientos necesarios para la obtención de la calidad en la competitividad.

2.6. HIPÓTESIS

“Las hipótesis de trabajo también llamadas hipótesis de investigación son proposiciones tentativas acerca del resultado que puede tener un estudio con relación a sus variables de estudio.” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Hipótesis General

La Auditoria de Gestión incide en la Competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.

Hipótesis Específicas

- La Eficiencia incide en la Competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.
- La Eficacia incide en la Competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.
- La Economía incide en la Competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.

Tabla 2. Matriz De Operacionalización

HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	PREGUNTAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La Auditoria de Gestión incide en la Competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.	X: Auditoria de Gestión	EFICIENCIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que reunir un adecuado talento humano permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 2. ¿Cree usted que una adecuada asignación de los insumos ayudará a optimizar la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 3. ¿Proporcionar una adecuada infraestructura física permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 	Técnica: Entrevista con el personal administrativo de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro. Instrumento: Cuestionario.
		EFICACIA	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Considera usted que una adecuada estructura organizacional ayudaría a mejorar la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 5. ¿Cree usted que determinar indicadores de gestión optimizará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 6. ¿Piensa usted que determinar indicadores de desempeño mejorará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 	
		ECONOMIA	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Considera usted que gestionar una planificación de los recursos permitiría ser más competitivos en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 8. ¿Cree usted que elaborar un presupuesto maestro mejoraría la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 	
	LIDERAZGO ESTRATEGICO ENFOQUE AL CLIENTE CALIDAD DE LA OPERACION	<ol style="list-style-type: none"> 9. ¿Piensa usted que un Liderazgo estratégico mejoraría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 10. ¿Cree usted que la calidad de la operación optimizaría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 		
	Y: Competitividad			

*Fuente: Gasolinera GASDCOLON S.A.
Elaborado por: Kelly Macías, Piere Garrido*

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS (ANÁLISIS O PROPUESTA)

3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el desarrollo e interpretación de los resultados, se reunió la información plasmada en el instrumento para corroborar las hipótesis del presente trabajo de investigación. La entrevista fue ejecutada hacia el personal que trabaja en el área administrativa de la gasolinera dado que conocen el contexto del giro del negocio y así poder corroborar el problema planteado. Las preguntas de la entrevista fueron de tipo abierta enlazada a una escala para que el entrevistado pueda responder de manera mixta y cuantificar el grado de seguridad de lo que se quiere mencionar.

Entrevistado 1: Nancy Cruz Ramos

Entrevistado 2: Eleana González Fuerte

Entrevistado 3: Angie Vera Olvera

Tabla 3. Respuesta de los entrevistados

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1. <i>¿Considera usted que reunir un adecuado talento humano permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	Un adecuado talento humano permitirá a la empresa alinear sus objetivos y lograr las metas de la empresa, además de considerarse una estrategia.	Permite mayor rendimiento aumentando ventas, generando ganancias para la empresa y mejorando sus ingresos.	Una empresa debe considerar y enfocarse en que los recursos humanos son una parte fundamental; pues los mismos permiten obtener mejores resultados tanto en las estrategias, objetivos, productividad, entre otras.
2. <i>¿Cree usted que una adecuada asignación de los insumos ayudará a optimizar la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	Los recursos que dispone una empresa son elementos importantes para los mismos; por lo tanto, estos recursos tienen como objetivo mejorar el resultado de lo que se hace.	Así pueden mejorar el desempeño laboral y aumentar el nivel de productividad.	Permitiría un aumento relevante en la capacidad de producción aprovechando los recursos para así obtener un mejor resultado.
3. <i>¿Proporcionar una adecuada infraestructura física permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	Una infraestructura adecuada es de suma necesidad para la empresa ya que permite un mayor desarrollo en las actividades.	Sin una buena estructura no podrían laborar de manera óptima.	Debe considerar como una prioridad para desarrollar un buen ambiente laboral.
4. <i>¿Considera usted que una adecuada estructura organizacional</i>	Tanto para los departamentos como aquellas personas que conforman los mismos, deben tener claro las tareas	Una estructura organizacional es la base de toda empresa; sin ella no	La estructura organizacional permitirá a los trabajadores saber cuáles son sus funciones y

