



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA FINANZAS

**AUDITORÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIEROS AL HOTEL ALISAMAY DE LA CIUDAD DE
BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: LESLIE ALEXANDRA SÁNCHEZ FREIRE

DIRECTORA: Ing. RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ

Riobamba - Ecuador

2021

©2021, Leslie Alexandra Sánchez Freire

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, LESLIE ALEXANDRA SÁNCHEZ FREIRE, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 30 de noviembre de 2021

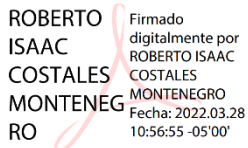

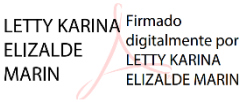


Leslie Alexandra Sánchez Freire

C.C.: 1600962532

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de investigación, **AUDITORÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS AL HOTEL ALISAMAY DE LA CIUDAD DE BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019**, realizado por la señorita: **LESLIE ALEXANDRA SÁNCHEZ FREIRE**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

| | FIRMA | FECHA |
|---|---|--------------|
| Ing. Roberto Isaac Costales Montenegro PRESIDENTE DEL TRIBUNAL |  ROBERTO ISAAC COSTALES MONTENEGRO RO | 2021-11-30 |
| Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN |  RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ | 2021-11-30 |
| Ing. Letty Karina Elizalde Marín MIEMBRO DEL TRIBUNAL |  LETTY KARINA ELIZALDE MARIN | 2021-11-30 |

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgencita de Agua Santa por darme sabiduría, guiarme y tomarme de su mano en este arduo, pero hermoso caminar y sobre todo darme la vida.

A mis Padres quienes son el pilar fundamental en mi vida y mi gran admiración por ser mi ejemplo de trabajo y constancia; a mi madre Lorena, por siempre apoyar cada uno de mis ideales y confiar en mí, por no dejarme desfallecer en cada circunstancia de la vida; a mi Padre Luis, quien ha sabido guiarme y brindarme su confianza y que con su amor ha corregido mis fallas; gracias infinitas por estar y celebrar mis triunfos.

A mi hermana Jéssica, por siempre brindarme su apoyo incondicional y compartir mis alegrías y desilusiones.

Gracias querida familia por su apoyo en este gran sueño que hoy es una realidad, a ustedes dedico cada uno de mis triunfos que son suyos también.

Con mucho amor y cariño.

Leslie

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por abrirme sus puertas y permitirme cumplir mi sueño el cual hoy lo veo cristalizado.

A mis padres por ser mi apoyo y mi guía permanente porque no escatimaron esfuerzo alguno para la realización de este sueño; a mi Hermana por ser mi constante soporte.

A mis apreciadas directora y miembro de trabajo de titulación Ing. Raquel Colcha e Ing. Letty Elizalde, por enseñarme con paciencia, brindarme su tiempo y compartir sus valiosos conocimientos en este gran proyecto.

A mis docentes quienes fueron importantes en cada escalón que di y me permitieron prepararme profesionalmente.

A la Sra. Martha Robalino propietaria de Alisamay Hotel por facilitarme todas las herramientas necesarias para poder llevar a cabo este gran proyecto.

A mis queridos amigos que hice durante este caminar, gracias por su amistad sincera y por permitirme llevar los mejores recuerdos de esta importante y maravillosa etapa para cada uno de nosotros.

Mi profundo agradecimientos a todos ustedes por brindarme su apoyo incondicional y estar prestos en todo momento.

Leslie

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|-------------------------|------|
| ÍNDICE DE TABLAS..... | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | x |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xi |
| RESUMEN..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |

CAPÍTULO I

| | |
|--|-----------|
| 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL..... | 4 |
| 1.1. Auditoría | 4 |
| 1.1.1. Antecedentes históricos | 4 |
| 1.1.2. Definición | 5 |
| 1.1.3. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas | 5 |
| 1.1.3.1. Normas personales..... | 6 |
| 1.1.3.2. Normas de Ejecución del trabajo..... | 6 |
| 1.1.3.3. Normas de Preparación del Informe..... | 7 |
| 1.1.4. Auditoría de Gestión..... | 8 |
| 1.1.5. Alcance de la Auditoría de Gestión..... | 8 |
| 1.1.6. Objetivos de la Auditoría de Gestión..... | 8 |
| 1.1.7. Características de la Auditoría de Gestión | 9 |
| 1.1.8. Fases de la Auditoría de Gestión | 9 |
| 1.1.8.1. Fase I. Conocimiento Preliminar..... | 10 |
| 1.1.8.2. Fase II. Planificación..... | 10 |
| 1.1.8.3. Fase III. Ejecución | 13 |
| 1.1.8.4. Fase IV. Comunicación de los resultados..... | 15 |
| 1.1.8.5. Fase V. Seguimiento..... | 16 |
| 1.1.9. Auditoría Administrativa..... | 16 |
| 1.1.10. Objetivo de la Auditoría Administrativa | 17 |
| 1.1.11. Alcance de la Auditoría Administrativa..... | 18 |
| 1.1.12. Procesos Administrativos | 19 |
| 1.1.12.1. Planeación | 19 |

| | | |
|-----------|--|----|
| 1.1.12.2. | <i>Organización</i> | 19 |
| 1.1.12.3. | <i>Dirección</i> | 20 |
| 1.1.12.4. | <i>Control</i> | 21 |
| 1.1.13. | <i>Procesos Financieros</i> | 21 |

CAPÍTULO II

| | | |
|----------|--|----|
| 2. | MARCO METODOLÓGICO | 23 |
| 2.1. | Enfoque de Investigación | 23 |
| 2.1.1. | <i>Enfoque Cualitativo</i> | 23 |
| 2.1.2. | <i>Enfoque Cuantitativo</i> | 23 |
| 2.2. | Nivel de Investigación | 23 |
| 2.2.1. | <i>Investigación Descriptiva</i> | 23 |
| 2.2.2. | <i>Investigación Explicativa</i> | 24 |
| 2.3. | Diseño de Investigación | 24 |
| 2.3.1. | <i>No Experimental</i> | 24 |
| 2.3.2. | <i>Longitudinal</i> | 24 |
| 2.4. | Tipo de Estudio | 25 |
| 2.4.1. | <i>Investigación Aplicada</i> | 25 |
| 2.4.2. | <i>Investigación de Campo</i> | 25 |
| 2.5. | Población y muestra | 25 |
| 2.5.1. | <i>Población</i> | 25 |
| 2.5.2. | <i>Muestra</i> | 26 |
| 2.6. | Métodos, técnicas e instrumentos de Investigación | 26 |
| 2.6.1. | <i>Métodos de Investigación</i> | 26 |
| 2.6.1.1. | <i>Método Empírico</i> | 26 |
| 2.6.1.2. | <i>Método Teórico</i> | 26 |
| 2.6.1.3. | <i>Método Inductivo</i> | 26 |
| 2.6.1.4. | <i>Método Deductivo</i> | 26 |
| 2.6.2. | <i>Técnicas e Instrumentos de Investigación</i> | 27 |
| 2.6.2.1. | <i>Técnicas de Investigación</i> | 27 |
| 2.6.2.2. | <i>Instrumentos de Investigación</i> | 28 |
| 2.7. | Interrogantes de estudio | 29 |
| 2.7.1. | <i>Variable Dependiente</i> | 29 |
| 2.7.2. | <i>Variable Independiente</i> | 29 |

CAPÍTULO III

| | | |
|---------------|--|------------|
| 3. | MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 30 |
| 3.1. | Resultados | 30 |
| 3.1.1. | <i>Encuesta.....</i> | <i>30</i> |
| 3.1.2. | <i>Entrevista.....</i> | <i>39</i> |
| 3.2. | Discusión de resultados..... | 42 |
| 3.3. | Propuesta | 44 |
| 3.3.1. | <i>Archivo Permanente.....</i> | <i>44</i> |
| 3.3.2. | <i>Archivo Corriente.....</i> | <i>56</i> |
| | CONCLUSIONES..... | 162 |
| | RECOMENDACIONES..... | 163 |
| | GLOSARIO | |
| | BIBLIOGRAFÍA | |
| | ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|--------------------|--|----|
| Tabla 1-1: | Marcas de auditoría | 14 |
| Tabla 1-2: | Nómina personal administrativo y de servicios Hotel Alisamay..... | 26 |
| Tabla 1-3: | Aplicación de Auditorías anteriormente..... | 30 |
| Tabla 2-3: | Existencia de una planificación estratégica | 31 |
| Tabla 3-3: | Existencia de una estructura organizacional adecuada..... | 32 |
| Tabla 4-3: | Existencia de manuales de funciones y procedimientos..... | 33 |
| Tabla 5-3: | Correcta comunicación entre el personal administrativo y de servicios..... | 34 |
| Tabla 6-3: | Calificación del control interno | 35 |
| Tabla 7-3: | Capacitaciones continuas al personal | 36 |
| Tabla 8-3: | Existencia de cambios de mejora en la prestación de servicios..... | 37 |
| Tabla 9-3: | Recursos proporcionados..... | 38 |
| Tabla 10-3: | Aplicación de Auditoría | 39 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|----------------------|--|----|
| Gráfico 1-3: | Aplicación de Auditorías anteriormente..... | 30 |
| Gráfico 2-3: | Existencia de una planificación estratégica | 31 |
| Gráfico 3-3: | Existencia de una estructura organizacional adecuada..... | 32 |
| Gráfico 4-3: | Existencia de manuales de funciones y procedimientos..... | 33 |
| Gráfico 5-3: | Correcta comunicación entre el personal administrativo y de servicios..... | 34 |
| Gráfico 6-3: | Correcta comunicación entre el personal administrativo y de servicios..... | 35 |
| Gráfico 7-3: | Capacitaciones continuas al personal | 36 |
| Gráfico 8-3: | Existencia de cambios de mejora en la prestación de servicios..... | 37 |
| Gráfico 9-3: | Recursos proporcionados..... | 38 |
| Gráfico 10-3: | Aplicación de Auditoría | 39 |

