



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL GRAN HOTEL DEL COCA CP. DEL
CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE
ORELLANA EN EL PERÍODO 2015.

AUTOR:

JOSÉ JULIAN MAYORGA MORENO

ORELLANA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. José Julián Mayorga Moreno, quien ha culminado con las normas de investigación científica y una vez analizados su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

DIRECTOR

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, José Julián Mayorga Moreno, declaro que el presente trabajo de titulación, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y requeridos.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 23 de diciembre de 2016

José Julián Mayorga Moreno

C.C. 171879975-0

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo a la Facultad de Administración de Empresas, a sus autoridades y docentes que con su experiencia transmitieron los conocimientos necesarios y su sabiduría para alcanzar un desarrollo profesional integral.

Al Ing. Victor Cevallos, Director del trabajo de titulación y a la Ing. Raquel Colcha Ortíz, Miembro del Tribunal de Titulación, quienes supieron brindarme su ayuda su colaboración y guía necesaria en el desarrollo de este trabajo.

A los propietarios del Gran Hotel del Coca C.P. por su apertura y colaboración para la ejecución del presente trabajo de titulación.

José Julián Mayorga Moreno

DEDICATORIA

Con mucho cariño y humildad dedico el presente trabajo de investigación a Dios, el ser supremo, hacedor de las maravillas de la naturaleza y su máxima creación, el ser humano

A mis padres: Consuelo y Julián que sin su apoyo no hubiera sido posible este éxito, a mi tía Madelina mi amiga Gina que de una u otra manera también supieron apoyar el hombro para que no desmaye.

Y de manera muy especial a mi hijo Mathias Josué quien es mi inspiración diaria para desarrollarme profesionalmente.

José Julián Mayorga Moreno

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	I
Certificación del Tribunal	II
Declaración de Autenticidad.....	III
Agradecimiento.....	IV
Dedicatoria.....	V
Índice de Contenido	VI
Índice de Tablas	IX
Índice de Gráficos	IX
Índice de Anexos	IX
Resumen Ejecutivo	X
Summary.....	XI
introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del problema	5
1.1.2 Delimitación del problema.....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos	7
CAPITULO II: MARCO TEORICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes históricos	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1 La Administración	10
2.2.2 Definición de Auditoría	10
2.2.2.1 Clasificación de la Auditoría.....	11
2.2.3 Auditoría de Gestión	12
2.2.3.1 Alcance y enfoque de la Auditoría de Gestión.....	12
2.2.3.2 Propósitos y objetivos de la auditoría de gestión	13
2.2.3.3 Fases de la auditoría de gestión.....	14

2.2.4	Control interno método COSO I.....	20
2.2.4.1	Informe COSO I.....	20
2.2.4.2	Definición de control interno.....	21
2.2.4.3	Indicadores de Gestión.....	22
2.2.5	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	22
2.2.5.1	Clasificación de las NAGAS	23
2.2.5.2	Estudio y Evaluación del Control Interno	23
2.2.6	Programas de auditoría	24
2.2.7	Técnicas de Auditoría	25
2.2.8	Marcas de Auditoría.....	26
2.3	IDEA A DEFENDER	26
2.4	VARIABLES.....	27
2.4.1	Variable Independiente.....	27
2.4.2	Variable Dependiente	27
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....		28
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1.1	Modalidad Cualitativa.....	28
3.1.2.	Modalidad Cuantitativa.....	28
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.2.1	De campo	28
3.2.2	Bibliográfica	29
3.3	POBLACION Y MUESTRA	29
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	30
3.4.1	Métodos	30
3.4.2	Técnicas de investigación	30
3.4.3	Instrumentos.....	31
3.5	RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		44
4.1	TÍTULO.....	44
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	44
4.2.1	Archivo Permanente	45
4.2.2	Archivo Corriente	69
4.2.2.1	Planificación	71
4.2.2.2	Ejecución	90

4.2.2.3 Comunicación de Resultados.....	178
CONCLUSIONES	196
RECOMENDACIONES.....	197
BIBLIOGRAFÍA	198
LINKOGRAFÍA	199
ANEXOS	200

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Atributos de los hallazgos.....	17
Tabla 2: Población y Muestra.....	29
Tabla 3: Matriz FODA.....	94
Tabla 4: Análisis de Aspectos Internos.....	95
Tabla 5: Matriz de Impacto-Ocurrencia Interna.....	98
Tabla 6: Perfil Estratégico Interno.....	99
Tabla 7: Matriz de Ponderación de Medios Internos.....	101
Tabla 8: Rango para Calificación de los Cuestionarios de Control Interno.....	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Marcas de Auditoría.....	26
Gráfico 2: Metodología de la Auditoría de Gestión.....	44

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuestas Aplicado al Personal de la Empresa.....	200
Anexo 2. Registro Único de Contribuyentes	202
Anexo 3: Carta de Requerimiento de la Empresa.....	203
Anexo 4: Balance General de la Empresa al 2015.....	204

RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría de Gestión al Gran Hotel del Coca C.P., del cantón Francisco de Orellana, en el periodo 2015, tiene como fin determinar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en la empresa. Para el desarrollo de la auditoría se utilizó cuestionarios de control interno mediante el método del COSO I e indicadores de gestión, lo cual permitió identificar los siguientes hallazgos: Falta de sociabilización del código de ética, no se ha establecido indicadores de gestión para medir el avance de la planificación, no existe procedimientos válidos para la selección, contratación y evaluación del desempeño del personal, inexistencia de políticas internas para el control de procesos, políticas internas no han sido actualizadas, no se identifica oportunamente los riesgos, su mitigación, respuesta y valuación de los mismo. Se recomienda al personal encargado: socializar el código de ética institucional al personal, como un ejercicio de compromiso con la transparencia, buenas costumbres y valores éticos de cada puesto, disponer el diseño y aplicación de indicadores de gestión que permitan evaluar el avance de las metas y objetivos propuestos en la planificación, aplicar procedimientos válidos sujetos a la normativa legal para la selección, contratación y evaluación periódica del desempeño del personal, disponer a cada uno de los responsables de los procesos una revisión minuciosa de las políticas internas para ajustarlas a disposiciones normativas legales, promover reuniones de trabajo de manera periódica con el personal a fin de identificar los posibles riesgos en cada uno de los procesos, las medidas correctivas recurrentes y las acciones de control para impedir que estos puedan afectar la gestión de la empresa.

Palabras Claves: AUDITORIA DE GESTIÓN, EFICIENCIA, EFICACIA, INDICADORES DE GESTIÓN, PROCESOS, RIESGOS

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The Management Audit to the Coca C.P. Great Hotel, Francisco de Orellana canton, in the period 2015 aims to determine the fulfillment of the objectives and goals proposed in the company. The internal control questionnaires were used for the development of the audit through the method COSO I method and management indicators, which allowed to identify the following findings: lack of socialization of code of ethics, no management indicators have been established to measure progress of planning, there are no valid procedures for selections, hiring and evaluation of staff performance, there isn't internal policies for the control of process, the internal policies have not been updated, the risks are not identified in a timely manner, mitigation, response and valuation of them. It is recommended to the personnel in charge: to socialize the code of institutional ethics to the personnel as an exercise of commitment with the transparency, good customs and ethical values of each position; to arrange the design and application of management indicators that allow to evaluate the progress of the goals and proposed objectives in the planning; to apply valid procedures subject to the legal regulations for the selection, contracting and periodic evaluation of the personnel's performance; to provide each of those responsibilities for the processes with a thorough review of the internal policies to adapt them to normative dispositions, regular meetings with the staff to identify possible risks in each of the processes, recurrent corrective measures and control actions are recommended to prevent them from affecting the management of the company.

Keywords: MANAGEMENT AUDIT, EFFICIENCY, EFFECTIVENESS, MANAGEMENT INDICATORS PROCESSES, RISKS.

INTRODUCCIÓN

El Ecuador ha evidenciado un desarrollo económico importante el cual se ha manifestado en muchos de los sectores del comercio, la banca, las empresas hoteleras entre otras empresas.

Las políticas públicas han privilegiado el desarrollo e impulso al sector hotelero y turístico, muchas nuevas empresas familiares, medianas y grandes han ido apareciendo por todo el territorio nacional, existe mucho apoyo por parte del Ministerio de Turismo para promover y desarrollar este importante sector de la economía que genera ingentes recursos y aporte grandemente al Producto Interno Bruto, es decir se va potenciando la industria sin chimeneas como se conoce el sector turístico y hotelero del país, esta confianza se traduce en la mejora de oportunidades para obtener crédito por parte de la corporación financiera nacional y otras entidades del sector público y privado para ejecutar proyectos turísticos, esta confianza generada ha permitido que uno de los más importantes hoteles de Francisco de Orellana abra sus puertas al público en el año 2006 para cubrir una demanda de turistas que llegan diariamente y de manera especial los fines de semana por motivos de negocio, trabajo o simplemente de paseo por la provincia de Orellana.

Uno de los objetivos empresariales de toda empresa es obtener los mejores beneficios económicos de la inversión con grandes niveles de eficacia y eficiencia reduciendo costos operacionales y optimizando recursos, por ello es importante evaluar los procesos, el control interno, esto nos proporciona seguridad de que las actividades que se ejecutan en una empresa se orientan a resultados, por ello es importante la realización de una Auditoría de Gestión, ya que al evaluar la forma de dirigir la empresa, la correcta toma de decisiones, se puede tener una idea del grado de eficacia eficiencia y economía en la ejecución de sus procesos internos.

Con base en lo anterior, conjuntamente con la gerencia de la empresa hotelera Gran Hotel del Coca C.P. se decidió realizar una Auditoría de Gestión a, que permita analizar la gestión institucional, el cumplimiento de los procesos, así como también determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía con las que se maneja los recursos de la empresa,

buscando el fortalecimiento de los procesos, detectar las debilidades y encontrar las mejores oportunidades para el desarrollo de una efectiva gestión interna en la esta empresa hotelera.

El presente trabajo de investigación se presenta en cuatro capítulos, a saber:

El capítulo I, se identifica el problema central, sus causas y consecuencias las características propias del problema de investigación así como los objetivos que se pretenden alcanzar, justificando las razones del estudio.

En el capítulo II, consta el Marco Teórico, se presenta los antecedentes históricos, así como la teórica básica relativa a las variables de investigación, se incorpora los conceptos de varios autores respecto de la Auditoría de Gestión y todos sus componentes.

En el capítulo III, el Marco Metodológico, se determina la metodología utilizada durante la investigación bibliográfica como de campo, especificando las técnicas e instrumentos de recolección de la información utilizados y el procedimiento para su correspondiente procesamiento de datos y las encuestas que se aplicaron al personal de la empresa, sus resultados y el respectivo análisis.

En el capítulo IV, el Marco propositivo, se presenta el contenido de la propuesta, aplicando los procedimientos inherentes a cada una de las fases de la Auditoría de Gestión, relacionando la teoría con la ejecución práctica y sus resultados contenidos en el informe final.

Finalmente se establece las conclusiones generales de la investigación así como sus respectivas recomendaciones, se incluye la bibliografía utilizada como referente teórico, así como los anexos de los instrumentos utilizados.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gran Hotel del Coca C.P, se encuentra ubicado el cantón Puerto Francisco de Orellana diagonal al Majestuoso Puente del río Napo, fue constituido el veinte de Mayo de 2006. El Hotel ofrece servicios de alojamiento, restaurante, salas para conferencias, tour a través de la selva amazónica, servicios como de piscina, sauna, entre otros que son propios de la rama de la hotelería, dispone de 113 habitaciones entre suites sencillas, matrimoniales, ejecutivas, presidenciales, dobles y departamentos; servicios que se encuentra a disposición de clientes nacionales y extranjeros. Como toda actividad empresarial y económica la empresa hotelera tiene dificultades de gestión interna, el problema principal radica en la ausencia de planificación y una incorrecta gestión de sus procesos administrativos, situación que no permite cumplir los objetivos empresariales definido por los propietarios, entre otros problemas detectados en el diagnóstico realizado aplicando el método de la entrevista con el gerente y de la observación directa se logró determinar lo siguiente:

Ausencia de planificación no permite conocer los objetivos y metas empresariales para cada período, no se ha socializado con el personal las políticas internas ni responsabilidades atribuibles a cada empleado, esto provoca que el personal desconozca la misión organizacional y el grado de responsabilidad dentro de la gestión interna.

Sin embargo de que existe un reglamento interno de trabajo y reglamento de seguridad y salud ocupacional, estos no han sido difundidos por parte de la gerencia al personal de la empresa para su aplicación, no todos conocen de sus derechos, obligaciones, responsabilidades, provocando insatisfacción y un clima laboral no adecuado para el desarrollo normal de las actividades diarias.

Al personal que ingresa a laborar en la empresa no se le brinda una adecuada inducción respecto del manejo de los procesos internos, esto se debe a que no se ha definido procedimientos para la selección de personal y la suficiente capacitación y entrenamiento necesarios, siendo responsable la gerencia de la contratación de personal se lo realiza

únicamente a criterio y discrecionalidad de la autoridad administrativa, provocando que el personal no cumpla con estándares adecuados de satisfacción y expectativas de la administración.

Existe desorganización en cuanto a la asignación de turnos rotativos del personal, no se establece con claridad funciones específicas, es decir cualquier empleado debe estar a disposición en todo momento a cumplir cualquier actividad asignado por la gerencia, incluso fuera de la jornada de trabajo y sin el reconocimiento remunerativo que corresponde legalmente, esto fue causado por la falta de conocimientos y habilidades gerenciales de la administración para organizar las tareas y los tiempos establecidos para cada función y empleado de la empresa, provocando que la gestión administrativa no esté acorde a estándares de eficacia y eficiencia, y la correspondiente afectación al derecho de los trabajadores que en muchas de las ocasiones no se les reconoce horas extras trabajadas.

Estos problemas que se detectaron en el diagnóstico no permiten alcanzar estándares de satisfacción del nivel directivo como de los empleados de la empresa, los administradores que representan a los propietarios de la empresa, buscan acrecentar los rendimientos económicos respecto de la inversión realizada pero sin marcar una hoja de ruta válida, consensuada con todo el personal, por otra parte el personal se encuentra desmotivado lo que ocasiona frecuentes renuncias y cambio de personal en las más importantes áreas, como de Contabilidad y del servicio de habitación, de persistir esta problemática la empresa se verá afectada con problemas legales por posibles demandas ante el Ministerio del Trabajo, intervención de los órganos de control como el Ministerio del Trabajo, el de Turismo y el Servicio de Rentas Internas, a nivel interno insatisfacción, clima laboral no adecuado para la ejecución de las labores que cada trabajador cumple, pudiendo afectar gravemente en el logro de resultados esperados por los propietarios de la empresa.

Identificados los problemas de gestión en el diagnóstico inicial, conjuntamente con la gerencia se propuso la realización de una Auditoría de Gestión a la empresa hotelera Gran Hotel del Coca. CP, que permita descubrir todas las debilidades de gestión interna, para procurar la adopción oportuna de decisiones y correctivos de manera recurrente por parte de la administración de la empresa que facilite alcanzar resultados de gestión con altos estándares de eficacia, eficiencia y economía.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incide la Auditoría de Gestión a la empresa hotelera Gran Hotel del Coca CP en el período 2015, en el mejoramiento de los procesos administrativos y operativos para alcanzar estándares de eficacia, eficiencia y economía?

1.1.2 Delimitación del problema

El problema de estudio está relacionado con la Auditoría de Gestión para contribuir al mejoramiento de los procesos administrativos y operativos en el Gran Hotel del Coca CP.

El presente trabajo de investigación tiene la siguiente delimitación:

- ✓ **Campo:** Auditoría
- ✓ **Área:** Auditoría de Gestión
- ✓ **Aspecto:** Auditoría de Gestión al GRAN HOTEL DEL COCA C.P.
- ✓ **Temporal:** del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015
- ✓ **Espacial:** Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, Hotel Gran Hotel del Coca CP, calles Camilo de Torrano s.n y Esmeraldas, área administrativa.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación busca adaptar la teoría existente sobre Auditoría de Gestión y todos sus componentes, a la ejecución práctica que se aplicará en el Gran Hotel del Coca CP, con el propósito de contribuir al mejoramiento de los procesos administrativos y operativos, de manera que la teoría de varios autores sirva de fundamento para la ejecución de las fases de la auditoría como para la elaboración del respectivo informe final, de manera que la investigación se justifica plenamente desde el enfoque teórico al fundamentar debidamente con los conceptos de varios autores, el aporte y criterios propios del autor y su respectiva complementación con la ejecución práctica.

Al presente trabajo de Auditoría de Gestión se incorporó una adecuada metodología que permitió aprovechar los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación

para garantizar una correcta estructura de los contenidos así como en la ejecución misma del trabajo práctico, incluyendo técnicas de Auditoría de general aceptación a nivel internacional, esto garantiza una correcta y adecuada organización y desarrollo de la propuesta para garantizar resultados que generen confianza en la administración de la empresa, conclusiones y recomendaciones que contiene el informe final que es presentado a la gerencia de la empresa para la adopción de medidas correctivas recurrentes.

Desde el enfoque práctico, se justifica la investigación, debido a que contribuye al mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de la empresa hotelera, procurando alcanzar estándares de eficacia y eficiencia en los resultados de gestión, las conclusiones y recomendaciones pueden servir como guía para otras empresas hoteleras con problemas de gestión similares.

Se justifica desde el enfoque académico porque el contenido del trabajo de investigación, servirá de guía de consulta tanto para estudiantes y docentes en ciencias financieras, la misma contendrá información actualizada y práctica, debido a que para su elaboración se puso en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la formación profesional de la carrera, reforzando estudios previos realizados sobre la temática, a la vez para cumplir con los requerimientos de presentación del trabajo de titulación por parte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Desarrollar una Auditoría de Gestión a la empresa hotelera Gran Hotel del Coca CP en el período 2015, aplicando una adecuada metodología que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos y operativos para incrementar estándares de eficacia y eficiencia de gestión empresarial, útil para la toma de decisiones.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente la Auditoría de Gestión, mediante diferentes conceptos de varios autores respecto de la temática de estudio que fundamente la investigación y el desarrollo de la propuesta hasta concluir con el informe final.

- ✓ Evaluar el sistema de control interno mediante el método COSO I, los resultados de los procesos mediante indicadores, incorporando técnicas e instrumentos de gestión adecuados con el propósito de mejorar los procesos administrativos y operativos del Gran Hotel del Coca CP.

- ✓ Presentar el informe final de Auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que permita la toma de decisiones por parte de la gerencia de la empresa hotelera.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la ejecución del trabajo de investigación se tomó como referencia dos trabajos de titulación que han sido desarrolladas por estudiantes de diferentes Universidades del país sobre Auditoría de Gestión:

Tema: Auditoría de Gestión aplicada a la empresa “PUNTOGAMA CIA. LTDA período 2012”

Autor: (MAZA GRANDA, 2012)”

“Se concluye, que la empresa tiene un control de los recursos aceptable, pero que no existen las políticas y procedimiento plasmados en un manual por escrito de procedimientos, que ayudarían a mejorar y optimizar los recursos disponibles de la empresa”

Tema: Auditoria de Gestión a la Empresa Chemistry S.A, periodo 2011

Autor: (SANCHEZ, 2011) período 2011

“Se concluye que no se ha establecido un método de costeo por lo que no se conoce la utilidad real de la empresa lo que ha ocasionado que exista iliquidez. Todo lo antes indicado conllevó a ejecutar una auditoría de gestión para realizar una evaluación de la eficacia en el desempeño de las diferentes actividades y componentes existentes en la empresa, con relación al cumplimiento de objetivos establecidos, y con ello determinar conclusiones y en base éstas, recomendar y emitir una propuesta factible de aplicarse para solucionar los problemas existentes con proyección a optimizar los recursos.

2.1.1 Antecedentes históricos

A través de los tiempos la administración ha sentido preocupación de conocer o determinar los aspectos de la organización se está fallando o que situaciones perjudican la consecución de los objetivos empresariales, nos lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas, La necesidad de incorporar la Auditoría de Gestión para realizar una evaluación completa a una organización es así como nace en el año de 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó Auditoría Administrativa, la cual en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable." (FRANKLIN, 2000) Viendo ya la necesidad de las revisiones integrales y analizando a la empresa como un todo en 1945, el Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones. A fines de 1940 cuando los analistas financieros y los banqueros expresaron el deseo de tener información que le permitiera realizar una evaluación administrativa trajo consigo el surgimiento de otro tipo de Auditoría, la de Gestión.

(Blanco, 2012) La auditoría de gestión es para el American Institute of Management la relativa a las tareas que se llevan a cabo para evaluar la gestión; consiste en la aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las metas fijadas, los recursos humanos y financieros y materiales empleados: La organización, utilización y coordinación de dichos recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar.

(Maldonado, 2011) Entendemos que el control es la esencia y está íntimamente vinculado a un régimen democrático de gobierno, bien podríamos expresar que no hay democracia sin control, ni control sin democracia. En efecto así como para que el control se perfeccione y desarrolle en más amplio sentido, es menester la existencia de un sistema que implique garantías de respeto e independencia por su gestión; así también para que la acción de las esferas políticas y administrativas de un Estado importe garantía de que es actuar no caerá en los límites de la

arbitrariedad, es necesario un control jurídico fuerte, sereno, eficaz, objetivo e independiente.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 La Administración

Koontz, Harold (2007, pag.6), en su libro *Administración una perspectiva*, indica que “la administración es el proceso empleado por las entidades públicas, privadas y mixtas para diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”.

2.2.2 Definición de Auditoría

De La Peña, Alberto (2009, pag.5) en su libro *Auditoría un enfoque práctico*, define al vocablo auditoría como: El sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata.

Villardefrancos, María (2006, pag. 54), *La auditoría como un proceso de control; concepto y tipología*, señala que “La Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización”.

Arens, A., Randal, E., & Mark, S. (2007, pag.4), *Auditoría Un Enfoque Integral*, proporcionan una definición a la auditoría manifestando que es: “La acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”

En criterio del autor, la Auditoría se constituye en la actividad de, recopilar información acerca de los procedimientos financieros, administrativos, operativos, contables y de cualquier otra naturaleza de una entidad, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los criterios establecidos, lo que contribuirá a la oportuna detección y prevención de riesgos y así mejorar el desempeño institucional.

2.2.2.1 Clasificación de la Auditoría

Blanco, Yanel (2012, pag. 10) en su libro Auditoría integral normas y procedimientos, clasifica a la auditoría de la siguiente manera:

Auditoría financiera.- Tiene el propósito de suministrar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios tomados en forma integral estén libres de manifestaciones erróneas importantes.

Auditoría de gestión.- Para concluir si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas.

Auditoría de cumplimiento.- Para concluir si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias de procedimientos que le son aplicables.

Auditoría de control interno.- Para evaluar el sistema global del control interno y concluir si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Confiabilidad en la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.3 Auditoría de Gestión

Según MALDONADO, Milton (2000, pag.18) Auditoría de Gestión es "aprovechar al máximo el resultado de estudios específicos que proporcione información detallada, lo cual permite incursionar con confianza en el análisis de información gubernamental, apoyada con Indicadores de Gestión que faciliten la evaluación de desempeño".

Según la CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, en su Manual de Auditoría de Gestión (2001, pag.36), 2da Edición, define a la Auditoría de Gestión como: El examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficiencia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Establecer los valores éticos de la organización y el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras y bienes ofrecidos, y el impacto socio económico del derivado de sus actividades.

2.2.3.1 Alcance y enfoque de la Auditoría de Gestión

Maldonado, Milton (2007, pag.23), nos dice que “la auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión a de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares. No existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de gestión”.

En conclusión, la Auditoría de Gestión se realizará con el propósito de verificar la eficiencia, eficacia de la ejecución del proceso administrativo que se desarrolla dentro de la misma, dicha Auditoría proporcionará a la institución un informe final en el que constarán conclusiones y recomendaciones que le servirá de apoyo para el mejoramiento de la institución.

2.2.3.2 Propósitos y objetivos de la auditoría de gestión

La Contraloría General del Estado, en el Manual de Auditoría de Gestión. Acuerdo N° 031.CG, Registro Oficial 22 de noviembre de 2001. (Pags. 27-29) define al propósito y objetivos de la siguiente manera:

Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios; además, desarrollar nuevos servicios; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.

Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.

Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.

Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.

Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

Los principales objetivos son:

- ✓ Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión.
- ✓ Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- ✓ Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- ✓ Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- ✓ Satisfacer las necesidades de la población.

2.2.3.3 Fases de la auditoría de gestión.

Según (Maldonado, 2011)

FASE I: Familiarización y revisión de la legislación

El propósito de la fase de revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas es obtener una comprensión de la autoridad básica de la entidad o empresa, incluyendo los propósitos, alcance y objetivos de las actividades llevadas a cabo, así como el alcance de la autoridad y responsabilidad conferida a la misma ley, por estatutos, reglamentos y por otras disposiciones legales.

Revisión de la legislación.-El estudio de la autoridad básica abarca una revisión de la legislación y la reglamentación que crearon a la entidad, que la autorizaron a llevar a cabo actividades específicas y modificaron sus facultades. Además de debe obtener información acerca de todas las disposiciones legales importantes específicamente aplicables a la entidad o actividad, incluyendo reglamentos o decisiones legales pertinentes.

Revisión de los objetivos.- Los planes y presupuestos de la entidad normalmente revelan los objetivos y metas que deben ser revisadas en esta fase, para la orientación del auditor y para asegurar el acatamiento y consistencia con las disposiciones legales. Es esencial que el auditor conozca los objetivos y determine en forma preliminar si estos son adecuados y debidamente comunicado a todos los funcionarios responsables de participar en su logro.

Revisión de las políticas.- Las políticas generales deben ser revisadas y comparadas con la misión de la entidad, la legislación aplicable, y los objetivos trazados para determinar cualquier falta de consistencia o vacío. Deficiencias en sus políticas y su comunicación a los servidores puede indicar un área crítica muy importante para el desarrollo posterior del hallazgo apropiado.

Revisión de las normas.- Brevemente durante la esta fase el auditor debe revisar en forma selectiva las normas, reglas, directivas, manuales, reglamentos, etc. para

familiarizarse con estas. Sin embargo es muy importante todavía no gastar tiempo en la lectura detenida de normatividad voluminosa. Como regla general no se debe revisar disposiciones internas en detalle.

FASE II: Evaluación del sistema de control interno

El objetivo al revisar el control interno es evaluar su efectividad e identificar las posibles debilidades importantes en el sistema de control interno que puedan requerir un examen más detallado.

Pueden aplicarse cuestionarios de control interno pero orientado a evaluar los asuntos administrativos. Las hojas narrativas y el flujo diagramación, también son herramientas válidas para evaluar el control interno. El diagrama de flujo o de recorrido también puede contribuir a la evaluación del sistema de control interno.

Pero debido a que el tema del control interno ha sido una permanente preocupación de auditores y administradores en todo el mundo y ha ido evolucionando conforme la gestión pública y privada se han tecnificado, se creó una comisión llamada El Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), que expresa que el control interno cuenta con cinco componentes:

- ✓ Entorno de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Supervisión (monitoreo)

Que indican que con un adecuado sistema de control interno se puede ayudar a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y prevenir la pérdida de recursos. Es decir puede ayudar a que una entidad llegue donde quiere ir y evite peligro y sorpresas en el camino. Este examen debe ser lo suficientemente profundo como para obtener información práctica acerca de lo siguiente:

- ✓ Forma en la que se efectúan las operaciones en la realidad necesidad o utilidad de los distintos pasos en el procesamiento de las transacciones
- ✓ Resultados de las transacciones según los objetivos de la entidad, requerimientos legales y práctica del sentido común
- ✓ Efectividad del control interno
- ✓ Factores a tomar en cuenta al revisar y controlar el control interno

En la revisión y evaluación del control interno de una entidad, se deben tomar en cuenta los siguientes factores generales:

Si la política de la entidad y los procedimientos y prácticas relacionadas seguidas en la realidad, están en conformidad con las autoridades básicas.

Si los procedimientos y el sistema de control interno dan como resultado actividades que están en conformidad con lo planeado por la alta dirección, en forma eficiente y económica.

Si el sistema de control interno proporciona un control satisfactorio de los recursos, observaciones, ingresos y gastos.

Si las prácticas de la entidad dan como resultado la promoción o protección de los intereses de los accionistas o gobierno, tomando en cuenta todos los factores.

FASE III: Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas

Esta es la fase más extensa de la auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se forma el equipo multidisciplinario. Para luego basándose en la revisión y evaluación del control interno descrita en la fase anterior es posible comprender la forma en que los procedimientos, prácticas y métodos de la entidad proporcionan un control sobre la actividad, operación o función bajo examen e identifican posibles áreas de debilidad.

El examen profundo de las áreas críticas consiste en procedimientos tales como la revisión de registros, archivos y la prueba, verificación y confirmación de la

información contenida en ellos, hasta el grado adecuado para servir a los propósitos de la auditoría. El propósito de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, determinando si la situación requiere acción correctiva y si el asunto es de tal importancia que merezca la acción. El concepto de “Hallazgo de Auditoría” implica que este tenga 4 atributos:

- ✓ **Condición.-** Es lo que sucede o se da dentro de la entidad.
- ✓ **Criterio.-** Parámetro de comparación por ser la norma ideal, el estándar, etc.
- ✓ **Causa.-** Razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.
- ✓ **Efecto.-** Daño, desperdicio, pérdida.
- ✓ **Conclusión.-** Indica la determinación final del problema.
- ✓ **Recomendación.-** Implica sugerencias con medidas correctivas a tomar.

Tabla 1: Atributos de los hallazgos

Atributo	Descripción	Significado
Condición	Situaciones actuales encontradas. Ej.: ¿Se están incumpliendo los criterios? ¿En qué medida? ¿Cuál es la desviación del programa X?	<ul style="list-style-type: none"> • Lo que es.
Criterio	Unidades de medida o normas aplicables. Ej: La leyes y regulaciones políticas establecen que los fondos se gasten económica y eficientemente.	<ul style="list-style-type: none"> • Lo que debe ser.
Causa	Razones de Desviación, determinar por qué la condición no cumple con el criterio.	<ul style="list-style-type: none"> • Por qué sucede.
Efecto	Importancia relativa del asunto, determinar los resultados de las consecuencias de la condición al no cumplir con el criterio.	<ul style="list-style-type: none"> • La consecuencia por no cumplir el criterio.

--	--	--

Fuente: González Bravo (1996), p. 87.

Elaborado por: El autor

Objetivos del examen profundo

El resultado del examen profundo de áreas críticas incluye el desarrollo apropiado de los hallazgos y constituye el medio para lograr los objetivos de la auditoría. Tal información representa la base del informe y otras comunicaciones relacionadas con los resultados de la auditoría.

El auditor debe realizar una revisión de las prácticas administrativas, métodos y sistemas de procedimientos, a través de un examen lo suficientemente profundo como para poder respaldar opiniones sobre la efectividad de tales sistemas, identificar debilidades que deben ser corregidas. El examen puede incluir una investigación de las causas y resultados de acciones o decisiones Administrativas específicas, en relación con las responsabilidades asignadas.

FASE IV: Comunicación de resultados e informes de auditoría

La comunicación de los resultados es muy similar en la auditoría administrativa u operacional y la auditoría financiera. Constituye la comunicación verbal a través de una o más conferencias finales efectuadas al finalizar el trabajo de trabajo para discutir el borrador del informe y su presentación final por escrito.

La fase más significativa de la auditoría operacional es la última pues ésta constituye el producto final de las labores del equipo de auditoría, normalmente se tiende a pensar en términos del informe por escrito, al hablar de la comunicación de resultados no se limita a la fase final ni solamente al informe por escrito, sino a la comunicación con los funcionarios responsables de la entidad de manera permanente durante el transcurso de la auditoría.