<i>ayudaría a mejorar la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	que se les asignan y cuál es su posición dentro de la estructura para saber su función y tener eficiencia y productividad.	podrían facilitar la dirección de las actividades.	responsabilidades lo que generará una mayor organización.
5. <i>¿Cree usted que determinar indicadores de gestión optimizará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	Para que una empresa tenga mayor desarrollo debe estar ligado a indicadores para así examinar su desempeño.	Porque mediríamos el nivel de desempeño de la organización hasta llegar a la efectividad.	Estos indicadores permiten que la empresa tome mejores decisiones y seamos más objetivos a través de procedimientos.
6. <i>¿Piensa usted que determinar indicadores de desempeño mejorará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	A través de este indicador se toman decisiones estratégicas, los cuales buscan alinearse a los objetivos.	Porque mejoraría los sistemas utilizados para determinar una situación que puede afectar la empresa.	El indicador de desempeño va a brindar muchos beneficios ya que brindaran información de cómo va el rendimiento de la empresa.
7. <i>¿Considera usted que gestionar una planificación de los recursos permitiría ser más competitivos en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	Considero que es un requisito para el funcionamiento de la empresa.	Nos permitiría saber cuáles son las necesidades de la empresa; así mismo mejorar la distribución de lo que se pone el negocio.	Claro, la planificación de los recursos permite saber qué es lo que necesita la empresa para así asignarlos pertinentemente.
8. <i>¿Cree usted que elaborar un presupuesto maestro mejoraría la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	Un presupuesto permitiría que la empresa haga uso de los recursos necesarios y así tener efectividad.	Sí, porque nos ayudaría a proyectarnos a futuro obteniendo utilidades esperadas.	Considero que es de vital importancia ya que el mismo permitirá estar preparado para escenarios futuros.
9. <i>¿Piensa usted que un Liderazgo estratégico mejoraría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	Un liderazgo estratégico mejora la capacidad de producción; por lo cual influiría de manera positiva para el rendimiento de la empresa.	Cada empresa necesita un líder estratégico para implementar o mejorar acciones alineadas al desarrollo de la empresa.	Si en una empresa existe un líder estratégico, la misma tendrá un crecimiento favorable ya que se ejecutan planificaciones orientados a los objetivos de la empresa.
10. <i>¿Cree usted que la calidad de la operación optimizaría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</i>	La calidad de la operación se lo considera como un factor estratégico, lo cual generará un crecimiento; por ende, se obtendrá beneficios significativos.	Nos permite dar a conocer el producto o servicio al que esta empresa se dedica y conocer si satisface al público o que necesita mejorar.	Permitirá que los procesos de la empresa sean más eficaces.

*Fuente: Gasolinera GASDCOLON S.A.
Elaborado por: Kelly Macías, Piere Garrido*

3.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, TENDENCIA, EVOLUCIÓN Y PERSPECTIVA

En efecto, por medio de la entrevista a las personas involucradas que laboran en el área administrativa de la empresa Gasolinera, se evidenció por medio de sus respuestas que el denominador común de la **Eficiencia** se relaciona en los insumos que se usan, el talento humano que lo procesa y la infraestructura donde se efectúan los procesos. Señalaron que es importante que se cuente con todos estos recursos para que se puedan cumplir con los objetivos propuestos. Sin embargo, los recursos están netamente relacionados a los procesos internos; eso implica que, si existen nuevos procedimientos, también se deben considerar la innovación de los recursos que se usan y una inversión que posiblemente no fue planificado.

Por otro lado, dentro del contexto **Eficacia**, ya se involucra términos cuantitativos dentro de una planificación; en otras palabras, el presupuesto y pronóstico. Los involucrados manifestaron que los procesos se manejan de manera reactiva; es decir que, el siguiente paso se ejecuta porque se avecina alguna consecuencia o para cumplir con los despachos. En términos monetarios, no tener una visibilidad del flujo de caja implica un riesgo en la gestión lo cual podría presionar por no tener en cuenta los antecedentes del negocio y la oportuna asignación de los recursos en cantidad, calidad y tiempo.

Consecuentemente, en términos **Económicos**, todo lo antes mencionado se origina por la ausencia de una planificación técnica, pronósticos y presupuesto. Los entrevistados señalaron que los indicadores podrían ser una forma positiva de medir los recursos, analizar posibles movimientos dentro de la gestión y corregir para evitar desperdicios descontrolados que podrían causar una pérdida insostenible.

Por último, la **competitividad** juega un factor elemental dentro de la gestión de una empresa. Los entrevistados señalaron que, si el talento humano cuenta con las destrezas necesarias para ejecutar los procesos, es altamente probable que la empresa sea sostenible por muchos años; por otro lado, destacaron que un liderazgo estratégico por parte de la alta dirección aumenta su confianza y tienen una visión más clara de la finalidad de sus funciones. Todo ello, basado en una oportuna atención al cliente y comercialización de un producto de calidad, proclamará que una empresa sea exitosa y destacada entre su segmento.

CONCLUSIONES

Luego de los resultados obtenidos considerando la unidad de análisis relevante para indagar las variables plantadas, siendo la auditoria de gestión y la competitividad y el análisis de estas, se concluye lo siguiente:

1. La Eficiencia si incide en la competitividad dado que esta dimensión se relaciona netamente en el insumo, talento humano e infraestructura necesaria para el cumplimiento de los objetivos que haya determinado la alta dirección. Se considera indispensable estos elementos dado que, si no se cuentan con lo necesario, tampoco se podría establecer mecanismos de control y seguimiento de los procesos que se llevan a cabo.
2. La Eficacia, como segunda dimensión de la auditoria de gestión, sí incide en la competitividad ya que la asignación adecuada de los recursos mencionados anteriormente ayudará a cumplir con los objetivos en las cantidades óptimas. Esto corresponde utilizar los recursos en cantidades adecuadas, con especificaciones de calidad requeridas y en el tiempo oportuno.
3. La Economía como tercera dimensión, sí incide en la competitividad de la Empresa Gasolinera GASDCOLON S.A. dado que esto se origina de los planes, programas y proyectos que elaboren los directivos o altos mandos de la organización. Se evidenció que los pronósticos, elaboración de presupuestos y el seguimiento de este permitiría seguir la misma línea de las dimensiones antes señaladas.