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENCUESTA
ANEXO B: ENTREVISTA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal desarrollar una Auditoría de Procesos Administrativos y Financieros al hotel Alisamay de la ciudad de Baños de Agua Santa, en el periodo 2019; con la finalidad de establecer el nivel de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de recursos. A través de la utilización de diferentes técnicas y métodos empíricos y teóricos que permitieron obtener la información necesaria de manera concreta y verídica, por ello se aplicó la evaluación del control interno del hotel mediante el COSO I y sus componentes, los mismos que permitieron encontrar diferentes hallazgos como producto de la baja supervisión en las áreas administrativas y financieras con las que cuenta el establecimiento, posibilitando generar las evidencias suficientes que respalden el proceso de auditoría que se llevó a cabo; obteniendo como resultado un nivel de riesgo medio en el sistema de control interno del hotel por lo que se emitió las conclusiones y recomendaciones pertinentes en cada una de las falencias para que la máxima autoridad aplique nuevas acciones de mejoramiento continuo que ayuden y encaminen las actividades laborales al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, logrando transmitir una buena imagen corporativa al público en general.

Palabras clave: <AUDITORÍA>, <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <PROCESOS FINANCIEROS>, <CONTROL INTERNO>, <INDUSTRIA HOTELERA>.

0516-DBRA-UTP-2022



Firmado electrónicamente por:
**RAFAEL INTY
SALTO**



ABSTRACT

The main objective of this study was to develop an Audit of Administrative and Financial Processes at the Alisamay hotel located in Baños de Agua Santa city, in the period 2019 in order to establish the level of efficiency, effectiveness and economy in resource management. Through the use of different empirical and theoretical techniques and methods that allowed obtaining the necessary information in a concrete and truthful way, for this reason the evaluation of the internal control of the hotel was applied through COSO I and its components, the same ones that allowed finding different findings as a result of the low supervision in the administrative and financial areas that the establishment has, making it possible to generate sufficient evidence to support the audit process that was carried out; obtaining as a result a medium level of risk in the internal control system of the hotel, for which the pertinent conclusions and recommendations were issued in each of the shortcomings so that the highest authority applies new continuous improvement actions that help and guide the work activities to the fulfillment of the proposed goals and objectives, managing to transmit a good corporate image to the population.

Keywords: <AUDIT>, <ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <FINANCIAL PROCESSES>, <INTERNAL CONTROL>, <HOSPITALITY INDUSTRY>.

LUIS
FERNANDO
BARRIGA FRAY



Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2022.03.24
13:38:59 -05'00'

INTRODUCCIÓN

La actividad turística con la que cuenta el cantón Baños de Agua Santa es muy demandada, para lo cual es de gran importancia brindar un servicio de calidad y calidez a los turistas nacionales y extranjeros que visitan dicha ciudad. El servicio de alojamiento juega un papel muy elemental en el crecimiento activo de la ciudad, debido a que los turistas buscan un lugar acogedor y que les brinde la mayor comodidad posible, a su vez el precio sea muy accesible para todos. Es por ello que se ha considerado realizar una Auditoría de Procesos Administrativos y Financieros a dicho hotel para determinar las falencias que se están desarrollando en el establecimiento, las mismas que son las causas de no permitir un crecimiento económico y social de la organización.

Al llevar a cabo una auditoría de Procesos Administrativos y Financieros se podrá contribuir al mejoramiento de los procesos internos del hotel, dando la posibilidad de que el propietario conozca de manera más detallada las tareas que se realizan en cada uno de los niveles del establecimiento, y a través de ello lograr una administración eficaz encaminada a una buena toma de decisiones que sean el sustento de lograr los objetivos establecidos por la gerencia, a través de la utilización eficiente de los recursos, garantizando que los turistas se sientan satisfechos con el servicio contratado y que en su próxima visita a la ciudad de Baños, sigan eligiendo el paquete de alojamiento que les brinda Alisamay hotel.

Para la realización del trabajo investigativo se sustentará teóricamente bajo bibliografía especializada, artículos científicos y trabajos de titulación relacionados a la Auditoría de Procesos Administrativos y Financieros, con el fin de aplicar los métodos y técnicas que permitan elaborar el informe de Auditoría en base a las evidencias y hallazgos encontrados en la presente investigación.

Antecedentes de la investigación

Para el presente Trabajo de Titulación se han considerado las siguientes tesis de grado de otras universidades del país como antecedentes de investigación.

Santellán (2014) en su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL HOTEL PALACIO IMPERIAL DE LA CIUDAD DE TULCÁN”, cuyo objetivo general es desarrollar una auditoría de gestión que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos y financieros del hotel Palacio Imperial de la ciudad de Tulcán; luego de realizar la respectiva investigación ha llegado a la siguiente conclusión el hotel Palacio Imperial de la ciudad de Tulcán no posee un Código de ética, políticas generales y específicas para cada área, no se realizan evaluaciones de desempeño

a los trabajadores, no se han capacitado a las áreas de recepción y guardianía, así como también no se realizan constataciones físicas.

Pinduisaca (2014) en su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA HOSTERÍA EL TORIL, DEL CANTÓN RIOBAMBA, DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2012”, cuyo objetivo general es realizar una Auditoría de Gestión aplicada a la Hostería “EL Toril” del Cantón Riobamba de la Provincia de Chimborazo durante el período comprendido de Enero a Diciembre del año 2012, para alcanzar la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas con el fin de mejorar la gestión empresarial; luego de realizar la investigación se ha determinado la siguiente conclusión no cuenta con un sistema de control interno que permita proteger los activos, obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la entidad y comunicar las políticas administrativas oportunas que ayuden a la mejora continua en la prestación del servicio.

Álvarez (2012) en su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA EN EL “HOTEL QUITO” PARA MEJORAR SU EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD”, cuyo principal propósito es evaluar los procesos administrativos de las áreas de Adquisiciones, Recursos Humanos, Habitaciones y Recepción, en términos de eficiencia y efectividad, con la finalidad de informar los resultados obtenidos y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional de corto, mediano y largo plazo, en sus metas y objetivos; luego de realizar la respectiva investigación se ha determinado la siguiente conclusión no se ha establecido por escrito y no se ha comunicado al personal sus tareas, obligaciones, jerarquía, responsabilidad, funciones y relaciones laborales; el desconocimiento de metas por parte del personal y la falta de información por los directivos de la empresa, ha ocasionado que no se puedan desarrollar todos estos procesos en su totalidad.

Herrera (2012) en su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL “HOTEL SOUTH PACIFIC”, DEDICADO AL DESARROLLO TURÍSTICO EN ATACAMES, PROVINCIA DE ESMERALDAS”, cuyo objetivo principal es realizar una Auditoría de Gestión al Hotel South Pacific desarrollando cada una de las fases de la auditoría desde la planificación, ejecución de trabajo y comunicación de resultados hasta una evaluación continua que permite visualizar la puesta en práctica o no de lo recomendado en el informe, analizando lo ocurrido en un año calendario, a las Áreas de Adquisiciones, Ventas, Recursos Humanos y Logística logrando identificar sus debilidades y conseguir, mediante la ejecución de las recomendaciones de la presente auditoría la eficiencia y eficacia de sus procesos administrativos como la correcta

utilización de sus recursos, para el logro de los objetivos planteados para cada una de las áreas auditadas como para los generales de la empresa contribuyendo de esta forma al desarrollo socioeconómico de un país cuya actividad turística tiene una creciente importancia gracias a su cultura, arte, música, paisaje, fauna, flora y clima; luego de realizar la investigación respectiva se ha llegado a la siguiente conclusión el área de adquisiciones es muy importante en la empresa ya que de la calidad y tiempo de la compra, depende el producto final ofrecido al cliente, por esto es vital el correcto análisis de los productos a comprar para poder satisfacer las necesidades del cliente y brindarles un servicio de calidad por parte del Hotel.

Ruano (2018) en su trabajo de titulación “AUDITORIA ADMINISTRATIVA APLICADA EN EL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA DYMASEO S.A. EN EL AÑO 2016, ESPECIALIZADA EN BRINDAR SERVICIOS DE LIMPIEZA INSTITUCIONAL E INDUSTRIAL”; cuyo objetivo principal es elaborar un manual de procesos administrativos aplicados al área Financiera en la empresa Dymaseo S.A., con el fin de mejorar la ejecución de las actividades establecidas y midiendo su grado de compromiso con la empresa; luego de realizar la investigación respectiva se ha llegado a la siguiente conclusión no existe un amplio conocimiento de las políticas, normas y procedimientos por parte de los involucrados en el área financiera, lo cual no permite a los administradores obtener los resultados esperados y una toma de decisiones acertada.