Informe de auditoría

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor en el cual él presenta sus comentarios sobre los hallazgos, sus conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen a los estados financieros el correspondiente dictamen. Mediante el informe de auditoría el auditor pone en conocimiento de la entidad examinada, otros organismos nacionales e internacionales, instituciones financieras, instituciones gubernamentales que tengan relación con la entidad y los funcionarios de la empresa y funcionarios públicos apropiados de los niveles más altos del gobierno que merezcan conocer los resultados de su trabajo.

El informe de auditoría debe contener la expresión de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas sin ocultar o desvirtuar los hechos que puedan inducir a error.

Características del informe

El informe de auditoría debe ser elaborado con un alto grado profesional para alcanzar eficazmente los objetivos de la comunicación de los resultados de la auditoría. Es importante que cada informe en lo posible sea un trabajo preciso y perfecto que merezca la lectura y acción por los altos funcionarios de la entidad, así como de los organismos e instituciones internacionales y del gobierno.

Reglas generales para la elaboración del informe

Debido a la importancia que tienen los informes de auditoría es indispensable que sean bien redactados, completos, claros, y fáciles de entender, para lograrlo es necesario que los informes se elaboren empleando algunas reglas generales tales como:

- ✓ Redacte en lenguaje corriente y evitando el uso de terminología muy especializada.
- ✓ Evite los párrafos largos y complicados.

- ✓ Incluya la información suficiente Revise su contenido detenidamente antes de que se emita.
- ✓ Concluya su redacción durante el trabajo de campo.
- ✓ Redacte en forma sencilla, concisa y clara.
- ✓ Incluya solo aspectos significativos.
- ✓ Asegure una fácil comprensión al lector.
- ✓ Mantenga un tono constructivo.
- ✓ Asegure una emisión y entrega oportuna.
- ✓ Confirme la exactitud de la información, asegure un contenido convincente, redacte de manera objetiva.
- ✓ Verifique que exista evidencia suficiente y adecuada detallada en los papeles de trabajo.
- ✓ Incluya la mención de logros sobresalientes.
- ✓ Considere en el contenido los atributos del hallazgo.

FASE V: Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración.

Las recomendaciones de auditoría serán de cumplimiento obligatorio en la entidad, y por tanto, objeto de seguimiento y evaluación permanente.

2.2.4 Control interno método COSO I

2.2.4.1 Informe COSO I

Según Schmidt Carlos (sitio web www.gerencia/el-informe-coso) El informe es un manual de control interno que publica el Instituto de Auditores Internos de España en colaboración con la empresa de auditoría Coopers&Ly brand. En control interno lo último que ha habido es el informe COSO I (Sponsoring Organizations of TheT roadway Commission), denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendó el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos que agrupa alrededor de cincuenta mil miembros y opera en aproximadamente cincuenta países, el Instituto de Administración y Contabilidad, y el Instituto de Ejecutivos Financieros.

El Informe COSO I es un documento que contiene las principales directrices para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno, debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO I se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al control interno.

2.2.4.2 Definición de control interno

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicable

Componentes

Los componentes del sistema de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican así:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y monitoreo

2.2.4.3 Indicadores de Gestión

La Contraloría General Del Estado, dentro de las Normas de Control Interno.110-04 *Indicadores de Gestión* con actualización el 16 de noviembre de 2009, indica que un indicador es la unidad que permite medir el alcance de una meta, por eso manifiesta:

La planificación estratégica y la planificación operativa anual de cualquier entidad pública, se evaluarán mediante la aplicación de indicadores en términos cualitativos y cuantitativos.

Como los indicadores son los patrones de valoración del comportamiento de las variables relevantes, dentro del sistema de seguimiento y evaluación se requiere explicar las diferentes clases de indicadores que dependiendo de la pertenencia a la variable relevante a que hace alusión, se pueden distinguir dos tipos de indicadores:

Indicadores de Gestión o Eficiencia.- También se les denomina como: de seguimiento, de control, de monitoreo, de actividades, de tarea, de metas intermedias, de adelantos, de avances, de progresos, indicadores internos. Pertenecen al sub - sistema de seguimiento y sirven para valorar el rendimiento (producción física) de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener objetivos con tiempos y costos registrados y analizados.

Indicadores de Logro o Eficacia.- Son también conocidos como indicadores de éxito, externos, de impacto, o de objetivos, los cuales facilitan la valoración de los cambios en las variables socioeconómicas propiciados por la acción institucional.

2.2.5 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Por lo tanto, estas normas son de observación obligatoria para los Contadores Públicos que ejercen la Auditoría en nuestro País, por cuanto además les servirá como parámetro de medición de su actuación profesional y para los estudiantes como guías orientadoras de conducta por donde tendrán que caminar cuando sean profesionales. (Pelazas, 2015).

2.2.5.1 Clasificación de las NAGAS

Según el autor (Bailey, 1998) menciona que en la actualidad las NAGAS son 10 y se clasifican en tres grupos que son:

1. Normas generales o personales.
2. Normas de ejecución del trabajo.
3. Normas de emisión del informe.

2.2.5.2 Estudio y Evaluación del Control Interno

Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno como base para establecer el grado de confianza que merece y consecuentemente para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de Auditoría.

Evidencia Suficiente y Competente:

Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la Auditoría.

Normas de Emisión del Informe:

Estas normas regulan la última fase del proceso de Auditoría, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo.

2.2.6 Programas de auditoría

Según el (Manual de Auditoría de Gestión, 2011) El programa indica en términos generales la descripción de actividades a desarrollar, de acuerdo a un orden y una lógica, y dentro de un periodo determinado. Y aunque el programa marca los procedimientos apropiados, así como la calendarización prevista y el personal involucrado.

El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar. Dado que los programas de auditoría se preparan anticipadamente en la etapa, de planeación, estos pueden ser modificados en la medida en que se ejecute el trabajo, teniendo en cuenta los hechos concretos que se vayan observando.

Se acostumbra a elaborar un programa por cada sección a examinar, el cual debe incluir por lo menos el programa de trabajo en un sentido estricto y el programa adscrito al personal del trabajo a realizar.

Cada programa de auditoría permite el desarrollo del plan de trabajo general, pero a un nivel más analítico, aplicado a un área en particular.

El programa de auditoría contiene prácticamente la misma información que el plan de trabajo, pero difiere de este en que se le han adicionado columnas para el tiempo estimado, el tiempo real, la referencia al papel de trabajo donde quedó plasmada la ejecución del programa, la rúbrica de quien realizó cada paso y la fecha del mismo.

Para el autor (Maldonado, 2011) Por medio de cada programa de auditoría, el auditor adquiere control sobre el desarrollo del examen, pues estos además de ser una guía para los asistentes sirven para efectuar una adecuada supervisión sobre los mismos, permitiendo también determinar el tiempo real de ejecución de cada procedimiento para compararlo con el estimado y así servir de pauta para la planeación de las próximas auditorías, así mismo, permite conocer en cualquier

momento el estado de adelanto del trabajo, ayudando a la toma de decisiones sobre la labor pendiente por realizar.

Generalmente el programa de auditoría comprenderá una sección por cada área de los estados financieros que se examinan. Cada sección del programa de auditoría debe comprender:

- ✓ Una introducción que describa la naturaleza de las cuentas examinadas y resuma los procedimientos de contabilidad de la compañía.
- ✓ Una descripción de los objetivos de auditoría que se persiguen en la revisión de la sección.
- ✓ Una relación de los pasos de auditoría que se consideran necesarios para alcanzar los objetivos señalados anteriormente.

Esta sección debe tener columnas para indicar la persona que efectúa el trabajo, el tiempo empleado y referencias cruzadas a las planillas o cédulas donde se realiza el trabajo.

2.2.7 Técnicas de Auditoría

Para el autor (Luna. 2012, pag. 18) Las técnicas de investigación a utilizarse en los procesos de recopilación de datos y más información, serán las siguientes en el trabajo de campo a ejecutarse y la interrelación con autoridades, directivos y demás servidoras y servidores.

1. Observación: La observación consiste en mirar un proceso o procedimiento siendo desempeñado por otros, por ejemplo, la observación por el auditor del conteo de inventarios por personal de la entidad o el desarrollo de procedimientos de control que no dejan rastro de auditoría.

2. Entrevistas: Es un medio para reunir hechos, opiniones, ideas y también se utiliza para interpretar información recibida en material impreso.

3. Cuestionarios: Se aplican un conjunto de preguntas con un objetivo determinado.

2.2.8 Marcas de Auditoría

Son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado con el objetivo de que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido.

Permiten además conocer, qué partidas fueron o no objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría. Las marcas de auditoría al igual que los índices y referencias, se escribirán de preferencia con lápiz de color rojo. (Maldonado, 2011)

Gráfico 1: Marcas de Auditoría

Cotejado, comprobado	✓
Verificado, revisado	✓
Documentación sustentatoria	✓
Verificado con libros oficiales	✓
Verificado con registros auxiliares	✓
Sumatoria vertical	Σ
Sumatoria horizontal	∅
Calculo verificado	X
Circularizado	C
Circularización confirmada	φ
Inspección física	I

Fuente: (Maldonado, 2011)

2.3 IDEA A DEFENDER

Con el desarrollo de la auditoría de gestión se contribuirá al mejoramiento de los procesos administrativos y operativos del Gran Hotel el Coca CP. de la ciudad de Francisco de Orellana permitiéndole al propietario gozar de un conocimiento más amplio y detallado de las tareas que se realizan en cada uno de los niveles del hotel, y de esta manera lograr una administración eficaz a través de una correcta toma de decisiones encaminadas en alcanzar las metas u objetivos establecidos por la gerencia, así como también una

adecuada utilización de los recursos que posee, es decir utilizarlos de manera eficiente lo que permitirá brindar un servicio adecuado y satisfactorio hacia los clientes.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión

2.4.2 Variable Dependiente

Evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos internos.

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de titulación se realizó con una modalidad cualitativa y cuantitativa.

3.1.1 Modalidad Cualitativa

Se procedió a describir cada uno de los fenómenos que intervienen en el problema de investigación, se realizó la evaluación de la gestión administrativa y operativa de la empresa en sus diferentes aspectos; describiendo los procedimientos administrativos, de control interno hasta concluir con la elaboración del informe final.

3.1.2. Modalidad Cuantitativa

Se utilizó este tipo de modalidad para el procesamiento estadístico de los resultados de las encuestas aplicadas al personal, para el análisis de los aspectos financieros de la empresa, con la realización de pruebas sustantivas y de cumplimiento, análisis a los estados financieros y la interpretación a los mismos,

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de campo, bibliográfica y descriptiva.

3.2.1 De campo

Para el desarrollo y aplicación de los instrumentos, así como mantener en todo momento contacto con el personal directivo y trabajadores de la empresa se desarrolló la propuesta íntegramente dentro de las instalaciones del sujeto de estudio.

3.2.2 Bibliográfica

La investigación y el desarrollo del trabajo de titulación se fundamentó en lo las diferentes teorías respecto de la Auditoría y de manera específica de la Auditoría de Gestión y todos sus componentes, acudiendo en todo momento a estas referencias como fundamento para la ejecución del trabajo y el informe final.

3.2.3 Descriptiva

Este tipo de investigación pretende llegar a conocer las situaciones propias de la empresa costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción o análisis de las actividades, procesos, personas, programas, procedimientos, técnicas, políticas y criterios de auditoría que deben ser aplicados en la empresa hotelera Gran Hotel del Coca CP.

3.3 POBLACION Y MUESTRA

Población.- Para el trabajo de investigación la población constituye todo el personal directivo, administrativo y de trabajadores que conforman el Gran Hotel el Coca CP de la ciudad de Francisco de Orellana, siendo un total de 24 personas.

Muestra.-En razón de que la población es finita y muy reducida, la investigación, los instrumentos y la evaluación se aplicó al cien por ciento de la población es decir a todo el personal de la empresa en número de 24 personas.

Tabla 2: Población y Muestra

Población	No. Individuos
Directivos de la compañía	5
Personal Administrativo	5
Trabajadores	14
Total	24

Fuente: Distributivo de personal de la empresa

Elaborado por: El autor

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la obtención de la información necesaria se utilizó los siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación:

3.4.1 Métodos

Método Inductivo.- Este método pretende llegar a conclusiones generales, partiendo de algo particular, para el análisis de la información así como del objeto de estudio se utilizó este método para la observación, análisis y clasificación de los hechos particulares que generan los problemas de investigación para llegar a las conclusiones generales definidas en el informe final.

Método Deductivo.- Posibilita el análisis de la información general llegando a conclusiones de tipo particular, su comprobación y validez en cada etapa o proceso de la investigación planteada, el todo descompuesto en sus partes que lo integran, en la investigación se logró llegar a las conclusiones generales para analizar las particularidades de los procesos.

Método Analítico.- Mediante este método se analizó a profundidad la información que se encontró en la empresa pudiendo así explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías respecto de las situaciones que afectaron el normal desarrollo de las actividades y sus resultados.

3.4.2 Técnicas de investigación

Observación

Esta técnica a pesar de que se la define como empírica se la utiliza para observar los fenómenos que afectaron la situación de la empresa, el comportamiento del personal en relación a lo que se investiga, así como el contexto interno en el que se desarrollan las actividades.

Entrevista

Esta técnica es una de las fuentes primarias de información para el auditor, se aplicó al gerente propietario del Gran Hotel del Coca con el propósito de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación, los procesos y el personal inmerso.

Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador, para aplicar esta técnica se utilizó un listado de preguntas expuestas por escrito que se entregan al personal, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Las encuestas se las va a realizar al gerente, al personal administrativo y a los trabajadores.

3.4.3 Instrumentos

Ficha de observación.- Permite registrar todo observado respecto de los fenómeno de estudio.

Guía de entrevista. Este instrumento se aplicó para recolectar información general del hotel obtenida de la entrevista al gerente.

Cuestionarios.- Se aplicó al personal del hotel para determinar la situación actual del mismo, de igual manera en el marco propositivo se aplicaron los cuestionarios de Control Interno al personal de la empresa.

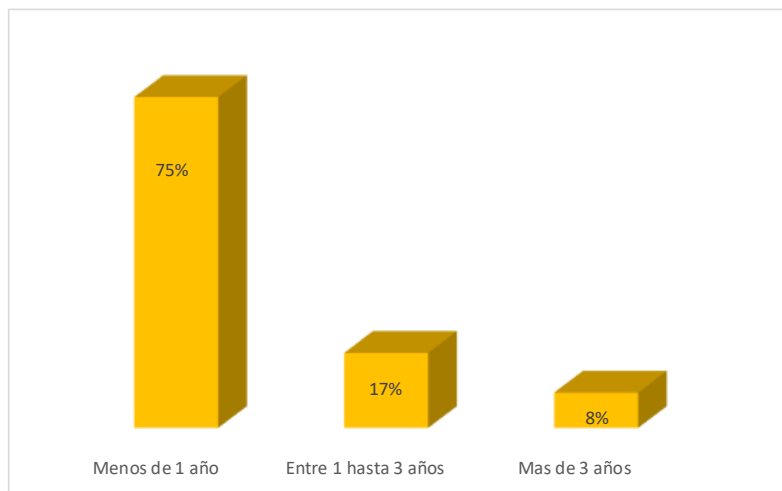
3.5 RESULTADOS

Se aplicaron las encuestas a todo el personal de la empresa (24 personas), los resultados obtenidos son los siguientes

1.- AÑOS DE SERVICIO

1.- ¿ Cuanto tiempo de servicio tiene usted en la empresa?

Tiempo de servicio en la empresa		
Respuestas	Total	Porcentajes
Menos de 1 año	18	75%
Entre 1 hasta 3 años	4	17%
Mas de 3 años	2	8%
Total Encuestas	24	100%



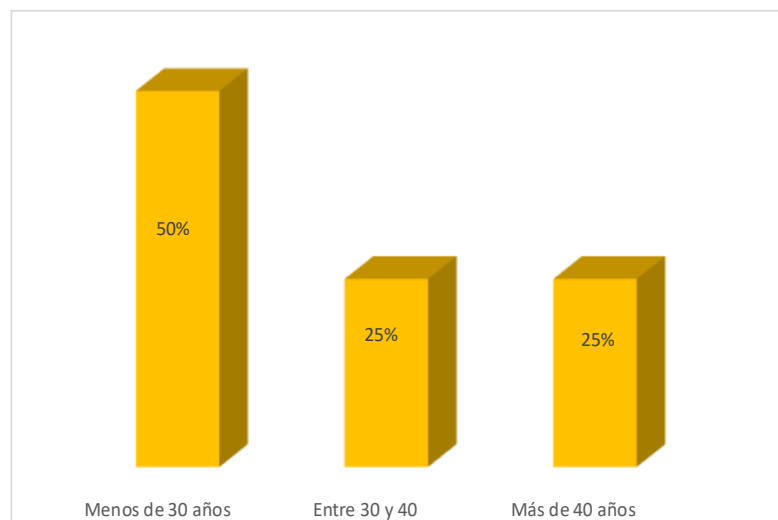
Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- De una total de 24 personas encuestadas, el 75% menciona que trabaja en la empresa menos de un año, el 15% entre uno y hasta tres años y solamente el 8% menciona que trabaja más de tres años, lo que se puede determinar que la gran mayoría es personal relativamente nuevo.

2.- EDAD

2.- ¿En que rango de edad se encuentra usted?

Edad del personal de la empresa		
Respuestas	Total	Porcentajes
Menos de 30 años	12	50%
Entre 30 y 40	6	25%
Más de 40 años	6	25%
Total Encuestas	24	100%



Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa

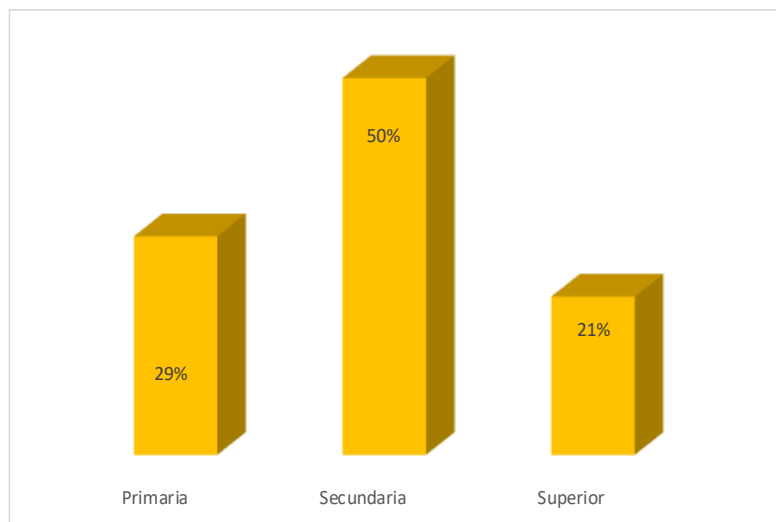
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- de un total de 24 personas encuestadas, el 50% es menor de 30 años de edad, el restante 25% tiene una edad entre 30 y 40 años y el otro 25% más de 40 años, esta pregunta puede resultar importante al momento de determinar los comportamientos de cada grupo generacional, su compromiso con la empresa, su actitud y predisposición al cambio así como los resultados de la gestión interna.

3.- ESCOLARIDAD

3.- ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

Nivel de escolaridad del personal de la empresa		
Respuestas	Total	Porcentajes
Primaria	7	29%
Secundaria	12	50%
Superior	5	21%
Total Encuestas	24	100%



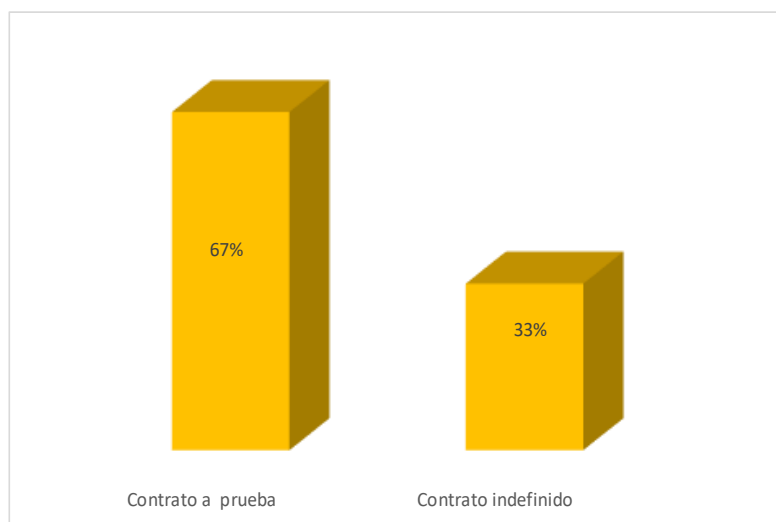
Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- de un total de 24 personas encuestadas, el 29% tiene un nivel de escolaridad de educación primaria, el 50% tiene al menos el bachillerato y el 21% tiene estudios de nivel superior, esto nos determina lo heterogéneo y diverso que es el personal de la empresa, información que servirá al momento de conocer y aplicar los cuestionarios de control interno que determina el nivel de compromiso, participación y responsabilidades en el control interno de la empresa.

4.- TIPO DE RELACIÓN LABORAL

4.- ¿indique el tipo de relación laboral con la empresa?

Relación laboral con la empresa		
Respuestas	Totales	Porcentajes
Contrato a prueba	16	67%
Contrato indefinido	8	33%
Total Encuestas	24	100%



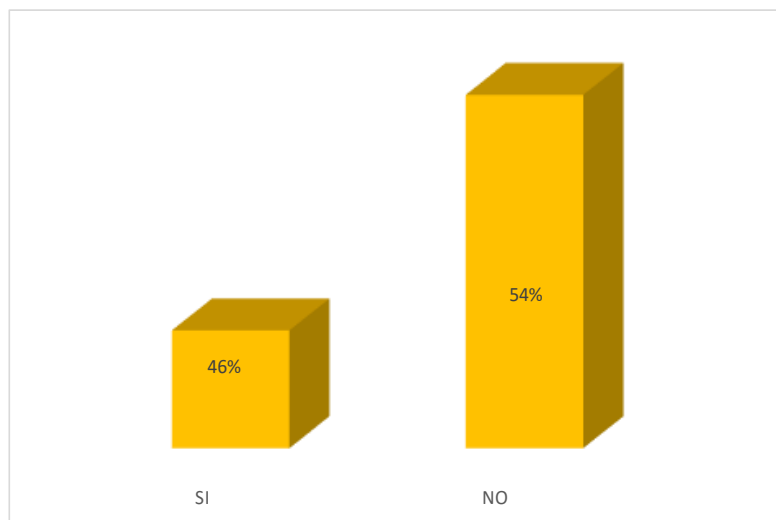
Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- de un total de 24 personas encuestadas, el 67% es decir 16 personas mantiene relación laboral de contrato a prueba es decir solamente para un periodo de 3 meses, el 33% con un total de 8 personas mantiene contrato indefinido, mientras los primeros corresponden al personal de trabajadores operativos que realizan labores de limpieza, servicio de habitaciones entre otra, el resto corresponde al personal administrativo, esta información nos sirve para determinar el nivel de rotación y cambios constante de personal y de qué manera esto incide en los resultados de gestión.

5.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

5.- ¿Conoce usted plenamente las responsabilidades y atribuciones de su puesto de trabajo?

Responsabilidad y atribuciones		
Respuestas	Totales	Porcentajes
SI	11	46%
NO	13	54%
Total Encuestas	24	100%



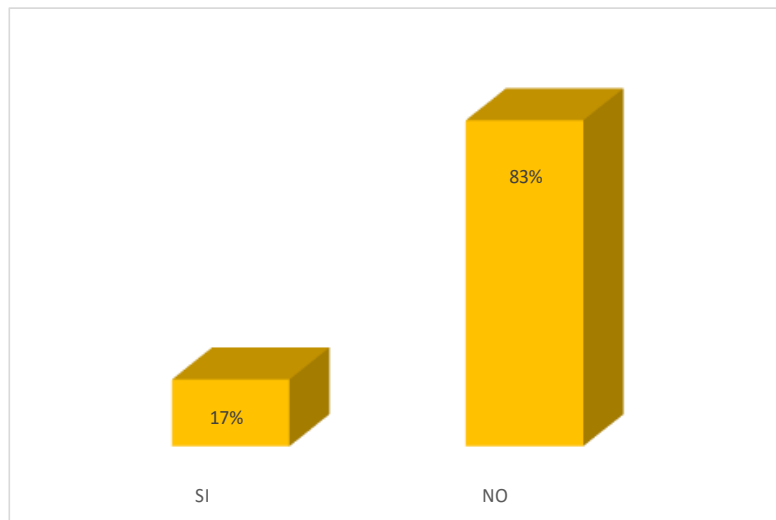
Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- de un total de 24 personas encuestadas, el 46% es decir 11 personas manifiesta que conoce a plenitud las responsabilidades, atribuciones del puesto de trabajo, pero el 54% es decir 13 personas manifiesta que no conoce o no se les ha indicado por escrito respecto de las responsabilidades y atribuciones que deben cumplir, esto de manera principal se manifiesta dentro del personal operativo o de trabajadores a los cuales no se les proporciona casi ninguna inducción al momento de su contratación.

6.- REGLAMENTOS INTERNOS Y MANUALES

6.- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con reglamentos internos y manual de funciones?

Reglamentos y Manuales		
Respuestas	Totales	Porcentajes
SI	4	17%
NO	20	83%
Total Encuestas	24	100%



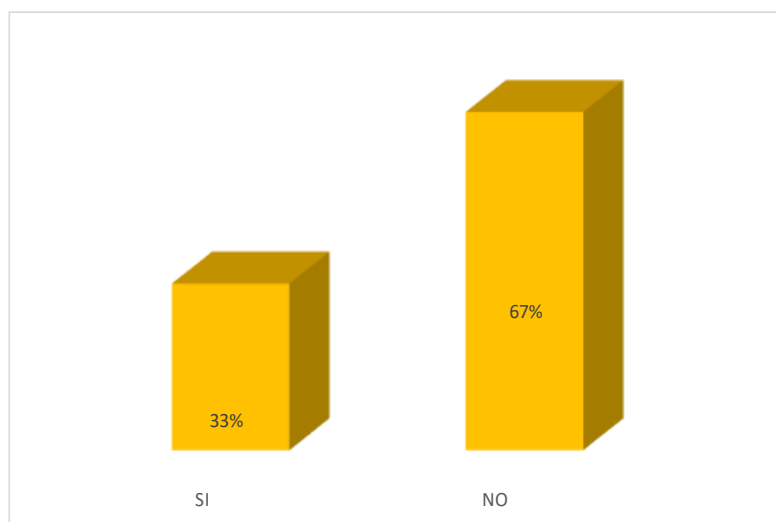
Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- de un total de 24 personas encuestadas, apenas 4 que representa el 17% del total dicen conocer que la empresa cuenta con reglamentos internos y manuales de manera especial el personal directivo y administrativo, sin embargo 20 personas que representan el 83% del total manifiestan no conocer si la empresa cuenta con estos instrumentos de gestión, estos resultados nos demuestran que de manera especial el personal operático o de trabajadores no se les ha socializado el reglamento interno de trabajo de la empresa que a decir del gerente es un instrumento que se presentó al >Ministerio del Trabajo al momento de iniciar con las actividades empresariales de la rama hotelera.

7.- MISION, VISION Y OBJETIVOS

7.- ¿Conoce usted la Misión, Visión y objetivos de la empresa?

Misión, Visión y Objetivos		
Respuestas	Totales	Porcentajes
SI	8	33%
NO	16	67%
Total Encuestas	24	100%



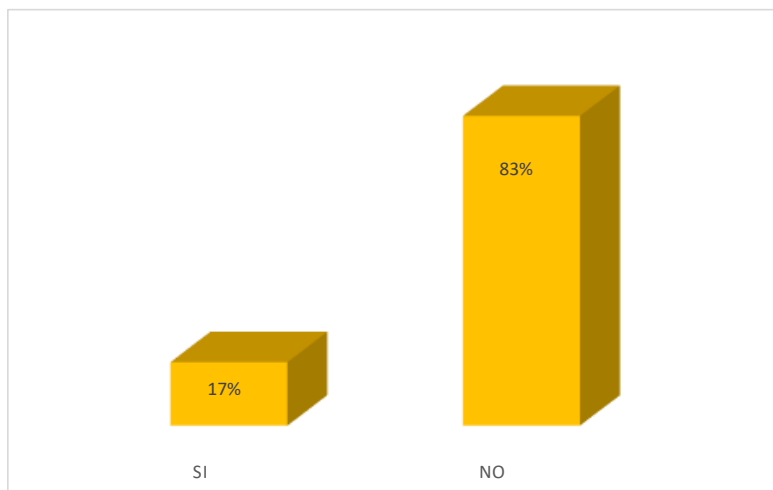
Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- de un total de 24 personas encuestadas, el 33% es decir 8 personas manifiestan que si conocen la misión o razón de ser de la empresa, mientras tanto que el 67% es decir 16 personas dicen desconocer este aspecto, siendo una gran debilidad de gestión que la empresa desconozca los fundamentos esenciales de la gestión y del lugar donde prestan sus servicios una gran parte de su tiempo.

8.- PLANIFICACIÓN

8.- ¿Conoce usted si la empresa planifica sus actividades, define metas anuales o periódicas?

Planificación y metas		
Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	4	17%
NO	20	83%
Total Encuestas	24	100%



Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa

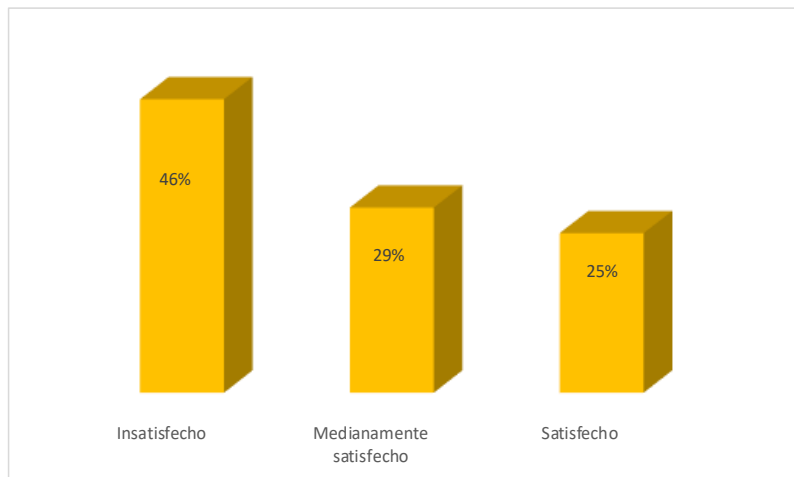
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- A la pregunta realizada en la encuesta si el personal conoce que la empresa elabora una planificación anual o periódica y define metas a alcanzar, apenas 4 personas es decir el 17% manifiesta positivamente, en tanto que 20 personas es decir el 83% desconoce de este tema, se puede interpretar estos resultados que determinan que el nivel directivo de la empresa no da a conocer cuáles son las metas anuales al personal, tampoco determina con claridad si planifica sus actividades.

9.- AMBIENTE LABORAL

9.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en su puesto de trabajo?