RECOMENDACIONES

Con base a los hallazgos encontrados, hipótesis corroboradas de las variables de estudio de la unidad de análisis Empresa Gasolinera GASDCOLON S.A. del cantón Milagro, se recomienda lo siguiente:

Determinar un plan estratégico a largo plazo donde integre insumos para la operatividad del negocio, recursos para el desarrollo del capital humano e infraestructura en óptimas condiciones. Los elementos antes mencionados se consideran indispensables para el incremento de la competitividad de los clientes internos; siendo estos más eficientes dentro del contexto empresarial y funcional.

Asignar de manera óptima los recursos antes mencionados en criterios de cantidad, calidad y tiempo; los mismos se consideran destacados para el desarrollo de las funciones y para el cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera eficaz.

Ejecutar un presupuesto maestro de manera trimestral ya que el mismo permite hacer un seguimiento frecuente del flujo de efectivo que asume la empresa; por otro lado, permite tomar decisiones en un tiempo más acertado ya que si no se visualiza de manera correcta los datos o ratios financieros, la empresa podría obtener gastos elevados o en el peor de los casos, pérdidas irreparables.

Se recomienda a los altos directivos de la empresa Gasolinera GASDCOLON S.A. que efectúen al menos una vez al año o, según las necesidades que presente, una auditoria de gestión para que, mediante los hallazgos encontrados, se puedan determinar nuevos procesos y los mismos permitan ser más competitivos dentro del mercado local.

BIBLIOGRAFÍA

1. AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO. (25 de septiembre de 2018). AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO. Obtenido de AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO: <https://www.recursoyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/REGLAMENTO-ACTIVIDADES-DE-COMERCIALIZACION.pdf>
2. Aguilar, L., De Aquino, K., Galván, L., & Baqueiro, P. (2020). Competitividad de las tortillerías de la ciudad de Tijuana BC México frente al COVID-19. *Activos*, 18(2), 55-89. doi:<https://doi.org/10.15332/25005278/6259>
3. Aguirre, J., Jaramillo, & J. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Cinta moebio*, 175-189.
4. Albarado, I. T., & Galindo, Q. L. (2019). Análisis de la ejecución presupuestal y verificación del registro contable de los ingresos y gastos de ocho municipios de Boyacá durante la vigencia 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. Obtenido de https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2760/8/TGT_1381.pdf
5. Alcívar, L. (2018). AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA MANABITA INDUSTRIAL DE LICORES EMBOTELLADOS SA MANALICOR, AÑO 2016. Tesis de pregrado. UNESUM, Jipijapa, Ecuador.
6. Alvites, B. X., & Villegas, D. M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la competitividad de la empresa Amseq S.A. Trujillo, en los años 2018 - 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5813>
7. Andrade, A., Río, C. D., & Alvear, D. (2019). Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. *Información tecnológica*, 30(3), 83-94. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000300083&script=sci_arttext&tlng=n
8. Aponte, G. (2022). Panorama internacional de la economía circular a través del análisis de la producción científica y tecnológica. *Tekhné*, 25(1), 13-13.
9. Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.

10. Armijos, M. F., Bermúdez, B. A., & Mora, S. N. (2019). *Gestión de administración de los Recursos Humanos. Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
11. Barrera, W., & López, L. (2018). *Análisis de la innovación empresarial en las gasolineras de México a través de la migración del modelo de la cuádruple hélice a la quíntuple hélice. Tópicos Actuales en Ciencia y Gestión*, 38-65.
12. Barrios, H. K., Contreras, S. J., & Olivero, V. E. (2019). *La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. Información tecnológica*, 30(2), 103-114. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
13. Battisti, L., Marcuello, C., & Messias, J. (2020). *Las perspectivas Latinoamericana y Europea de la Economía Solidaria. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*(134), 10. Obtenido de [https://eprints.ucm.es/id/eprint/63080/1/2020-134\(e69171\).pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/63080/1/2020-134(e69171).pdf)
14. Bernal, J. M., & Rodríguez, I. D. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. Scientia et technica*, 24(1), 85-96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/84959429009.pdf>
15. Buñay, G. A. (2018). *Auditoría de gestión a la Empresa Comercial Totalhome de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2016. [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Obtenido de <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/12988/1/72T01222.pdf>*
16. Cabana, S., Cortés, F., Contreras, F., & Vargas, V. (2020). *Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. Información tecnológica*, 31(2), 103-116. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200103&script=sci_arttext&tlng=p
17. Cantos, O. M. (2019). *La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(2), 422-448. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6923471>
18. Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). *El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. Revista Espacios*, 41(14), 27-37. Obtenido de <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
19. Chávez, L. (2018). *La gestión del talento humano como estrategia empresarial. Perspectiva* 19, 19(4), 553-558.