Quispe (2016) en su trabajo de titulación “AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LA FUNDACION ALLI CAUSAI DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, EN EL PÉRIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”; cuyo objetivo principal es realizar una Auditoria Administrativa en la Fundación Allí Causai de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, permitirá conocer el desempeño del talento humano y el uso de los recursos de la institución; luego de realizar la respectiva investigación se ha determinado la siguiente conclusión dentro de la normativa se establece que se va a realizar capacitaciones a todo el personal una vez realizado los procesos de verificación se pudo determinar que existen funcionarios que no ha recibido capacitación y otros que han sido capacitados sobre aspectos que no tienen nada que ver o no están relacionados directamente con su trabajo, por lo cual es indispensable la realización de capacitaciones acordes a su perfil.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Auditoría

1.1.1. Antecedentes históricos

El origen de la Auditoria se establece en Inglaterra en el siglo XV, debido a la necesidad de tener opiniones de auditores para garantizar que no existiera fraude en los registros, sin embargo, se dice que la auditoría independiente tuvo inicio en el año de 1840. Los contadores en Norteamérica en la segunda mitad del siglo XIX, empezaron una forma básica de auditar los procedimientos de revisión de los informes financieros de los británicos (García, 2008, p.14).

Por otro lado, los antecedentes que se presentan de la auditoria, por el año 1862 aparece por primera vez la profesión de auditor o de desarrollo de auditoria, la cual se daba bajo la supervisión e ideología de la ley británica empleada para Sociedades anónimas; esto surge con el fin de inspeccionar las cuentas financieras por parte de terceros que no estén involucrados en el proceso y que los mismos garanticen los resultados obtenidos (Auditoría informática, 2015).

Se desarrolla la auditoría como una herramienta para lograr que los inversionistas tengan mayor confianza en diferentes empresas, debido a la revolución industrial en Gran Bretaña misma que ocasiono la quiebra de algunos ahorradores; por ello se buscaba determinar la veracidad de los estados financieros de las diferentes entidades a través de la auditoría; en el siglo XX la auditoria se expande a Estados Unidos, en donde cada vez el objetivo era mayor ya no solo garantizar que no exista fraudes sino también poder establecer objetivos económicos que vayan en beneficio de los involucrados. La auditoría en América, da lugar a la auditoría Interna o Auditoria de Gobierno, siendo establecida de manera oficial en el año de 1921 (Auditoría informática, 2015).

Se puede determinar que la Auditoría nace por la necesidad de examinar o analizar la situación financiera de las empresas garantizando que los procedimientos que se lleven a cabo sean de manera correcta y transparente, avalando que la información económica sea verídica y los inversionistas puedan tomar la decisión de depositar su dinero y generar utilidades en alguna empresa determinada.

1.1.2. Definición

Existen algunas definiciones del término Auditoría entre las cuales se puede mencionar las siguientes:

García (2008, p.14) define a la Auditoría como:

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Santillana (2000, p.17) define a la auditoría como:

Auditoría interna es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles.

Morales (2012, p.31) define a la auditoría de la siguiente manera:

Auditoría 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.

La auditoría es una herramienta que permite examinar y revisar los procesos administrativos o financieros dentro de una empresa, con la finalidad de emitir un informe final en donde se detalle los hallazgos obtenidos durante esta evaluación con el fin de mejorar el desempeño de la empresa por medio de una buena toma de decisiones.

1.1.3. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas hacen referencia a los lineamientos que señalan los cursos de acción o en otras palabras a la manera de seguir los procedimientos. Son los requisitos de calidad relativos a la personalidad del auditor y al trabajo que desempeña, que se deriva de la naturaleza profesional de la actividad que desarrolla (Falconí, 2006, p.17).

1.1.3.1. Normas Personales

Las normas personales “Son los cuidados que debe tener un auditor para realizar su trabajo y que deben mantenerse durante el desarrollo de toda la actividad profesional” (Falconí, 2006, p.17).

Posee tres características:

- **Entrenamiento y capacidad profesional:** Según lo menciona el autor Falconí (2006, p.17):

La auditoría debe ser ejecutada por un personal que tenga el entrenamiento técnico adecuado y criterio como auditor. No basta con la obtención del título profesional de contador público, sino que es necesario tener una capacitación constante mediante seminarios, charlas, conferencias, revistas, manuales, trabajos de investigación, etcétera, y el entrenamiento en el campo.

- **Independencia:** Según lo menciona el autor Falconí (2006, p.18) se dice que:

El auditor debe mantener una actitud mental independiente y una aptitud de imparcialidad de criterio. Los juicios que formula deben basarse en elementos objetivos de la situación que examina. El auditor actúa como juez del trabajo realizado por las personas que preparan los estados financieros.

- **Cuidado y esmero profesional:** Según el autor Falconí (2006, p.18) menciona que:

Debe ponerse todo el cuidado profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del informe. El debido cuidado impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de una auditoría independiente y exige cumplir las normas relativas al trabajo y al informe. El ejercicio del cuidado debido requiere de una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen.

Las normas personales son fundamentales para conocer las cualidades que tiene el auditor, donde se demuestre la capacidad profesional con la que cuenta para llevar a cabo una auditoría.

1.1.3.2. Normas de Ejecución del trabajo

Hace referencia a las medidas de calidad o los elementos fundamentales que el auditor debe realizar al ejecutar su trabajo

- **Planeamiento y supervisión:** Se menciona que: “La auditoría debe planificarse adecuadamente y el trabajo de los asistentes debe ser supervisado apropiadamente” (Falconí, 2006, p.18).

- Estudio y evaluación del control interno: se menciona que: “Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y alcance de las pruebas que se deben realizar” (Falconí, 2006, p.18).
- Evidencia suficiente y competente: se menciona que se “Debe obtenerse suficiente evidencia mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros auditados” (Falconí, 2006, p.18).

Dentro de la Ejecución del trabajo de auditoría es elemental que se realice una adecuada planificación y un estudio preciso del lugar en donde va a realizar la investigación para tener una correcta evaluación del control interno y obtener la evidencia suficiente para dar una opinión acertada en su informe final.

1.1.3.3. Normas de Preparación del Informe

El dictamen o informe que presenta un auditor es el documento en donde expresa su opinión sobre los estados financieros sometidos a su examen. Debido a la importancia del dictamen es necesario el establecimiento de normas que regulen la calidad y los requisitos para su correcta emisión de su informe.

- Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).
- Consistencia: Básicamente es “El informe debe identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente” (Falconí, 2006, p.19).
- Revelación suficiente: hace referencia a la razonabilidad de los estados financieros.
- Opinión del auditor: “El dictamen debe expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados en su conjunto o una afirmación a los efectos de que no puede expresar una opinión en conjunto” (Falconí, 2006, p.19).

La correcta aplicación de las PCGA y en cumplimiento con la ética del auditor se podrá llevar a cabo un dictamen verídico y correcto en donde se detalle las falencias encontradas durante la evaluación y cuál es la opinión que el auditor ha expresado en base a lo encontrado dándole el mayor grado de veracidad y transparencia posible en el proceso que se ha llevado a cabo con el fin de respaldar cada uno de los hallazgos encontrados.

1.1.4. Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión según lo mencionado por varios autores se define como:

Es una herramienta que se utiliza en las organizaciones con la finalidad de diagnosticar, controlar, verificar y establecer recomendaciones en todos los procesos que las empresas u organizaciones realiza para lograr la consecución y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es establecer un control de todos los recursos que ésta tiene y que están siendo utilizados en sus procesos. (Santamaría et al., 2016, p.95)

1.1.5. Alcance de la Auditoría de Gestión

Se considera según varios autores que:

El alcance de la auditoría de gestión puede ser tan específico como se necesite en un sector de la economía, todas las operaciones de las organizaciones inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa o actividad específica; tanto la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe estar de acuerdo en cuanto al alcance planteado en la planificación, pues si se conoce que ésta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, la misma debe tener presente aspectos fundamentales como el cumplimiento de los objetivos institucionales y su concordancia con la planificación de la evaluación, nivel jerárquico de la organización y la participación individual de los integrantes de la institución que son quienes aportan para obtener resultados apegados a la realidad de la organización. (Bravo et al., 2018, p.8)

La auditoría de gestión puede validar todos los procedimientos de la organización, es decir cualquier área o componente puede ser evaluado con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y economía para lograr el cumplimiento pleno de los objetivos de la organización en base al cumplimiento de las políticas implementadas.

1.1.6. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Debido a la gran relevancia que tiene la auditoría de Gestión dentro de una organización, ya que va a ser la encargada de emitir, así como también de formular una opinión sobre las diferentes áreas administrativas, operativas, gerenciales y financieras con un enfoque de eficacia y eficiencia en el uso de los recursos por ello entre sus principales objetivos se tiene:

- Identificar las áreas que requieran un mejoramiento en sus funciones y evaluar las necesidades examinadas, con la finalidad de incrementar la rentabilidad de la organización.

- Determinar si la actividad objeto de la auditoría que se realice puede desarrollarse con eficacia, eficiencia y economía.
- Establecer el nivel de cumplimiento tanto de la organización como también de sus integrantes en el desarrollo de las funciones establecidas.
- Determinar el nivel de control y evaluación de calidad en los procesos y en el desempeño de los funcionarios.
- Establecer si los controles gerenciales se cumplen con efectividad y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones de la empresa (Arias, 2018, p.3).