Ambiente laboral		
Respuestas	Totales	Porcentajes
Insatisfecho	11	46%
Medianamente satisfecho	7	29%
Satisfecho	6	25%
Total Encuestas	24	100%



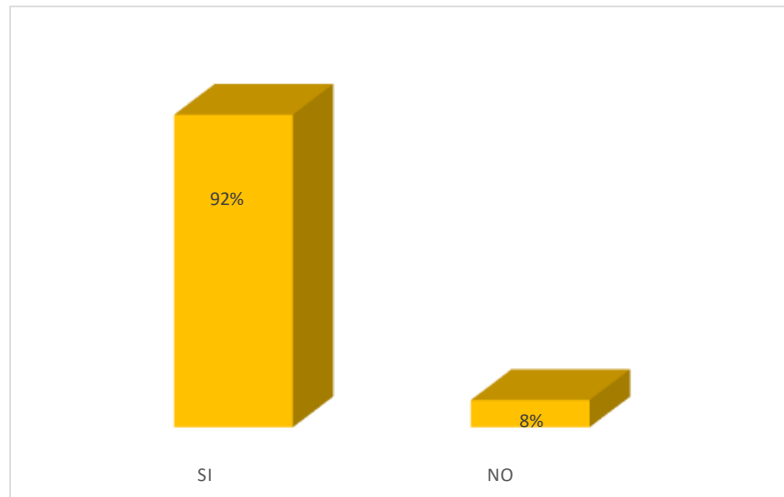
Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- De la aplicación de las encuestas al personal de la empresa se determina que el 46% es decir 11 personas manifiestan que no se encuentran satisfechas con su trabajo, el 29% es decir 7 personas se encuentran medianamente satisfechas y el 25% que corresponde a 6 personas dicen que se encuentran satisfechas, esto se puede interpretar como un clima laboral no adecuado para el desarrollo de las actividades que ejecuta el personal de la empresa.

10.- EVALUACIÓN DE PROCESOS

10.- ¿Considera usted importante que la empresa debe evaluar periódicamente sus procesos?

Evaluación de proceso		
Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	22	92%
NO	2	8%
Total Encuestas	24	100%



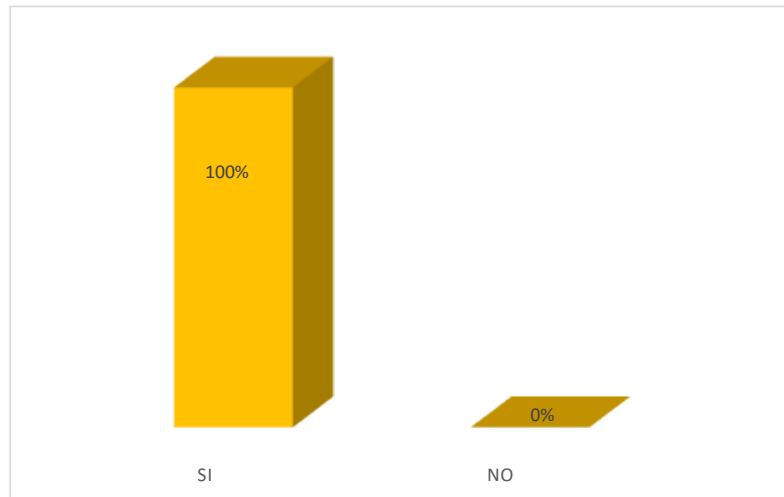
Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- El 92% es decir 22 personas considera necesario e importante que se debe realizar una evaluación periódica de los procesos que la empresa ejecuta, en tanto apenas el 8% es decir 2 personas considera innecesario que se realice una evaluación, para aplicar esta pregunta se tuvo que explicar con claridad a todo el personal en que consiste realizar una evaluación de los procesos y su importancia para la empresa.

11.- COMPROMISOS DE GESTIÓN

11.- ¿Estaría usted dispuesto a ser parte del cambio y mejora de la gestión de la empresa?

Compromiso con el cambio		
Respuestas	Totales	Porcentajes
SI	24	100%
NO	0	0%
Total Encuestas	24	100%



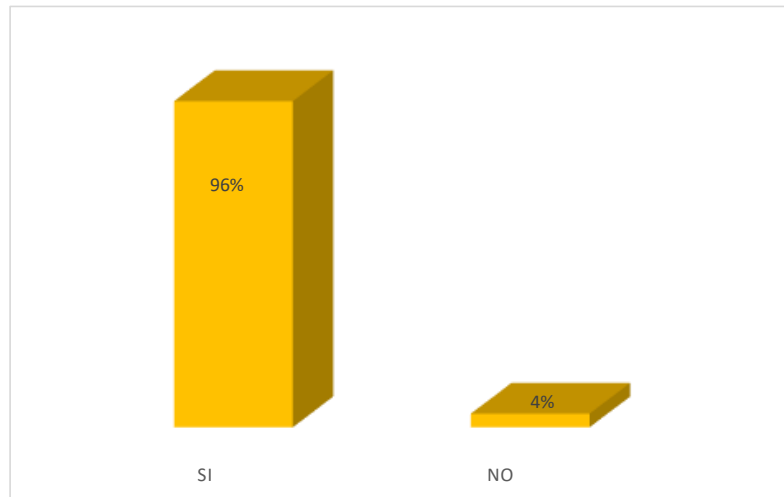
Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- A la pregunta si el personal de la empresa estaría dispuesto a ser parte del cambio de la organización para mejorar la gestión, el 100% es decir todos las 24 personas que conforman la empresa manifiestan su predisposición para ser parte de ese cambio organizacional, proponer mejoras a favor de la misma para que esto de alguna manera repercute a nivel individual y colectivo.

12.- AUDITORIA DE GESTION

11.- ¿Considera importante realizar una Auditoría de Gestión en la empresa?

Compromiso con el cambio		
Respuestas	Totales	Porcentajes
SI	23	96%
NO	1	4%
Total Encuestas	24	100%



Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la empresa
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación de datos.- de las 24 encuestas aplicadas al personal, el 96% es decir 23 personas consideran positivo el realizar una Auditoría de Gestión en la empresa, en tanto solo 1 persona que representa el 4% del total considera que no se deba ejecutar una Auditoría, para aplicar la totalidad de las encuestas el gerente permitió realizar una reunión con el personal a fin de orientarles respecto a todos los aspectos que se planteaban en las encuestas.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

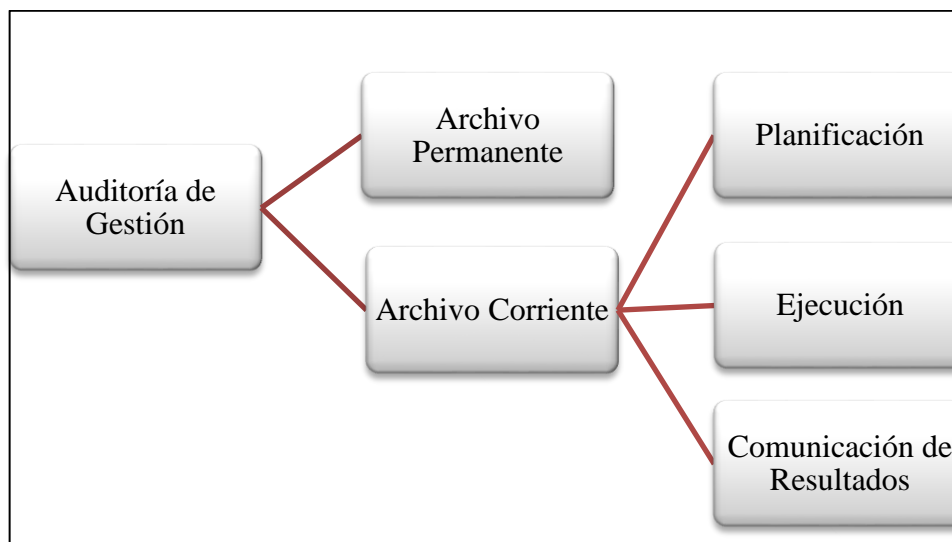
4.1 TÍTULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL GRAN HOTEL DEL COCA CP. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA EN EL PERÍODO 2015.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La Auditoría de Gestión a efectuarse seguirá la siguiente metodología:

Gráfico 2: Metodología de la Auditoría de Gestión



Elaborado por: El autor

4.2.1 Archivo Permanente

ARCHIVO PERMANENTE



NOMBRE: Gran Hotel del Coca C

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2015

DIRECCIÓN: Francisco de Orellana-Orellana

GRAN HOTREL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ARCHIVO PERMANENTE
PROGRAMA DE AUDITORÍA
PERÍODO 2015

OBJETIVO GENERAL:

Recopilar toda la información de la empresa hotelera Gran Hotel del Coca CP, con la finalidad de conocer los procesos de gestión la empresa a ser auditada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Documentar la fase precontractual y contractual de la Auditoría de Gestión a ejecutarse.
2. Obtener información general y específica de la compañía.
3. Comunicar a la gerencia el inicio de la Auditoría y los requerimientos de información a la empresa.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elab. Por	Fecha
Fase Precontractual				
1	Presente la propuesta de trabajo diseñada para la Auditoría de Gestión	AP3-AP9		01/09/2016
2	Recepte la carta de aceptación de la Propuesta.	AP10		05/09/2016
Fase Contractual				
3	Redacte el contrato de Prestación de Servicios de Auditoría.	AP11-AP14		07/09/2016
4	Emita la orden de trabajo para la realización de la Auditoría.	AP15	JJMM	09/09/2016
5	Recopile información general acerca de la empresa. (Reseña Histórica, Misión, Visión, Objetivos y Metas, Funciones, Orgánico Funcional, distributivo, reglamentos entre otros)	AP16-AP22		12/09/2016
6	Comunique a la empresa, el inicio de la Auditoría.	AP23		15/09/2016
7	Solicite la información necesaria para el desarrollo del examen.	AP24		16/09/2016

Elaborado por: JJMM	Fecha: 01/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 05/09/2016

Francisco de Orellana, 01 de Septiembre de 2016

Señor:

Pedro Ricardo González Heredia
Gerente del Gran Hotel del Coca CP
Presente.-

De nuestra consideración:

Por la presente y previo la reunión con usted, agradecemos la oportunidad para presentarle nuestra propuesta para realizar la Auditoría de Gestión a la empresa hotelera a su cargo, atendiendo plenamente a la capacidad de nuestros profesionales para ofrecerles un servicio de alta calidad y acorde a las necesidades propias de este tipo de empresa.

Nuestra propuesta de servicios ha sido elaborada, con la finalidad de brindar respuestas oportunas a cada uno de sus requerimientos, con el compromiso de entregarle un trabajo de Auditoría eficiente y con resultados inmediatos conforme el cronograma planificado. Nuestra metodología de trabajo está diseñada para que el equipo profesional funcione de manera coordinada entre los y áreas que intervienen en un proceso de esta naturaleza.

La empresa Gran Hotel del Coca CP, será considerada como un cliente muy importante para nuestra firma auditora, pues poseemos una adecuada experiencia en trabajar con empresas similares, contando con el equipo de profesionales idóneos y la tecnología adecuada.

Si bien entendemos que nuestra propuesta cubre los aspectos fundamentales que nos fueron requeridos, quedamos a su disposición para cualquier aclaración o comentario que resulte necesario para la comprensión de su contenido.

Saludamos atentamente a usted,

ASESORÍA CONTABLE & AUDITORÍA

Dirección: Mons. Leonidas Proaño s.n y Ricardo
Descalzi
Riobamba - Ecuador

Teléfonos: (03) 560378
Celular. 0986275886
Mail: auditoriacontable2016@gmail.com

NUESTRA FIRMA



Dirección: Mons. Leonidas Proaño s.n y
Ricardo Descalzi
Riobamba - Ecuador

Teléfonos: (03) 560378
Celular. 0986275886
Mail: auditoriacontable2016@gmail.com

ASESORÍA CONTABLE & AUDITORÍA



QUIENES SOMOS

ASESORÍA CONTABLE & AUDITORÍA, es una sociedad de profesionales constituida en la ciudad de Riobamba en el año 2010, con amplia experiencia en el campo de las ciencias financiera de manera especial en la Contabilidad y la Auditoría, en Asesoría de negocios, Asesoría estratégica y de Talento Humano, Asesoría Tributaria, Consultoría en Planificación Estratégica y con BSC, presta sus servicios profesionales en diferentes áreas relacionadas con la empresa y a diversos sectores económicos. La presencia y experiencia de nuestro equipo de profesionales durante estos años de actividades en los negocios relacionados con empresas financieras, hoteleras, de crédito, comerciales, de Gobierno, Organizaciones no gubernamentales y empresas en general, nos proporcionan un conocimiento adecuado y variado de la conducción de los negocios en el país.

Nuestra dedicación se basa en servir a nuestros clientes con las soluciones más adecuadas, con la finalidad de que obtengan los mayores beneficios en la gestión de sus negocios, por ello, la estructura de nuestra organización está diseñada especialmente para prestar un efectivo apoyo a la gestión gerencial, prestando un servicio óptimo profesional orientados a maximizar los ingresos, minimizar los costos y las ineficiencias administrativas, evaluando oportuna y apropiadamente la situación económica de la empresa.

La organización y los servicios profesionales que ASESORÍA CONTABLE & AUDITORÍA ofrece a las empresas de negocios, tiene características especiales que nos distinguen y al mismo tiempo nos permiten estar en las mejores condiciones para prestar servicios con la más alta calidad profesional. Las razones esenciales que nos hacen distintos de cualquier otra empresa que oferta servicios de auditoría son los siguientes:

-El trabajo encomendado será atendido por una firma con personal con experiencias específicas y profundo conocimiento de las Normas Internacionales de Auditoría.

-Los procesos serán auditados por un equipo multidisciplinario de profesionales, debidamente formados y capacitados para establecer un adecuado equilibrio entre la función fiscalizadora y el compromiso de nuestra Firma de proporcionar a nuestros clientes de calidad con un servicio con valor agregado.

-Se beneficiarán de nuestro enfoque orientado a identificar áreas donde exista problemas potenciales significativos y de la asesoría a funcionarios de la empresa en la solución de los problemas que se detectan para emitir recomendaciones.

PERFIL DE LA FIRMA

Nuestra firma se caracteriza principalmente por poner en práctica los siguientes valores:

-Integridad: Trabajamos en base de una relación personal, basada y sustentada en el principio fundamental de Asesoría Contable & Auditoría, la integridad y el honor.

-Independencia.- Es política de Asesoría Contable & Auditoría, que en todos los trabajos que realizamos, mantengamos total independencia, para así garantizar los estándares de calidad que exige el compromiso con nuestros clientes.

-Cuidado profesional.- Nuestras políticas nos exigen en todo momento mantener un cuidado profesional al momento de proveer un óptimo servicio a nuestros clientes, así como integridad y objetividad absoluta en el manejo de un servicio de auditoría externa.

-Experiencia.- Nuestro personal asignado para realizar la selección, cuenta con una amplia experiencia en empresas del tipo industrial, de servicios, comerciales, bancarias e instituciones gubernamentales.

Soporte.- Asesoría Contable & Auditoría, transfiere continuamente su metodología, tecnología y entrenamiento especializado para el manejo de nuestros proyectos en la región central del país, con las técnicas y herramientas más avanzadas de la profesión.

NUESTRA FILOSOFÍA

Consiste en proveer a nuestros clientes, servicios de calidad a través de prácticas que reflejan la nueva orientación adoptada por la profesión de la auditoría independiente focalizada en mejorar las operaciones y añadir valor a la organización.

OBJETIVO DEL TRABAJO

El objetivo principal de la ejecución de la Auditoría de Gestión en su empresa es, evaluar la gestión administrativa y operativa del Gran Hotel del Coca CP.

NUESTRA METODOLOGÍA DE TRABAJO

Nuestra metodología permite cubrir los requerimientos de la normativa técnica y legal relacionada con la Auditoría. El siguiente gráfico ilustra los siete pasos de nuestra metodología, la cual es colaboradora, flexible e integral:

1. Conocimiento de la empresa
2. Planificación

3. Familiarización con la normativa aplicable
4. Evaluación del Control Interno
5. Pruebas Sustantivas
6. Aplicación de Indicadores
7. Comunicación de Resultados

NUESTRA EXPERIENCIA

Como auditores externos hemos asesorado a numerosas e importantes instituciones, procedemos a detallar algunos de los principales:

Entidad Auditada	Servicio Prestado	Área	Año
GADM Francisco de Orellana	Auditoría Financiera	Toda la entidad	2010
Hospital del Coca	Auditoría de Gestión	Talento Humano	2011
Constructora Moreno	Auditoría de Cumplimiento	Legal-tributario	2012
Empresa Importadora Fénix	Auditoría de Gestión	Administrativa	2014

El personal directivo que tendría bajo su responsabilidad directa la realización de los trabajos contemplados en nuestra propuesta, se detalla a continuación:

NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

PERSONAL	CARGO
Victor Cevallos Vique	Supervisor
Raquel Colcha Ortíz	Jefe de Equipo
José Julián Mayorga	Auditor

NUESTROS HONORARIOS

No se establece valor alguno por el contrato, debido a que la Auditoría de Gestión a desarrollarse se realiza con el propósito de cumplir el prerrequisito para la titulación como

Licenciado en Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

PLAZO

El plazo para la ejecución de la Auditoría de Gestión a su empresa es de 60 días plazo, contados a partir de la firma del contrato de prestación de servicios.

Ing. Victor Cevallos Vique. MDE
Supervisor

José Julián Mayorga Moreno
Auditor



GRAN HOTEL DEL COCA CP
FRANCISCO DE ORELLANA-ORELLANA

CARTA DE ACEPTACIÓN

Francisco de Orellana, 5 de Septiembre de 2016.

Ingeniero
Victor Cevallos Vique
Auditor Supervisor de la Firma Asesoría Contable & Auditoría
Presente.-

Una vez revisado la propuesta de servicios profesionales de Auditoría Externa remitida por la Firma Auditora “Asesoría Contable & Auditoría” a la que usted representa.

Considerando la experiencia, prestigio profesional y cronograma propuesto para la Auditoría de Gestión a nuestra compañía, se ha decidido aceptar la misma.

A nombre y en representación de nuestra empresa hotelera, quiero expresar nuestro compromiso de brindar todas las facilidades y proporcionar toda clase de información, documentación, así como el personal y la tecnología que nos sea requerida para el desarrollo del trabajo asignado, confiando plenamente que los resultados obtenidos demuestren completa independencia y objetividad, así mismo el informe final sea puesto en nuestra consideración dentro del plazo previsto en la propuesta, para lo cual se suscribirá el respectivo contrato.

Por el Gran Hotel del Coca CP
Atentamente,

Ing. Pedro Ricardo González
GERENTE GENERAL GHC-CP

GRAN HOTEL DEL COCA CP**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE
AUDITORÍA EXTERNA**

Conste en el presente instrumento el Contrato de Prestación de Servicios de Auditoría Externa contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: COMPARECIENTES

En el Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte el Gran Hotel del Coca CP, representado legalmente por el Ing. Pedro Ricardo González con cédula de ciudadanía No.- 1792339634 en su calidad de Gerente General de la Empresa, a quien en adelante se lo llamará “La Empresa” y; por otra parte la Firma Asesoría Contable & Auditoría con RUC 0602188500001, cuyo representante legal es el Ing. Victor Cevallos Vique con cédula de ciudadanía No.- 0602188500 a quien en adelante se lo llamará “La firma Auditora”.

SEGUNDA: RELACIÓN PROFESIONAL

Las partes indican que el presente contrato se rige por la materia civil y, que no existe relación de dependencia laboral ni obligaciones sociales entre el “La Empresa” y “La firma Auditora”.

TERCERA: MATERIA DEL CONTRATO

“La Empresa” suscribe el presente contrato con “La firma Auditora” quien acepta prestar tales servicios, todo de conformidad con las siguientes estipulaciones:

3.1. Realizar una Auditoría de Gestión a “La Empresa” dentro del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, dicho examen tendrá como objeto

evaluar el control interno y la gestión administrativa de la empresa, durante el período señalado.

3.2. Como resultado del trabajo contratado “La firma Auditora”, de acuerdo con las disposiciones vigentes, emitirá a “La Empresa” un Informe de la Visita Preliminar, de Control Interno y Final de la Auditoría de Gestión.

CUARTA: OBLIGACIONES DE “LA EMPRESA”

“La Empresa” se compromete a entregar toda la información solicitada por escrito por “La firma Auditora”.

QUINTA: PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES

El plazo para el desarrollo de la Auditoría de Gestión será de 60 días plazo, contados desde la firma del presente contrato de prestación de servicios.

SEXTA: HONORARIOS PROFESIONALES

No se establece ningún valor del contrato debido a que la Auditoría de Gestión a desarrollarse, se realiza con el propósito de cumplir el prerrequisito para la titulación como Licenciado en Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo dela Sr. José Julián Mayorga.

SÉPTIMA.- PAPELES DE TRABAJO.-

Los papeles de trabajo preparados por “La firma Auditora” son de su exclusiva autoría y propiedad, por tanto “La Empresa” no podrá considerarlos como propios, pudiendo ser utilizados en caso de ser requeridos para aspectos judiciales o legales según sea el caso.

OCTAVA: RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA DE “LA EMPRESA” Y DE “LA FIRMA AUDITORA”

RESPONSABILIDADES DE “LA FIRMA AUDITORA”.- En sujeción a las Normas Internacionales de Auditoría, “La firma Auditora” realizará indagaciones específicas a la Gerencia de “La Empresa” y a otros directivos, respecto del desempeño del personal y del funcionamiento del control interno. Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Establece que “La firma Auditora” debe obtener una carta de representación de la gerencia de “La Empresa” sobre temas significativos de las áreas a analizar. Los resultados de las pruebas de auditoría de “La firma Auditora”, las respuestas a sus indagaciones y las representaciones escritas a la gerencia comprenden las evidencias en que “La firma Auditora” tiene la intención de depositar su confianza al conformarse su opinión con el desempeño demostrado en las operaciones el personal.

En el trabajo de Auditoría de “La firma Auditora” proporcionará un nivel alto, pero no absoluto, de certeza que la información sujeta a auditoría, está libre de representaciones erróneas sustanciales. Es importante reconocer que existen limitaciones inherentes en el proceso de Auditoría, debido a que el mismo está basado en el concepto de pruebas selectivas de los datos para medir la eficiencia y eficacia de las operaciones. Por consiguiente, la Auditoría puede no detectar errores significativos, fraudes u otros actos ilegales con un impacto directo y significativo en las operaciones, en el caso de existir.

En ningún caso “La firma Auditora” será responsable ante “La Empresa”, ya sea en virtud de un reclamo contractual o extra contractual o de otra índole, por ningún daño y perjuicio indirecto, por lucro cesante o similar, en relación con sus servicios contemplados en el presente contrato.

RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA DE “LA EMPRESA”.- Son responsabilidades de la Gerencia de “La Empresa”, las siguientes: “La Empresa” asume enteramente la responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información

proporcionada. “La Empresa” se compromete a proporcionar a “La firma Auditora” todas las facilidades para optimizar el uso del sistema de información computarizada. Así mismo, las partes deberán establecer mutuamente las condiciones para el acceso a esta información.

DÉCIMA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Las partes contratantes señalan como domicilio, el Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana y se someten de modo expreso a la jurisdicción y competencia del Centro de Mediación de la Fiscalía General de la provincia de Orellana, para resolver cualquier divergencia sobre la interpretación, aplicación o ejecución del presente contrato por la vía verbal sumaria.

Para constancia de lo actuado y de la condición de que fue reconocido judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato, en el Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana a los cinco días del mes de septiembre de dos mil dieciséis.

Ing. Pedro Ricardo González

GERENTE DEL GRAN HOTEL DEL COCA CP

Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique

AUDITOR SUPERVISOR

ASESORIA CONTABLE & AUDITORÍA

ORDEN DE TRABAJO No. 16501

Riobamba, 09 de Septiembre de 2016

Señor

José Julián Mayorga Moreno

Auditor de la Firma “Asesoría Contable & Auditoría “

Presente.-

Conforme el contrato de prestación de servicios firmado entre nuestra Firma Auditora y la empresa Gran Hotel del Coca CP; autorizo a usted para que en calidad de Auditor Junior, realice la AUDITORÍA DE GESTIÓN a la empresa indicada por el período 2015, siendo los objetivos los siguientes:

Gestión: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia de sus procesos internos utilizando indicadores de gestión; para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos previstos así como el manejo correcto de sus recursos.

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Gestión es de 60 días plazo que incluyen la elaboración del borrador del informe y la conferencia final.

Atentamente,

Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique

SUPERVISOR de Equipo “Asesoría Contable & Auditoría”

INFORMACIÓN GENERAL



1.-Reseña Histórica

Gran Hotel de Lago es una cadena hotelera en la Amazonía ecuatoriana. Esta empresa fue Fundada en 1984 por el Sr. Jorge González y su esposa Sra. Fanny Heredia de González y dirigida por la familia González Heredia durante 32 años, tiene su sede en la Provincia de Sucumbíos, Nueva Loja, Ecuador. En 1988 inició con cabañas, habitaciones que hasta la actualidad están funcionando y cuentan con todos los servicios en Lago agrio. En 1998 al 2000 se construyó el primer edificio de habitaciones dobles. En 2007 al 2009 se construyó el segundo edificio. En el año 2002 al 2005 se construyó el Gran Hotel del Lago – El Coca en la Ciudad Francisco de Orellana. En el año 2013 a 2016 se construyó el Gran Hotel de Lago en Shushufindi. En el año 2016 se empieza a construir el Gran Hotel de Lago – Cuyabeno.

2. Características Generales

El Gran Hotel del Coca, es una empresa familiar, regulada por el Ministerio de Turismo, cuenta con todos los permisos de funcionamiento y regulaciones expedidas para este tipo

de empresas, la empresa cuenta con un Manual interno donde se ha definido sus componentes estratégicos.

Nombre de la empresa:	Gran Hotel del Coca CP
División:	Empresa del sector privado
Finalidad:	Servicios de cadena hotelera en general
Región:	Oriente
Provincia:	Orellana
Cantón:	Francisco de Orellana
Parroquia:	Matriz
Sector:	Centro
Dirección:	Calle Camilo Torrano S.N y Esmeraldas
Teléfono:	062882311
Correo electrónico:	granhoteldelcoca@grupodellago.com

Fuente: Planificación Gran Hotel del Coca

3.- Misión

El Gran Hotel del Coca, es un grupo turístico compuesto por tres hoteles ubicados en Nueva Loja, Francisco de Orellana y Shushufindi, comprometido con el desarrollo integral de la región Amazónica, procurando que la estadía de nuestros huéspedes sea placentera, durante los cuarenta años de existencia, nuestro grupo hotelero ha demostrado un alto nivel de responsabilidad, honradez y dedicación esmerada en el cumplimiento de nuestro servicio.

4.- Visión

El Gran Hotel de Lago, en un plazo de cinco años (2020), será una empresa posicionada dentro y fuera del país, como una entidad promotora del turismo consiente y sostenible. Brindará servicios y facilitará destinos turísticos orientados a la población mundial, para promover la riqueza, culturas, de biodiversidad y la belleza escénica de Ecuador y la Amazonía Nacional.

5.- Valores institucionales

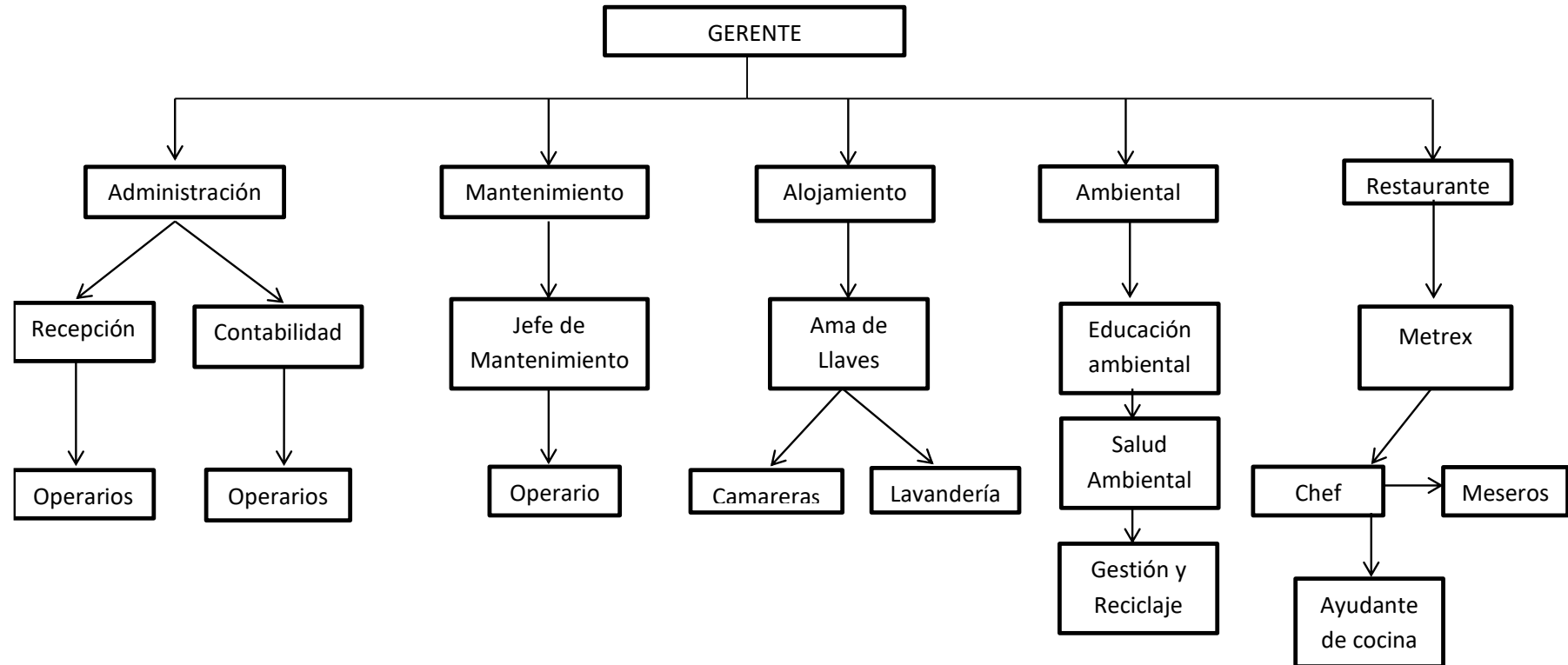
- **Hospitalidad:** disposición inmediata ante las necesidades de nuestros clientes.
- **Responsabilidad:** basada en nuestro compromiso de cuidar el medio ambiente.
- **Liderazgo:** basado en el staff de trabajo, capacitando y motivando a los trabajadores para que asuman el compromiso de ser líderes.
- **Honestidad:** el manejo de las operaciones hoteleras basado en la sinceridad y transparencia de nuestras operaciones.
- **Respeto:** respetamos el punto de vista y sugerencia de nuestro equipo de trabajo para la mejora del servicio que brindamos a nuestros clientes.
- **Calidad:** basado en la excelencia de nuestro servicio en busca continua del perfeccionamiento.
- **Trabajo en equipo:** es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas

6.- Principales socios y participación de capital		
Nombres:	Capital USD \$	Porcentaje %
Fanny Cecilia Heredia Vaca	300,00	50%
Jorge Xavier González Heredia	75,00	12,50%
Marco Daniel González Heredia	75,00	12,50%
Pedro Ricardo González Heredia	75,00	12,50%
Fanny Floresmila González Heredia	75,00	12,50%
TOTAL	\$600,00	100%

Fuente: Contrato de participación

7. Organigrama

Organigrama del Gran Hotel del Coca C.P



Fuente: Planificación GHC

8.-BASE LEGAL

TIPO	NORMA JURÍDICA	R.OFICIAL
Constitucional	Constitución de la República	R.O.448 del 20 de octubre 2008
Código	Código del Trabajo	R.O. Suplemento No.167 de 16 de diciembre de 2005
Ley	Ley de Turismo	Ley 97 R.O. No.-27 dicb.2002
Reglamento	Reglamento a la Ley de Turismo	D.E No.-1186 R.O No. 244 de 05-ene.-2004

9.-Punto de interés para el examen

- ✓ Evaluar el sistema de control interno de los procesos financieros y administrativos.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los Reglamentos Internos.
- ✓ Verificar el proceso de Selección y Reclutamiento de Personal.
- ✓ Aplicar indicadores de gestión que permitan medir el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos (se seleccionará el que a criterio de la gerencia se considere de más importancia)
- ✓ Revisar los perfiles y competencias de los funcionarios según su puesto de trabajo.