20. Clerici, R., & Da Re, L. (2019). *Evaluación de la eficacia de un programa de tutoría formativa*. *Revista de investigación educativa*, 37(1), 39-56.
21. Colunga, A., Molina, V., & Díaz, E. (2018). *Modelo de Gestión Innovadora en un Centro Tecnológico Mexicano de Investigación y Desarrollo*. *Información tecnológica*, 29(3), 121-132. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000300121&script=sci_arttext&tIng=n
22. Costa, M. A., Echazarreta, S. C., & Montenegro, G. D. (2020). "La cultura organizacional: el gran impulsor de la estrategia futura. Una visión de la competitividad en Ecuador. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 9-32. doi:<https://doi.org/10.15581/015.XXIII.2.9-32>
23. Del Sol, L., Tejada, E., & Mirabal, J. (2017). *Los métodos teóricos: una necesidad de conocimiento en la investigación científico-pedagógica*. Santa Clara, Cuba: EDUMECENTRO.
24. Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*.
25. Flores, S. (2018). *Competitividad de empresas familiares*. *Interciencia*, 43(4), 236-241. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/339/33957240003/>
26. Galván, V. E. (2018). *Comportamiento intraemprendedor en el norte de México: Factores ambientales y organizacionales*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Tamaulipas]. Obtenido de <http://148.237.36.59/bitstream/123456789/2104/1/2104.pdf>
27. Garcia Guiliany, J., Duran, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (Noviembre de 2017). *Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad*. *Espac*, 38, 16-30.
28. Gaviria, R. M. (2018). *Contabilidad de derivados: el resultado real de la operación*. [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12883/Mateo_GaviriaRada_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y
29. González, I. A. (2018). *Auditoría un enfoque de gestión*. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 6.
30. Guerrero, M. (2016). *La investigación Cualitativa (2 ed., Vol. 1)*. Universidad Internacional del Ecuador.
31. Guillen, M. (2020). *Auditoria de Gestion crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Microfinanzas Prisma*. *Quipukamayoc*, 28(56), 17-23.

32. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación* (8va ed.). México: McGraw-Hill Educación.
33. Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
34. Ibarra, M., González, L., & Demuner, M. (2017). *Competitividad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de baja California*. *Scielo*, 18(35).
35. Llamuca, S., Medina, A., Chaulisa, S., & Mancheno, M. (2021). *Propuesta Metodológica de Auditoria de Gestión, Estudio de Caso Lacteos Marcos*. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(3), 1274-1294.
36. Llorente, J. J. (20 de Noviembre de 2018). *Activos dentro de la organizacion, definicion desde la economía*. Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/activos.html>
37. López, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
38. Lora, H., Castilla, S., & Góez, M. (2020). *La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional*. *Saber, ciencia y libertad*, 15(1), 83-94.
39. Lucas, M. M. (2019). *Análisis de la Auditoría de Gestión a la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quito*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala].
40. Martínez, G. J., & Padilla, D. L. (2020). *Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia*. *Revista de Ciencias sociales*, 26(2), 120-132. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500747>
41. Martínez, L., & Kadi, O. E. (2019). *Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 202-232.
42. Medeiros, V., Gonçalves, L., & Camargos, E. (2019). *La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo*. *Revista Cepal*(129), 8-27. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45005/1/RVE129_Medeiros.pdf

43. Medina, Y., Assafiri, Y., Nogueira, D., Medina, A., & Medina, D. (2020). *Procedimiento de análisis redes sociales: herramienta de auditoría de gestión del conocimiento*. *Ingeniería Industrial*, 41(1), 13.
44. Mendoza, A., & Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. Guayaquil: Compas.
45. Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Universidad Oberta Catalunya. Universidad Oberta Catalunya, España. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
46. Mero, V. J. (2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*. *Revista Científica FIPCAEC Polo de Capacitación, Investigación y Publicación*, 3(8), 84-102. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
47. Molina, C. P., Laje, M. J., & Molina, C. K. (2019). *La Contabilidad de Costos y su relación en el ámbito de aplicación de las entidades Manufactureras o Industriales*. *Revista Ciencia e Investigación*, 4(1), 15-20. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7358705>
48. Morán, P. J., & Ramos, M. V. (2018). *El Checklist como herramienta del Sistema de Gestión de calidad y la competitividad en la operadora de Transporte Terrestre Urbano del Cantón Milagro*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal de Milagro]. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4023/1/EL%20CHECKLIST%20COMO%20HERRAMIENTA%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20COMPETITIVIDAD%20EN%20LA%20OPERADO.pdf>
49. Moresco, V. (2018). *Ventaja competitiva del management. Implementación de sistemas de gestión y control en Exa Aluminio*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Córdoba]. Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/6708/Moresco%2c%20Victoria%20Cristina.%20Ventaja%20competitiva%20del%20management....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
50. Navarro, O., Ferrer, W., & Burgos, O. (2018). *La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas*. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 171-174. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200171
51. Obregón, X., & Ponce, G. (2018). *Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a Cnel-Ep matriz*. Guayaquil. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