1.1.7. Características de la Auditoría de Gestión

La auditoría de Gestión cumple con diferentes características que son:

- Permanente. Hace referencia a tener continuidad en el tiempo con el fin de contribuir de manera eficiente y oportuna para identificar, analizar, evaluar y controlar los riesgos.
- Estratégica. Aspectos que señalen la resolución al igual que los criterios importantes de la organización que se encuentren en el desarrollo de la auditoría.
- Objetiva. Garantizar que los hallazgos y conclusiones se hayan construido con la información y evidencia verificable.
- Confiable. La información presentada debe ser de carácter verídico para minimizar el nivel de riesgo.
- Diligente. Los requerimientos de control deben ser realizados con diligencia y oportunidad.
- Efectiva. Se debe emitir conclusiones y recomendaciones en los aspectos correctivos, preventivos y de mejora con relación a los aspectos detectados en la auditoría (Arias I., 2018, p.4).

El cumplimiento de las características citadas anteriormente es de gran relevancia para el desarrollo de la auditoría de gestión con la finalidad de garantizar un trabajo eficiente pero sobre todo verídico en los hallazgos que se encuentren.

1.1.8. Fases de la Auditoría de Gestión

Al realizar un examen de auditoría a cualquier organización es obligatorio cumplir con las fases de planificación, ejecución, comunicación de resultados y el respectivo seguimiento.

1.1.8.1. Fase I. Conocimiento Preliminar

El conocimiento preliminar hace referencia al conocimiento integral de la organización, reconociendo la actividad principal que la misma cumpla, así como también los objetivos que se quieren alcanzar. El auditor debe tener un gran conocimiento sobre la organización sobre todo de las áreas que puedan presentar cierto riesgo con relación a las demás, es importante el conocimiento preliminar para poder llevar a cabo la auditoria y tener claro el trabajo que se va a realizar.

1.1.8.2. Fase II. Planificación

La planificación es una fase muy relevante dentro de la auditoria ya que permite orientar el examen de auditoria que se va a realizar es decir, se planificará y se programara como se va a llevar a cabo la auditoria dentro de la organización definiendo el alcance, el plan de auditoria, el tiempo, metas y el programa de auditoria con el fin de asegurar una correcta asignación de recursos para alcanzar los niveles más altos de eficiencia y eficacia dentro de la empresa (Pallerola, 2015, p.36).

Evaluación del control interno. El sistema de control interno básicamente constituye un procedimiento de control a las actividades administrativas y operativas que se lleven a cabo en una determinada empresa es por ello que la evaluación al mismo consiste en la revisión y análisis de todos los sistemas y procesos que se mantienen en la organización y determinar si los mismos van enfocados a los objetivos institucionales y se determinara si las políticas y métodos implantados por parte de la administración están siendo cumplidos de manera correcta (Morales, 2015, p.24).

Métodos para evaluar el control interno. Los métodos más utilizados para llevar a cabo una correcta evaluación del sistema de control interno de una empresa y que los mismos sirvan de constancia de haber efectuado la evaluación son los siguientes métodos: descriptivo, cuestionario, gráficos o flujogramas (Meléndez, 2015, p.1).

Método Descriptivo. Consiste en describir o narrar de manera escrita todas y cada una de las actividades que cumplen los funcionarios dentro de los diferentes departamentos o áreas de la organización; principalmente se describe los procedimientos, registros, formularios, archivos que intervienen en el sistema de control (Meléndez, 2015, p.1).

Método de Cuestionario. Se trata de la utilización de instrumentos para la investigación como es el uso de cuestionarios, los cuales previamente han sido formulados con preguntas que tengan relación a las operaciones que se llevan a cabo e intervienen las personas que están involucradas en las mismas. Esta encuesta sistemática ayudara a reunir información cuantitativa con el fin de obtener opiniones o evidencias que sirvan como base del informe de auditoría (Meléndez, 2015, p.1).

Método de Flujograma. Consiste en diseñar un flujograma de control interno, en donde se detalle de manera clara y precisa la información obtenida y los documentos que se están procesando; el flujograma se realiza con la utilización de símbolos estándar que sean de fácil interpretación para poder obtener una conclusión útil respecto al sistema presentado y poder identificar la secuencia de los procedimientos que están siendo analizados así como también las entradas, tareas, salidas y responsabilidades de sus componentes (Meléndez, 2015, p.5).

Informe COSO. El informe COSO según varios autores lo definen como:

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directrices y lineamientos para la implantación y gestión de un sistema de control interno, ha tenido gran aceptación estándar de referencia en todo lo relacionado al control interno. El principal objetivo es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, estableciendo un marco para los conceptos de control interno que permita la definición común de control interno y la identificación de sus componentes. (Coloma y de la Costa, 2014, p. 135)

Componentes del control Interno. El control interno considera 5 componentes muy importantes que son:

- Ambiente de Control. Es la base para el proceso de control interno ya que se fomenta un entorno a base de los valores éticos, para lograr una estimulación laboral al personal de la organización con lo relacionado al control del cumplimiento de las actividades; con el fin de establecer un entorno organizacional acogedor que favorezca el desempeño de los funcionarios de la empresa (Henao, 2017, p.104).
- Evaluación de Riesgos. La identificación de los riesgos que tenga cada uno de los sistemas ya sea administrativo, financiero u operativo, los cuales puedan ocasionar desviaciones que afecten al cumplimiento de los objetivos de la organización. Una vez identificados los riesgos se debe realizar un análisis con los efectos que se pueden producir (Henao, 2017, p.106).
- Actividades de Control. Hace referencia a los procedimientos y políticas que ayudan a garantizar que se lleve a cabo de la mejor manera el control de los riesgos existentes y todas

las funciones que se cumplen en la organización para evitar que no se cumplan con los objetivos planteados; estos pueden ser análisis de la eficacia operativa, aprobaciones, segregación de funciones, entre otros; sin embargo es necesario realizar un constante seguimiento y monitoreo, permitiendo garantizar la calidad de los controles establecidos (Henao, 2017, p.106).

- **Sistemas de Información y Comunicación.** La información con la comunicación debe presentarse de manera óptima en conjunto con todos y cada uno de los departamentos o áreas para que exista un intercambio de información oportuno y preciso, con la finalidad de desarrollar, gestionar y controlar cada una de las operaciones (Henao, 2017, p.107).
- **Supervisión y Monitoreo.** Una constante supervisión y monitoreo del sistema de control que se ha diseñado e implementado es de gran relevancia para vigilar, evaluar, pero sobre todo garantizar que los procesos se desarrollen de manera correcta y obtener las metas planteadas con la implementación del sistema de control interno (Henao, 2017, p.107).
- **Riesgos del Control Interno.** Al realizar una auditoría de gestión dentro de cualquier organización, se está expuesto a una serie de riesgos que están presentes en cualquier momento y que está dando como resultado que los mismos no hayan sido detectados o identificados una vez que haya concluido la auditoría.

Riesgo Inherente. Es la propensión de un área de la organización a efectuar un error que podría ser material, el mismo que puede darse de manera individual o que implique a todos y que haga relación a la inexistencia de controles internos relacionados (Montalván y Cando, 2015, p.25).

Riesgo de Control. Se da por la falta de control dentro de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la organización generando una deficiencia del Sistema de Control Interno afectando a que no se pueda prevenir o detectar las irregularidades significativas de manera oportuna (Montalván y Cando, 2015, p.25).

Riesgo de Detección. Al aplicar un programa de auditoría, los errores que no han sido identificados dentro del sistema de control interno pero tampoco han sido previstos por parte del auditor en el proceso realizado (Montalván y Cando, 2015, p.25).

1.1.8.3. Fase III. Ejecución

Comprende la fase más importante dentro de la auditoría ya que se aplicarán todos los procedimientos y técnicas de auditoría que logren encontrar las diferentes observaciones y hallazgos; con la obtención de la evidencia suficiente que sustente el juicio permitiéndole al auditor tener un alto grado de razonabilidad en la auditoría (Santellán, 2014, p.15).

Programas de Auditoría. El programa de auditoría principalmente sirve para establecer una guía en la realización de la auditoría, con el fin de garantizar la calidad y veracidad del trabajo ya que servirá de evidencia de lo ejecutado; el contenido del programa de auditoría debe ser claro, preciso y conciso y que se desarrolle de la manera más detallada posible para que se lleve a cabo la correcta realización de la auditoría en todos los procedimientos (Núñez, 2017, p.12).

Evidencias de Auditoría. La evidencia de Auditoría es de naturaleza acumulativa e incluye la información utilizada y contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros y otra información que son importantes para corroborar las afirmaciones que se realice por parte del auditor, por ello es importante que las evidencias de la auditoría sean suficientes, adecuadas, pertinentes y fiables (Asociación de Órganos de Control Externo Autonómicos, 2016, p.5).

Existen diversas técnicas para la obtención de las evidencias de la Auditoría:

- Ocular. Se basa en la observación directa por parte del auditor con el fin de inspeccionar y comparar las diferentes informaciones obtenidas en el examen de auditoría.
- Verbal. Se da por medio de la indagación mediante entrevistas realizadas a los involucrados o a terceras personas, obteniendo información sujeta a corroboración de otras evidencias y evaluando el origen de las mismas (Asociación de Órganos de Control Externo Autonómicos, 2016, p.5).
- Escrita. Es el examen analítico que realiza el auditor para darle confiabilidad a las evidencias halladas dentro del trabajo de auditoría.
- Documental. Se fundamenta en la revisión de documentos o registros de diferente índole como pueden ser contables, manuales u operacionales que hayan sido elaborados por parte de la administración de la organización, en donde se indique normas procesales (Contraloría General de la República, 2015).
- Inspección física. La evidencia se obtiene por medio de la inspección u observación directa de las actividades que se están llevando a cabo dentro de cada una de las áreas examinadas (Contraloría General de la República, 2015).