10.- Componentes a analizar en la Auditoría de Gestión.

En la Evaluación preliminar se determina la necesidad de que los componentes que se detallan a continuación sean considerados para su análisis, de los cuales se efectuará el levantamiento de la información, evaluando sus controles y determinando los riesgos inherentes, de control y de detección:

Gestión:

- Organización
- Contabilidad
- Sistemas Informáticos

- Personal y Competencias
- Perfil Estratégico

11.- Recursos a utilizarse

Humanos.- El personal asignado para la ejecución del trabajo de Auditoría de Gestión al Gran Hotel del Coca CP es el siguiente:

NOMBRES	CARGO
Victor Cevallos Vique	Supervisor- Auditor
Raquel Colcha Ortíz	Auditor-Jefe de Equipo
José Julián Mayorga	Auditor

Materiales.- El listado de materiales necesarios y sus costos son los siguientes:

Cant.	Descripción	Costo Unit.	Total
6	Resmas de Papel Bond 75 gramos	3,5	21,00
50	Hojas de formato A3 PT	0,13	6,50
2	Lápiz portaminas	2,00	4,00
4	Lápiz Bicolor	1,5	6,00
4	Borradores blancos	0,9	3,60
2	Reglas plásticas de 30 ctms	1,25	2,50
4	Archivadores BENE	3,5	14,00
15	Carpetas de cartón con vinchas	0,55	8,25
1	Grapadora	6,5	6,50
1	Perforadora	4,6	4,60
4	Fundas separadores de hojas	1	4,00
3	Cajas de minas HB	1	3,00
1	Cuaderno espiral 100 hojas	2,5	2,50
	TOTAL		86,45

Financieros.- Se considera gastos extra ordinarios a los que la empresa está dispuesta a asumir para la ejecución del trabajo de Auditoría.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	C.UNIT.	TOTAL
30	Pasajes terrestre Riobamba-.El Coca	25,00	750,00
1500	Fotocopias	0,02	30,00
800	Impresiones	0,05	40,00
100	Escaneos de anexos	0,15	15,00
	TOTAL		835,00

12.- Tiempo Asignado

Se ha previsto un tiempo aproximado de 60 días para la ejecución de la Auditoría.

13.- Resultados del Examen

Con la Auditoría de Gestión se pretende proporcionar una herramienta para la toma de decisiones para las autoridades, con el fin de que mejoren la calidad de sus procesos e incrementen la eficiencia del desempeño institucional que hasta el momento han tenido.

14.- Firmas de Responsabilidad

Ing. Victor Cevallos Vique
SUPERVISOR AUDITOR

Sr. José Julián Mayorga
AUDITOR

Elaborado por: JJMM	Fecha: 12/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 15/09/2016

Oficio No.- AG-GHC-CP- 001/2016

ASUNTO: Comunicación de Inicio de Auditoría

FECHA: 15 de Septiembre de 2016

Ingeniero

Pedro Ricardo González

GERENTE DEL GRAN HOTEL DEL COCA CP

Presente.

Por el presente cúmpleme en comunicarle, que en esta fecha se da inicio a la Auditoría de Gestión a la empresa Gran Hotel del Coca CP por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, según corresponde y consta en el contrato suscrito entre la compañía y nuestra firma auditora del 7 de septiembre de 2016.

Atentamente,

Sr. José Julián Mayorga Moreno

AUDITOR

Firma Asesoría Contable & Auditoría

Oficio No.- AG-GHC-CP- 002/2016

ASUNTO: Autorización para entrega de información

FECHA: 16 de septiembre de 2016

Ingeniero

Pedro Ricardo González

GERENTE DEL GRAN HOTEL DEL COCA CP

Presente.

Por el presente cúpleme con solicitarle autorice y disponga a los directivos, empleados y trabajadores de la empresa Gran Hotel del Coca CP, brinden toda la colaboración y faciliten la información y documentación que les sea solicitada para la ejecución de la Auditoría de Gestión que nuestra firma se encuentra realizando por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Atentamente,

Sr. José Julián Mayorga Moreno

AUDITOR

Firma Asesoría Contable & Auditoría

4.2.2 Archivo Corriente

ÍNDICE

FASE I – PLANIFICACIÓN

VP	Visita Preliminar
EP	Entrevista Preliminar
EPE	Encuesta Preliminar a los Empleados
IVP	Informe de Visita Preliminar
HM	Hoja de Marcas
HI	Hoja de Índices
MP	Memorando de Planificación

FASE II – EJECUCIÓN

Auditoría de Gestión

MF	Matriz FODA
AAI	Análisis Aspectos Internos
PEI	Perfil Estratégico Interno
AAE	Análisis Aspectos Externos
PEE	Perfil Estratégico Externo
CCI-G	Cuestionarios de Control Interno de Gestión
ICI	Informe de Control Interno
EEM	Evaluación Estratégica Misión
EEV	Evaluación Estratégica Visión
EEO	Evaluación Estratégica Objetivos
ETH	Evaluación del Talento Humano
HH	Hoja de Hallazgos

FASE III-COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

NLI	Notificación de lectura del borrador del informe
IF	Informe Final
ACR	Acta de Comunicación de Resultados

Elaborado por: JJMM	Fecha: 16/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 17/09/2016

ARCHIVO CORRIENTE



NOMBRE: GRAN HOTEL DEL COCA CP

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: 2015

DIRECCIÓN: Francisco de Orellana- Orellana

FASE I

PLANIFICACIÓN



**GRAN HOTEL DE COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I PLANIFICACIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA
PERÍODO 2015**

OBJETIVO GENERAL

Planificar el trabajo de Auditoría a ejecutarse en la empresa Gran Hotel del Coca, por el período 2015, con el propósito de determinar las falencias para sugerir acciones correctivas encaminadas al logro de los objetivos y metas de la institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Documentar la información recopilada durante la visita preliminar a las instalaciones de la compañía.
2. Aplicar encuestas al personal de la empresa, con el fin de obtener una visión general de las actividades que ejecutan y de sus conocimientos acerca del examen a realizarse.
3. Elaborar el informe de la visita preliminar, con el fin de emitir recomendaciones con la información recopilada durante el proceso.
4. Establecer las marcas y el índice de auditoría a ser utilizados durante el examen.
5. Realizar la planificación preliminar de la Auditoría de Gestión, con el fin de obtener información de la institución y las áreas que requieren mayor atención.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elab. Por	Fecha
1	Narre la visita preliminar a las instalaciones	VP	JJMM	16/09/2016
2	Narre la entrevista preliminar realizada a la máxima autoridad	EP		19/09/2016
3	Aplique una encuesta preliminar al personal de la empresa.	EPE		20/09/2016
4	Tabule los resultados de las encuestas	TIE		21/09/2016
5	Elabore el informe de la visita preliminar	IVP		22/09/2016
6	Defina los signos convencionales (marcas) a ser utilizados en el trabajo de campo.	HM		22/09/2016
7	Defina los índices alfabéticos y alfanuméricos de los papeles de trabajo.	HI		22/09/2016
8	Diseñe el Memorando de Planificación Preliminar.	MP		23/09/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN FASE I
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR**

El día viernes 16 de septiembre de 2016 se realizó la visita preliminar a la empresa Gran Hotel del Coca CP, ubicada en la provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana, el Gerente General es el Ing. Pedro Ricardo González, quien nos dio cordialmente la bienvenida, nos hizo conocer las instalaciones y nos presentó a cada uno de los colaboradores del área administrativa de la empresa.

El personal que trabaja en esta empresa se mostró muy colaborador y decididos para brindar su apoyo para la realización de la Auditoría de Gestión, se les dio a conocer el alcance de la misma y los objetivos, todos opinan que esta será de ayuda para el mejoramiento del desempeño, conocer las falencias de los procesos de gestión y determinar los problemas u obstáculos para lograr los objetivos planteados por la gerencia, consideran que es de gran importancia el realizar una revisión conjunta de los aspectos de gestión que se manejan, pues así se proporcionará un control efectivo para la oportuna detección de posibles deficiencias en su accionar.

El ambiente de trabajo que se pudo notar en esta visita fue agradable, ameno y de respeto entre todos los empleados. Cada colaborador del área administrativa se encontraba en su puesto de trabajo desarrollando sus actividades cotidianas mientras que los del área operativa, según el gerente, se encuentran en labores de limpieza, arreglo de habitaciones y labores de preparación de alimentos y logística propia del Hotel. Se pudo notar el liderazgo que transmite el gerente de la empresa, cada responsable se encuentra en su lugar asignado para desarrollar sus labores diarias.

La empresa, se encuentra ubicada en las calles Camilo Torrano S.N. y Esmeraldas, en una estratégica ubicación en la ciudad de Francisco de Orellana, a decir de su gerente los archivos de los procesos que se generan en esta empresa son enviados trimestralmente a la ciudad de Quito, en razón de que la matriz de la cadena de hoteles se encuentra ubicada en la capital, por lo que al momento de la visita se cuenta con copias de los archivos de las operaciones correspondientes al período auditado, sin embargo se compromete a realizar las gestiones necesarias para que en un término adecuado de ocho días todo lo que se requiera para la ejecución del trabajo se pueda presentar de inmediato.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 16/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 17/09/2016

Se pudo constatar que la información y documentos que reposan sobre los archivadores de la Empresa no se encuentran foliados y ordenados en forma cronológica, lo que imposibilita el acceso rápido a cualquier documento.

Durante la visita también se pudo observar que algunos empleados operativos se acercaban a las oficinas de la empresa para solicitar instrumentos de trabajo, insumos, así como quienes deseaban ser recibidos por el gerente para tramitar un permiso particular, todo esto lo tramita directamente el gerente, quien autoriza la salida de materiales la persona responsable de Talento Humano desconocía el procedimiento para registrar y conferir los días que los trabajadores tienen derecho a descanso por enfermedad y el registro por causas particulares, el gerente debe intervenir para arreglar directamente cualquier inconveniente con el personal, se determinó que existe alta rotación de personal operativo en razón de que se contrata al mismo para un término de prueba de tres meses luego de ese tiempo recién se oficializa un contrato.

El gerente supo manifestar que la empresa hotelera en el Coca prácticamente no pueden adoptar decisiones trascendentales, todas las decisiones importantes se las adoptan en junta de socios que se realizan en la ciudad de Quito de manera periódica en razón de que esta empresa hotelera pertenece a un grupo empresarial denominado “Grupo Lagos” de manera que mientras algún asunto de importancia no se trate y se resuelva en esta junta la administración se encuentra a merced de lo que se resuelva desde la gerencia general en la matriz en Quito.

Otra situación que llama la atención es que los registros de permisos ocasionales, por enfermedad, vacaciones entre otros, son archivados en unos folders sin tener una correcta secuencia, numeración o identificación por empleado o trabajador, el gerente tiene la facultad de autorizar permisos personales hasta 3 días, cuando se requiere solicitar vacaciones o permisos por más de este límite se lo debe hacer a la administración matriz, se logró obtener información respecto de problemas que existen en cuanto a la rotación de personal .

Elaborado por: JJMM	Fecha: 16/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 17/09/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODOS 2015
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
ENTREVISTA A LA MÁXIMA AUTORIDAD**

Entrevistado: Ing. Pedro González **Cargo:** Gerente Gran Hotel del Coca

Fecha: 19/09/2016

Hora de Inicio: 10h00

Lugar: Oficina de Gerencia

Hora de Finalización: 10h30

Objetivo: Obtener conocimiento previo sobre las operaciones financieras, administrativas y operativas de la empresa para determinar los puntos de atención a evaluarse.

PREGUNTAS:

1. ¿Se ha ejecutado alguna vez una Auditoría de Gestión a la empresa?

R/. No se ha realizado ningún tipo de Auditoría en nuestra Empresa, sin embargo por decisión de la junta de socios se realizan evaluaciones periódicas de resultados de gestión y financieros.

2. ¿Conoce usted en que consiste una Auditoria de Gestión?

R/. Entiendo que se trata de evaluar la gestión de la administración y de sus operaciones

3. ¿Considera que la Auditoría de Gestión permitirá mejorar el desempeño organizacional y los procesos de la empresa?

R/.Creo que sí, nos puede ayudar a identificar algunos errores que estamos cometiendo para poder corregirlos.

4. ¿Cómo representante legal de la empresa, conoce usted las responsabilidades de cada proceso y puesto de trabajo?

R/. Si conozco, todos está dispuesto por escrito, aunque tenemos problemas en el cumplimiento, por el limitado personal con que se cuenta en ocasiones se debe asignar otras funciones adicionales al personal.

5. ¿Conoce usted si se ha realizado el seguimiento respecto del cumplimiento de las recomendaciones de la evaluación administrativa y financiera realizada a la empresa?

R/. La verdad se trata de cumplir con las recomendaciones, sin embargo no se cuenta con registros de seguimiento de este cumplimiento.

6. ¿La empresa cuenta con reglamentos internos que normen su accionar?

R/. Si se cuenta con reglamentos internos pero tenemos dificultades, dudas y problemas para cumplir porque existen otras disposiciones que vienen de matriz de Quito.

7. ¿La empresa cuenta con un Plan Estratégico definido y socializado entre el personal?

R/-Si se cuenta pero este reposa en la matriz, no me han dispuesto la socialización del mismo.

8. ¿El personal de la empresa conoce cuales son las metas de cada proceso de gestión?

R/. De manera general si, el personal operativo cumple sus actividades tal como se les indica, el resto del personal si conoce cada función, no existen metas definidas para el personal administrativo para el operativo si existe.

9. ¿Cómo se solucionan los conflictos internos entre el personal con la administración de la empresa?

R/. Bueno en realidad toda la empresa es relativamente nueva para todos nos es difícil cumplir ciertas disposiciones que vienen desde nuestra matriz, por lo que se conversa con el personal y se llega a acuerdos, se solicita ratificación de disposiciones desde nuestra matriz.

10. ¿Considera usted que el clima laboral es adecuado en la empresa?

R/. Si cada persona se siente comprometida con su trabajo a pesar de que tenemos ciertas deficiencias pero se van dando solución sobre la marcha, todos sabemos que debemos dar resultados.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 16/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 17/09/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2015
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
INFORME DE VISITA PRELIMINAR

Francisco de Orellana, 22 de septiembre de 2016

Ingeniero

Pedro Ricardo González

GERENTE DEL GRAN HOTEL DEL COCA CP

Presente.-

De nuestras consideraciones:

En cumplimiento al contrato suscrito para la prestación de servicios profesionales de Auditoría Externa entre el Gran Hotel del Coca CP y nuestra firma Auditora, presentamos a usted el informe de la Visita Preliminar realizada a la empresa, resultados expuestos con la información proporcionada por usted y sus colaboradores acerca de aspectos generales de carácter administrativos y de gestión fundamentalmente, el análisis preliminar nos ha permitido detectar las siguientes deficiencias que mencionaremos a continuación:

CONCLUSIÓN 1: El personal de la Empresa no se encuentra debidamente capacitado ni ha recibido adiestramiento o inducción enfocado al cumplimiento de sus actividades diarias.

RECOMENDACIÓN 1: Al Gerente de la compañía: dispondrá a la persona encargada de Talento Humano en la empresa, que cada vez que exista cambio de personal realice la respectiva inducción respecto de los procesos que se ejecutan en la empresa, de manera especial los procesos operativos, así como de las responsabilidades propias de cada puesto de trabajo.

CONCLUSIÓN 2: A pesar de que la empresa cuenta con una Planificación Estratégica, ésta no es conocida por el personal operativo, tampoco se ha socializado los planes operativos con todo el personal, esto causa que el personal desconozca la misión y visión empresarial.

RECOMENDACIÓN 2: Al Gerente de la empresa: dispondrá la socialización de la Planificación Estratégica y los planes operativos a todo el personal, exhibirá en lugares visibles para todos la misión y visión, esto provocará que le todos se sientan identificados con la razón de ser y provoque un empoderamiento con la gestión y con los objetivos empresariales.

CONCLUSIÓN 3: La empresa no conserva archivos digitales ni físicos de respaldo, principalmente de las operaciones financieras, cada tres meses estos son remitidos a la matriz en Quito, esto ocasiona dificultades cuando se requiere evidenciar algún proceso.

RECOMENDACIÓN 3: Al Gerente de la empresa: dispondrá al personal responsable que antes de remitir la documentación de respaldo de las operaciones de la empresa, esta sea fotocopiada o conservada en archivos digitales como respaldo de la gestión de la administración.

CONCLUSIÓN 4: La empresa no cuenta con las suficientes seguridades para el acceso al área administrativa, la documentación y los equipos se encuentran expuestos ante posibles robo o pérdida.

RECOMENDACIÓN 4: Al Gerente de la empresa: dispondrá la adopción inmediata de acciones a fin de asegurar los espacios de acceso a la administración y a los equipos que son propiedad de la empresa a fin de evitar sustracción o pérdida de estos.

CONCLUSIÓN 5: El control de asistencia del personal se lo realiza en hojas diseñadas en computadora, sin ninguna secuencia e identificación que permita verificar si se trata de personal administrativo u operativo, tampoco existe un archivo ordenado que identifique por fechas la asistencia o ausencia del personal de la empresa.

RECOMENDACIÓN 5: Al Gerente de la empresa: dispondrá al personal responsable de talento humano a fin de que preparen registros adecuados de asistencia del personal, donde se identifique la fecha, secuencia de tiempo e identificación rápida dentro del archivo general de la empresa.

CONCLUSIÓN 6: La empresa no cuenta con un registro adecuado de movilización del personal que debe cumplir comisiones, fuera de las instalaciones, tanto dentro del cantón o de la provincia como fuera de ella, generando malestar y reclamos al momento de liquidar gastos por dichas movilizaciones.

RECOMENDACIÓN 6: Al Gerente de la empresa: dispondrá al personal responsable de talento humano que elabore registros adecuados y secuenciales de los movimientos de personal, tanto de salidas autorizadas dentro de la jurisdicción como fuera de ella, esto permitirá la identificación oportuna de los justificativos necesarios para las liquidaciones de gastos.

CONCLUSIÓN 7: No existe evidencia del cumplimiento de recomendaciones de una evaluación interna realizada a la empresa por parte de la matriz, tampoco se encontró el archivo que contenga dichas recomendaciones.

RECOMENDACIÓN 7: Al Gerente: dispondrá la revisión de las recomendaciones que realizó la matriz de la empresa a fin de verificar su cumplimiento dentro de un plazo determinado por la administración.

CONCLUSIÓN 8: La empresa no realiza evaluaciones al personal, que permita valorar las competencias y el cumplimiento de objetivos.

RECOMENDACIÓN 8: Al Gerente: dispondrá al personal responsable de talento elabore una planificación para incorporar una metodología de evaluación del personal.

Ing. Victor Cevallos Vique

Sr. José Julián Mayorga Moreni

Elaborado por: JJMM	Fecha: 22/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 22/09/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
HOJA DE MARCAS
PERÍODO 2015

Tabla N. Marcas de Auditoria

√	Revisado
√/	Confirmado
®	Cumple con los requisitos
@	Hallazgo
¥	No cumple con los requisitos
©	Deficiencia de control interno
∅	Cotejado con Estados Financieros
Φ	Incumplimiento de proceso
€	Sustentado con evidencia
≠	Datos incompletos
*	Evidencia
∫	Expedientes desactualizados
√	Verificado con libro Mayor
Σ	Sumatoria Total
Ω	Cotejado con Documento
≠	Diferencia detectada
∫	Verificación aritmética

Elaborado por: El Autor

Elaborado por: JJMM	Fecha: 22/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 22/09/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
HOJA DE INDICES
PERÍODOS 2014-2015**

Tabla N. Índices de Auditoría

VICTOR OSWALDO CEVALLOS VIQUE	VOCV
RAQUEL COLCHA ORTÍZ	RCO
JOSE JULIAN MAYORGA MORENO	JJMM
ARCHIVO PERMANENTE	AP
ARCHIVO CORRIENTE	AC
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	MP
VISITA PRELIMINAR	VP
HOJA DE HALLAZGOS	HH
HOJA DE AJUSTES Y RECLASIFICACIONES	HR
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI

Elaborado por: El Autor

Elaborado por: JJMM	Fecha: 22/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 22/09/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERÍODO 2015

1. Antecedentes

La empresa Gran Hotel del Coca CP es una empresa de derecho privado, que goza de personería jurídica, cuenta con presupuesto propio para la realización de los fines que se dispone y para la realización de las operaciones propias de su empresa.

La empresa no ha sido objeto de una Auditoría desde su creación, en 2012, pertenece a un grupo empresarial denominado “Grupo Lagos” la matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, realizó una evaluación de las operaciones y de la gestión a decir del gerente en el año 2014, se realizaron algunas recomendaciones mismas que hasta la fecha no existe documentación de verificación que permita determinar su cumplimiento.

2. Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión a la empresa hotelera Gran Hotel del Coca CP, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, se efectuará de conformidad al contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría externa suscrito entre nuestra Firma Auditora y la empresa.

3. Objetivos de la Auditoría

Objetivo General

Evaluar la gestión, el control interno y las operaciones administrativas de la empresa por los períodos comprendidos entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.

Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar el sistema de control interno manejado por la empresa con el fin de comprobar su efectividad y nivel de confianza.
- ✓ Aplicar indicadores de gestión para evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa.
- ✓ Redactar los hallazgos encontrados en el examen, con el fin de proporcionar recomendaciones que ayuden a la gerencia a tomar decisiones oportunas que mejoren las áreas críticas.

- ✓ Emitir el Informe Final de la Auditoría de Gestión, con el fin de comunicar los resultados obtenidos a los involucrados en el examen.

4. Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión, verificará las operaciones administrativas de la empresa, por el período comprendido entre del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

Conocimiento de la Entidad

Nombre de la empresa:	Gran Hotel del Coca CP
División:	Empresa del sector privado
Finalidad:	Servicios de cadena hotelera en general
Región:	Oriente
Provincia:	Orellana
Cantón:	Francisco de Orellana
Parroquia:	Matriz
Sector:	Centro
Dirección:	Calle Camilo Torrano S.N y Esmeraldas
Teléfono:	062882311
Correo electrónico:	granhoteldelcoca@grupodellago.com

5. Base Legal

TIPO	NORMA JURÍDICA	R.OFICIAL
Constitucional	Constitución de la República	R.O.448 del 20 de octubre 2008
Código	Código del Trabajo	R.O. Suplemento No.167 de 16 de diciembre de 2005
Ley	Ley de Turismo	Ley 97 R.O. No.-27 dicb.2002
Reglamento	Reglamento a la Ley de Turismo	D.E No.-1186 R.O No. 244 de 05-ene.-2004

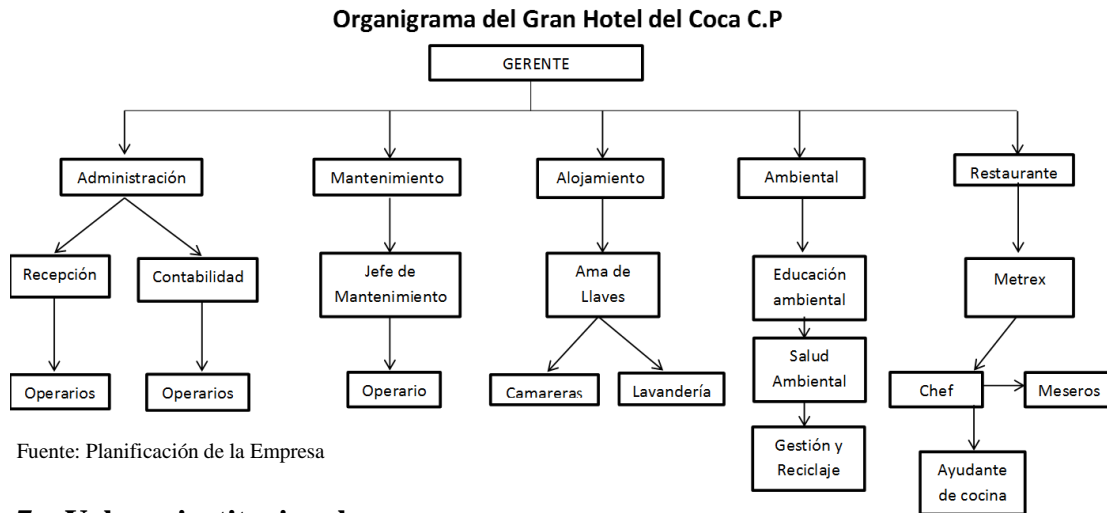
Normativa Interna

- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Plan de seguridad e higiene en el trabajo
- ✓ Planificación estratégica del grupo Lagos
- ✓ Reglamento de procedimientos para atención a clientes

Elaborado por: JJMM	Fecha: 22/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 22/09/2016

6. Estructura Funcional

La estructura orgánica funcional de la empresa Gran Hotel del Coca CP, es el que se encuentra descrito en la imagen en la página 71 de este informe.



7. Valores institucionales

- **Hospitalidad:** disposición inmediata ante las necesidades de nuestros clientes.
- **Responsabilidad:** basada en nuestro compromiso de cuidar el medio ambiente.
- **Liderazgo:** basado en el staff de trabajo, capacitando y motivando a los trabajadores para que asuman el compromiso de ser líderes.

8. Instalaciones

La empresa Gran Hotel del Coca CP se encuentra ubicada en el cantón Francisco de Orellana, de la provincia de Orellana, la dirección es calles Camilo Torrano S.N y Esmeraldas, posee una adecuada infraestructura para la actividad hotelera, pertenece a un grupo hotelero denominado “Grupo Lagos”

9. Financiamiento

En el ejercicio fiscal del año 2015, la empresa declaró ventas gravadas con tarifa 12% del IVA por \$ 1'046.167,26, sin embargo declara pérdidas por \$ 22.635,11, estos datos así como la composición de sus estados financieros serán parte de un análisis durante la fase de ejecución de la Auditoría.

10. Principales socios y participación de capital

Nombres:	Capital USD \$	Porcentaje %
Fanny Cecilia Heredia Vaca	300,00	50%
Jorge Xavier González Heredia	75,00	12,50%
Marco Daniel González Heredia	75,00	12,50%
Pedro Ricardo González Heredia	75,00	12,50%
Fanny Floresmila González Heredia	75,00	12,50%
TOTAL	\$600,00	100%

11. Grado de fiabilidad de las operaciones administrativas y de la documentación de respaldo.

La información de tipo financiera tiene un nivel de confiabilidad medio, los procesos de novedades de nómina y de gastos operacionales son generados en la empresa y trasladados a la matriz para la consolidación contable, sin embargo se conoce que se ha producido inconsistencias que genera retraso en los procesos, así mismo la documentación fuente de las operaciones administrativas en algunos casos han sido extraviados lo que ha generado llamados de atención de la matriz por falta de aplicación de un correcto control interno , una adecuada asignación de actividades y una correcta separación de funciones.

12. Sistemas de información automatizados.

La compañía no cuenta con sistemas específicos de información financiera, para la contabilidad utiliza un sistema contable denominado MICROPLUS cuyas características son las siguientes:

- ✓ De fácil manejo, dinámico e intuitivo
- ✓ Ambiente totalmente gráfico
- ✓ Actualizaciones del sistema por internet.
- ✓ Integración total y automática a contabilidad en todos sus módulos.
- ✓ Impresión de etiquetas de códigos de barras
- ✓ Reportes de selección múltiple exportables a Excel, Word, PDF, HTML, XML, TXT.
- ✓ Generación de consultas y modificación de reportes por parte del mismo usuario
- ✓ Sistema multiusuario, multiempresa, multi bodega y multi unidades

- ✓ Controles de acceso a usuarios por módulos y acciones.
- ✓ Menú de accesos directos configurado por el usuario.
- ✓ Gráficos estadísticos configurados por el usuario.
- ✓ Análisis Financieros, Presupuestos y Producción
- ✓ Flujo de caja—conciliación bancaria.
- ✓ Anexos transaccionales con validadores y generación de archivos .XML listos para subirlos al DIMM del SRI.
- ✓ Soporte técnico y actualizaciones en línea.

13. Punto de interés para el examen

- ✓ Evaluar el sistema de control interno de los procesos financieros y administrativos.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los reglamentos internos.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones superiores en los procesos administrativos.
- ✓ Aplicar indicadores de gestión que permitan medir el nivel de eficiencia y eficacia de los procedimientos (se escogerá un proceso clave para la evaluación)
- ✓ Revisar los perfiles y competencias de los funcionarios según su puesto de trabajo.
- ✓ Estado actual de observaciones de exámenes anteriores

14. Revisión del estado de cumplimiento de recomendaciones de auditoría

Como se había mencionado con anterioridad la empresa no ha sido objeto de ningún tipo de auditoría, sin embargo en el año 2014 la matriz realizó una evaluación de cumplimiento a las operaciones financieras, administrativas de la empresa dejando algunas recomendaciones para cumplimiento, mismas que a la fecha no se conoce si en efecto estas fueron cumplidas, no existe una evidencia documental de esto.

15. Componentes a analizar en la Auditoría de Gestión.

En la evaluación preliminar se determinó la necesidad de que los componentes que se detallan a continuación sean considerados para su análisis, de los cuales se efectuará el levantamiento de la información, evaluando sus controles y determinando los riesgos inherentes, de control y de detección:

Gestión:

- Organización
- Sistemas informáticos
- Personal y competencias
- Perfil estratégico
- Procesos de talento humano, administrativos y operativos (la gerencia define los puntos específicos e información que se puede recabar para la evaluación de cada proceso)

16. Matriz de evaluación preliminar del riesgo de Auditoría

COMPONENTES	FACTORES/ RIESGO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	ENFOQUE AUDIT	INSTRUMENTOS PLANIF. ESPECÍFICA
GESTIÓN				
ORGANIZACIÓN	RI - RC- Medio	Posee una correcta estructura Orgánica, cumple con lo que establece su organigrama pero no evidencia de que posean un Manual de Funciones.	Sustantiva Cumplimiento	Revisar el organigrama
CONTABILIDAD	RI-Medio RC-Medio	El programa contable es fiable y la información que se genera en el nivel de responsabilidad son cargados en el sistema para revisión final y consolidación en la oficina matriz	Sustantiva y Cumplimiento	Revisión de la información contable

PERSONAL Y COMPETENCIAS	RI-Alto RC- Medio	Personal nuevo, inexistencia de procedimientos idóneos para la selección y falta de un registro confiable de asistencia y horarios del personal.	Cumplimiento y Sustantiva	Revisión de registros de asistencias. Análisis de remuneraciones.
SISTEMAS INFORMÁTICOS	RI-Alto RC-Alto	No existen registros del trabajo realizado por el personal anterior. El archivo de documentos electrónicos es inadecuado.	Cumplimiento	Revisar los documentos electrónicos y su archivo.
PERFIL ESTRATÉGICO	RI-Medio RC-Medio	No se obtuvo el documento formal y completo del perfil estratégico, sin embargo la visión, objetivos, metas, funciones y competencias se encuentran definidos en los archivos institucionales.	Cumplimiento	Revisión del Plan estratégico

17. Recursos a utilizarse

Humanos y Materiales: Los recursos a utilizarse son los siguientes:

Humanos.- El personal asignado para la ejecución del trabajo de Auditoría de Gestión al Gran Hotel del Coca CP es el siguiente:

NOMBRES	CARGO
Victor Cevallos Vique	Supervisor- Auditor
Raquel Colcha Ortíz	Auditor-Jefe de Equipo
José Julián Mayorga	Auditor

Materiales.- El listado de materiales necesarios y sus costos son los siguientes:

Cant.	Descripción	Costo Unit.	Total
6	Resmas de Papel Bond 75 gramos	3,5	21,00
50	Hojas de formato A3 PT	0,13	6,50
2	Lápiz portaminas	2,00	4,00
4	Lápiz Bicolor	1,5	6,00
4	Borradores blancos	0,9	3,60
2	Reglas plásticas de 30 ctms	1,25	2,50
4	Archivadores BENE	3,5	14,00
15	Carpetas de cartón con vinchas	0,55	8,25
1	Grapadora	6,5	6,50
1	Perforadora	4,6	4,60
4	Fundas separadores de hojas	1	4,00
3	Cajas de minas HB	1	3,00
1	Cuaderno espiral 100 hojas	2,5	2,50
	TOTAL		86,45

FINANCIEROS: El total de recursos a utilizarse para la ejecución de la Auditoría

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	C.UNIT.	TOTAL
30	Pasajes terrestre Riobamba-.El Coca	25,00	750,00
1500	Fotocopias	0,02	30,00
800	Impresiones	0,05	40,00
100	Escaneos de anexos	0,15	15,00
	TOTAL		835,00

18. Tiempo Asignado

Se ha previsto un tiempo de 60 días para la ejecución de la Auditoría.