52. Ordoñez, N. S. (2019). *Definición y supuestos básicos de la contabilidad según García Casella: nueva era, metaconcepto y proyección humana*. *Contabilidad y Auditoría*(51). Obtenido de <https://ojs.econ.uba.ar/index.php/Contyaudit/article/download/1728/2475?inline=1>
53. Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). *Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias*. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459.
54. Porcelli, A., & Martínez, A. (2018). *Análisis legislativo del paradigma de la economía circular*. *Revista Direito GV*, 14(3), 1067-1105. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/m7zRYc3BK8WXn Cv4CHQyVyK/?format=pdf&lang=es>
55. Prada, N. I. (2018). *Aproximación al concepto de aseguramiento financiero en la sociedad contemporánea*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa De Colombia]. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11429/1/2018-Poveda-ColoradoyPrada-Aseguramiento-Normatividad-Sostenibilidad.pdf>
56. Pulido, M. (2015). *Ceremonial y protocolo. métodos y técnicas de investigación científica*. *Opción*, 31(1), 1137-1156.
57. Quintanilla, J., & Barrera, M. (2018). *Liderazgo y cultura. Influencia en la eficiencia organizacional*. *Revista Publicando*, 5(12, 2), 286-302. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/236644410>
58. Ramírez, R., & Ampudia, D. (2018). *Factores de competitividad empresarial en el sector comercial*. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, 4(1), 16-32. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2249/Post%20print%20Factores%20de%20Competitividad%20Empresarial%20en%20el%20Sector%20Comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
59. Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. *CienciAmérica*.
60. Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*.
61. Rivera, F., & Rivera, F. (2018). *Auditoria de Gestión como Instrumento en la Decisión Gerencial*. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41). doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v21i41.15420>
62. Rodríguez, A., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. *Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1-26.

63. Rojas, M., Jaimés, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(6), 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
64. Rojas, M., Jaimés, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Cepal*, 39(11).
65. Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú.
66. Urrego, R. J. (2019). *Plan de auditoría para el programa de auditoría interna de la compañía lácteos Altagracia, línea de producción del queso prensado*. [Tesis de diplomado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/31419/JAURREGOROD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
67. Vásquez, F. C. (2018). *Estrategias de marketing y competitividad en las cooperativas de transporte terrestre intraprovincial de pasajeros: Milagro-Guayaquil, del cantón Milagro, Provincia del Guayas, Ecuador, periodo: 2013 - 2016*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
68. Vasquez, G., & Pinargote, V. (2018). *Auditoria de gestión: una herramienta de mejora continua*. Uleam, Manta, Manabí, Ecuador.
69. Verdugo, G. N. (2015). *Auditoría de Gestión aplicada a la compañía de Responsabilidad Limitada Laboratorio Celular Comunicaciones LABCELCOM CIA. LTDA. (Distribuidor autorizado MOVISTAR) Período 1 de Enero al 31 de diciembre de 2013*. Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
70. Villalta, M. (2015). *Aplicación de una auditoría de gestión a la Gasolinera Amazonas ubicada en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana en el periodo comprendido del 01 de enero de 2009 al 31 de diciembre del 2011*. Tesis de pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Orellana, Ecuador.
71. Westreicher, G. (31 de mayo de 2020). *Ingresos y egresos*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/ingresos-y-egresos.html>

ANEXO 1: CARTA DE SOLICITUD

Milagro, 21 de diciembre del 2021

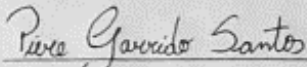
Sra. Carlota Viera
Administrador General de "Gasolinera & Diesel S.A GASDCOLON"
Milagro.

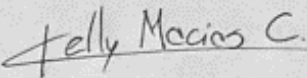
Estimada:

Reciba un cordial saludo de parte de Piere Alexander Garrido Santos, identificado con C.I 0932048713 y de Kelly Arianna Macias Cruz identificado con C.I 0956767719, egresados de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria – CPA, de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y de Derecho – FACSECYD, de la Universidad Estatal de Milagro (Unemi), le deseamos éxitos en cada una de sus gestiones y a su vez por medio de la presente tenemos a bien hacerle conocer que actualmente nos encontramos en el proceso de titulación, por lo que solicitamos de la manera más respetuosa y acomoda se nos permita realizar nuestro Proyecto de Investigación en la Gasolinera & Diesel S.A GASDCOLON, con el tema: Análisis de la Auditoria de Gestión y la Competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A" GASDCOLON del Cantón Milagro, Provincia del Guayas, Ecuador 2021 – 2022 y así lograr el anhelo deseado.


Con saludos cordiales y a tiempo agradecerle a su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarle la más alta consideración y estima.

Atentamente,


Sr. Piere Alexander Garrido Santos
C.I 0932048713


Srta. Kelly Arianna Macias Cruz
C.I 0956767719

ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACIÓN



**Estación de Servicio
GASDCOLON S.A.**

Milagro, 28 de diciembre del 2021

Sres. Estudiantes
Universidad Estatal de Milagro (Unemi)
Milagro.

Me permito informales a los Sres. Egresados de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría - CPA. De la Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho – FACSECYD, de la Universidad Estatal de Milagro (Unemi) Srta. Kelly Arianna Macías Cruz y el Sr. Piere Alexander Garrido Santos que con respecto al oficio recibido de parte de ustedes haciendo la petición de permitirles realizar su Proyecto de Investigación en la Gasolinera & Diesel S.A GASDCOLON cuyo tema es: Análisis de la Auditoría de Gestión y la Competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A” GASDCOLON del Cantón Milagro, Provincia del Guayas, Ecuador 2021 – 2022 la cual presido, autorizo para que ustedes realicen su Proyecto de Investigación y alcancen su meta deseada como es el título de Licenciados en Contaduría Pública y Auditoría – CPA.