Papeles de trabajo. Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos y cédulas que el auditor en su examen ha realizado u obtenido como producto de la aplicación de los diferentes métodos, técnicas y procedimientos; estos papeles de trabajo son un fundamento para preparar el informe de auditoría por ello es importante que sean desarrollados de manera clara y precisa para que facilite la supervisión del trabajo realizado por terceras personas. Básicamente informan a la organización sobre las deficiencias observadas durante el examen de auditoría (Verdugo, 2016, p.28).

Los Archivos en la auditoría son los siguientes:

- Archivo Permanente. Incluye documentos que contengan información que pueda ser utilizada en futuros trabajos de auditoría, esta información puede ser leyes y normas de la empresa, organigramas, políticas, manuales.
- Archivo Corriente. Hace referencia al respaldo o evidencia que se tenga de cada área o componente que se realizó el examen para validar el cumplimiento de las normas de auditoría en el trabajo realizado.





Marcas de Auditoría. Sandoval (2012, p.55) menciona que:

Las marcas de auditoría son símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y prueba efectuados. El uso de las marcas en auditoría facilita el trabajo y aprovecha el espacio al anotar en una sola ocasión el trabajo realizado, así como también facilita su supervisión al poderse comprender en forma inmediata el trabajo realizado.

Principales Marcas de Auditoría

Tabla 1-1: Marcas de auditoría

| Marca | Significado |
|-------|--|
| ✓ | Cálculo verificado. |
| ⊥ | Cifra cuadrada. |
| ○ | Cifra que no debe ser considerada. Es decir, no incluirse en tabulaciones, sumatorias, inventarios, etc. |
| * | Documento pendiente por aclarar, revisar o localizar. |

| | |
|---|---|
|  | Punto pendiente por aclarar, revisar o localizar. |
|  | Punto pendiente que fue aclarado, verificado o comprobado. |
|  | Confrontado contra evidencia física. Se utiliza cuando algún dato o cifra que conste en la cédula se compara contra bienes o artículos tangibles, ejemplo: bienes inventariados o fondos arqueados. |
|  | Pedido, contrato o dato por confirmar mediante compulsas. |

Fuente: (Bejarano, 2010)

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

1.1.8.4. Fase IV. Comunicación de los resultados

Al concluir con la fase de ejecución de la Auditoría es necesario realizar una primera reunión con los gestores de la organización para poder dar a conocer conclusiones preliminares y conocer la opinión de los involucrados y poder agregar mayor información al trabajo realizado, si así lo requieren. En esta fase se realiza el primer borrador del informe de auditoría con las conclusiones preliminares que el Auditor ha llegado, así como también las recomendaciones que hace el profesional (Pallerola, 2015, p.53).

Hallazgos de Auditoría. Los hallazgos de Auditoría constituyen una narración explicativa y lógica de todos los hechos que han sido detectados durante el examen de auditoría en relación a las irregularidades o errores encontrados, principalmente son de gran importancia para el auditor ya que le van a permitir identificar los hechos importantes que inciden en la gestión de la entidad (Marulanda, 2016, p.6).

Elementos de Hallazgos de Auditoría. Los hallazgos de Auditoría están compuestos por cuatro elementos que se deben cumplir en cualquier área o componente de estudio, estos son:

- **Condición.** “se refiere a la situación actual, entendida como “lo que es”, encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función, operación o transacción, mediante las

verificaciones necesarias para responder los siguientes interrogantes: qué-cuándo-dónde-cómo” (Restrepo, 2018, p.118).

- **Criterio.** Restrepo (2018, p.118) considera que:

El criterio emana de una fuente, que puede ser una disposición legal, una norma técnica, un estándar de aceptación profesional general o la opinión de expertos, y se utiliza como base para determinar el grado de cumplimiento de normas, metas u objetivos de una organización.

- **Causa.** Para el autor Restrepo (2018, p.118) la causa está definida de la siguiente manera:

Es la razón básica (o las razones) por las que ocurrió la condición o también el motivo del incumplimiento del criterio. Para identificar las causas, el auditor debe preguntarse el porqué de cada condición, hasta descubrir las razones que originaron la desviación.

- **Efecto.** “Es el resultado adverso, real o potencial de la condición encontrada, que provee la evidencia sobre la importancia del hallazgo y ayuda a demostrar la necesidad de adelantar acciones correctivas” (Restrepo, 2018, p.118).

1.1.8.5. Fase V. Seguimiento

En esta última fase se verifica que las recomendaciones que fueron emitidas por el profesional auditor en el informe de auditoría sean cumplidas de manera correcta, adecuada y oportuna con el fin de lograr los objetivos planificados para obtener un nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos y actividades realizados por la empresa (Arias, 2018, p.4).

1.1.9. Auditoría Administrativa

Melo (2017, p.11) define a la Auditoría Administrativa como:

Es la intervención que se realiza al interior de los departamentos de la organización con el fin de observar, medir y cuantificar, que tan oportuna es la dirección dentro de la misma. Otras de las observaciones que realiza este proceso al interior es verificar que el horizonte de la empresa se cumpla, que los objetivos y metas que tiene la organización sean los más constructivos apoyados desde el talento humano que ejerce procesos gerenciales.

La Auditoría Administrativa es el estudio de cada uno de los departamentos que integran una organización con el fin de evaluar el nivel de desempeño de la gestión administrativa que se lleva a cabo en la empresa, para lograr el cumplimiento de los objetivos de la misma.

1.1.10. Objetivo de la Auditoría Administrativa

La auditoría administrativa es fundamental para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, por ello se debe determinar objetivos claros y precisos que ayuden a encaminar las actividades que se llevan a cabo, para que el cumplimiento de los objetivos ya establecidos sea llevado a cabo de la mejor manera posible (Melo, 2017, p.12).

Es importante destacar que se establece varios criterios en referencia al marco que sirva para definir los objetivos, entre ellos son:

- De control. Este proceso nos permite alinear y afianzar todas las energías en sus procesos y a su vez permite visualizar como se encuentra con los patrones o modelos diseñados para la misma (Melo, 2017, p.12).
- De productividad. En este proceso permite dinamizar todas las expectativas y optimiza los recursos de la acción activa de la planta organizacional (Melo, 2017, p.12).
- De organización. Seleccionar al personal adecuado para evaluar la competencia de un proceso dentro de la misma (Melo, 2017, p.12).
- De servicio. Observar profundamente como se realiza el proceso de los clientes internos y externos, desde sus múltiples aplicativos (Melo, 2017, p.12).
- De calidad. Es importante que los estándares de calidad sean las más relevantes al momento de impactar en todos los procesos de la organización. Con el fin de optimizar recursos. aplicativos (Melo, 2017, p.12).
- De cambio. Se pide que todos los procesos sean transparentes al momento de ejecutarse, esto permite dar credibilidad en sus procesos (Melo, 2017, p.12).
- De aprendizaje. Se requiere que la organización este en permanente capacitación y actualización, esto le permite estar actualizados en materia administrativa (Melo, 2017, p. 12).
- De toma de decisiones. Es uno de los componentes que requiere de precisión y firmeza en sus presentaciones, ya que cualquier medida mal tomada genera malas decisiones (Melo, 2017, p.12).
- De interacción. Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales y potenciales, así como con los proveedores y clientes (Franklin, 2007, p.13).

- De vinculación. Facilitan que la auditoría se constituya en un vínculo entre la organización y un contexto globalizado (Franklin, 2007, p.13).

1.1.11. Alcance de la Auditoría Administrativa

La auditoría administrativa tiene un alcance muy grande ya que comprende la totalidad de una organización, en lo que corresponde a la estructura, niveles, relaciones y formas de actuación; se puede identificar varios aspectos:

- Naturaleza jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo de administración
- Enfoque estratégico
- Sector de actividad
- Giro industrial
- Ámbito de operación
- Tamaño de la empresa
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistema de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato a clientes tanto internos como externos
- Entorno
- Generación de bienes, servicios, capital y conocimiento
- Sistemas de calidad

1.1.12. Procesos Administrativos

Blandez (2016, p.8) menciona que se llama proceso administrativo a la sistematización de una serie de actividades importantes para el logro de objetivos; por ello se lleva a cabo cuatro funciones básicas:

1.1.12.1. Planeación

La planeación como la fijación de los objetivos, estrategias, programas o procedimientos, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo; por ello es de suma importancia ya que tiene un enfoque hacia el futuro de mejoramiento y progreso para que se lleve a cabo la dirección correcta de la empresa (Luna, 2014, p.58).

Principios de la planeación. Para llevar a cabo la planeación se debe tomar en cuenta diferentes principios:

- **Objetividad y cuantificación.** Es necesario tener como base información real, razonable y precisa.
- **Factibilidad.** Se desarrolla un plan que pueda ser realizable y no basarse en situaciones deseadas.
- **Flexibilidad.** Se recomienda que se deje márgenes de holgura que permita incorporar los cambios que ajusten fácilmente diferentes condiciones que se presenten.
- **Unidad.** Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales.
- **Del cambio de estrategias.** La actualización de planes tanto internos como externos es importante para lograr correctamente el cumplimiento del mismo al término de los periodos definidos (Luna, 2014, p.59).