19. Resultados del Examen

Con la Auditoría de Gestión se pretende proporcionar una herramienta para la toma de decisiones para las autoridades, con el fin de que mejoren la calidad de sus procesos e incrementen la eficiencia del desempeño institucional que hasta el momento han tenido.

20. Firmas de Responsabilidad

Ing. Victor Cevallos Vique

SUPERVISOR AUDITOR

Sr. José Julián Mayorga Moreno

AUDITOR

Elaborado por: JJMM	Fecha: 22/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 22/09/2016

FASE II

EJECUCIÓN



AUDITORÍA DE GESTIÓN



**GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN FASE II**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA
POR EL PERÍODO 2015**

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y operacional de la empresa, con el fin de proporcionar un análisis completo y profundo acerca de las áreas críticas que afectan la adecuada funcionabilidad de la misma.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar el análisis situacional de la empresa, con el fin de identificar factores internos y externos relevantes para ser analizados.
- ✓ Evaluar el control interno de las operaciones administrativas y operacionales mediante el método COSO I, con el fin de comprobar la efectividad de su sistema desde sus distintos componentes.
- ✓ Evaluar el perfil estratégico interno de la compañía, con el fin de comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para alcanzar la visión institucional.
- ✓ Evaluar el Talento Humano de la compañía, con el objeto de verificar si estos poseen el perfil de competencias adecuado y si los procesos de contratación y selección son idóneos.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elab. por	Fecha
ANÁLISIS SITUACIONAL				
1	Elabore la matriz FODA	MF	JJMM	26/09/2016
2	Elabore el Análisis de Aspectos Internos.	AAI		28/09/2016
3	Diseñe la Matriz de Impacto de Aspectos Internos.	MII		29/09/2016
	Elabore de Matriz de Perfil Estratégico Interno.	PEI		30/09/2016
5	Establezca la Ponderación para la Matriz de Aspectos Internos.	PAI		03/10/2016
6	Elabore el Análisis de Aspectos Externos.	AAE		05/10/2016
7	Diseñe la Matriz de Impacto de Aspectos Externos.	MIE		07/10/2016
8	Elabore de Matriz de Perfil Estratégico Externo.	PEE		10/10/2016
9	Establezca la Ponderación para la Matriz de Aspectos Externos.	PAE		13/10/2016

--

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO				
10	Establezca los rangos para la calificación de los cuestionarios de control interno	RC	JJMM	17/10/2016
11	Aplique cuestionarios de control interno para evaluar la gestión por el método COSO I.	CCI-G		17/10/2016 21/10/2016
12	Elabore cuadro resumen de los resultados obtenidos por componentes	MPC	JJMM	22/10/2016
13	Calcule los niveles de confianza y riesgo obtenidos por subcomponentes y componentes.	MIC		24/10/2016
14	Elabore la Matriz resumen de Riesgo por Componentes	MRC		24/10/2016
15	Elabore Informe de Control Interno	ICI		28/10/2016
EVALUACION ESTRATEGICA				
16	Evalué la Misión Institucional.	EEM	JJMM	31/10/2016
17	Evalué la Visión Institucional.	EEV		31/10/2016
18	Evalué el cumplimiento de los objetivos estratégicos a través de indicadores	EEO		07/11/2016
EVALUACION DEL TALENTO HUMANO				
19	Redacte la narrativa del proceso de contratación de personal	NPC	JJMM	08/11/2016 10/11/2016
20	Establezca la simbología para el flujograma	SF		10/11/2016
21	Elabore flujograma del proceso de contratación de personal	FPC		10/11/2016
22	Analice encuestas a trabajadores sobre aspectos de su trabajo.	AET		11/11/2016
23	Revise los expedientes de los trabajadores	RET		14/11/2016
25	Prepare las hojas de hallazgos	HH		15/11/2016
26	Redacte los hallazgos en el informe	BI		16/11/2016
27	Realice la conferencia final	CF		18/11/2016

Elaborado por: JJMM	Fecha: 22/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 22/09/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II
MATRIZ FODA
PERÍODO 015

Tabla 3: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuenta con organigrama estructural ❖ Ubicación estratégica de la empresa ❖ Equipo de Trabajo Comprometido. ❖ Buenas relaciones entre la gerencia y el personal ❖ Posee Plan Estratégico ❖ Reglamentos internos. ❖ Buen Ambiente Laboral. ❖ Provisión de tecnología adecuada y suficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedimientos de control de asistencia poco confiables. ❖ Proceso de contratación de personal no se sujeta a ningún procedimiento normativo. ❖ No se realiza evaluación del desempeño al personal. ❖ Ausencia de capacitación al personal de la empresa ❖ Personal con poca experiencia y sin la debida inducción. ❖ Inadecuado archivo de la documentación de los procesos. ❖ Constantes inconvenientes con el personal operativo respecto de permisos y ausentismos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Apoyo de los directivos de matriz ❖ Mejora sustantiva del sector turístico ❖ Políticas públicas claras de apoyo al sector turístico y hotelero. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Crisis Económica ❖ Posible reducción de personal ❖ Competencia desleal en el sector ❖ Migración de turistas a países fronterizos

Fuente: **Investigación de campo**

Elaborado por: **El Autor**

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/09/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS DE ASPECTOS INTERNOS
PERIODO 2015**

Tabla 4: Análisis de Aspectos Internos

CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN
FORTALEZAS		
F1	Cuenta con organigrama estructural	La empresa Gran Hotel del Coca CP ha diseñado un organigrama estructural donde se identifica la línea de autoridad y las unidades de gestión interna.
F2	Ubicación estratégica de la empresa	La empresa hotelera se encuentra ubicada estratégicamente en la ciudad de Francisco de Orellana, en el centro comercial y financiero.
F3	Equipo de trabajo comprometido.	El personal que trabajo en la empresa se siente comprometido y accesible para colaborar en todo momento con la administración.
F4	Buenas relaciones entre la gerencia y el personal	El gerente de la empresa ha logrado un buen nivel de empatía con el personal
F5	Posee Plan Estratégico	La empresa cuenta con Plan Estratégico que define la ruta de acción a largo plazo.
F6	Reglamentos Internos	La empresa posee suficiente reglamentación interna que defina las actividades a cumplir.

FORTALEZAS		
F7	Buen ambiente laboral	El nivel directivo de la empresa ha propiciado un buen ambiente laboral a pesar de ciertos conflictos internos el personal colabora en todo lo que solicita la administración.
F8	Provisión de tecnología adecuada y suficiente	La gerencia ha realizado las gestiones necesarias para proveer de los equipos tecnológicos adecuados para la correcta ejecución de las actividades diarias de manera especial al personal administrativo.
DEBILIDADES		
D1	Procedimientos de control de asistencia poco confiables	No se ha incorporado procedimientos adecuados de registro y control de personal que garantice fiabilidad de los mismos.
D2	Proceso de contratación de personal no se sujeta a ningún procedimiento normativo	La empresa no ha incorporado un proceso de selección de personal adecuado que se sujete a normativa reglamentaria al respecto (normativa del Ministerio de Trabajo)
D3	No se realiza evaluación del desempeño al personal	La empresa nunca ha realizado la evaluación del desempeño del personal, que permita evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades y de los objetivos de cada proceso de gestión.
D4	Ausencia de capacitación al personal de la empresa	La empresa no tiene un plan de capacitación para el personal, esto no permite la actualización de conocimientos, competencias y habilidades de gestión.

D5	Personal con poca experiencia y sin la debida inducción	El personal nuevo de la empresa no posee la suficiente experiencia tampoco se les brinda respectiva inducción al momento de su contratación.
D6	Inadecuado archivo de la documentación de los procesos	La documentación de respaldo no cuenta con un adecuado archivo que permita la fácil identificación y registro de las operaciones.
D7	Constantes inconvenientes con el personal operativo respecto de permisos y ausentismos	El proceso de registro y control de ausentismos y permisos del personal no es confiable, existe inconformidad del personal operativo especialmente.

Fuente: **Investigación de campo**

Elaborado por: **El autor**

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/09/2016
Revisado por: VOVCV-RCO	Fecha: 30/09/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE IMPACTO-OCURRENCIA
PERÍODO 2015**

Tabla 5: Matriz de Impacto-Ocurrencia Interna

	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTO	MEDIO	BAJO
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ALTO	D3, D4, D7	F1	
	MEDIO	F5, F8, D1, D8	F2, F3, D2, D5, D6	F6
	BAJO		F4, F7	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El autor

Elaborado por: JJMM	Fecha: 29/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/09/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO
PERÍODO 2015**

Tabla 6: Perfil Estratégico Interno

Cód.	Aspectos Interno	Gran Debilidad	Debilidad	Normal	Fortaleza	Gran Fortaleza
F1	Cuenta con organigrama estructural					●
F2	Ubicación estratégica de la empresa				●	
F3	Equipo de trabajo comprometido.				●	
F4	Buenas relaciones entre la gerencia y el personal			●		
F5	Posee Plan Estratégico					●
F6	Reglamentos Internos			●		
F7	Buen ambiente laboral			●		
F8	Provisión de tecnología adecuada y suficiente					●
D1	Procedimientos de control de asistencia poco confiables	●				
D2	Proceso de contratación de personal no se sujeta a ningún procedimiento normativo		●			
D3	No se realiza evaluación del desempeño al personal	●				

D4	Ausencia de capacitación al personal de la empresa	●				
D5	Personal con poca experiencia y sin la debida inducción		●			
D6	Inadecuado archivo de la documentación de los procesos		●			
D7	Constantes inconvenientes con el personal operativo respecto de permisos y ausentismos	●				
TOTAL		4	3	3	2	3
PORCENTAJE		26,67%	20,00%	20,00%	13,33%	20,00%

Fuente: **Investigación de campo**

Elaborado por: **El autor**

Elaborado por: JJMM	Fecha: 30/09/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/09/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORÍA DE GESTIÓN
PODERACIÓN MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS
PERÍODO 2015**

Tabla 7: Matriz de Ponderación de Medios Internos

Factores Internos Claves	Ponderación	Calificación	Resultado Ponderado
Cuenta con organigrama estructural	0,0666	5	0,333
Ubicación estratégica de la empresa	0,0666	4	0,266
Equipo de trabajo comprometido.	0,0666	4	0,266
Buenas relaciones entre la gerencia y el personal	0,0666	3	0,199
Posee Plan Estratégico	0,0666	5	0,333
Reglamentos Internos	0,0666	3	0,199
Buen ambiente laboral	0,0666	3	0,199
Provisión de tecnología adecuada y suficiente	0,0666	5	0,333
Procedimientos de control de asistencia poco confiables	0,0666	1	0,066
Proceso de contratación de personal no se sujeta a ningún procedimiento normativo	0,0666	2	0,133
No se realiza evaluación del desempeño al personal	0,0666	1	0,066
Ausencia de capacitación al personal de la empresa	0,0666	1	0,066
Personal con poca experiencia y sin la debida inducción	0,0666	2	0,133
Inadecuado archivo de la documentación de los procesos	0,0666	2	0,133
Constantes inconvenientes con el personal operativo respecto de permisos y ausentismos	0,0666	1	0,066
TOTAL	1,00	42	2,791

 Elaborado por: **El autor**

Análisis: El resultado de 2,791 / 5,00 nos indica que la empresa posee más debilidades que fortalezas, por lo que debe administrar de mejor manera sus riesgos principalmente en lo relativo al personal, archivos, selección y evaluación de personal, implementando medidas correctivas oportunas que garanticen en el mediano y largo plazo la sostenibilidad de los procesos de gestión y una mejora continua orientada a obtener resultados de gestión.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 03/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 05/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORÍA DE GESTIÓN
RANGOS DE CALIFICACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO 2105**

Los rangos para la calificación del nivel de riesgo y el nivel de confianza de los cuestionarios de control interno que van a ser aplicados son:

Tabla 8: Rango para Calificación de los Cuestionarios de Control Interno

← **RIESGO DE CONTROL** →

ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

← **NIVEL DE CONFIANZA** →

Fuente: Auditoría Financiera Esparza, S (pág. 30)

Elaborado por: El autor

Elaborado por: JJMM	Fecha: 03/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 05/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Integridad y Valores Éticos

OBJETIVO: Determinar si la empresa define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La empresa posee un código de ética aprobado y debidamente socializado?	X			Poseen código de ética, no presentan al momento
2	¿El personal conoce las normas de conducta, el código de ética y sanciones disciplinarias a las que están sujetos?		X		No se ha difundido el código de ética entre el personal
3	¿El personal practica los valores éticos según el código de ética que posee la empresa?		X		El personal desconoce el contenido del código
4	¿La empresa proporciona conocimiento al nuevo personal acerca de la ética que se debe manejar dentro de las actividades de cada puesto?	X			Lo realiza el gerente al momento de la entrevista de trabajo
5	¿Se promueve una cultura de rendición de cuentas concurrente por parte del personal de la empresa?		X		No exactamente, solo cuando se solicita.
6	¿Se ha exigido la aceptación formal del Código de Ética por parte del personal sin distinción de jerarquías?		X		La empresa no ha promovido esta actividad
7	¿La empresa cuenta con mecanismos de protección en caso de denuncia sobre el conocimiento de posibles comportamientos inadecuados del personal?		X		No se ha definido
8	¿Existen normas propias del código de ética, que contribuyan al buen uso de los recursos públicos y al combate de la corrupción?	X			A decir del gerente si contiene su código de ética
TOTAL		3	5		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Administración Estratégica

OBJETIVO: Determinar si la entidad implementa, pone en funcionamiento y actualiza un sistema de planificación, tomando como base la misión y visión institucionales para que vaya en dirección al logro de las estrategias establecidas.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La entidad elabora el Plan Operativo Anual en base a sus funciones, misión y visión?	X			
2	¿El Plan Operativo Anual se elabora con la participación de todas las instancias de la empresa?		X		Plan anual se lo realiza para toda la cadena de hoteles
3	¿El POA contiene: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades?		X		El POA contiene solo actividades
4	¿Existe consistencia entre lo establecido en POA y las actividades?		X		El POA se basa sólo en actividades y metas a cumplir
5	¿Los planes operativos son plasmados en documentos oficiales y socializados con todo el personal ¿		X		Representan documentos de referencia
6	¿Se han definido indicadores para poder medir los niveles de cumplimiento de los planes operativos?	X			Indicadores solo para ventas.
7	¿Luego de un cierto período de tiempo se evalúan los logros obtenidos y se identifican los motivos de desvíos?	X			Esto lo hace sólo la gerencia desde la matriz.
8	¿Se han determinado responsables para el seguimiento periódico de las metas y objetivos establecidos?	X			Lo hace la junta de socios
TOTAL		4	4		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Políticas y Prácticas de Talento Humano

OBJETIVO: Evaluar si la entidad ha establecido las respectivas políticas y prácticas que aseguren la apropiada planificación y administración del Talento humano.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existen procedimientos definidos para la contratación de personal?		X		Se realiza según criterios de la gerencia
2	¿Estos procedimientos incluyen la planificación, clasificación, reclutamiento y selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño y promoción del personal?		X		No existe nada al respecto
3	¿El personal tiene capacidad, entrenamiento y es competente para el puesto de trabajo asignado?	X			El personal no está suficientemente entrenado para el cargo.
4	¿La Entidad reconoce la efectividad del personal e incentiva frecuentemente?		X		No existe plan de incentivos
5	¿El personal recibe capacitación y cursos que ayuden a su desarrollo profesional?		X		No existe un plan de capacitación
6	¿Existe un ambiente laboral en donde se prioriza el respeto y equidad a todos los empleados y trabajadores?	X			La gerencia promueve la unidad el personal
7	¿El personal que ingresa a trabajar se somete a pruebas?		X		
8	¿Las evaluaciones del desempeño del personal se la realizan de manera periódica?		X		Al momento no se ha realizado evaluación del desempeño al personal
TOTAL		2	6		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Estructura Organizativa

OBJETIVO: Evaluar si la entidad posee una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y apoye al logro de los objetivos y visión institucional.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existe un Manual de Funciones en la empresa?	X			No lo tienen con ese nombre.
2	¿El Manual de Funciones describe las actividades de todas las áreas y unidades organizacionales de los niveles jerárquico superior y otras unidades?	X			
3	¿El Manual de Funciones es de fácil acceso para todo el personal de la empresa?		X		La mayoría del personal manifestó no conocer.
4	¿La empresa tiene definida una correcta estructura orgánica funcional por Procesos?	X			ver organigrama
5	¿La estructura Orgánica define claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?	X			
6	¿Todo el personal posee el perfil profesional y experiencia en su cargo?		X		No se han definido perfiles por competencias.
7	¿El organigrama estructural y el Manual de funciones se encuentran debidamente actualizados?	X			
8	¿Se ha definido perfiles por competencias?		X		
TOTAL		5	3		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Delegación de Autoridad

OBJETIVO: Establecer si la delegación de funciones o tareas dentro de la empresa conlleva la responsabilidad del cumplimiento de los procesos y la asignación de autoridad correspondientes por parte del personal.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existen delegación de Autoridad en la empresa?	X			Solo desde el nivel de matriz
2	¿Las delegaciones de autoridad se hacen por escrito?	X			Son comunicadas por correo electrónico
3	¿Se detallan las funciones, responsabilidades y autoridades que poseen durante la delegación?		X		Lo hace la junta de socios por correo.
4	¿Las responsabilidades asumidas se encuentran en manuales y han sido claramente identificadas, difundidas y aceptadas?		X		Sólo se delegan actividades
5	¿Se emiten informes al final de cada delegación por parte del delegado?		X		Sólo se informa a la junta en caso necesario
6	¿El delegado es responsable personal de las omisiones y decisiones asumidas durante la delegación?		X		
7	¿Las delegaciones se asignan de acuerdo al grado de competencia profesional?	X			
8	¿El delegado sabe perfectamente cuál es su rango de jerarquía y autoridad?	X			
TOTAL		4	4		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Competencia Profesional

OBJETIVO: Analizar si la empresa reconoce como elemento esencial la competencia profesional de los empleados que laboran en la misma, acorde a las funciones y responsabilidades asignadas.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La máxima autoridad de la empresa cuenta con una formación profesional y experiencia acorde a las actividades que desarrollan dentro de la Entidad?	X			
2	¿Existe evidencia que demuestre que el personal de la empresa posee los conocimientos y habilidades requeridos para cada puesto?		X		Se debe revisar hojas de vida
3	¿Existe un monto destinado para capacitación al personal en el presupuesto anual?		X		No se ha definido como prioridad
4	¿Los programas de capacitación están fundamentados en las necesidades detectadas principalmente por los resultados de la evaluación del desempeño?		X		No se realizan evaluaciones de desempeño.
5	¿Luego de cada capacitación se evalúan los aprendizajes obtenidos por el empleado sujeto a ella?		X		No existe plan de capacitación
6	¿Se elaboran perfiles de puestos por competencias?		X		No se realizan por desconocimiento.
7	¿Existen procedimientos para evaluar específicamente la competencia profesional al momento de la incorporación del empleado?		X		
8	¿Cree que posee un personal competente?	X			Opinión del gerente
TOTAL		2	6		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Coordinación de acciones organizacionales

OBJETIVO: Evaluar si en la empresa se ha definido las medidas necesarias para que los empleados asuman su responsabilidad para el efectivo funcionamiento del control interno.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La gerencia presta especial atención al control interno en la empresa?	X			Conoce la normativa de control interno
2	¿Se ha definido procedimientos para el control interno?		X		Cada proceso define como realizar las actividades
3	¿Todo el personal es participe del diseño del sistema de control interno?		X		No se ha diseñado nada por escrito
4	¿Los responsables de cada área han desarrollado e implementado políticas de control interno en su trabajo?	X			Cada proceso tiene sus propios controles
5	¿El personal conoce de la importancia de manejar y promover el control interno en la empresa?	X			El personal administrativo conoce la normativa (el operativo no)
6	¿El personal se encuentra comprometido con la responsabilidad del buen funcionamiento del control interno?	X			Opinión del Gerente
7	¿El personal se encuentra comprometidos para la evaluación y mejoramiento continuo de las prácticas de control interno?	X			Opinión del Gerente
8	¿Las prácticas de control interno establecidas por la entidad ayudan al logro de los objetivos y visión de la misma?		X		Cada proceso vela por sus intereses
TOTAL		5	3		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Adhesión a las políticas institucionales

OBJETIVO: Determinar el grado de cumplimiento de las políticas institucionales y referentes al puesto de trabajo por parte del personal de la empresa

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existen políticas y reglamentos internos?	X			
2	¿Estos se encuentran actualizados?		X		Desde su promulgación
3	¿Son debidamente socializados y de fácil acceso para todo el personal?		X		No se ha socializado con el personal
4	¿Son aceptados y acatados por todo el personal?		X		
5	¿Existen controles para el efectivo cumplimiento de las políticas y reglamentos internos?	X			Controles individuales no sistematizado
6	¿Se ha establecido mecanismos para realizar sugerencias o propuestas?	X			Reuniones con el personal
7	¿Se revisa periódicamente la pertinencia de las políticas y reglamentos con la realidad actual?		X		No se han actualizado.
8	¿Cada empleado y trabajador cuenta con una copia de las políticas institucionales en su puesto de trabajo?		X		Nunca fue socializado ni se cuenta con copias
TOTAL		3	5		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Evaluación del Riesgo

SUBCOMPONENTE: Identificación de Riesgos

OBJETIVO: Determinar si la empresa se encarga de identificar los riesgos que afecten el logro de los objetivos institucionales para contrarrestarlos con medidas de mitigación.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Se ha asignado personal que se encargue de la evaluación de los riesgos formalmente?	X			Esta actividad la cumple directamente el gerente
2	¿En el proceso de evaluación de riesgos primero se realiza la identificación?		X		No existe un mecanismo definido
3	¿En la identificación, se clasifican los tipos de riesgos, de acuerdo a los factores que los producen (externos o internos)?	X			El gerente identifica de donde puede prevenir los riesgos.
4	¿El proceso de identificación de riesgos es una actividad permanente y periódica?		X		No se encuentra establecido de manera específica
5	¿En el proceso de identificación de riesgos se ha elaborado un mapa de riesgos?		X		Se desconoce procedimientos
6	¿Se actualiza el mapa de riesgos de acuerdo a los cambios de los factores internos y externos?		X		Se desconoce procedimientos
7	¿Se elabora un plan de mitigación de riesgos?		X		Se desconoce procedimientos
8	¿En el mapa se plantea la estrategia para identificar y valorar los riesgos, con los respectivos recursos asignados para su ejecución?		X		
TOTAL		2	6		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Evaluación del Riesgo

SUBCOMPONENTE: Valuación de los Riesgos

OBJETIVO: Evaluar si la empresa utiliza técnicas adecuadas de valoración para los riesgos identificados con el fin de buscar soluciones oportunas antes de afectar de manera significativa al logro de los objetivos.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Se ha determinado una metodología para establecer el nivel de riesgos?		X		
2	¿Existen procedimientos formales para el análisis de los riesgos por parte de los directivos?		X		No se considera prioritario
3	¿Los encargados de la administración de la empresa valoraron los riesgos de probabilidad e impacto, considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados?	X			Lo hace el Gerente pero de manera empírica
4	¿Están establecidos los puntajes de valoración por niveles: alto, medio y bajo?		X		Se desconoce procedimientos
5	¿De valorarse el riesgo con un nivel alto, se emprenden rápidamente acciones de mitigación?		X		La gerencia emite disposiciones
6	¿Esta valoración se hace de manera participativa con el apoyo de todo el personal?		X		
7	¿Se mantienen registros físicos de estas valoraciones?	X			Informes a los directivos
8	¿Se valoran todos los riesgos que fueron identificados en la fase anterior?		X		
TOTAL		2	6		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Evaluación del Riesgo

SUBCOMPONENTE: Respuesta al Riesgo

OBJETIVO: Evaluar si la entidad utiliza mecanismos adecuados de respuesta a los riesgos para contrarrestarlos de manera oportuna considerando la relación costo/beneficio.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Se ha elaborado una matriz de respuesta al riesgo (MRR)?		X		Se desconoce la metodología
2	¿Se establece un cronograma dentro de la empresa para la implementación de propuestas que permitan disminuir el riesgo?		X		
3	¿Se analizan las alternativas de respuesta considerando la estimación de los costos y beneficios directos e indirectos?		X		
4	¿Se analizan las alternativas de respuesta considerando además la tolerancia al riesgo?		X		
5	¿Se revisan si se están aplicando las acciones de mitigación, dentro del cronograma establecido?		X		
6	¿Se aplican y ejecutan acciones para contrarrestar los riesgos de nivel alto de manera urgente?	X			Responsabilidad de la gerencia
7	¿Se evalúan los riesgos luego de la aplicación de la matriz de respuesta al riesgo-MRR?		X		
8	¿La matriz de respuesta al riesgo es comunicada y socializada con todo el personal?		X		No existe
TOTAL		1	7		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Generales

OBJETIVO: Verificar si la empresa ha adoptado prácticas comunes de control interno como: separación de funciones, autorización y aprobación de transacciones y supervisión de tareas entre otras.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿En cada proceso intervienen más de un empleado, es decir, ningún proceso es realizado por una sola persona?		X		Personal es insuficiente
2	¿Existe rotación de personal con tareas compatibles?		X		Cada persona cumple actividades específicas
3	¿La gerencia establece procedimientos de autorización para las operaciones financieras y no financieras?	X			Toda operación autoriza la gerencia
4	¿El personal conoce de los procedimientos de autorización y aprobación?	X			Si conocen pero por hábito.
5	¿Todos los documentos administrativos y financieros son debidamente autorizados y aprobados?		X		No lo hacen de manera oportuna
6	¿Los reglamentos internos se encuentran debidamente aprobados?	X			Aprobados pero no socializados
7	¿La empresa realiza controles sorpresivos y de manera recurrente?	X			El gerente se encarga de constatar periódicamente que todo el personal este al día en sus informes
8	¿Las operaciones financieras son debidamente supervisadas por la máxima autoridad?	X			Al momento de autorizar operaciones
TOTAL		5	3		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Administración Financiera - Tesorería

OBJETIVO: Evaluar el accionar de los responsables y los procesos para manejo de los recursos establecidos para el financiamiento del presupuesto según las disposiciones legales vigentes.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Todos los pagos son realizados mediante transferencias o con cheque por ningún motivo se utiliza el dinero en efectivo, excepto los efectuados por caja chica?	X			La gerencia define el procedimiento de pagos
2	¿Existen al menos dos personas para autorizar y validar pagos?	X			Gerente/autorizador Contador/registrator
3	¿Se emiten comprobantes de ingreso pre-impresos y pre-numerados autorizados por el SRI?	X			La empresa cuenta con registros pre numerados para ingresos y egresos
4	¿La máxima autoridad revisa diariamente los depósitos en la cuenta del banco?		X		Se encarga el contador y emite informe
5	¿El personal encargado del manejo de los recursos ha firmado una caución?		X		No se ha realizado
6	¿Esta caución es razonable al grado de responsabilidad que maneja?		X		Personal de confianza no se lo cauciona
7	¿Se realizan conciliaciones bancarias de forma mensual?	X			Se encarga el contador
8	¿Todo pago que se realiza corresponde a compromisos legalmente exigibles?	X			Contadora ejerce el control interno
TOTAL		5	3		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Administración Financiera – Contabilidad

OBJETIVO: Evaluar si la contabilidad preparada por la institución se basa en los principios y normas técnicas para su elaboración y presentación establecida en la normativa vigente aplicable (NIIFs)

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La empresa emite Estados Financieros trimestrales?			X	Información financiera centralizada
2	¿La información financiera se prepara de acuerdo con las políticas y prácticas contables determinadas por la profesión?			X	
3	¿Se producen reportes y estados financieros requeridos por las regulaciones legales y por las necesidades gerenciales?			X	
4	¿Se conserva y mantiene la información contable en medios físicos y magnéticos?			X	
5	¿El archivo físico está debidamente ordenado cronológica y secuencialmente?			X	
6	¿Todas las operaciones financieras están respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad?		X		Documentación se remite a matriz para consolidación
7	¿Todas las transacciones se registran el momento en que ocurren?			X	
8	¿Se utiliza el Catálogo General de cuentas?			X	
TOTAL			1	7	

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Administración Financiera – Administración de Bienes

OBJETIVO: Analizar si la entidad posee y cumple con las adecuadas medidas de protección, seguridad y control de los bienes muebles e inmuebles que mantienen a su cargo.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existe una persona responsable de la custodia de bienes?	X			Contador cumple esta función
2	¿Se encuentra establecidos los procedimientos adecuados para el control y uso de los bienes?		X		No existe el suficiente control interno en la requisición de bienes
3	¿Las adquisiciones son solicitadas, autorizadas y ejecutadas con la anticipación suficiente y en las cantidades apropiadas?	X			Se basa en los requerimientos y necesidades
4	¿Se realiza mantenimiento periódico a los bienes de la empresa?	X			Anualmente
5	¿Se mantiene stock suficiente de materiales para garantizar una adecuada y oportuna provisión?		X		Procedimiento de adquisición muy complicados
6	¿Todos los bienes poseen un código visible?		X		Bienes no han sido codificados
7	¿Los bienes institucionales son utilizados solamente para fines laborales, por ningún motivo para personales?		X		Los bienes son utilizados de manera indistinta al ser una empresa de tipo familiar
8	¿Existe un reglamento interno que norme el uso de los vehículos de la empresa?		X		No existe nada al respecto
TOTAL		3	5		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Administración del Talento Humano

OBJETIVO: Verificar si se cumple con los procesos de Administración del Talento Humano dentro de la institución referente a la planificación, contratación y evaluación del personal.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existe redactado una Planificación de Talento Humano?		X		No poseen
2	¿Existe una persona encarga de la Administración del Talento Humano?	X			El administrador
3	¿Se ha elaborado un manual de clasificación de puestos?		X		No existe
4	¿Este documento describe los puestos, análisis de competencias y remuneraciones?		X		
5	¿Se ha preparado un Plan de Capacitación?		X		
6	¿Se lleva un control de asistencia del personal?	X			Registro manual en hojas de control
7	¿Cuentan con registro de evaluaciones del desempeño al personal?		X		Nunca se ha realizado
8	¿Se mantiene expedientes actualizados e individuales del personal que labora en la institución?	X			Existen en matriz, no conserva una copia en campo
TOTAL		3	5		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Administración de Proyectos

OBJETIVO: Verificar si se han adoptado mecanismos confiables para la planificación, ejecución y evaluación de los proyectos realizados dentro de la empresa.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Se realizan estudios de pre-inversión de proyectos?	X			Se decide por la junta de socios
2	¿Todos los proyectos están ligados a la misión y objetivos de la empresa?	X			
3	¿Se elaboran perfiles para cada proyecto?	X			
4	¿Se elaboran estudios de pre-factibilidad?	X			Incluido en los perfiles
5	¿Se evalúan los impactos medioambientales?	X			Son parte de la metodología
6	¿Se elaboran estudios de factibilidad?	X			Consultorías la realiza matriz
7	¿En todas las etapas de proyecto se realiza la evaluación financiera y socio-económica ex ante y ex post?		X		Se ejecutan como parte del proyecto
8	¿Se clasifican los proyectos por prioridades?	X			De acuerdo a la planificación que tiene la empresa matriz
TOTAL		7	1		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Gestión Ambiental

OBJETIVO: Verificar los mecanismos adoptados por la entidad para la preservación del medio ambiente y del bienestar de la comunidad en la zona de influencia.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La empresa como tal conoce de la importancia de mantener y conserva el medio ambiente?	X			Consta en cada proyecto
2	¿Se han emprendido acciones interinstitucionales para reducir la contaminación ambiental?			X	Se revisa las disposiciones normativas
3	¿Se han desarrollado proyectos o programas que contribuyan al cuidado del medio ambiente en la comunidad?		X		
4	¿Se concientiza a los pobladores acerca del cuidado del medio ambiente?			X	Charlas informativas en las comunidades
5	¿Se han realizado charlas acerca de la contaminación ambiental y las acciones de prevención?			X	Charlas informativas en las comunidades
6	¿La empresa cuenta con estudios para otro tipo de proyectos para remediación ambiental?			X	Plan integral de remediación
7	¿Se solicitan permisos ambientales al realizar cualquier obra?			X	
8	¿Al realizar cualquier proyecto se realiza el Plan de Manejo Ambiental?			X	
TOTAL		1	1	6	

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015**

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Tecnología de la Información

OBJETIVO: Evaluar si los procesos de tecnología de la información implementados por la empresa aseguran la transparencia y control y contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existe un plan de manejo de tecnología dentro de la empresa?		X		
2	¿Se manejan claves de autenticación?	X			Se activan y controlan desde matriz
3	¿Se obtienen respaldos periódicos de la información de la empresa?	X			
4	¿Las instalaciones físicas son adecuadas para los equipos?	X			
5	¿Existe un adecuado archivo de la información digital?		X		No respaldan la información
6	¿La entidad posee equipos informáticos suficientes y que cubran las necesidades del personal?	X			
7	¿Se realizan mantenimientos periódicos de los equipos?		X		Desde el 2014 no se ha realizado mantenimiento de los equipos informáticos
8	¿Se ha realizado un Plan de Contingencias en cuánto a las medidas que deben tomar en caso de enfrentar alguna contingencia?	X			
TOTAL		5	3		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Información y Comunicación

OBJETIVO: Evaluar los controles que utiliza la empresa sobre los sistemas de información, verificar si estos garantizan confiabilidad y seguridad en el acceso de todo el personal a la información y datos relevantes.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La información generada por la empresa reposa en archivos con las condiciones físicas adecuadas?	X			Se almacena provisionalmente
2	¿Existe un procedimiento para que el personal reporte situaciones irregulares?		X		Comunican verbalmente a la gerencia
3	¿Existe una adecuada coordinación entre los diferentes procesos de gestión de la empresa?		X		Mala comunicación entre los responsables
4	¿Se utilizan reportes escritos para informar hechos relevantes dentro de la empresa?		X		Procedimientos verbales
5	¿Toda información importante es comunicada a todos los empleados y trabajadores de la empresa?		X		
6	¿Tienen definido con claridad las líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?		X		No se han establecido por escrito
7	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?		X		Existe deficiencias de gestión interna
8	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	X			
TOTAL		2	6		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I
PERIODO 2015

COMPONENTE: Monitoreo

OBJETIVO: Evaluar si los procesos de supervisión y seguimiento aseguran el funcionamiento y mejoramiento continuo del sistema de control interno institucional.