Les deseamos éxitos en la realización de su Proyecto de Investigación y gustosos de poder ayudarles a lograr su objetivo.

Atentamente



CARLOTA OLIVA
VIERA SANCHEZ

Sra. Carlota Viera
Administrador General



Av. Colón y Carlos Julio Arosemena
Telf.: (04) 2 970246
email.: gasolcolon@yahoo.es
Milagro - Ecuador

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>General ¿Cómo incide la actual auditoría de gestión en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</p> <p>Específicos P1- ¿Cómo incide la eficiencia en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</p> <p>P2- ¿Cómo incide la eficacia en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</p> <p>P3- ¿Cómo incide la economía en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro?</p>	<p>General Analizar la auditoría de gestión en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.</p> <p>Específicos Ob1. Especificar cómo incide la eficiencia en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.</p> <p>Ob2. Determinar cómo incide la eficacia en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.</p> <p>Ob3. Determinar cómo incide la economía en la competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.</p>	<p>General La Auditoría de Gestión incide en la Competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.</p> <p>Específicas Hp1. La Eficiencia incide en la Competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.</p> <p>H2. La Eficacia incide en la Competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.</p> <p>H3. La Economía incide en la Competitividad de la empresa “Gasolinera & Diesel S.A.” GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.</p>	<p>X: Auditoría de Gestión</p> <p>Y: Competitividad</p> <p>UNIDAD DE ANÁLISIS: Empresa “Gasolinera & Diesel S.A. GASDCOLON S.A. del cantón Milagro de la provincia del Guayas, Ecuador 2021-2022</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Economía</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Estratégico Enfoque al cliente Calidad de la operación 	<p>Insumos Talento humano Infraestructura</p> <p>Cantidad Calidad Tiempo</p> <p>Planificación Pronóstico Presupuesto</p>

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	PREGUNTAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La Auditoria de Gestión incide en la Competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.	X: Auditoria de Gestión	EFICIENCIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que reunir un adecuado talento humano permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 2. ¿Cree usted que una adecuada asignación de los insumos ayudará a optimizar la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 3. ¿Proporcionar una adecuada infraestructura física permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 	<p>Técnica: Entrevista con el personal administrativo de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
		EFICACIA	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Considera usted que una adecuada estructura organizacional ayudaría a mejorar la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 5. ¿Cree usted que determinar indicadores de gestión optimizará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 6. ¿Piensa usted que determinar indicadores de desempeño mejorará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 	
		ECONOMIA	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Considera usted que gestionar una planificación de los recursos permitiría ser más competitivos en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 8. ¿Cree usted que elaborar un presupuesto maestro mejoraría la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 	
	Y: Competitividad	LIDERAZGO ESTRATEGICO ENFOQUE AL CLIENTE CALIDAD DE LA OPERACION	<ol style="list-style-type: none"> 9. ¿Piensa usted que un Liderazgo estratégico mejoraría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 10. ¿Cree usted que la calidad de la operación optimizaría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASDCOLON S.A. del cantón Milagro? 	

ANEXO 5: ENTREVISTAS



**Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho
FACSECYD
Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría - CPA**

Estimado Sr

Reciba un cordial saludo, con el objetivo de analizar la auditoría de gestión en la competitividad, se le solicita a usted su colaboración con el llenado de la siguiente entrevista.

Muchas Gracias.

Instrucciones de llenado.

La entrevista consta de 10 preguntas abiertas con una escala del 1 al 5 para que usted exponga las razones de su respuesta y amplíe con información de interés para la investigación. Es muy importante que responda todas las preguntas y debe tener claro que no hay respuestas correctas o incorrectas, en cada caso usted debe responder con la mayor sinceridad acerca de lo que a su juicio sucede realmente dentro de la empresa "Gasolmera & Diesel S.A."

Datos demográficos.

Edad:

- Menos de 25 Entre 25 y 34 años
 Entre 35 y 54 años Más de 55 años

Género:

- Masculino Femenino

Categoría profesional:

- Obrero Mandos intermedios Técnico
 Administrativo Directivo Asesor
 Otras, especifique:

Nivel de estudios:

- Primarios Secundarios Bachiller
 Universitario Postgrado.