1.1.12.2. Organización

La organización hace referencia a la agrupación, estructuración y orden con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización o la responsabilidad de los equipos y grupos, para que se cumplan con eficacia y eficiencia los planes y objetivos definidos. (Luna, 2014, p.73)

Importancia. La organización dentro de una empresa es de suma importancia ya que ayuda a definir la estructura correcta de la empresa, determinando los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes, coordinando la división del trabajo para que se logre cumplir con lo planificado. Sin embargo, al determinar la estructura de la empresa servirá de base para que las fases de dirección y control tengan bases confiables (Luna, 2014, p.74).

Principios de la Organización. Los principios de la organización son los siguientes:

- Especialización. Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada una de las personas de la organización.
- Unidad de mando. Para cada función existirá un jefe, al cual se debe reportar los resultados del trabajo realizado.
- Jerarquía. La definición del nivel jerárquico es importante ya que la responsabilidad del cumplimiento de cada una de las metas se da desde el nivel más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.
- Del objetivo. Todas las funciones y actividades que se realicen dentro de la organización se van a realizar sinérgicamente con los objetivos de la empresa.
- Paridad de autoridad y responsabilidad. A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.
- Difusión. Se debe aplicar de forma escrita las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.
- Amplitud o tramo de control. El control dentro de una organización debe tomar en cuenta la capacitación del personal, para que el mismo cumplan de manera correcta con su responsabilidad dentro de la organización.
- De la coordinación. La coordinación debe darse de manera coordinada dependiendo cada uno de los departamentos (Luna, 2014, p.74).

1.1.12.3. Dirección

La dirección refiere a ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planeado, organizado y de esta forma lograr los propósitos de la organización.

La importancia de la dirección radica en que por medio de la misma se logra motivar a los recursos humanos de la empresa como también a los ejecutivos, es por ello que se debe fomentar un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos (Luna, 2014, p.106).

Principios de la Dirección. Los principios de la dirección son los siguientes:

- Impersonalidad de mando. El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar los objetivos, y no en su voluntad personal.
- De la armonía de objetivo o coordinación de intereses. Se busca la eficiencia y eficacia para coordinar y lograr los objetivos de la empresa.

- De la vía jerárquica. Se debe respetar los niveles jerárquicos establecidos para evitar problemas en el desarrollo de las actividades.
- De la supervisión directa. El administrador de la organización comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones
- De la resolución de conflictos. Se debe resolver de manera oportuna los conflictos que se presenten siempre y cuando estén apegados a la justicia.
- Aprovechamiento del conflicto. Sembrar confianza una vez resuelto los conflictos con justicia y de manera oportuna (Luna, 2014, p.106).

1.1.12.4. Control

El control es el proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización, integración y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa. Es por tal motivo que el control es importante para detectar los vacíos que se dan dentro de las fases del proceso administrativo, determinando medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas (Luna, 2014, p.117).

Principios de control. Con el fin de que las organizaciones funcionen de la mejor manera y en base a las normas fijadas tanto internas como externas es importante aplicar varios principios que se detallan a continuación:

- Principio de declaración de objetos. La función del control es percibir desviaciones posibles o reales de los planes trazados, para poder corregirlos.
- Principio de eficiencia de los controles. Las técnicas y enfoques de control son eficientes cuando perciben y destacan las causas de desviaciones reales de los planes con un costo mínimo.
- Principio de responsabilidad de control. Recae en el gerente responsable de la ejecución de los planes (Luna, 2014, p.117).

1.1.13. Procesos Financieros

Rayo (2016, p.1) menciona que:

El planeamiento financiero es un conjunto de procesos que facilitan el objetivo de adaptación de la empresa a un entorno empresarial cambiante y en continua necesidad de mejorar su competitividad actual y futura. Asimismo, le permite a la empresa proyectar, en términos monetarios, el resultado de sus decisiones y

comprobar si los objetivos se consiguen o no, y si crea o no valor para todos los colectivos implicados en la empresa.

Se debe considerar que las decisiones estratégicas, la elaboración y diseño de los estados financieros proyectados, así como el proceso de control financiero del presupuesto en base a ratios, son los tres elementos básicos sobre los que se sustentan las decisiones de planeamiento financiero o decisiones de inversión y financiación a corto y largo plazo en la empresa (Rayo, 2016, p.1).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de Investigación

2.1.1. Enfoque Cualitativo

Según varios autores en su libro sobre Metodología de la investigación se define al enfoque cualitativo como aquel que “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Sampieri et al., 2010, p.4).

En el presente trabajo, se realizó un enfoque de investigación cualitativo, debido a que en la investigación se pudo obtener la información y evidencias necesarias para el desarrollo de la auditoría, y analizar los hallazgos encontrados en la investigación.

2.1.2. Enfoque Cuantitativo

Según varios autores en su libro sobre Metodología de la investigación se define al enfoque cuantitativo de la siguiente manera: “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Sampieri et al., 2010, p.4).

La presente investigación también tiene un enfoque cuantitativo ya que se analizó los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno y se continuó con el proceso de auditoría.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. Investigación Descriptiva

Según varios autores se menciona que la investigación descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Sampieri et al., 2010, p.80).

En el presente trabajo se llevó a cabo una investigación de carácter descriptivo ya que se detalló las falencias que surgieron en el desarrollo de las actividades laborales dentro del establecimiento.

2.2.2. Investigación Explicativa

Según varios autores se menciona que la Investigación Explicativa:

Pretende responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Sampieri et al., 2010, p.84)

En el presente trabajo se llevó a cabo una investigación de carácter explicativo ya que se generó una alternativa de solución para el mejoramiento socio económico del hotel.

2.3. Diseño de Investigación

2.3.1. No Experimental

Los diseños no experimentales son “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Sampieri et al., 2010, p.149).

El diseño de investigación no experimental fue aplicado a la auditoria de procesos administrativos y financieros del hotel Alisamay, ya que se observó las situaciones ya existentes y las variables independientes de la misma no son manipulables ya que no se tiene un control directo sobre las mismas.

2.3.2. Longitudinal

El diseño longitudinal son “Estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución, sus causas y sus efectos” (Sampieri et al., 2010, p.158).

Al aplicar una auditoria de procesos administrativos y financieros se evaluó mediante un método longitudinal sobre el cumplimiento de los niveles de eficiencia y eficacia con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.4. Tipo de Estudio

2.4.1. Investigación Aplicada

La investigación aplicada se define como:

Se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo. (DuocUC Bibliotecas, 2018)

En el presente trabajo se llevó a cabo una investigación aplicada con la finalidad de generar soluciones a los hallazgos obtenidos.

2.4.2. Investigación de Campo

La investigación de campo “Es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados” (Cajal, 2015, p.1).

En el presente trabajo se llevó a cabo una investigación de campo, realizando visitas a la empresa para la recolección de información necesaria para el desarrollo de la investigación.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

La población “Es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente el referente para la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias et al., 2016, p.202).

La población que se ha considerado para el presente trabajo investigativo está conformada por el personal administrativo y de servicios del Hotel Alisamay, el mismo que está detallado de la siguiente manera:

Tabla 1-2: Nómina personal administrativo y de servicios hotel Alisamay

| Nómina | Cargo | Número |
|------------------------|--------------------|-----------|
| Sra. Martha Robalino | Gerente | 1 |
| Sra. Viviana Freire | Recepcionista | 1 |
| Dra. Lilian Vega | Contadora | 1 |
| Sr. Gabriel Freire | Marketing | 1 |
| Sra. Magaly Altamirano | Camarera | 1 |
| Sra. Miryan Sánchez | Camarera | 1 |
| Sra. Sandra Lara | Camarera | 1 |
| Sra. Fanny Vaca | Lavandería | 1 |
| Sra. Avelina Ríos | Cocinera | 1 |
| Sr. Manuel Oñate | Jardinería | 1 |
| Sr. Juan Chilibuina | Mantenimiento | 1 |
| Sr. Patricio Guerra | Cafetería | 1 |
| Sr. Miguel Ponluisa | Vigilante Nocturno | 1 |
| Sr. José Ojeda | Vigilante Nocturno | 1 |
| TOTAL | | 14 |

Fuente: Hotel Alisamay

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

2.5.2. Muestra

La muestra es el subconjunto del universo es decir es el conjunto de elementos extraídos de la población que es seleccionada para ser estudiada en una investigación en específico; permitiendo conocer el comportamiento de la población infinita a partir de un subconjunto obteniendo mayor precisión en los resultados (Carillo, 2015, pp.4-5).

Al ser una empresa pequeña, no se considera necesario el cálculo estadístico de la muestra, por lo que se trabajó con la población del establecimiento que son los empleados como universo de la investigación.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de Investigación

2.6.1. Métodos de Investigación

Para el presente trabajo se llevó a cabo la aplicación de los métodos empíricos como el análisis documental del establecimiento, la revisión del reglamento interno, organigrama funcional y estructural, logrando determinar el cumplimiento del mismo dentro de la auditoría de gestión.

Los métodos teóricos que se emplearon son históricos para comprobar si anteriormente ya se ha realizado una auditoria y cuáles fueron los resultados obtenidos anteriormente y conocer si se aplicó la solución planteada; el método inductivo- deductivo es importante para determinar problemas o falencias dentro del hotel con el informe final de la auditoría de gestión.