Nº	Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existen controles para identificar el incumplimiento de las políticas y actividades y controles?		X		
2	¿Se comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	X			Gerente comunica al nivel central
3	¿Se toman acciones oportunas para mejorar las deficiencias de control interno detectadas?		X		
4	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por las auditorías?		X		No se ha realizado seguimiento
5	¿Se realizan auditorías internas periódicamente?		X		Nunca se ha realizado
6	¿Se efectúa un seguimiento a las recomendaciones?		X		No se ha implementado al momento
7	¿La empresa cuenta con indicadores de gestión para evaluar los resultados metas y objetivos?		X		
8	¿Se desarrollan estrategias de mejoramiento en base a los resultados arrojados por los indicadores?		X		
TOTAL		1	7		

Elaborado por: JJMM	Fecha: 17/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 21/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MATRIZ DE PONDERACIÓN POR COMPONENTES
PERÍODO 2015**

Nº	Componente Analizado	Ref. P/T	Ponderación	Calificación
1	Ambiente de Control		640	250
	Integridad y Valores Éticos	CII 1/21	80	30
	Administración Estratégica	CII 2/21	80	40
	Políticas y Prácticas de Talento Humano	CII 3/21	80	20
	Estructura Organizativa	CII 4/21	80	50
	Delegación de Autoridad	CII 5/21	80	40
	Competencia Profesional	CII 6/21	80	20
	Coordinación de Acciones Organizacionales	CII 7/21	80	20
	Adhesión a las políticas institucionales	CII 8/21	80	30
2	Evaluación del Riesgo		240	50
	Identificación de Riesgos	CII 9/21	80	20
	Valuación de Riesgos	CII 10/21	80	20
	Respuesta al Riesgo	CII 11/21	80	10
3	Actividades de Control		640	290
	Generales	CII 12/21	80	50
	Administración Financiera- TESORERÍA	CII 13/21	80	50
	Administración Financiera- CONTABILIDAD	CII 14/21	80	0
	Administración Financiera- ADMINISTRACIÓN DE BIENES	CII 15/21	80	30
	Administración del Talento Humano	CII 16/21	80	30
	Administración de Proyectos	CII 17/21	80	70
	Gestión Ambiental	CII 18/21	80	10
	Tecnología de la Información	CII 19/21	80	50
4	Información y Comunicación	CII 20/21	80	20
5	Monitoreo	CII 21/21	80	10
TOTAL			1680	620

Elaborado por: JJMM	Fecha: 22/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 23/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (30/80) * 100$$

$$NC = 37,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 37,50\%$$

$$NR = 62,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Ambiente de Control” Subcomponente “Integridad y Valores éticos” el nivel de Confianza presentado es Bajo (37,50%) y el Nivel de Riesgo es Alto (62,50%); debido principalmente a que el personal no conoce el Código de ética que rige a la empresa, el gerente al momento de contratarles les explica verbalmente, las costumbres, valores y la ética de la empresa, así como las consecuencias a las que se pueden atener en caso de contravenir disposiciones expresas.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (40/80) * 100$$

$$NC = 50,00\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 50,00\%$$

$$NR = 50,00\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Ambiente de Control” Subcomponente “Administración Estratégica” el nivel de confianza presentado es Bajo (50,00%) y el Nivel de Riesgo es Alto (50,00%); el personal no se identifica plenamente con la organización en razón de la falta de comunicación de los planes, metas y objetivos de la empresa.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (20/80) * 100$$

$$NC = 25,00\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 25,00\%$$

$$NR = 75,00\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Ambiente de Control” Subcomponente “Políticas y Prácticas de Talento Humano” el nivel de Confianza presentado es Bajo (25,00%) y el Nivel de Riesgo es Alto (75,00%); porque no existen procedimientos definidos para la contratación de personal, no se incentiva al personal de ninguna forma y no se realizan pruebas de ingreso a los candidatos seleccionados para el puesto de trabajo, se realiza por recomendaciones o entrevista con el gerente.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (50/80) * 100$$

$$NC = 62,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 62,50\%$$

$$NR = 37,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Ambiente de Control” Subcomponente “Estructura Organizativa” el nivel de Confianza presentado es Medio (62,50%) y el Nivel de Riesgo es Medio (37,50%); a decir del gerente no existe suficiente personal para cumplir con todas tareas asignadas y las metas propuestas por parte de la empresa.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (40/80) * 100$$

$$NC = 50,00\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 50,00\%$$

$$NR = 50,00\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Ambiente de Control” Subcomponente “Delegación de Autoridad” el nivel de Confianza presentado es Bajo (50,00%) y el Nivel de Riesgo es Alto (50,00%); porque al momento de la delegación no se especifican las tareas y actividades a desarrollarse, además de que éstas no han sido difundidas ni aceptadas por las personas delegadas. Por otra parte, al cumplimiento de la delegación no existe un informe que evidencie los resultados obtenidos.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: COMPETENCIA PROFESIONAL

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (20/80) * 100$$

$$NC = 25,00\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 25,00\%$$

$$NR = 75,00\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Ambiente de Control” Subcomponente “Competencia Profesional” el nivel de Confianza presentado es Bajo (25,00%) y el Nivel de Riesgo es Alto (75,00%); debido a que no se elaboran perfiles de puestos por competencias o actividades a ejecutar y la inexistencia de procedimientos para evaluar la competencia profesional del personal contratado. Además la gerencia no considera importante contar con personal competente y no se han evaluado los aprendizajes obtenidos durante el proceso de inducción que imparte en forma empírica la gerencia.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: COORDINACIÓN DE ACCIONES ORGANIZACIONALES

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (20/80) * 100$$

$$NC = 25,00\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 25,00\%$$

$$NR = 75,00\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Ambiente de Control” Subcomponente “Coordinación de Acciones Organizacionales” el nivel de Confianza presentado es Bajo (25,00%) y el Nivel de Riesgo es Alto (75,00%); consecuencia, principalmente de que no se han definido formalmente políticas para estructurar el sistema de control interno de la empresa, cada uno de los empleados realiza su trabajo con las prácticas que ellos consideran son necesarias.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (30/80) * 100$$

$$NC = 37,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 37,50\%$$

$$NR = 62,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Ambiente de Control” Subcomponente “Adhesión a las Políticas Institucionales” el nivel de Confianza presentado es Bajo (37,50%) y el Nivel de Riesgo es Alto (62,50%); debido a que, a pesar de que existen las políticas y reglamentos internos no se han entregado copias a cada uno de los empleados y trabajadores de la empresa para su conocimiento, además no se revisan periódicamente para las correspondientes evaluaciones.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (20/80) * 100$$

$$NC = 25,00\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 25,00\%$$

$$NR = 75,00\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Evaluación del Riesgo” Subcomponente “Identificación del Riesgo” el nivel de Confianza presentado es Bajo (25,00%) y el Nivel de Riesgo es Alto (75,00%); debido a la inexistencia de un mapa y un plan de mitigación de riesgos para una adecuada identificación y tratamiento del riesgo, además no se fija estrategias ni recursos para contrarrestarlos.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: VALUACIÓN DE RIESGOS

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (20/80) * 100$$

$$NC = 25,00\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 25,00\%$$

$$NR = 75,00\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Evaluación del Riesgo” Subcomponente “Valuación del Riesgo” el nivel de Confianza presentado es Bajo (25,00%) y el Nivel de Riesgo es Alto (75,00%); con relación primordial con la falta de puntajes de valoración que indiquen cuáles son los riesgos más relevantes que requieren de una respuesta inmediata. Además no existen procedimientos formales para el análisis integral de riesgos y tampoco se valúan todos los riesgos que han sido identificados.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (10/80) * 100$$

$$NC = 12,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 12,50\%$$

$$NR = 87,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Evaluación del Riesgo” Subcomponente “Respuesta al Riesgo” está por debajo del nivel de Confianza del rango (12,50%) y el Nivel de Riesgo es Alto (87,50%); consecuencia, principalmente de la inexistencia de una Matriz de Respuesta al Riesgo conjuntamente con un cronograma para la realización de acciones de mitigación y además la consideración de los costos y beneficios directos que traerá la aplicación de éstas.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: GENERALES

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (50/80) * 100$$

$$NC = 62,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 62,50\%$$

$$NR = 37,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Actividades de Control” Subcomponente “Generales” el nivel de Confianza presentado es Medio (62,50%) y el Nivel de Riesgo es Medio (37,50%); debido a que hay empleados que realizan un mismo procedimiento de principio a fin, no existe rotación de tareas porque no hay personal suficiente para ello y por último los documentos financieros y administrativos no son aprobados de manera oportuna generando retrasos en los procesos.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-TESORERÍA

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (50/80) * 100$$

$$NC = 62,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 62,50\%$$

$$NR = 37,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Actividades de Control” Subcomponente “Administración Financiera-Tesorería” el nivel de Confianza presentado es Medio (62,50%) y el Nivel de Riesgo es Medio (37,50%); como consecuencia de que la persona que cumple la función no ha sido caucionada, no existe un orden en los registros de pagos y no se sujetan a procedimientos de control internos que garanticen un adecuado manejo de las cuentas de la empresa.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-CONTABILIDAD FINANCIERA

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (0/80) * 100$$

$$NC = 0,00\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 0,00\%$$

$$NR = 100,00\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Actividades de Control” Subcomponente “Administración Financiera-Contabilidad” se desprende que este sub componente NO APLICA en esta evaluación en razón de que en la empresa no se Contabilidad sino únicamente se consolida información financiera para remitirla a la matriz para la elaboración de los estados financieros.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-ADMINISTRACIÓN DE BIENES

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (30/80) * 100$$

$$NC = 37,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 37,50\%$$

$$NR = 62,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Actividades de Control” Subcomponente “Administración Financiera-Administración de Bienes” el nivel de Confianza presentado es Bajo (37,50%) y el Nivel de Riesgo es Alto (62,50%); cumplen con ciertos parámetros de la gestión de la empresa sin embargo carecen de elementales controles en los las requisiciones de materiales que son utilizados diariamente en el Hotel.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (30/80) * 100$$

$$NC = 37,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 37,50\%$$

$$NR = 62,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Actividades de Control” Subcomponente “Administración del Talento Humano” el nivel de Confianza presentado es Bajo (37,50%) y el Nivel de Riesgo es Alto (62,50%); consecuencia de no que no se ha elaborado un manual de clasificación de puestos tampoco un plan de capacitación, no existe procedimientos para selección y contratación de personal, fallas en el control y registro de asistencia del personal entre otras causas.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (70/80) * 100$$

$$NC = 87,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 87,50\%$$

$$NR = 12,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Actividades de Control” Subcomponente “Administración de Proyectos” el nivel de Confianza es Alto (87,50%) y el Nivel de Riesgo es Bajo (12,50%); se demuestra que la empresa es fuerte en el desarrollo y ejecución de proyectos de manera especial los que tienen que ver con la apertura de nuevos hoteles en otros lugares de la Amazonía.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: GESTIÓN AMBIENTAL

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (10/80) * 100$$

$$NC = 12,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 12,50\%$$

$$NR = 87,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Actividades de Control” Subcomponente “Gestión Ambiental” el nivel de Confianza presentado está por debajo de la valoración (12,50%) y el Nivel de Riesgo es alto (87,50%); la empresa no maneja el tema ambiental no ha sido de su interés sin embargo a decir del gerente respetan las normas ambientales y estipulaciones del Ministerio del Ambiente.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (50/80) * 100$$

$$NC = 62,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 62,50\%$$

$$NR = 37,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Actividades de Control” Subcomponente “Tecnología de la Información” el nivel de Confianza presentado es Medio (62,50%) y el Nivel de Riesgo es Medio (37,50%); debido a las siguientes causas: no se conserva respaldos de la información que se remite a la matriz, los equipos no han sido objeto de mantenimiento tampoco poseen un plan de contingencia ante la ocurrencia de eventos adversos que podrían destruir la información.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (20/80) * 100$$

$$NC = 25,00\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 25,00\%$$

$$NR = 75,00\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Información y Comunicación” el nivel de Confianza presentado es Bajo (25,00%) y el Nivel de Riesgo es Alto (75,00%); consecuencia de que la institución no posee un archivo adecuado y ordenado de los documentos físicos, no existe una coordinación apropiada entre las áreas de la empresa, no posee líneas de comunicación adecuadas entre los niveles de la organización.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR SUBCOMPONENTES
PERÍODO 2015**

SUBCOMPONENTE: MONITOREO

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CP/PP) * 100$$

$$NC = (10/80) * 100$$

$$NC = 12,50\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 12,50\%$$

$$NR = 87,50\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN

Según los resultados arrojados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente “Monitoreo” está por debajo del nivel de Confianza del rango (12,50%) y el Nivel de Riesgo es Alto (87,50%); debido a que no se ejecutan auditorías periódicas, únicamente una evaluación interna que realizó la matriz en el año 2014, recomendaciones que no existe evidencia de un seguimiento ni tampoco existe el documento físicamente en la empresa, no se desarrollan indicadores de gestión ni estrategias de mejoramiento, no existen controles para detectar el incumplimiento de las políticas por lo tanto no se comunican al personal para poder aplicar medidas correctivas.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR COMPONENTES
PERÍODO 2015
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CT/PT) * 100$$

$$NC = (250/640) * 100$$

$$NC = 39,06\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 46,88\%$$

$$NR = 60,93\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN:

El componente de control interno “Ambiente de Control” ha sido evaluado mediante la aplicación de cuestionarios de control interno obteniendo según las respuestas proporcionadas por los empleados y trabajadores: Un Nivel de Confianza Bajo con un 39,068% y un Nivel de Riesgo Alto de 60,93%; debido a que todos los sub componentes que integran el ambiente de control obtuvieron una evaluación igual o por debajo del 50%, la empresa no cuenta con un adecuado sistema de control interno que genere confianza en sus procesos.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR COMPONENTES
PERÍODO 2015
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO**

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CT/PT) * 100$$

$$NC = (50/240) * 100$$

$$NC = 20,83\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 20,83\%$$

$$NR = 79.17\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN:

El componente de control interno “Evaluación del Riesgo” ha sido evaluado mediante la aplicación de cuestionarios de control interno obteniendo según las respuestas proporcionadas por los empleados de la empresa un Nivel de Confianza Bajo de 20,83% y un Nivel de Riesgo Alto de 79,17%; consecuencia de que todos los subcomponentes que lo conforman tuvieron un nivel de confianza bajo, por lo que es necesario que se ponga un mayor interés y especial atención a los riesgos de control de esta empresa.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN POR COMPONENTES
PERÍODO 2015
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CT/PT) * 100$$

$$NC = (290/640) * 100$$

$$NC = 45,31\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 53,13\%$$

$$NR = 54,68\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN:

El componente de control interno “Actividades de Control” ha sido evaluado mediante la aplicación de cuestionarios de control interno obteniendo según las respuestas proporcionadas por los empleados y trabajadores: Un Nivel de Confianza Bajo de 45,31% y un Nivel de Riesgo Alto de 54,68%; debido a que de los 8 subcomponentes que fueron analizados 2 obtuvieron un nivel de confianza Alto, y 6 fueron catalogado como bajos por lo que en general la empresa en actividades de control no ha logrado afianzar sus procesos de gestión haciéndolos óptimos y que generen los resultados esperados.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MEDICIÓN E INTERPRETACIÓN GLOBAL
PERÍODO 2015
COMPONENTES: TOTAL**

NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (CT/PT) * 100$$

$$NC = (620/1680) * 100$$

$$NC = 26,90\%$$

NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 36,90\%$$

$$NR = 63,09\%$$

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15%-50%	BAJA	ALTO
51%-75%	MEDIA	MEDIO
76%-95%	ALTA	BAJO

INTERPRETACIÓN:

Luego de la evaluación del control interno a la empresa "Gran Hotel del Coca CP", por medio de cuestionarios de control interno se ha detectado un nivel de confianza Bajo de 26,90% y un Nivel de Riesgo Alto de 63,09%; debido a que 4 de los 5 componentes del control interno COSO I arrojaron resultados negativos y sólo 1 con un nivel de confianza Alto, la empresa no genera confianza en sus procesos internos, la gran mayoría de sus componentes han sido evaluados como de riesgo.

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
MATRIZ DE RESUMEN DE RIESGO POR COMPONENTE
PERÍODO 2015

Nº	Componente Analizado	Ref. P/T	% Riesgo	Nivel de Riesgo
1	Ambiente de Control	MIC 21/25	39,06%	ALTO
	Integridad y Valores Éticos	MIC 1/25	37,50%	Alto
	Administración Estratégica	MIC 2/25	50,00%	Medio
	Políticas y Prácticas de Talento Humano	MIC 3/25	25,00%	Alto
	Estructura Organizativa	MIC 4/25	62,50%	Medio
	Delegación de Autoridad	MIC 5/25	50,00%	Alto
	Competencia Profesional	MIC 6/25	25,00%	Alto
	Coordinación de Acciones Organizacionales	MIC 7/25	25,00%	Alto
	Adhesión a las políticas institucionales	MIC 8/25	37,50%	Alto
2	Evaluación del Riesgo	MIC 22/25	20,83%	ALTO
	Identificación de Riesgos	MIC 9/25	25,00%	Alto
	Valuación de Riesgos	MIC 10/25	25,00%	Alto
	Respuesta al Riesgo	MIC 11/25	12,50%	Alto
3	Actividades de Control	MIC 23/25	45,31%	ALTO
	Generales	MIC 12/25	62,50%	Medio
	Administración Financiera-Tesorería	MIC 14/25	62,50%	Alto
	Administración Financiera-Contabilidad Gubernamental	MIC 15/25	0,00%	Ninguno
	Administración Financiera-Administración de bienes	MIC 16/25	37,50%	Alto
	Administración del Talento Humano	MIC 17/25	37,50%	Alto
	Administración de Proyectos	MIC 18/25	87,50%	Bajo
	Gestión Ambiental	MIC 19/25	12,50%	Bajo
	Tecnología de la Información	MIC 20/25	62,50%	Medio
4	Información y Comunicación	MIC 24/25	25,00%	ALTO
5	Monitoreo	MIC 25/25	12,50%	ALTO
	TOTAL	MIC 25/25	36,90%	ALTO

Elaborado por: JJMM	Fecha: 26/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 30/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
INFORME DE CONTROL INTERNO
PERÍODO 2015**

Francisco de Orellana, 28 de octubre de 2016

Ingeniero

Pedro Ricardo González

GERENTE DEL GRAN HOTEL DEL COCA CP

Presente.-

De nuestras consideraciones:

En cumplimiento al Contrato suscrito de Prestación de Servicios Profesionales de Auditoría Externa entre la empresa Gran Hotel del Coca CP y nuestra firma Auditora, le presentamos el informe de Control Interno, el cual fue elaborado con la aplicación de cuestionarios especiales de los componentes del COSO I a los directivos, empleados y trabajadores de la empresa, obteniendo los siguientes resultados preliminares:

- **EL CODIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL NO SE LO HA SOCIALIZADO ENTRE EL PERSONAL**

La empresa cuenta con su propio código de ética, sin embargo el mismo no ha sido difundido ni socializado entre el personal de la empresa, siendo importante la formación de valores éticos en el accionar de los empleados y trabajadores, únicamente se basan en las indicaciones y directrices verbales que proporciona la gerencia al personal cuando ingresa a trabajar.

- **LA EMPRESA NO HA DISEÑADO INDICADORES DE GESTIÓN**

La empresa no ha definido y aplicado indicadores que permiten medir la gestión interna institucional, por motivo de desconocimiento en el diseño de esta herramienta de Control y monitoreo, siendo importante en toda actividad donde se desea obtener réditos económicos que se implemente un sistema de indicadores para medir de manera concurrente no solo los resultados de gestión sino las metas que se plantea la administración.

- **NO HAN IMPLMENTADO PROCEDIMIENTOS PARA SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACION DEL PERSONAL**

La empresa no posee procedimientos definidos para la contratación del personal, la gerencia es quien, a su criterio, elige el candidato idóneo para el puesto de trabajo, además no se ha realizado ninguna evaluación del desempeño del personal que permitan medir el grado de eficiencia y eficacia del personal al ejecutar sus actividades, siendo importante en toda actividad empresarial contar con los mejores elementos, seleccionados y capacitados para cumplir con las actividades de manera que generen valor agregado y garanticen el logro de las metas y objetivos empresariales.

- **PERSONAL SIN EXPERIENCIA E INDUCCIÓN PARA EJECUTAR LABORES PROPIAS DEL PUESTO**

Algunos empleados de la empresa manifestaron no poseer experiencia previa para ejecutar actividades similares a las que vienen desempeñando en la empresa, tampoco recibieron una adecuada inducción al momento de su contratación, por ejemplo el Contador es Ingeniero en Administración de Empresas sin formación ni experiencia previa y específica en labores contables y financieras, de esta manera no se garantiza adecuada idoneidad y resultados esperados, a decir de la gerencia este no sería un inconveniente ya que toda la información contable y financiera se centraliza en la ciudad de Quito, y es allá donde se realizan los Estados Financieros de la empresa.

- **DELEGACIONES SIN SUSTENTO DOCUMENTAL**

Desde la matriz de la cadena de hoteles (Grupo Lagos) se ha realizado constantes delegaciones a la gerencia de la empresa y estos a su vez a empleados administrativos para representar en congresos, audiencias, comparencias, entre otros, sin embargo no existe evidencia documental al respecto que permita realizar un seguimiento de las actividades ejecutadas durante la delegación, por ejemplo, el gerente fue delegado para asistir en representación del grupo a una simposio internacional de turismo en la ciudad de Bogotá-Colombia del 22 al 26 de agosto der 2016, la delegación fue verbal por parte de la gerencia general, una vez que concluida la comisión no fue posible (a decir del contador) liquidar y/o compensar gastos incurridos conforme las políticas de la empresa, en razón de que no se contaba con ningún documento que certifique, los gastos incurridos tanto de permanencia, alimentación como de traslado, tampoco existe un informe que justifique las actividades cumplidas, resultados alcanzados entre otros aspectos relevantes

Para la administración del grupo hotelero, así como para justificar costos y gastos en la contabilidad y tributación, normas mínimas de control interno financiero.

- **NO EXISTE DEFINIDO UN PLAN DE CAPACITACION**

La empresa no cuenta con un plan de capacitación para el personal, en el presente ejercicio económico, ningún directivo se ha preocupado de diseñar una planificación para que el personal asista a cursos de formación, capacitación o a seminarios de actualización en servicios hoteleros, protocolos de atención, etc. Este tipo de formación brinda el Ministerio de Turismo de manera frecuente para trabajadores del sector hotelero y turístico, tampoco el personal de administración ha recibido formación y actualización de conocimientos, siendo la formación un imperativo de toda actividad empresarial.

- **AUSENCIA DE POLITICAS DE CONTROL INTERNO**

La empresa no ha definido formalmente políticas de control interno que aseguren la idoneidad y valides de las operaciones, que constituyan una guía de procedimiento para el personal en todos los niveles de la organización, tanto a nivel del grupo hotelero como en la propia empresa donde se realiza la Auditoría, únicamente se basan en un conjunto de directrices generales o políticas de actuación interna que consta como anexo al orgánico estructural pero que no han sido socializado al personal ni han sido actualizados conforme los actuales requerimientos de la administración moderna.

- **POLITICAS INTERNAS DESACTUALIZADAS Y SIN SOCIALIZACIÓN ENTRE EL PERSONAL**

Las políticas que constan en los reglamentos y manuales internos de la empresa no han sido actualizadas atendiendo los cambios y circunstancias propias, además estas reposan en un archivo físico sin que se haya dispuesto la reproducción y socialización entre el personal, por lo que la gran mayoría desconocen su existencia y contenido, siendo elemental en todo ámbito del convivir humano y sobre todo en un grupo empresarial tan reconocido y que ha alcanzado un gran prestigio y posicionamiento en el mercado de servicios hoteleros, estar a la vanguardia de los procedimientos y normas de actuación, ejercer liderazgo en el mercado local y nacional, precisamente por su grado de organización y sujeción a normas y políticas acordes al sector de servicios al que pertenece.

- **NO SE IDENTIFICAN LOS RIESGOS DE MANERA ANTICIPADA A SU OCURRENCIA**

La empresa no ha identificado de manera oportuna los riesgos de control a los que se encuentra expuesta, en la actual administración no se ha ejecutado la identificación de riesgos en relación a la gestión institucional por lo que no han determinado sus fortalezas y debilidades como organización (El FODA, que consta en esta investigación fue construido con la gerencia) sin embargo cualquier actividad empresarial para lograr éxito en su gestión debe identificar con oportunidad los riesgos a los que se encuentra expuesta como organización a fin de contrarrestarlos de inmediato, esto minimiza impactos negativos en la gestión administrativa de la empresa.

- **LA EMPRESA NO CUENTA CON UN MAPA DE RIESGOS, PLAN DE MITIGACION Y MATRIZ DE RESPUESTA AL RIESGO**

La empresa no cuenta con un mapa de riesgos, Plan de Mitigación y Matriz de Respuesta al Riesgo debido al desconocimiento de estas herramientas de gestión que procuran fortalecer la administración, razón por la que no determinan, el cómo actuar ante diversos factores que afectan el logro de los objetivos de manera directa e indirecta, si bien la actividad empresarial que desarrolla la empresa es de tipo privada y su inversión es bastante onerosa, debe complementar su gestión acudiendo a herramientas válidas que generen confianza en que los procesos que se desarrollan y ejecutan tienen un grado de seguridad, se deben identificar los procesos con mayor exposición a riesgos, a fin de evitar complicaciones futuras.

- **NO SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS**

La empresa no ha valorado ni calificado todos los riesgos identificados en la primera fase de la evaluación de riesgos, a decir de la gerencia por el desconocimiento de este tipo de herramientas de gestión empresarial que logran identificar y minimizar los posibles impactos de riesgos en la gestión interna de la empresa.

- **SEPARACION DE FUNCIONES INCOMPATIBLE**

El nivel directivo de la empresa no ha determinado con claridad las funciones atribuibles a cada proceso y servidor, se detecta que dos o más servidores cumplen tareas similares

Y en algunos casos los empleados y trabajadores deben estar a disposición de la Gerencia para cumplir incluso otras actividades para las cuales no fueron contratados, entendiéndose a la empresa se basan en el derecho y no público, sin embargo esto en vez de ayudar complica y entorpece las metas que cada empleado y trabajador debe cumplir.

- **DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA OPERACIONES NO SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE LEGALIZADA**

Se logró verificar que documentación de sustento, tanto de operaciones financiera y administrativas de procesos no se encuentra debidamente legalizada con la firma de los responsables de aprobación y autorización del personal a cargo, al igual que otro tipo de informes y documentos que se encuentra en archivos no contienen firmas de los responsables; esto hace que la documentación no tenga la respectiva validez, conforme lo establecen normas de carácter civil y financiero, más aún si se trata de respaldar procesos de reportes tributarios y a organismos de control a los cuales está sujeta la empresa.

- **EL PERSONAL FINANCIERO NO HA SIDO CAUCIONADO**

Si bien la caución del personal que maneja recursos financieros y bienes es una exigencia en el derecho público, no es menos cierto que el sector privado debe nutrirse de experiencias de empresas públicas y proceder a exigir una caución al personal que maneja recursos que genera la empresa por los servicios que presta, más aún cuando está en juego ingentes recursos producto de inversiones de un grupo familiar.

- **EGRESOS NO CUENTA CON DOCUMENTACION SUFICIENTE**

Algunos egresos que ejecuta la empresa no cuentan con la documentación de soporte suficiente como comprobantes de egreso, comprobantes de retención en la fuente entre otros casos, ocasionando que la información financiera no sea confiable, no sirva para la consolidación final en la contabilidad en la matriz.