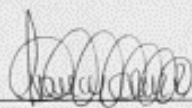
Experiencia: (años)

Laboral: 15 De trabajo en la empresa: 5

Preguntas	Escala				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. ¿Considera usted que reunir un adecuado talento humano permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
					✓
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Un adecuado talento humano permitirá a la empresa alinear sus objetivos y lograr las metas de la empresa, además de considerarse una estrategia</p>					
2. ¿Cree usted que una adecuada asignación de los insumos ayudará a optimizar la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
					✓
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Los recursos que dispone una empresa son elementos importantes para los mismos; por lo tanto, estos recursos tienen como objetivo mejorar el resultado de lo que se hace.</p>					
3. ¿Piensa usted que proporcionar una adecuada infraestructura física permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD Colon del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
					✓
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Una infraestructura adecuada es de suma necesidad para la empresa ya que permite un mayor desarrollo en las actividades.</p>					
4. ¿Considera usted que una adecuada estructura organizacional ayudaría a mejorar la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD Colon del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
					✓

	<p><i>¿POR QUÉ?</i></p> <p>Tanto para los departamentos como aquellas personas que conforman los mismos, deben tener claro las tareas que se les asignan y cuál es su posición dentro de la estructura para saber su función y tener eficiencia y productividad.</p>				
5. ¿Cree usted que determinar indicadores de gestión optimizará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p><i>¿POR QUÉ?</i></p> <p>Para que una empresa tenga mayor desarrollo debe estar ligado a indicadores para así examinar su desempeño.</p>				
6. ¿Piensa usted que determinar indicadores de desempeño mejorará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p><i>¿POR QUÉ?</i></p> <p>A través de este indicador se toman decisiones estratégicas, los cuales buscan alinearse a los objetivos.</p>				
7. ¿Considera usted que gestionar una planificación de los recursos permitiría ser más competitivos en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p><i>¿POR QUÉ?</i></p> <p>Considero que es un requisito para el funcionamiento de la empresa.</p>				
8. ¿Cree usted que elaborar un presupuesto maestro mejoraría la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5

	<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Un presupuesto permitiría que la empresa haga uso de los recursos necesarios y así tener efectividad.</p>				
<p>9. ¿Piensa usted que un Liderazgo estratégico mejoraría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Un liderazgo estratégico mejora la capacidad de producción, por lo cual influiría de manera positiva para el rendimiento de la empresa.</p>				
<p>10. ¿Considera usted que la calidad de la operación optimizaría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <p>La calidad de la operación se lo considera como un factor estratégico, lo cual generará un crecimiento; por ende, se obtendrá beneficios significativos.</p>				



Firma

NOMBRE: Nancy Cruz

C.I.: 1204609012



Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho
FACSECYD
Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría - CPA

Estimado Sr

Reciba un cordial saludo, con el objetivo de analizar la auditoría de gestión en la competitividad, se le solicita a usted su colaboración con el llenado de la siguiente entrevista.

Muchas Gracias.

Instrucciones de llenado.

La entrevista consta de 10 preguntas abiertas con una escala del 1 al 5 para que usted exponga las razones de su respuesta y amplíe con información de interés para la investigación. Es muy importante que responda todas las preguntas y debe tener claro que no hay respuestas correctas o incorrectas, en cada caso usted debe responder con la mayor sinceridad acerca de lo que a su juicio sucede realmente dentro de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A."

Datos demográficos.

Edad:

- Menos de 25 Entre 25 y 34 años
 Entre 35 y 54 años Más de 55 años

Género:

- Masculino Femenino

Categoría profesional:

- Obrero Mandos intermedios Técnico
 Administrativo Directivo Asesor
 Otras, especifique:

Nivel de estudios:

- Primarios Secundarios Bachiller
 Universitario Postgrado.

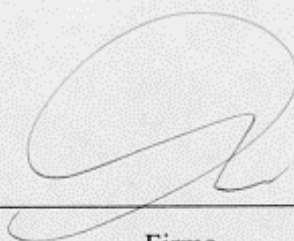
Experiencia: (años)

Laboral: 12 **De trabajo en la empresa: 12**

Preguntas	Escala				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. ¿Considera usted que reunir un adecuado talento humano permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
				✓	
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Permite mayor rendimiento aumentando ventas, generando ganancias para la empresa y mejorando sus ingresos</p>					
2. ¿Cree usted que una adecuada asignación de los insumos ayudará a optimizar la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
				✓	
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Así pueden mejorar el desempeño laboral y aumentar el nivel de productividad</p>					
3. ¿Piensa usted que proporcionar una adecuada infraestructura física permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD Colon del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
				✓	
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Sin una buena estructura no podrían laborar de manera óptima.</p>					
4. ¿Considera usted que una adecuada estructura organizacional ayudaría a mejorar la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD Colon del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
				✓	
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Una estructura organizacional es la base de toda empresa, sin ella no podrían facilitar la dirección de las actividades.</p>					
5. ¿Cree usted que determinar indicadores de gestión optimizará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD Colon del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
					✓

	<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Porque mediríamos el nivel de desempeño de la organización hasta llegar a la efectividad.</p>				
6. ¿Piensa usted que determinar indicadores de desempeño mejorará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Porque mejoraría los sistemas utilizados para determinar una situación que puede afectar la empresa.</p>				
7. ¿Considera usted que gestionar una planificación de los recursos permitiría ser más competitivos en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Nos permitiría saber cuáles son las necesidades de la empresa, así mismo mejorar la distribución de lo que se pone el negocio.</p>				
8. ¿Cree usted que elaborar un presupuesto maestro mejoraría la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Sí, porque nos ayudaría a proyectarnos a futuro obteniendo utilidades esperadas.</p>				
9. ¿Piensa usted que un Liderazgo estratégico mejoraría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Cada empresa necesita un líder estratégico para implementar o mejorar acciones alineadas al desarrollo de la empresa.</p>				

	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
10. ¿Considera usted que la calidad de la operación optimizaría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?				✓	
	<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Nos permite dar a conocer el producto o servicio al que esta empresa se dedica y conocer si satisface al público o que necesita mejorar.</p>				



Firma

NOMBRE: *Glenna González*

C.I.: 0225004616



Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho
FACSECYD
Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría - CPA

Estimado Sr

Reciba un cordial saludo, con el objetivo de analizar la auditoría de gestión en la competitividad, se le solicita a usted su colaboración con el llenado de la siguiente entrevista.