2.6.1.1. Método Empírico

Los métodos empíricos “Revelan y explican las características fenomenológicas del objeto. Estos se emplean fundamentalmente en la primera etapa de acumulación de información empírica y en la tercera de comprobación experimental de la hipótesis de trabajo” (Cobas et al., p.6).

2.6.1.2. Método Teórico

El método teórico “Permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, no observables directamente. Participan en la etapa de asimilación de hechos, fenómenos y procesos” (Cobas et al., p.6).

2.6.1.3. Método Inductivo

Al método inductivo “Se puede definir como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (García, 2016, p.70).

2.6.1.4. Método Deductivo

El método deductivo se lo puede definir como:

Es una forma del razonamiento, mediante el cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. La deducción parte de principios, leyes y axiomas que reflejan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetos y fenómenos de la realidad. (García, 2016, p.70)

2.6.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.6.2.1. Técnicas de Investigación

El presente trabajo de investigación utilizará las siguientes técnicas de investigación:

Entrevista. La entrevista “Es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa” (Peláez et al., 2012, p.3).

Se llevó a cabo una entrevista dirigida a la gerente del hotel Alisamay, con el fin de conocer cómo se estaba llevando a cabo el desarrollo de las actividades por parte de los empleados y demás personas que trabajan en el establecimiento y como se encontraba la entidad en su desempeño económico.

Encuesta. Quispe (2013, p.12) menciona que:

La encuesta es una de las formas más populares de obtención de datos para la investigación y evaluación de programas sociales. La principal característica es que a través de la encuesta se puede obtener información de un gran número de personas sobre aspectos de interés de los investigadores.

La aplicación de encuestas fue direccionadas al personal administrativo y de servicios que laboran en el hotel Alisamay, para conocer el nivel de compromiso que tienen con sus labores y determinar si se estaba cumpliendo de manera correcta cada una de las funciones que se llevan a cabo de manera diaria. El instrumento de encuesta será la utilización de cuestionarios estructurados.

Observación. “Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (Sampieri et al., 2010, p.158).

Se llevó a cabo la técnica de Observación para evaluar el desempeño y cumplimiento de cada una de las actividades que se desarrollan en el Hotel Alisamay para validar el cumplimiento de las políticas establecidas por parte de la administración y encaminar al logro de los objetivos.

2.6.2.2. Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación que fueron utilizados en la presente investigación son la guía de observación que contenía los parámetros, aspectos y elementos a ser observados, así como también el registro de observación.

Guía de entrevista. La guía de entrevista contiene las preguntas que se formulan al entrevistado, y sirve como el instrumento para registrar las respuestas obtenidas (Silva et al., 2016, p.4).

Al aplicar la entrevista como técnica de investigación fue necesario tener una guía de entrevista, con la finalidad de establecer el formato con las preguntas que se va a aplicar a los trabajadores del hotel, para poder obtener la información de estudio y plantear los objetivos de la investigación.

Cuestionario. El cuestionario es un instrumento de investigación de las encuestas el cual consta de un formato de forma escrita aplicado al sujeto de investigación, con la finalidad de obtener la información (Silva et al., 2016, p.5).

La utilización de cuestionarios estructurados al momento que se realizaron las encuestas ayudó a obtener la información más precisa, brindando la confiabilidad y validez en la información obtenida.

Registro de observación. La observación está dirigida a obtener información directa del contexto en donde se desarrollan las actividades, por ello el registro de la misma ayudara a describir la exploración del ambiente a través del contacto directo (Silva et al., 2016, p.1).

El registro de la observación directa que se llevó a cabo para verificar el normal cumplimiento de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, con la finalidad de evidenciar de manera física todos los hallazgos que se pudieron encontrar en el establecimiento.

2.7. Interrogantes de estudio

La Auditoría de Procesos Administrativos y Financieros al Hotel Alisamay de la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua, periodo 2019; permitió establecer el nivel de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de recursos.

2.7.1. Variable Dependiente

Eficiencia, eficacia y economía en el manejo de recursos.

2.7.2. Variable Independiente

Auditoría de Procesos Administrativos y Financieros.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Encuesta

Resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta dirigida al personal administrativo y de servicios del hotel Alisamay de la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua.

1. ¿Conoce usted si en el hotel se aplicó anteriormente auditorías?

Tabla 1-3: Aplicación de Auditorías anteriormente

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|------------|------------|--------------|
| Si | 9 | 64% |
| No | 2 | 14% |
| Desconozco | 3 | 22% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021.

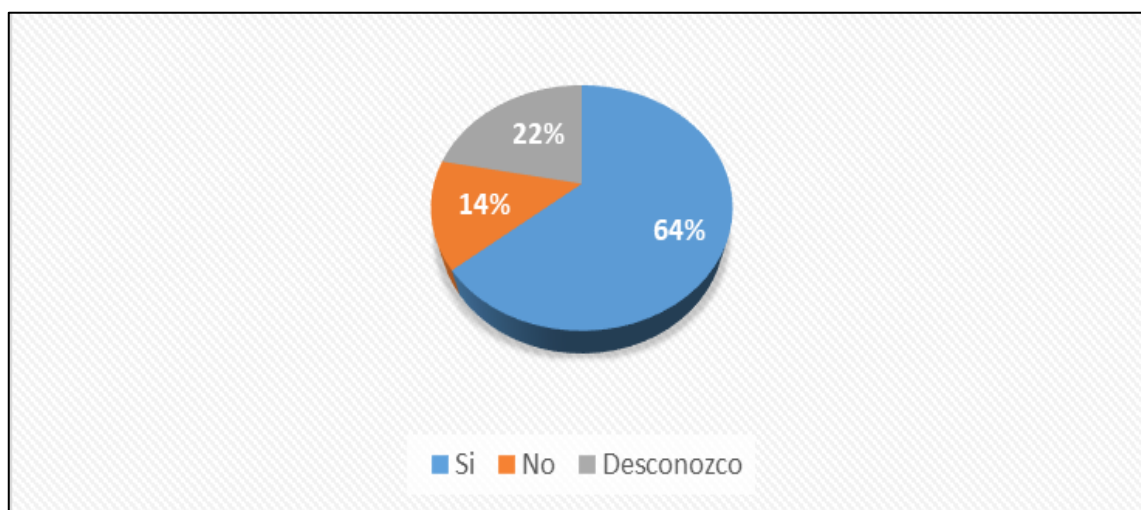


Gráfico 1-3. Aplicación de Auditorías anteriormente

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: El 64% del personal administrativo y de servicios conoce que se ha aplicado anteriormente auditorías en el hotel; por otro lado, el 14% menciona que no conoce si se ha

aplicado auditorias, mientras que 3 personas que representa el 22% responden que desconocen sobre el tema.

Interpretación: El personal administrativo y de servicios conocen en su mayoría sobre la aplicación de Auditorias en el hotel, lo cual es de gran ayuda para el desarrollo del trabajo ya que se podrá analizar los resultados obtenidos en auditorias anteriores.

2. ¿Considera usted que el hotel cuenta con una planificación estratégica?

Tabla 2-3: Existencia de una planificación estratégica

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|------------|------------|--------------|
| Si | 13 | 93% |
| No | 0 | 0% |
| Desconozco | 1 | 7% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

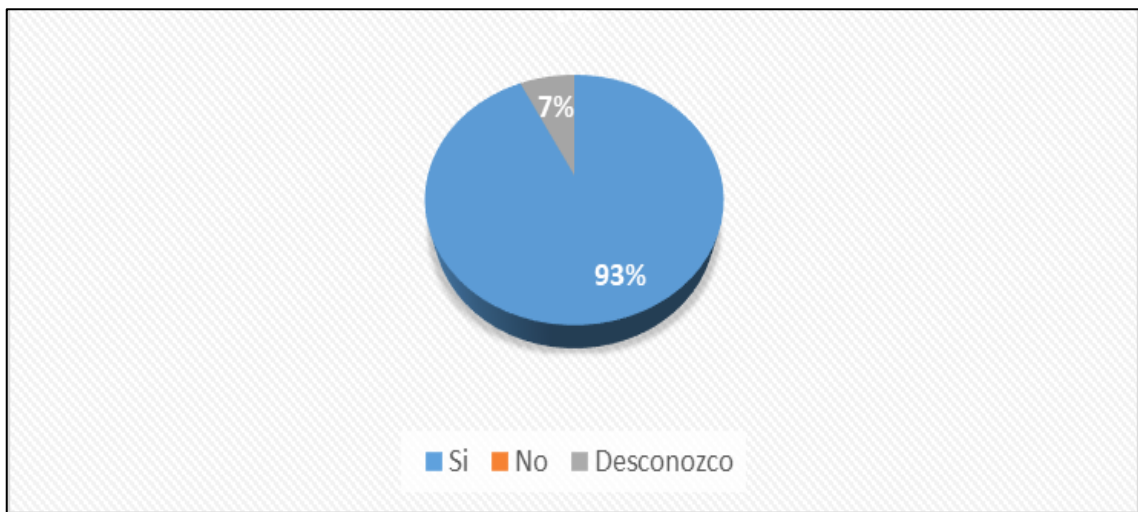


Gráfico 2-3. Existencia de una planificación estratégica

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: El 93% del total de encuestados consideran que si existe una planificación estratégica dentro del hotel, mientras que el 7% manifiesta que desconoce sobre el tema.