- **NO SE HA DEFINIDO PROCEDIMIENTOS PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

La empresa no cuenta con procedimientos definidos para determinar los puestos necesarios para cada proceso de gestión, los requisitos mínimos y los perfiles requeridos, así como el número necesario de empleados y trabajadores, a decir de la gerencia se cuenta con el personal suficiente para ejecutar todos los procesos, sin embargo el personal considera insuficiente el número, ya que en muchas ocasiones la gerencia les exige asumir otras actividades, debiendo descuidar sus propias tareas, esto causa incertidumbre en cuanto a las prioridades a cumplir

- **REQUISICIONES DE MATERIALES SIN RESPALDOS SUFICIENTES**

Existen problemas de control de egresos de materiales que no se respaldan debidamente con comprobantes pre numerados, el administrador ha diseñado un sistema de egresos de los insumos diarios para los servicios hoteleros como toallas, jabones, papel, agua entre otros, al momento de cuadrar los egresos con las firmas de respaldos del personal de trabajadores existe inconsistencias que finalmente deben incluso ser descontado al personal.

- **INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICA**

La empresa no ha elaborado el Plan de Contingencia Informática; debido q que no existe una unidad que se encargue de esta labor, lo que podría ocasionar pérdida de la información que se mantiene en los equipos tecnológicos, existe un área específica para uso de los turistas, con 10 computadoras con acceso a internet sin embargo en los últimos 2 años no ha sido objeto de un mantenimiento ni actualización de su software, encontrándose expuestos a posibles daños.

- **PAGINA WEB DESACTUALIZADA**

La empresa cuenta con una página web institucional como grupo lagos, sin embargo la misma no se encuentra actualizada, al acceder a la misma se puede identificar que el personal responsable de la administración de la página no ha actualizado información elemental respecto a costos, servicios que se prestan, a decir de la gerencia existe un problema con el proveedor del servicio que ha impedido que en los últimos 12 meses no se haya actualizado la página web de la empresa.

- **NO SE REALIZAN AUDITORIAS PERIÓDICAS**

La empresa no ha sido objeto de la ejecución de ningún tipo de Auditoría que detecte de manera recurrente posibles errores y omisiones que pudieran perjudicar y tener impacto sobre los resultados, metas y objetivos de la planificación, sin embargo de no estar obligados legalmente a realizar esta actividad, no es menos cierto que una Auditoria de gestión provee de las herramientas para identificar y detectar falencias que pueden ser oportunamente corregidas de manera recurrente y apoya al administrador en la toma de decisiones.

Es responsabilidad de la administración en el cumplimiento de los objetivos institucionales, adoptar las medidas de control necesarias para prevenir posibles perjuicios a la empresa así como la correcta adopción de decisiones que promuevan el cumplimiento de los objetivos empresariales definidos por la junta de socios del grupo.

Es todo cuanto podemos informar, para los fines pertinentes.

Atentamente.,

Ing. Victor Cevallos Vique

AUDITOR/SUPERVISOR

Sr. José Julián Mayorga Moreno

AUDITOR

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015**

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1338	84.166,36	ENERO
SUIT DOBLE	19	2.090,00	
SUIT MATRIMONIAL	93	7.118,00	
SUIT EJECUTIVA	36	3.326,00	
DEPARTAMENTOS	47	5.221,00	
TOTAL MES DE ENERO		101.921,36	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1327	80.584,15	FEBRERO
SUIT DOBLE	62	6.501,00	
SUIT MATRIMONIAL	79	7.469,54	
SUIT EJECUTIVA	39	3.730,00	
DEPARTAMENTOS	35	3.850,00	
TOTAL MES DE FEBRERO		102.134,69	

REPORTE DE OCUPACION HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1457	90.921,21	MARZO
SUIT DOBLE	101	10.228,30	
SUIT MATRIMONIAL	118	9.301,73	
SUIT EJECUTIVA	57	5.310,00	
DEPARTAMENTOS	41	4.024,00	
TOTAL MES DE MARZO		119.785,24	

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015**

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1254	85165,47	ABRIL
SUIT DOBLE	49	5176,70	
SUIT MATRIMONIAL	85	7209,65	
SUIT EJECUTIVA	43	3994,00	
DEPARTAMENTOS	36	3729,00	
TOTAL MES DE ABRIL		105.274,82	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1039	68003,71	MAYO
SUIT DOBLE	60	6624,20	
SUIT MATRIMONIAL	66	5610,00	
SUIT EJECUTIVA	35	3283,50	
DEPARTAMENTOS	32	3230,00	
TOTAL MES DE MAYO		86.751,41	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1256	89518,90	JUNIO
SUIT DOBLE	55	7035,40	
SUIT MATRIMONIAL	85	7243,70	
SUIT EJECUTIVA	39	3670,00	
DEPARTAMENTOS	5	560,00	
TOTAL MES DE JUNIO		108.028,00	

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015**

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1083	76775,93	JULIO
SUIT DOBLE	100	9745,20	
SUIT MATRIMONIAL	101	8132,80	
SUIT EJECUTIVA	44	4840,00	
DEPARTAMENTOS	8	1040,00	
TOTAL MES DE JULIO		100.533,93	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	990	71734,20	AGOSTO
SUIT DOBLE	53	5830,00	
SUIT MATRIMONIAL	100	7980,70	
SUIT EJECUTIVA	52	5720,00	
DEPARTAMENTOS	3	475,80	
TOTAL MES DE AGOSTO		91.740,70	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1047	73991,05	SEPTIEMBRE
SUIT DOBLE	49	5390,00	
SUIT MATRIMONIAL	103	8832,00	
SUIT EJECUTIVA	73	8030,00	
DEPARTAMENTOS	1	132,00	
TOTAL MES DE SEPTIEMBRE		96.375,05	

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015**

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1043	73899,75	OCTUBRE
SUIT DOBLE	45	4950,00	
SUIT MATRIMONIAL	87	7395,00	
SUIT EJECUTIVA	56	6160,00	
DEPARTAMENTOS	5	660,00	
TOTAL MES DE OCTUBRE		93.064,75	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	974	69463,40	NOVIEMBRE
SUIT DOBLE	35	3850,00	
SUIT MATRIMONIAL	34	3740,00	
SUIT EJECUTIVA	40	4000,00	
DEPARTAMENTOS	2	264,00	
TOTAL MES DE NOVIEMBRE		81.317,40	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2014

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	1008	71143,10	DICIEMBRE
SUIT DOBLE	58	6380,00	
SUIT MATRIMONIAL	61	5185,00	
SUIT EJECUTIVA	59	5900,00	
DEPARTAMENTOS	3	396,00	
TOTAL MES DE DICIEMBRE		89.004,10	

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	952	66.394,80	ENERO
SUIT DOBLE	110	12.100,00	
SUIT MATRIMONIAL	42	3.720,00	
SUIT EJECUTIVA	61	6.710,00	
DEPARTAMENTOS	1	130,00	
TOTAL MES DE ENERO		89.054,80	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	519	38.108,50	FEBRERO
SUIT DOBLE	28	3.388,00	
SUIT MATRIMONIAL	28	2.632,00	
SUIT EJECUTIVA	32	3.872,00	
DEPARTAMENTOS	6	858,00	
TOTAL MES DE FEBRERO		48.858,50	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	793	58.884,66	MARZO
SUIT DOBLE	35	4.235,00	
SUIT MATRIMONIAL	27	2.494,50	
SUIT EJECUTIVA	18	2.178,00	
DEPARTAMENTOS	5	715,00	
TOTAL MES DE MARZO		68.507,16	

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015**

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	467	34541,26	ABRIL
SUIT DOBLE	14	1694,00	
SUIT MATRIMONIAL	31	2609,50	
SUIT EJECUTIVA	41	3548,76	
DEPARTAMENTOS	11	1573,00	
TOTAL MES DE ABRIL		43.966,52	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	543	42218,40	MAYO
SUIT DOBLE	64	7556,40	
SUIT MATRIMONIAL	40	3551,20	
SUIT EJECUTIVA	51	4554,44	
DEPARTAMENTOS	2	286,00	
TOTAL MES DE MAYO		58.166,44	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	766	59421,65	JUNIO
SUIT DOBLE	58	6590,00	
SUIT MATRIMONIAL	25	2312,40	
SUIT EJECUTIVA	53	4965,97	
DEPARTAMENTOS	3	429,00	
TOTAL MES DE JUNIO		73.719,02	

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015**

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	415	30498,20	JULIO
SUIT DOBLE	44	5236,00	
SUIT MATRIMONIAL	12	1128,00	
SUIT EJECUTIVA	35	3383,16	
DEPARTAMENTOS	0	0,00	
TOTAL MES DE JULIO		40.245,36	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	321	23836,55	AGOSTO
SUIT DOBLE	20	2420,00	
SUIT MATRIMONIAL	15	1389,60	
SUIT EJECUTIVA	48	4433,00	
DEPARTAMENTOS	3	429,00	
TOTAL MES DE AGOSTO		32.508,15	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	472	35222,15	SEPTIEMBRE
SUIT DOBLE	30	3091,50	
SUIT MATRIMONIAL	14	1316,00	
SUIT EJECUTIVA	41	4055,92	
DEPARTAMENTOS	10	1229,60	
TOTAL MES DE SEPTIEMBRE		44.915,17	

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015**

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	321	23965,00	OCTUBRE
SUIT DOBLE	32	3597,00	
SUIT MATRIMONIAL	15	1410,00	
SUIT EJECUTIVA	30	3131,04	
DEPARTAMENTOS	1	143,00	
TOTAL MES DE OCTUBRE		32.246,04	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	383	28174,65	NOVIEMBRE
SUIT DOBLE	23	2761,00	
SUIT MATRIMONIAL	12	1128,00	
SUIT EJECUTIVA	44	4213,00	
DEPARTAMENTOS	1	143,00	
TOTAL MES DE NOVIEMBRE		36.419,65	

REPORTE DE OCUPACIÓN HABITACIÓN AÑO 2015

TIPO DE HABITACION	TOTAL VENDIDAS AL MES	TOTAL	MES
SUIT SENCILLA	369	25678,50	DICIEMBRE
SUIT DOBLE	9	1001,00	
SUIT MATRIMONIAL	5	404,75	
SUIT EJECUTIVA	30	3630,00	
DEPARTAMENTOS	8	404,40	
TOTAL MES DE DICIEMBRE		31.118,65	

TOTAL VENTAS HABITACIONES AÑO 2015	599.725,46
-------------------------------------------	-------------------

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015**

INDICADORES DE GESTIÓN	
Eficacia en Ventas	
PORCENTAJE DE INCREMENTO EN VENTAS	PORCENTAJE DE INCREMENTO ESPERADO META 2015 Incremento 25%
FÓRMULA Relación Ventas 2015/ 2014	d= -74,00%
$x = \frac{\text{AÑO 1}}{\text{AÑO BASE}} - 1 \times 100$	
$x = \frac{599.725,46}{1'175.931,45} - 1 \times 100$	
x= -49%	

INDICADORES DE GESTIÓN					
Eficacia en Ventas análisis individual					
Rendimiento por habitación					
TIPO	2014	2015		INDICADOR	
Suit sencilla	\$ 935.367,23	\$ 466.944,23		-50,08	%
Suit Doble	\$ 73.800,08	\$ 53.669,99		-27,28	%
Suit Matrimonial	\$ 85.218,12	\$ 24.095,95		-71,72	%
Suit Ejecutiva	\$ 57.963,50	\$ 48.675,29		-16,02	%
Departamentos	\$ 23.582,52	\$ 6.340,00		-73,12	%
TOTALES \$	\$ 1.175.931,45	\$ 599.725,46		-49,00	
Análisis: Existe un decrecimiento del nivel de ventas comparando los períodos analizados, en general de un 49% lo que motivó a la administración del Hotel a reducir personal y gastos en este período, la situación que más impactó para este decrecimiento fue la crisis petrolera lo que redundó en todos los negocios y actividades económicas ligadas a esta actividad-					

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
FASE II AUDITORIA DE GESTION
EVALUACIÓN CON INDICADORES
PERÍODO 2015**

INDICADORES DE GESTIÓN

Eficiencia

$$x = \frac{\text{Gasto realizado}}{\text{Rendimiento obtenido}} \times 100$$

TIPO	TOTAL GASTOS GENERADOS*	VENTAS 2014	VENTAS 2015	PORCENTAJE	
				IND. 2014	IND.2015
Suit sencilla	\$ 5.127,89	\$ 935.367,23	\$ 466.944,23	0,55	1,10
Suit Doble	\$ 3.298,66	\$ 73.800,08	\$ 53.669,99	4,47	6,15
Suit Matrimonial	\$ 3.549,53	\$ 85.218,12	\$ 24.095,95	4,17	14,73
Suit Ejecutiva	\$ 4.876,59	\$ 57.963,50	\$ 48.675,29	8,41	10,02
Departamentos	\$ 1.232,32	\$ 23.582,52	\$ 6.340,00	5,23	19,44
	\$ 18.084,99	\$ 1.175.931,45	\$ 599.725,46	1,54	3,02

Análisis: Se puede observar que el porcentaje de gastos que impactan para la obtención de los ingresos son relativamente moderados si se tiene en cuenta que por ejemplo la Suit sencilla genera el mayor porcentaje de ingresos para la empresa - con apenas un 0,55% y 1,10% de porcentaje respecto de lo que genera, existiendo un adecuado nivel de eficiencia en relación a los ingresos.

* costos y gastos atribuibles a cada tipo de habitación

Elaborado por: JJMM	Fecha: 28/10/2016
Revisado por: VOCV-RCO	Fecha: 28/10/2016

**GRAN HOTEL DEL COCA CP
AUDITORIA DE GESTION
HOJA DE HALLAZGOS
PERÍODO 2015**

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
1	Código de ética no ha sido socializado entre el personal	CCI 1/21	La empresa cuenta con un Código de Ética que norma el accionar del personal sin embargo este no es conocido por la mayoría de personal tampoco ha sido socializado	Toda empresa debería contar con un código de ética que norme el accionar de sus empleados este debe ser socializado entre todos	Ninguna autoridad ha dispuesto la aplicación del código de ética y la socialización entre el personal de la empresa	El personal desconoce de los valores éticos que norman el accionar del personal para cada proceso de gestión, las sanciones disciplinarias, administrativas y/o penales a las que estarían expuestos en el caso de incurrir en infracciones tipificadas.	En el año 2013 la empresa promulgó su propio código de ética y otras normas internas, sin embargo, estas no han sido socializadas entre el personal como referencia del accionar, conducta y buenas costumbres que debe regir en cada proceso de gestión interna.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: deberá socializar el código de ética institucional a todo el personal de la empresa, como un ejercicio de compromiso con la transparencia, buenas costumbres y valores éticos en el ejercicio de cada puesto.

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
2	No se ha establecido indicadores de gestión para medir el avance de la planificación	CCI 2/21 CC 21/21	La empresa no ha definido y aplicado indicadores que permiten evaluar la gestión interna institucional	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL	Desconocimiento de la formulación y aplicación de indicadores de gestión	No se logra determinar si se han alcanzado las metas y objetivos de la planificación, útil para la toma de decisiones	La empresa no ha diseñado y aplicado indicadores que permiten medir la gestión interna institucional, por desconocimiento en el diseño de esta herramienta de control y monitoreo ignorando así si están cumpliendo los objetivos propuestos	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: dispondrá el diseño y aplicación de indicadores de gestión que permitan evaluar el avance de las metas y objetivos propuestos en la planificación
3	No existe procedimientos válidos para la selección, contratación y evaluación del desempeño del personal	CCI 3/21 CCI 6/21	La contratación de personal se realiza únicamente con una entrevista con el gerente, no existe procedimiento para evaluación del desempeño	POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DEL TALENTO	Desconocimiento de herramientas de gestión de talento humano	Todo el personal de la administración actual fue contratado a criterio de la gerencia, sin apego a ninguna normativa o procedimiento técnico	La selección y contratación del personal está a cargo del gerente quien a su criterio emite un dictamen favorable para la contratación, el personal que ingresa no ha sido objeto de evaluación del desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: deberá aplicar procedimientos válidos sujetos a la normativa del Ministerio del Trabajo para la selección y contratación del personal de la empresa, dispondrá a talento humano aplique la evaluación periódica del desempeño del personal.

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
4	Personal sin experiencia ni inducción para el desempeño del puesto	CCI 4/21 CCI 6/21	El Contador Tesorera de la empresa no cumple con el perfil para el puesto, no tiene la experiencia ni tampoco se le ha determinado por escrito las responsabilidades del puesto.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y COMPETENCIA PROFESIONAL	La empresa no cuenta con un Manual de estructura de puestos o procedimientos técnicamente válidos para selección de personal	Labores financieras de la empresa son realizadas por personal que no cumple con el perfil para el cargo	El Contador-Tesorera que fue contratado no posee el título profesional específico para el cargo, tampoco tiene la experiencia en labores financieras.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: Dispondrá la elaboración de procedimientos técnicos para la selección, reclutamiento y evaluación del personal que se contrata en la empresa.
5	Delegaciones de autoridad sin sustento documental	CCI 5/21	La administración central realiza constantes delegaciones de autoridad a diferentes empleados sin embargo no existen documentos que indiquen las acciones y responsabilidades que han sido delegadas	DELEGACIÓN DE AUTORIDAD.	Solamente se hacen delegaciones verbales en algunas ocasiones por correo electrónico	Dificulta realizar un seguimiento de los resultados e informes de las actividades y responsabilidades delegadas	La gerencia ha realizado delegación de autoridad a varios empleados de la administración, sin embargo no existen evidencia documental o física, de las fechas, actividades, alcance y resultados de las delegaciones realizadas	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: implementará mecanismos para evidenciar documentadamente las delegaciones de autoridad, esto facilitará el seguimiento y control de las acciones y resultados

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
6	Ausencia de un Plan de Capacitación para el personal de la empresa	CCI 6/21 CCI 17/21	En los dos últimos años la empresa no ha realizado un plan de capacitación al personal, tampoco cuenta con un plan para el presente año.	COMPETENCIA DEL PERSONAL CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CONTINUO	No se han realizado las evaluaciones al personal que permita determinar las necesidades de capacitación en cada área o proceso de gestión.	El personal no acredita inducción por parte de la empresa al ingresar a trabajar, tampoco se promueve capacitación y actualización en cada proceso.	La empresa no cuenta con un plan de capacitación para el personal.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: dispondrá a la encargada de talento humano se realice las evaluaciones del desempeño del personal a fin de determinar las necesidades de capacitación y actualización de conocimientos del personal
7	Inexistencia de políticas internas para el control de procesos	CCI 7/21 CCI13/21 CCI-G 21/21	La empresa no ha establecido por escrito políticas y procedimientos que garanticen y aseguren un efectivo control interno	RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO y COORDINACIÓN DE ACCIONES ORGANIZACIONALES	Cada empleado responsable de cada sub proceso ejerce sus propios controles sin una adecuada coordinación.	Ausencia de controles efectivos que contribuyan a la salvaguarda de los recursos de la empresa	La empresa no ha implementado por escrito las políticas y directrices para un adecuado control interno en cada proceso de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: establecerá por escrito las políticas de control interno acorde a las necesidades propias de la empresa, con el fin de garantizar la protección de los recursos y la inversión del grupo empresarial

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
8	Políticas internas no han sido actualizadas ni socializadas entre el personal	CCI 8/21	Las políticas internas no han sido objeto de actualización conforme nuevas normativas de administración, tampoco son socializadas al personal	ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES	No se ha revisado legislación actual.	Contraste entre políticas internas y normativa legal y reglamentaria de carácter general.	La empresa no ha procedido con la actualización y reforma de políticas internas acordes a la nueva legislación, tampoco se socializa las actuales políticas vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: Dispondrá a cada uno de los responsables de los procesos una revisión minuciosa de las políticas internas para ajustarlas a disposiciones normativas de la legislación vigente, posterior dispondrá a socializar con todo el personal de la empresa
9	No se identifica oportunamente los riesgos	CCI 9/21	La empresa no cuenta con procedimientos para identificar oportunamente los riesgos que pueden afectar la gestión institucional	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	Desconocimiento del tema por parte de los responsables	Se desconoce posibles factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos ni como contrarrestarlos oportunamente.	La empresa no ha identificado los riesgos en relación a la gestión institucional, debido al desconocimiento de los responsables respecto de los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos ni como contrarrestarlos	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: Deberá promover reuniones de trabajo de manera periódica con el personal a fin de identificar los posibles riesgos en cada uno de los procesos, las medidas correctivas recurrentes y las acciones de control para impedir que estos puedan afectar la gestión de la empresa.

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
10	La empresa no cuenta con Mapa de Riesgo, Plan de Mitigación y Matriz de Respuesta al Riesgo.	CCI 9/21 CCI 11/21	La empresa no ha dispuesto la elaboración de un Mapa de Riesgos, Plan de Mitigación y Matriz de Respuesta al Riesgo	IDENTIFICACION DE RIESGOS, PLAN DE MITIGACIÓN Y RESPUESTA AL RIESGO	Desconocimiento de estas herramientas de gestión institucional	Los responsables de los procesos no saben cómo enfrentar ni actuar frente a diversos factores que afectan el logro de los objetivos de manera directa e indirecta.	La empresa no cuenta con un Mapa de Riesgos, Plan de Mitigación y Matriz de Respuesta al Riesgo, debido al desconocimiento de estas herramientas de gestión, por tanto ante la ocurrencia de factores no se tiene respuesta oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: deberá disponer la construcción de un mapa de riesgos, un plan de mitigación y una matriz de respuesta, como acciones oportunas que se aseguren procesos eficientes y eficaces que proporcione las mejores alternativas para mitigar los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos.
11	No existe una valuación de los riesgos	CCI 10/21	La empresa no ha procedido con la valuación y calificación de todos los riesgos que se puedan identificar	VALORACIÓN DEL RIESGO	Desconocimiento de la importancia de evaluar los riesgos	Afectación de procesos de gestión por la falta de identificación oportuna de riesgos de control	La empresa no ha valorado y calificado los riesgos que afectan a los procesos de gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: deberá proceder con la valuación y calificación de los riesgos identificados en cada proceso con el fin de ordenar los mismos por prioridades y darle una mayor atención a los que se consideren altos para tratarlos de manera urgente y así reducir su incidencia sobre el logro de los objetivos.

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
12	No se determina una adecuada separación de funciones	CCI 12/21	Existen procesos en donde diferentes personas se encuentran como responsable de una misma actividad	SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE PERSONAL	No se practica una adecuada separación de funciones incompatible	Existen omisiones y falencias en los resultados alcanzadas en cada proceso, duplicidad de tareas	La empresa no ha determinado con claridad y por escrito cuáles son las responsabilidades atribuibles a cada proceso y servidor a fin, existe en algunos casos duplicidad de funciones.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: deberá supervisar las actividades que cumple el personal, con el fin de detectar errores, omisiones o duplicidad, para que no se vea afectado el logro de los objetivos institucionales y dispondrá por escrito las responsabilidades y funciones en cada proceso y por cada puesto de trabajo.
13	Documentos Financieros y administrativos no se encuentran debidamente legalizados	CCI 12/22	Existe documentación que sustentan procesos financieros y administrativos que no son legalizados ni archivados de manera secuencial	AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE TRANSACCIONES Y OPERACIONES	Descuido de los servidores	Documentación no legalizada, invalida la información contenida en estos	Documentación de respaldo de procesos, no contiene las firmas de legalización y aprobación de los responsables, invalidando el contenido.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: Dispondrá por escrito al personal a fin de que se legalicen los documentos de sustento de los procesos, implementará mecanismos de control. Al Contador: Previo al archivo de la documentación de sustento deberá verificar que los mismos se encuentren debidamente legalizados y aprobados.

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
14	Inexistencia de un manual de de puestos.	CCI 16/21	No se cuenta con un Manual de Puestos	MANUAL DE PUESTOS	Desconocimiento de parte de los responsables	El personal desconoce de los requisitos para el desempeño del puesto, los perfiles y las remuneraciones de cada proceso	La empresa no cuenta con un manual de puestos que defina los requisitos para el ingreso, los perfiles, y las remuneraciones en cada puesto de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: deberá solicitar a la matriz que a la brevedad posible se estructure un Manual de Puestos que determine los requisitos de ingreso, perfiles, experiencia y niveles remunerativos para cada puesto de trabajo.
15	Procedimientos de Control de asistencia y comisiones de servicio, poco confiables	CCI 17/21	El mecanismo para control de asistencia es por hojas móviles no garantiza control efectivo	ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL	Desconocimiento de disposiciones y mecanismos de control efectivos	Inconformidad del personal por descuentos, atrasos y permanencia, comisiones no se pagan oportunamente por falta de informes y registros de control	La empresa no cuenta con mecanismos de control efectivos para asistencia del personal, tampoco mantiene control eficaz y eficiente respecto de las comisiones de servicio que cumple el personal fuera de la ciudad	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: dispondrá a la responsable de Talento Humano incorpore registros adecuados para control de personal así como de las comisiones de servicio que cumple el personal otras jurisdicciones

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
16	Inexistencia de un Plan de Contingencia Informática	CCI 20/21	La empresa no cuenta con un Plan de Contingencia Informática	PLAN DE CONTINGENCIAS INFORMÁTICO	No existe una unidad que se encargue de esta labor	La falta de mantenimiento y prevención ha ocasionado pérdida de información de la empresa	La empresa no ha elaborado el plan de contingencia informática, que prevea contingencias ante la posible ocurrencia de eventos adversos, tampoco se ha realizado mantenimiento de los equipos en el último año.	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: dispondrá la elaboración de un plan de contingencias junto con todo el personal, con el fin de que la información del trabajo realizado sea respaldado y mantenido por la empresa, solicitará el servicio de mantenimiento anual de los equipos informáticos.
17	Inadecuada comunicación interna entre los responsables de los procesos	CCI- G 21/21	No existe canales de comunicación adecuados entre el personal responsable de los procesos	INFORMACION Y COMUNICACIÓN EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN	Poca coordinación entre los responsables	Resultados de gestión poco confiables sin el respectivo seguimiento	La empresa no mantiene adecuados canales de comunicación entre los responsables de los procesos y el personal, la descoordinación de acciones no permite obtener resultados de gestión óptimos	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: Deberá mantener reuniones de trabajo periódicas con el personal a fin de mejorar la comunicación entre los responsables, delinear acciones efectivas para lograr óptimos resultados de gestión.

Nº	Hallazgo	REF P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
18	Página web Desactualizada	CCI 21/21	La empresa cuenta con una página web, sin embargo la misma no cuenta con información actualizada	CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTA AL PÚBLICO	Incumplimiento de contrato con el proveedor	Carencia de canales de información interna y hacia la ciudadanía	La empresa cuenta con su propia página web sin embargo debido a un problema de incumplimiento de contrato con la empresa proveedora del servicio, la misma ha dejado de funcionar, impidiendo que la ciudadanía cuente con información actual de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: deberá realizar las gestiones necesarias a fin de que la matriz arregle la situación contractual con el proveedor y se reactive la página con información actualizada de la gestión de la empresa, como un ejercicio de rendición diaria de cuentas a la sociedad en su conjunto.
19	No se realizan auditorías periódicas	CCI-G 21/21	La empresa no ha sido objeto de ninguna auditoría desde su creación	EVALUACIONES PERIÓDICAS DE LA GESTIÓN INTERNA	La máxima autoridad no ha solicitado la ejecución de auditorías ni exámenes especiales a la empresa	Se evidencia errores de procesos y resultados poco confiables para la administración que no son objeto de seguimiento y evaluación.	En la empresa no se han ejecutado auditorías ocasionando que se cometan errores y omisiones que no puedan ser detectados oportunamente a fin de establecer mecanismos para una mejora continua de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Al Gerente: deberá solicitar que al menos cada año se realicen auditorías o exámenes especiales a fin de detectar errores de gestión, omisiones que puedan afectar el cumplimiento de la misión y resultados de la planificación sí como para la toma de decisiones correctivas.
Elaborado por: JJMM							Fecha: 15/11/2016	
Revisado por: VOCV-RCO							Fecha: 18/11/2016	

FASE III

COMUNICACIÓN DE

RESULTADOS



ASESORÍA CONTABLE & AUDITORÍA

EMPRESA: GRAN HOTEL DEL COCA CP

<i>INFORME:</i>	Auditoría de Gestión
<i>PERIODO:</i>	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015
<i>DOMICILIO:</i>	Cantón Francisco de Orellana calles Camilo Torrano y Esmeraldas
<i>EQUIPO AUDITOR:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Ing. Victor Cevallos Vique.- Auditor Supervisor• Ing. Raquel Colcha Ortíz.- Auditor Jefe de equipo• Sr. José Julián Mayorga Moreno.- Auditor

NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PARA: Ing. Pedro Ricardo González - Gerente del Gran Hotel del Coca CP
DE: Equipo de trabajo de Auditoría
ASUNTO: Lectura del borrador de informe
FECHA: Francisco de Orellana, 16 de noviembre de 2016

De conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicios de Profesionales, cláusula séptima literal C), nos permitimos convocar a la conferencia de lectura del borrador del informe de la Auditoría de Gestión realizado a la empresas GRAN HOTEL DEL COCA CP, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, lectura que se llevará a cabo en la sala de reuniones de la empresa, el 18 de noviembre de 2016 a las 11h00.

Atentamente,

Sr. José Julián Mayorga Moreno

AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

AUDITOR

cc. Ing. Victor Cevallos Vique.- Director del trabajo de titulación- Auditor Supervisor

CONTENIDO

CAPITULO I

- Motivo del Examen
- Objetivos del Examen
- Alcance del Examen
- Base Legal
- Estructura Orgánica

CAPITULO II

- Resultados de la Auditoria de Gestión

INFORMACION INTRODUCTORIA

Motivo

La Auditoría de Gestión a la empresa Gran Hotel del Coca CP, del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana se realizó de conformidad al contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría Externa suscrito entre nuestra Firma Auditora y la empresa, acto realizado con fecha siete de septiembre de dos mil dieciséis.

Objetivos del Examen

Evaluar las operaciones administrativas y de gestión, así como el cumplimiento de la normativa interna aplicable, por los períodos comprendidos entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar el sistema de control interno manejado por la empresa, con el fin de comprobar su nivel de confianza y riesgo.
- ✓ Analizar las actividades administrativas y operativas de la empresa para evaluar el apego a la normativa legal interna y externa.
- ✓ Aplicar indicadores de gestión para evaluar el grado de eficacia y eficiencia de algunos de los procesos de gestión de la organización.
- ✓ Redactar los hallazgos encontrados durante el examen, con el propósito de proporcionar recomendaciones que ayuden a la gerencia de la empresa a tomar decisiones oportunas que mejoren las áreas críticas.
- ✓ Emitir el Informe Final de la Auditoría de Gestión, con el fin de comunicar los resultados obtenidos a los involucrados.

Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión, cubrirá el análisis de las operaciones administrativas de la empresa, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Base Legal

La Constitución de la República garantiza la inversión privada en todos los sectores de la economía, las empresas turísticas y hoteleras se encuentran reguladas por las disposiciones de la Ley 97 Ley de turismo mediante Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002 y su reglamento general de aplicación, regulaciones del Ministerio de Turismo, regulaciones de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento entre otras disposiciones normativas inherentes al ámbito de gestión del sector de servicios de turismo y hotelería a nivel nacional.

Estructura Orgánica

La estructura orgánica de la empresa ha sido definida y consta en la planificación y anexos de la investigación.