Muchas Gracias.

Instrucciones de llenado.

La entrevista consta de 10 preguntas abiertas con una escala del 1 al 5 para que usted exponga las razones de su respuesta y amplíe con información de interés para la investigación. Es muy importante que responda todas las preguntas y debe tener claro que no hay respuestas correctas o incorrectas, en cada caso usted debe responder con la mayor sinceridad acerca de lo que a su juicio sucede realmente dentro de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A."

Datos demográficos.

Edad:

Menos de 25

Entre 25 y 34 años

Entre 35 y 54 años

Más de 55 años

Género:

Masculino

Femenino

Categoría profesional:

Obrero

Mandos intermedios

Técnico

Administrativo

Directivo

Asesor

Otras, especifique:

Nivel de estudios:

Primarios

Secundarios

Bachiller

Universitario

Postgrado.

Experiencia: (años)

Laboral: 2

De trabajo en la empresa: 1

Preguntas	Escala				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. ¿Considera usted que reunir un adecuado talento humano permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
					✓
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Una empresa debe considerar y enfocarse en que los recursos humanos son una parte fundamental; pues los mismos permiten obtener mejores resultados tanto en las estrategias, objetivos, productividad, entre otras.</p>					
2. ¿Cree usted que una adecuada asignación de los insumos ayudará a optimizar la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
					✓
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Permitiría un aumento relevante en la capacidad de producción aprovechando los recursos para así obtener un mejor resultado.</p>					
3. ¿Piensa usted que proporcionar una adecuada infraestructura física permitirá ser más competitivo en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD Colon del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
					✓
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Debe considerar como una prioridad para desarrollar un buen ambiente laboral.</p>					
4. ¿Considera usted que una adecuada estructura organizacional ayudaría a mejorar la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD Colon del cantón Milagro?	1	2	3	4	5
					✓
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>La estructura organizacional permitirá a los trabajadores saber cuáles son sus funciones y responsabilidades lo que generará una mayor organización.</p>					

<p>5. ¿Cree usted que determinar indicadores de gestión optimizará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?</p>	<p>TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>	<p>EN DESACUERDO</p>	<p>INDECISO</p>	<p>DE ACUERDO</p>	<p>TOTALMENTE DE ACUERDO</p>
	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Estos indicadores permiten que la empresa tome mejores decisiones y seamos más objetivos a través de procedimientos.</p>					
<p>6. ¿Piensa usted que determinar indicadores de desempeño mejorará la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?</p>	<p>TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>	<p>EN DESACUERDO</p>	<p>INDECISO</p>	<p>DE ACUERDO</p>	<p>TOTALMENTE DE ACUERDO</p>
	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>El indicador de desempeño va a brindar muchos beneficios ya que brindaran información de cómo va el rendimiento de la empresa.</p>					
<p>7. ¿Considera usted que gestionar una planificación de los recursos permitiría ser más competitivos en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?</p>	<p>TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>	<p>EN DESACUERDO</p>	<p>INDECISO</p>	<p>DE ACUERDO</p>	<p>TOTALMENTE DE ACUERDO</p>
	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Claro, la planificación de los recursos permite saber qué es lo que necesita la empresa para así asignarlos pertinentemente.</p>					
<p>8. ¿Cree usted que elaborar un presupuesto maestro mejoraría la competitividad en la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?</p>	<p>TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>	<p>EN DESACUERDO</p>	<p>INDECISO</p>	<p>DE ACUERDO</p>	<p>TOTALMENTE DE ACUERDO</p>
	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>
<p>¿POR QUÉ?</p> <p>Considero que es de vital importancia ya que el mismo permitirá estar preparado para escenarios futuros.</p>					
<p>9. ¿Piensa usted que un Liderazgo estratégico mejoraría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?</p>	<p>TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>	<p>EN DESACUERDO</p>	<p>INDECISO</p>	<p>DE ACUERDO</p>	<p>TOTALMENTE DE ACUERDO</p>
	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>

	<p>¿POR QUÉ?</p> <p><i>Si en una empresa existe un líder estratégico, la misma tendrá un crecimiento favorable ya que se ejecutan planificaciones orientados a los objetivos de la empresa.</i></p>				
<p>10. ¿Considera usted que la calidad de la operación optimizaría la competitividad de la empresa "Gasolinera & Diesel S.A." GASD COLON del cantón Milagro?</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <p><i>Permitirá que los procesos de la empresa sean más eficaces.</i></p>				

Angie Vera O.

Firma

NOMBRE: *Angie Vera O*

C.I.: *0920362334*