

## **RESUMEN**

Multipetrol S.A. es una empresa dedicada a prestar servicios múltiples a la industria petrolera en el mercado local e Internacional. La Compañía inicia sus labores en 1995 atendiendo servicios de suministro de materiales y agregados para construcción de plataformas petroleras. Posteriormente amplió sus servicios a la construcción de obras civiles y de mantenimiento para Petroecuador y sus filiales. En el año 2004 incursionó en las labores de prestación de servicios ambientales. Durante sus operaciones no se ha realizado una Auditoría de Gestión. Por lo que, la aplicación de una Auditoría de Gestión a la empresa dentro de las áreas de Gestión Comercial y Humana, permitiría la optimización de los recursos, mejorar la confiabilidad de la información y de los controles; subsanar o corregir los procedimientos utilizados para que sean eficientes y eficaces; y mejorar la comunicación de los diferentes objetivos, metas, políticas y estrategias establecidas en toda la estructura de la compañía. El trabajo se inicia en el Capítulo I, en el que se da a conocer cada uno de los aspectos generales que influyen en la actividad económica de la empresa y en la realización del presente examen. En el Capítulo II, se analiza el direccionamiento estratégico que maneja la empresa. En el Capítulo III, Se realiza el análisis situacional de la compañía comenzando por la descripción de cada uno de los procesos desarrollados departamentos a analizar. En el Capítulo IV, se realizó un marco teórico en la cual basamos la aplicación de la Auditoría de Gestión. En el Capítulo V, desarrollamos la propuesta de Auditoria de Gestión a las áreas de Gestión Comercial y Humana. Finalmente en el Capítulo VI se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego del desarrollo de la presente tesis.

**SERVICIOS MÚLTIPLES**

**AMBIENTAL**

**AUDITORÍA**

**GESTIÓN**

**PROCESOS**

## SUMMARY

Multipetrol S.A. It is a company dedicated to providing multiple services to the oil industry in the local and international markets. The Company began its work in 1995 taking delivery services materials and aggregates for construction of oil platforms. Later it expanded its services to the civil construction and maintenance for Petroecuador and its subsidiaries. In 2004 he ventured into the work of environmental services. During its operations are not performed a management audit. So, the implementation of a management audit of the company in the areas of Commercial and Human Resources, allow the optimization of resources, improve the reliability of the information and controls; remedy or correct procedures are used for efficient and effective; and improve communication of the different objectives, goals, policies and strategies established in the whole structure of the company. The work begins in Chapter I, where it is given to know each of the general aspects that influence economic activity of the company and implementation of this Review. In Chapter II, the strategic direction that manages the company is analyzed. In Chapter III, the situational analysis of the company starting with the description of each of the processes developed departments to analyze it is realized. In Chapter IV, a theoretical framework on which we base the implementation of the Management Audit was performed. In Chapter V, we developed the proposed performance audit in the areas of Commercial and Human Resources. Finally in Chapter VI the conclusions and recommendations which will then came the development of this thesis are set.

MULTIPLE SERVICES

ENVIRONMENTAL

AUDIT

RESOURCES

PROCESSE