CAPITULO II

RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

a) CODIGO DE ETICA NO HA SIDO SOCIALIZADO ENTRE EL PERSONAL

Al aplicar el Cuestionario de Control Interno en el componente Ambiente de Control, se identificó que el personal de la empresa no conoce que existe un código de ética para regular el accionar ético, principios y valores de los empleados y trabajadores, el personal directivo no ha socializado este instrumento entre el personal.

CONCLUSIÓN

En el año 2013 la empresa promulgó su código de ética y otras normas internas, sin embargo, estas no han sido socializadas entre el personal como referencia del accionar, conducta y buenas costumbres que debe regir en cada proceso de gestión interna-

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: deberá socializar el código de ética institucional a todo el personal de la empresa, como un ejercicio de compromiso con la transparencia, buenas costumbres y valores éticos en el ejercicio de cada puesto.

b) NO SE HAN ESTABLECIDO INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEDIR EL AVANCE DE LA PLANIFICACIÓN

Al aplicar el Cuestionario de Control Interno al componente Ambiente de Control , se verificó que la empresa no ha establecido ni aplicado indicadores de gestión que permitan medir la gestión interna institucional, por desconocimiento de la metodología para la construcción de indicadores.

CONCLUSION

La empresa no ha diseñado y aplicado indicadores que permiten medir la gestión interna institucional, por desconocimiento en el diseño de esta herramienta de control y monitoreo ignorando así si se está cumpliendo con los objetivos propuestos en la planificación institucional.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: dispondrá el diseño y aplicación de indicadores de gestión que permitan evaluar el avance de las metas y objetivos propuestos en la planificación

c) INEXISTENCIA DE PROCEDIMIENTOS VÁLIDOS PARA LA SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Al aplicar el Cuestionario de Control Interno al componente Ambiente de Control y al establecer con la gerencia el proceso de contratación del personal se pudo evidenciar que la máxima autoridad es quien, a su criterio, elige el candidato idóneo para el puesto de trabajo, además no se realizan evaluaciones periódicas del desempeño laboral.

CONCLUSION

La selección y contratación del personal está a cargo del gerente quien a su criterio emite un dictamen favorable para la contratación, el personal que ingresan a la empresa no ha sido objeto de evaluación del desempeño.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: deberá aplicar procedimientos válidos sujetos a la normativa del Ministerio del Trabajo para la selección y contratación del personal de la empresa, dispondrá a talento humano de la empresa, aplique la evaluación periódica del desempeño del personal.

d) PERSONAL SIN EXPERIENCIA NI INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO

Al aplicar el Cuestionario de Control interno al componente Ambiente de Control y las entrevistas preliminares a los servidores se pudo identificar que el Contador-Tesorero, no cumple el perfil para desempeñar el cargo, pues su título profesional es afín pero no cuenta con la experiencia en cargos similares

CONCLUSIÓN

El Contador-Tesorero que fue contratado no posee el título profesional específico para el cargo, tampoco cuenta con la experiencia en labores financieras peor aún el sector de servicios de hotelería

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: Dispondrá la elaboración de un procedimiento para identificar los perfiles de puestos por competencias necesarios dentro de la estructura de la empresa con el fin de que se garantice la selección y contratación de personal idóneo para el puesto de trabajo que ayude en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución.

e) DELEGACIONES DE AUTORIDAD SIN SUSTENTO DOCUMENTAL

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Ambiente de Control, se pudo identificar que en la empresa se realizan constantes delegaciones de autoridad, sin embargo no existe documentos que describa las acciones y responsabilidades que han sido delegadas, tampoco existe informes de cumplimiento.

CONCLUSIÓN

En la empresa se realizan constantes delegaciones de autoridad, sin embargo no existen documentos que indiquen las acciones y responsabilidades que han sido delegadas, en ocasiones estas delegaciones son de carácter verbal o por correo electrónico, lo que imposibilita un seguimiento efectivo de las actividades cumplidas.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: Implementará mecanismos para evidenciar documentadamente las delegaciones de autoridad, esto facilitará el seguimiento y control de las acciones y los resultados obtenidos.

f) AUSENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Ambiente de Control y al establecer con el gerente los procedimientos para la contratación de personal se pudo evidenciar que la empresa no ha ejecutado procesos de capacitación al personal, tampoco se cuenta con un plan de capacitación para el presente año.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un plan de capacitación para el personal en el presente ejercicio económico, el personal no ha recibido ningún tipo de capacitación ni inducción para el ejercicio del puesto.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: Dispondrá a la encargada de talento humano de la empresa, realice las evaluaciones del desempeño del personal a fin de determinar las necesidades de capacitación y actualización de conocimientos del personal.

g) INEXISTENCIA DE POLÍTICAS INTERNAS PARA EL CONTROL DE PROCESOS

Al aplicar los Cuestionarios de Control Interno al componente Ambiente de Control, se pudo identificar que la empresa no ha establecido por escrito políticas y procedimientos que garantice y asegure un efectivo control interno.

CONCLUSIÓN

La empresa no ha implementado por escrito las políticas y directrices para un adecuado control interno en cada proceso de gestión

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: establecerá por escrito las políticas de control interno acorde a las necesidades propias de la empresa, con el fin de garantizar la protección de los recursos públicos que son propiedad del Estado ecuatoriano

h) POLÍTICAS INTERNAS NO HAN SIDO ACTUALIZADAS NI SOCIALIZADAS ENTRE EL PERSONAL

Al aplicar los Cuestionarios de Control Interno al componente Ambiente de Control, se pudo evidenciar que las políticas internas no son actualizadas, atendiendo los cambios y la coyuntura externa de la administración financiera y de gestión.

CONCLUSIÓN

La empresa no ha procedido con la actualización y reforma de políticas internas acordes a la nueva legislación, tampoco se socializa las actuales políticas vigentes entre el personal.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: Dispondrá a cada uno de los responsables de los procesos, una revisión minuciosa de las políticas internas para ajustarlas a disposiciones normativas de la legislación vigente, posterior dispondrá a socializar con todo el personal de la empresa.

i) NO SE IDENTIFICA OPORTUNAMENTE LOS RIESGOS

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Evaluación del Riesgo, se pudo determinar que la empresa no identifica de manera oportuna los riesgos que puedan afectar la gestión institucional

CONCLUSIÓN

La empresa no ha identificado los riesgos en relación a la gestión institucional, debido al desconocimiento de los responsables respecto de los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos ni como contrarrestarlos.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: Deberá promover reuniones de trabajo de manera periódica con el personal a fin de identificar los posibles riesgos en cada uno de los procesos, las medidas correctivas recurrentes y las acciones de control para impedir que estos puedan afectar la gestión de la empresa.

j) LA EMPRESA NO CUENTA CON UN MAPA DE RIESGOS, PLAN DE MITIGACIÓN Y MATRIZ DE RESPUESTA AL RIESGO

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Evaluación del Riesgo, se pudo determinar que la empresa no ha dispuesto la elaboración de un Mapa de Riesgos, Plan de Mitigación y Matriz de Respuesta al Riesgo.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un Mapa de Riesgos, Plan de Mitigación y Matriz de Respuesta al Riesgo, debido al desconocimiento de estas herramientas de gestión, por tanto ante la ocurrencia de factores no se tiene respuesta oportuna.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: deberá disponer la construcción de un mapa de riesgos, un plan de mitigación y una matriz de respuesta, como acciones oportunas que se aseguren procesos eficientes y eficaces que proporcione las mejores alternativas para mitigar los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos.

k) NO EXISTE UNA VALUACIÓN DE LOS RIESGOS

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Evaluación del Riesgo, se pudo determinar que en la empresa no se valoran y califican todos los riesgos identificados en la primera fase de la evaluación de riesgos.

CONCLUSIÓN

La empresa no ha valorado y calificado los riesgos que afectan a los procesos de gestión institucional.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: deberá proceder con la valuación y calificación de los riesgos identificados en cada proceso con el fin de ordenar los mismos por prioridades y darle una mayor atención a los que se consideren altos para tratarlos de manera urgente y así reducir su incidencia sobre el logro de los objetivos.

l) NO SE DETERMINA UNA ADECUADA SEPARACIÓN DE FUNCIONES

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Actividades de Control, se identificó que existen servidores que realizan una misma tarea impidiendo que se optimice los procesos y los esfuerzos personales.

CONCLUSIÓN

La empresa no ha determinado con claridad y por escrito cuáles son las responsabilidades atribuibles a cada proceso y servidor a fin, existe en algunos casos duplicidad de funciones y tareas.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: deberá supervisar las actividades que cumple el personal, con el fin de detectar errores, omisiones o duplicidad, para que no se vea afectado el logro de los objetivos institucionales y dispondrá por escrito las responsabilidades y funciones en cada proceso y por cada puesto de trabajo.

m) DOCUMENTOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS NO SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE LEGALIZADOS

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Actividades de Control y revisar los archivos físicos, se identificó que varios de los documentos que sustenta operaciones financieras y administrativas no poseen firmas de aprobación y autorización de la máxima autoridad.

CONCLUSIÓN

Documentación de respaldo de procesos, no contiene las firmas de legalización y aprobación de los responsables, invalidando el contenido y efectos que puedan producir.

RECOMENDACIÓN

- Al Gerente: Dispondrá por escrito al personal a fin de que se legalicen los documentos de sustento de los procesos, implementará mecanismos de control.
- Al Contador: Previo al archivo de la documentación de sustento deberá verificar que los mismos se encuentren debidamente legalizados y aprobados

n) INEXISTENCIA DE PROCEDIMIENTOS PARA ESCOGIMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Actividades de Control, se identificó que la empresa no cuenta con procedimientos para el escogimiento y selección de personal.

CONCLUSIÓN

La empresa no ha incorporado procesos para el escogimiento y selección de personal que ingresa a laborar cumpliendo ciertos perfiles, nivel de remuneraciones en cada puesto de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: deberá solicitar a la matriz que a la brevedad posible se estructure un Manual de procedimientos para la selección y contratación de personal que determine los requisitos de ingreso, perfiles, experiencia y niveles remunerativos para cada puesto

o) PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE ASISTENCIA Y COMISIONES DE SERVICIO POCO CONFIABLES

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Actividades de Control y la revisión de los expedientes del personal, se identificó que el mecanismo para control de asistencia es por hojas móviles, sin ninguna secuencia y firmas de responsabilidad de talento humano, las ordenes de movilización y los informes de comisiones no garantizan un control adecuado.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con mecanismos de control efectivos para asistencia del personal, tampoco mantiene control eficaz y eficiente respecto de las comisiones de servicio que cumple el personal que sale de comisión.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: dispondrá a la responsable de Talento Humano incorpore registros adecuados para control de personal así como de las comisiones de servicio que cumple el personal en otras ciudades.

p) INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CONTINGENCIA INFORMÁTICA

Al aplicar los Cuestionarios de Control Interno al componente Actividades de Control, se pudo determinar que en la empresa no se ha elaborado el Plan de Contingencia Informática.

CONCLUSIÓN

La empresa no ha elaborado el Plan de Contingencia Informática, que prevea contingencias ante la posible ocurrencia de eventos adversos, tampoco se ha realizado mantenimiento de los equipos en los últimos dos años.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: dispondrá la elaboración de un Plan de Contingencias junto con todo el personal, con el fin de que la información del trabajo realizado sea respaldado y mantenido por la entidad, solicitará el servicio de mantenimiento anual de los equipos informáticos

q) INADECUADA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS

Al aplicar los Cuestionarios de Control Interno al componente Información y Comunicación y de las entrevistas realizadas con el personal, se pudo determinar que la mayoría de funcionarios no recibe la suficiente información de manera adecuada y oportuna para realizar su trabajo, no existe los canales de comunicación adecuados.

CONCLUSIÓN

La empresa no mantiene adecuados canales de comunicación entre los responsables de los procesos y el personal, la descoordinación de acciones no permite obtener resultados de gestión óptimos.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: Deberá mantener reuniones de trabajo periódicas con el personal a fin de mejorar la comunicación entre los responsables, delinear acciones efectivas para lograr óptimos resultados de gestión.

r) PÁGINA WEB DESACTUALIZADA

Al aplicar los Cuestionarios de Control Interno al componente Información y Comunicación y al verificar el sitio web de la empresa, se identificó que no se ha cargado ningún tipo de información en la misma, debido a que el proveedor incumplió con el contrato.

CONCLUSIÓN

La empresa cuenta con su propia página web sin embargo debido a un problema de incumplimiento de contrato con la empresa proveedora del servicio, la misma ha dejado de funcionar, impidiendo que la ciudadanía y los procesos internos no cuenten con información actual de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: deberá realizar las gestiones necesarias a fin de que la matriz arregle la situación contractual con el proveedor y se reactive la página con información actualizada de la gestión de la empresa, como un ejercicio de rendición diaria de cuentas a la sociedad en su conjunto

s) NO SE REALIZAN AUDITORIAS PERIÓDICAS

Al aplicar los cuestionarios de control Interno al componente Seguimiento, se detectó que la empresa no ha sido objeto de Auditorias ni exámenes especiales o evaluaciones desde su creación, sin embargo en el año 2014 a decir del gerente la matriz realizó una evaluación integral a la empresa en campo sin que al momento se conozca los resultados, las recomendaciones y el seguimiento de las mismas.

CONCLUSIÓN

En la empresa no se han ejecutado auditorias ocasionando que se cometan errores y omisiones que no puedan ser detectados oportunamente a fin de establecer mecanismos para una mejora continua de los procesos.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente: deberá solicitar que al menos cada año se realicen auditorias o exámenes especiales a fin de detectar errores de gestión, omisiones que puedan afectar el cumplimiento de la misión y resultados de la planificación sí como para la toma de decisiones correctivas.

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE
RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EMPRESA GRAN
HOTEL DEL COCA CP PERÍODO 2015**

En cumplimiento a lo dispuesto en la notificación para la lectura de informe final de la Auditoría de Gestión, el 18 de noviembre de 2016, a partir de las 11:00 am, en la sala de reuniones del Gran Hotel del Coca CP, se reúnen, el Sr. José Julián Mayorga Moreno, el Ing. Pedro Ricardo González, Gerente del Hotel, Ing. Braulio Mencias Romero con la finalidad de participar en los resultados contenidos en el informe de la Auditoría de Gestión realizada a la antes mencionada empresa. La presente auditoría se realizó de conformidad a la orden de trabajo emitida por el Ing. Victor Cevallos Vique, Supervisor del Equipo de Auditoría con fecha 5 de septiembre de 2016 mediante memorando interno No.-1511.

Pare el efecto, en presencia de los abajo firmantes se procedió a la lectura del borrador del Informe de la Auditoría, diligencia en la cual se dieron a conocer los resultados obtenidos, a través de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta, en original y copia.

Para constancia de lo expuesto firman:

Nº	Nombres	Cargo	Firma
1	Pedro Ricardo González	Gerente	
2	Braulio Mencias Romero	Contador-Tesorero	

Sr. José Julián Mayorga Moreno

AUDITOR

CONCLUSIONES

- La ejecución de la Auditoría de Gestión a la empresa Gran Hotel del Coca, del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, ha permitido la evaluación interna de la empresa, tanto en aspectos administrativos, operativos y de gestión para la emisión del informe final respecto de los hallazgos detectados, sus conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones por parte de la gerencia de la empresa.
- El trabajo de investigación realizado en la empresa Gran Hotel del Coca CP, permitió además conocer la realidad de las empresas del sector de servicios turísticos y hoteleros, sus necesidades, limitación de recursos y limitada tecnología, personal insuficiente y poco capacitado para el ejercicio de labores financieras y administrativas en este tipo de empresas.
- La empresa carece de elementales sistemas de gestión interna, no se ejecuta los planes operativos como una necesidad de transitar por el camino de la planificación que asegure en el tiempo resultados efectivos, el clima laboral no es el adecuado para un correcto desempeño de las actividades diarias.
- La empresa posee una adecuada estructura orgánica, sin embargo este no es funcional cuando no se concreta y define tareas específicas al personal que permita un seguimiento y evaluación no solo de los procesos sino del desempeño del personal.

RECOMENDACIONES

- La empresa deberá poner especial atención al control interno, la valoración de los procesos son de alto riesgo, con un bajo nivel de confianza en general, en el corto tiempo la matriz de esta empresa con sede en la ciudad de Quito, evaluará los resultados de la gestión en el campo y determinará posibles responsabilidades que pueden afectar a los líderes de cada proceso e incluso a la propia gerencia.
- Es de suma importancia que la empresa incorpore de inmediato las recomendaciones realizadas en esta Auditoría de Gestión, a fin de corregir ciertas falencias detectadas y que fueron informadas a la gerencia tanto dentro del informe de Control Interno como en el informe final de resultados.
- La gerencia debe mantener reuniones de trabajo periódicas con el personal, a fin de coordinar acciones para evitar duplicidad de actividades, lograr canales adecuados de comunicación entre el personal administrativo y operativo, así como para procurar una verdadera integración, todos deben identificarse plenamente con la misión de la organización y con los objetivos institucionales.
- Los resultados obtenidos de la investigación realizada en la empresa Gran Hotel del Coca CP, deberán ser expuestos a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo como una guía práctica de estudio de las materias de la especialidad con el propósito de que los estudiantes conozcan la metodología práctica para ejecutar un trabajo de titulación en una empresa de este tipo.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ MALDONADO, Milton (2006). Auditoría de Gestión. 3ra Ed, Editorial Andina Quito-Ecuador
- ✓ DE LA PEÑA GUTIÉRREZ, Alberto (2008).Auditoría: Un Enfoque Práctico. 2da Ed., Editorial Paraninfo. España –Barcelona
- ✓ MANTILLA, Samuel. (2005).Control Interno Informe COSO 1, 2da Ed. Editorial Ediciones ECOE, Colombia – Bogotá
- ✓ PELAZAS MANZO, Ma. de los Ángeles, 2015 España Planificación de la auditoria Editorial Paraninfo.
- ✓ BAILEY,LARRY P. Miller, (1988). Guía de Auditoría. Primera versión española. Editorial Harcourt Brace de España S.A.
- ✓ MEJÍA SOTO, Eutimio (2008).Auditoría Operativa., Universidad Libre, Calí-Colombia,
- ✓ BLANCO LUNA, Yanel (2012). Auditoría Integral Normas y Procedimientos, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones. Colombia – Bogotá
- ✓ RODRÍGUEZ C Belkis. (2010) Auditoria control interno, primera edición editorial centro contable venezolano, Venezuela - Zulia

LINKOGRAFÍA

- Contraloría General del Estado. (3 de noviembre del 2015). Recuperado por: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manaudfin.pdf>
- Cuellar, Alfonso. (29 de noviembre del 2015). Recuperado por: <https://preparatoriaauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Nueve.pdf>
- Guerreros, Jesús. (6 de diciembre del 2015). Recuperado por: http://www.cacvirtual.upla.edu.pe/distancia/as_cf.php/07/Auditoria%20Financiera%20I.pdf
- Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras ILACIF (15 de diciembre del 2015). Recuperado por: <http://www.uba.ar/download/institucional/informes/manual.pdf>
- Ramos, David. (11 de noviembre del 2015). Recuperado por: <http://david-ramosm.blogspot.com/2013/04/caracteristicas-de-la-auditoria.html>
- Ramos, David. (15 de noviembre del 2015). Recuperado por: <http://david-ramosm.blogspot.com/2013/04/auditoria.html>
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI. (4 de diciembre del 2015). Recuperado por: http://es.issai.org/media/14649/issai_4100_s.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuestas Aplicado al Personal de la Empresa

GRAN HOTEL DEL COCA C.P
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I – A
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
MODELO DE ENCUESTA A LOS COLABORADORES
PERÍODOS 2015

DATOS GENERALES:

NOMBRES: _____ **CARGO:** _____

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD:

PRIMARIA: SECUNDARIA: SUPERIOR:

EDAD:

Menos de 35: Entre 35 y 50: Más de 50:

CLASE DE CONTRATO DE TRABAJO:

Contrato a Prueba:

Contrato a Plazo Fijo:

Contrato a Plazo Indefinido:

Contrato de Trabajo Eventual:

Otro:

ENCUESTA: (Indique con una X la opción que le resulte apropiada, o conteste según corresponda)

Nº	Aspecto	SI	NO	Respuestas
Colocar las respuestas				
1	¿Cuánto tiempo de servicio tiene usted en la empresa?			
2	¿En qué rango de edad se encuentra usted?			
3	¿Cuál es su nivel de escolaridad?			
4	¿Indique el tipo de relación laboral que mantiene con la empresa?			

5	¿Conoce usted a plenitud las funciones y responsabilidades de su cargo?			
6	¿Conoce usted si la empresa cuenta con reglamentos internos y manual de funciones?			
7	¿Conoce usted la Misión, Visión y objetivos de la empresa?			
8	¿Conoce usted si la empresa planifica sus actividades, define metas anuales o periódicas?			
9	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en su puesto de trabajo?			
10	¿Considera importante que la empresa debe evaluar periódicamente sus procesos?			
11	¿Estaría usted dispuesto a ser parte del cambio y mejora de la gestión de la empresa?			
12	¿Considera importante realizar una Auditoría de Gestión a la empresa?			

Por favor escriba a continuación sus comentarios u observaciones:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Registro Único de Contribuyentes

		REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES			
NÚMERO RUC:		1792339634001			
RAZÓN SOCIAL:		GRAN HOTEL DEL COCA CUENTAS EN PARTICIPACION			
NOMBRE COMERCIAL:		GRAN HOTEL DEL COCA C.P.			
REPRESENTANTE LEGAL:		GONZALEZ HEREDIA PEDRO RICARDO			
CONTADOR:		MENCIAS RIVERA BRAULIO RAMIRO			
CLASE CONTRIBUYENTE:		OTROS		OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI	
CALIFICACIÓN ARTESANAL:		S/N		NÚMERO: S/N	
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:		17/10/2011	
FEC. INSCRIPCIÓN: 27/10/2011		FEC. ACTUALIZACIÓN:		26/02/2016	
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:			
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL					
SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOTELES.					
DOMICILIO TRIBUTARIO					
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION) Barrio: LA CONCEPCION Calle: LOGROÑO Numero: OE2-37 Interseccion: PRENSA Referencia ubicación: FRENTE AL INSTITUTO SUPERIOR CORDILLERA Fax: 022261488 Celular: 0997133073 Telefono Trabajo: 022261488 Web: WWW.GRUPODELAGO.COM Email: mgonzalez@grupodelago.com Telefono Trabajo: 022247567					
DOMICILIO ESPECIAL					
SN					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS					
* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		2		ABIERTOS	
JURISDICCIÓN		1 ZONA 9, PICHINCHA		CERRADOS	
				2 0	

Anexo 3: Carta de Requerimiento de la Empresa



Francisco de Orellana, Septiembre 08 del 2016

Sr.

Jose Mayorga

Presente.-

Pedro Ricardo González Heredia con C.I. 1718799750 como representante legal del Gran Hotel del Coca C.P, solicito a usted que que al estar realizando su trabajo de titulación sea presentado los resultados del mismo en un lapso menor a los 60 días para verificar el avance del trabajo en desarrollo.

En espera de una respuesta a lo solicitado.

Atentamente,



Gonzalez Heredia Pedro
Gerente General
GRAN HOTEL DEL COCA C.P



Camilo de Torrano S/N y Esmeraldas * Telf. (06) 2 880 249 / 091 903 816
www.granhoteldelcoca.com / granhoteldelcoca@grupodelago.com

Anexo 4: Balance General de la Empresa al 2015

SRI		DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS FORMULARIO ÚNICO DE SOCIEDADES Y ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES				SRI		SUFICIENCIA DE COMPAGAL, VALORES Y SEGUROS													
FORMULARIO 101		RESOLUCIÓN N° MAC-06/000315-00002311				N° 115720841															
200 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN																					
02	AÑO	2015						04	N° DE FORMULARIO QUE SUSTITUYE												
200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO																					
01	RUC	17622964001	02	RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL GRAN HOTEL DEL COCA CULTIVO EN PARTICIPACIÓN				03	EXEDENTE												
OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS LOCALES Y/O DEL EXTERIOR																					
OPERACIONES DE ACTIVO			OPERACIONES DE PASIVO			OPERACIONES DE INGRESO			OPERACIONES DE GASTO												
003	+	0.00	004	+	22622.23	009	+	0.00	010	+	0.00										
004	+	0.00	005	+	37000.00	010	+	0.00	011	+	0.00										
005	+	0.00	006	+	148800.00	011	+	0.00	012	+	0.00										
006	+	0.00	007	+	0.00	012	+	0.00	013	+	0.00										
TOTAL OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS		009		=		414222.23															
SUJETO PASIVO EXENTO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA?																					
009		=		NR																	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA																					
ACTIVO					ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL																
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO					INGRESOS					VALOR EXENTO / NO DEBITO (A efectos de la Contribución Tributaria)											
RELACIONADAS					VENTAS NETAS LOCALES DE BIENES					001		+		104837.26		0012		+		0.00	
DEL EXTERIOR					DEL EXTERIOR					002		+		0.00		0013		+		0.00	
NO RELACIONADAS					PRESTACIONES LOCALES DE SERVICIOS					003		+		0.00		0014		+		0.00	
DEL EXTERIOR					DEL EXTERIOR					004		+		0.00		0015		+		0.00	
DEL EXTERIOR					DE BIENES					005		+		0.00		0016		+		0.00	
DEL EXTERIOR					DE SERVICIOS					006		+		0.00		0017		+		0.00	
DEL EXTERIOR					POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN					007		+		0.00		0018		+		0.00	
DEL EXTERIOR					OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE CONCESIONES O SIMILARES (RELACIONES DE AGENCIA)					008		+		0.00		0019		+		0.00	
DEL EXTERIOR					OBTENIDOS POR ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS					009		+		0.00		0020		+		0.00	
DEL EXTERIOR					POR REGALÍO Y OTROS GASTOS DE SERVICIOS					010		+		0.00		0021		+		0.00	
DEL EXTERIOR					A RESIDENTES O ESTABLECIMIENTOS EN EL EXTERIOR					011		+		0.00		0022		+		0.00	
DEL EXTERIOR					A NO RESIDENTES NI ESTABLECIMIENTOS EN EL EXTERIOR					012		+		0.00		0023		+		0.00	

La presente información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente

CÓDIGO VERIFICADOR	NÚMERO SERIAL	FECHA RECAUDACIÓN	Página
SRIDEC2016010298970	871246704556	13/04/2016	1

CLIENTES Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES	OTRAS CLIENTES Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES	OTRAS RELACIONADAS DEL EXTERIOR	DEL EXTERIOR	022 <th>+ <th>0.00</th> <th>PROVEEDORES DE SOCIEDADES RESIDENTES O ESTABLECIMIENTOS EN EL EXTERIOR</th> <th>003 <th>+ <th>0.00</th> <th>0024 <th>+ <th>0.00</th> </th></th></th></th></th>	+ <th>0.00</th> <th>PROVEEDORES DE SOCIEDADES RESIDENTES O ESTABLECIMIENTOS EN EL EXTERIOR</th> <th>003 <th>+ <th>0.00</th> <th>0024 <th>+ <th>0.00</th> </th></th></th></th>	0.00	PROVEEDORES DE SOCIEDADES RESIDENTES O ESTABLECIMIENTOS EN EL EXTERIOR	003 <th>+ <th>0.00</th> <th>0024 <th>+ <th>0.00</th> </th></th></th>	+ <th>0.00</th> <th>0024 <th>+ <th>0.00</th> </th></th>	0.00	0024 <th>+ <th>0.00</th> </th>	+ <th>0.00</th>	0.00
				023	+	0.00	PROVEEDORES DE SOCIEDADES NO RESIDENTES NI ESTABLECIMIENTOS EN EL EXTERIOR	004	+	0.00	0025	+	0.00
				024	+	0.00	GANANCIAS NETAS POR MEDICIÓN DE ACTIVOS BIOLÓGICOS A VALOR RAZONABLE MENOS GASTOS DE VENTA	005	+	0.00	0026	+	0.00
				025	+	0.00	GANANCIAS NETAS POR MEDICIÓN DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN A VALOR RAZONABLE	006	+	0.00	0027	+	0.00
				026	+	0.00	GANANCIAS NETAS POR MEDICIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE	007	+	0.00	0028	+	0.00
				027	+	0.00	GANANCIAS NETAS POR DIFERENCIAS DE CAMBIOS	008	+	0.00	0029	+	0.00
				028	+	0.00	UTILIDAD EN VENTA DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	009	+	0.00	0030	+	0.00
				029	+	0.00	UTILIDAD EN LA ENAJENACIÓN DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAPITAL	010	+	0.00	0031	+	0.00
				030	+	0.00	INGRESOS DERIVADOS POR SUBVENCIÓN DEL GOBIERNO Y OTRAS AYUDAS SUBVENCIÓN	011	+	0.00	0032	+	0.00
				031	+	0.00	DE ACTIVOS FINANCIEROS (REVERSIÓN DE PROVISIONES PARA CREDITOS INCORRIBLES)	012	+	0.00	0033	+	0.00
				032	+	0.00	DE INVENTARIOS	013	+	0.00	0034	+	0.00
				033	+	0.00	DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	014	+	0.00	0035	+	0.00
				034	+	0.00	DE ACTIVOS BIOLÓGICOS	015	+	0.00	0036	+	0.00
				035	+	0.00	DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	016	+	0.00	0037	+	0.00
				036	+	0.00	DE ACTIVOS INTANGIBLES	017	+	0.00	0038	+	0.00
				037	+	0.00	DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN	018	+	0.00	0039	+	0.00
				038	+	0.00	DE ACTIVOS DE EVALUACIÓN Y ENLAINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	019	+	0.00	0040	+	0.00
				039	+	0.00	DE INVERSIONES NO CORRIENTES	020	+	0.00	0041	+	0.00
				040	+	0.00	OTRAS	021	+	0.00	0042	+	0.00
				041	+	0.00	POR GARANTÍAS	022	+	0.00	0043	+	0.00
				042	+	0.00	POR DESMANTALAMIENTOS	023	+	0.00	0044	+	0.00
				043	+	0.00	POR CONTRATE GUBERNOS	024	+	0.00	0045	+	0.00
				044	+	0.00	POR REESTRUCTURACIONES DE NEGOCIOS	025	+	0.00	0046	+	0.00
				045	+	0.00	POR REEMBOLSOS A CLIENTES	026	+	0.00	0047	+	0.00
				046	+	0.00	POR LITIGIOS	027	+	0.00	0048	+	0.00
				047	+	0.00	POR PAGOS CONTINGENTES AGRADES EN UNA COMBINACIÓN DE NEGOCIOS	028	+	0.00	0049	+	0.00
				048	+	0.00	OTRAS	029	+	0.00	0050	+	0.00
				049	+	0.00	GANANCIAS NETAS POR REVERSIONES DE PASIVOS POR SERVICIOS A LOS EMPLEADOS	030	+	0.00	0051	+	0.00
				050	+	0.00	RENTAS DIFERIDAS PROVENIENTES DE DONACIONES Y APORTACIONES (PARA USO DE INSTITUCIONES DE CARÁCTER PRIVADO EN FINES DE LUCRO)	031	+	0.00	0052	+	0.00
				051	+	0.00	DE RECURSOS PÚBLICOS	032	+	0.00	0053	+	0.00
				052	+	0.00	DE OTROS LOCALES	033	+	0.00	0054	+	0.00
				053	+	0.00	DEL EXTERIOR	034	+	0.00	0055	+	0.00
				054	+	0.00	POR LUCRO CESANTE	035	+	0.00	0056	+	0.00
				055	+	0.00	OTROS	036	+	0.00	0057	+	0.00

La presente información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente

CÓDIGO VERIFICADOR	NÚMERO SERIAL	FECHA RECAUDACIÓN	Página
SRIDEC2016010298970	871246704556	13/04/2016	2