Interpretación: Al determinar en un 93% de los encuestados que si existe una planificación estratégica en el hotel, ayudara a la toma de decisiones en busca del mejoramiento continuo del establecimiento así como el cumplimiento de los objetivos empresariales que se pretende alcanzar.

3. ¿El hotel cuenta con una estructura organizacional adecuado a su tamaño y actividades?

Tabla 3-3: Existencia de una estructura organizacional adecuada

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|------------|------------|--------------|
| Si | 14 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Desconozco | 0 | 0% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021



Gráfico 3-3. Existencia de una estructura organizacional adecuada

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: Las 14 personas encuestadas que representan el 100% aseguran que el hotel cuenta con una estructura organizacional adecuada a su tamaño y actividades.

Interpretación: Al contar con una estructura organizacional adecuada al tamaño y actividades que se desarrollan dentro del hotel, se podrá llevar a cabo de una manera más eficaz y eficiente el desarrollo de las actividades por parte de cada uno del personal administrativo y de servicios.

4. ¿El hotel cuenta con manuales de funciones y procedimientos que faciliten su desempeño laboral?

Tabla 4-3: Existencia de manuales de funciones y procedimientos

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| Si | 12 | 86% |
| No | 0 | 0% |

| | | |
|------------|-----------|-------------|
| Desconozco | 2 | 14% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

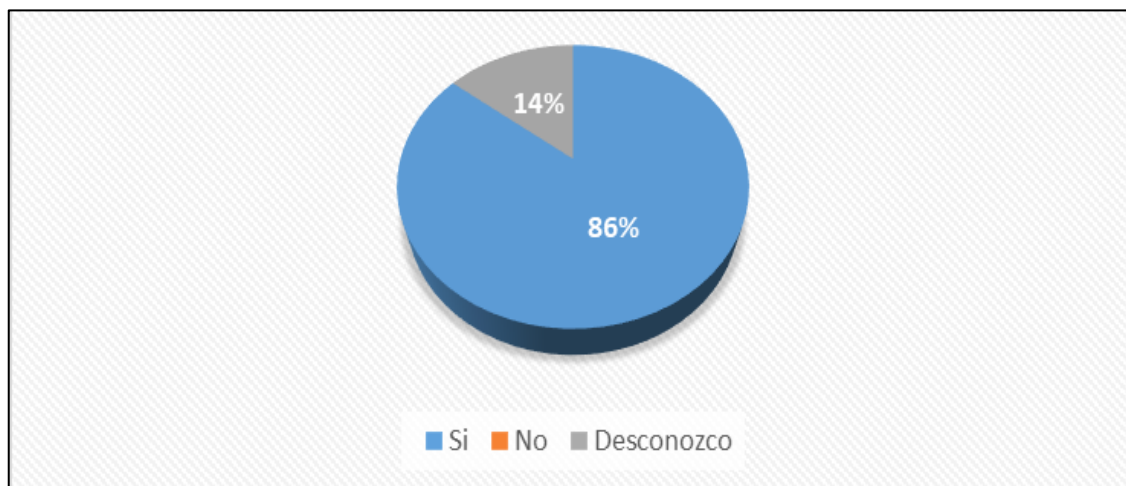


Gráfico 4-3. Existencia de manuales de funciones y procedimientos

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: El 86% del personal administrativo y de servicios aseguran que el hotel cuenta con manuales de funciones y procedimientos que facilitan el desempeño laboral de los mismos, mientras que el 14% manifiesta lo contrario ya que desconocen sobre el tema.

Interpretación: El personal administrativo y de servicios en un 86% asegura que se cuenta con manuales de funciones y procedimientos, mismos que facilitan el desempeño laboral de cada uno de ellos para conocer las funciones que se llevaran a cabo dentro de sus actividades laborales.

5. ¿Cree usted que existe una correcta comunicación entre el personal administrativo y de servicios en el hotel?

Tabla 5-3: Correcta comunicación entre el personal administrativo y de servicios

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|------------|------------|--------------|
| Si | 11 | 79% |
| No | 0 | 0% |
| Desconozco | 3 | 21% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

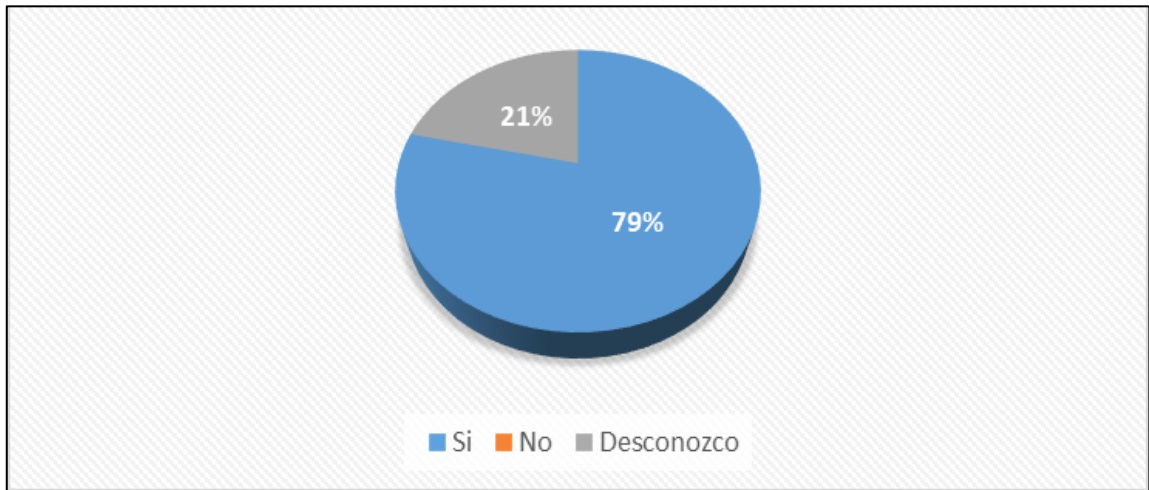


Gráfico 5-3. Correcta comunicación entre el personal administrativo y de servicios

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: El 79% del total del personal encuestado considera que existe una correcta comunicación entre el personal administrativo y de servicios en el hotel, mientras que 3 personas que representan el 21% respondieron que desconocen sobre el tema.

Interpretación: La comunicación entre el personal administrativo y de servicios es de gran importancia dentro del hotel, ya que se podrá tener una relación laboral eficiente, generando un buen ambiente de trabajo que ayude al desempeño laboral de todos los empleados.

6. ¿Califique los sistemas de control interno del hotel?

Tabla 6-3: Calificación del control interno

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Muy bueno | 9 | 64% |
| Bueno | 5 | 36% |
| Regular | 0 | 0% |
| Malo | 0 | 0% |
| Deficiente | 0 | 0% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

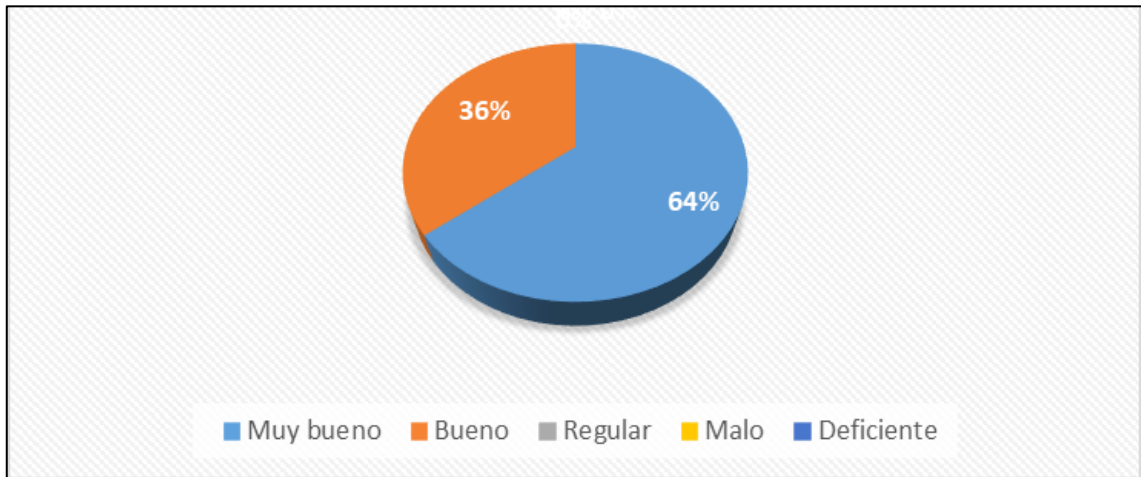


Gráfico 6-3. Calificación del control interno

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: El 64% del personal administrativo y de servicios califica como muy bueno el sistema de control interno que existe en el hotel, mientras que el 36% considera que el sistema de control interno es bueno.

Interpretación: El sistema de control interno dentro del hotel es considerado como muy bueno, lo que significa que todas las actividades se están desarrollando de la mejor manera y bajo la supervisión de los encargados, garantizando el desempeño de cada una de las personas que laboran en el establecimiento y evitando posibles falencias que se puedan dar.

7. ¿Ha recibido capacitaciones continuas para el mejoramiento de su desempeño laboral, por parte del hotel?

Tabla 7-3: Capacitaciones continuas al personal

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 13 | 93% |
| No | 1 | 7% |
| Desconozco | 0 | 0% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

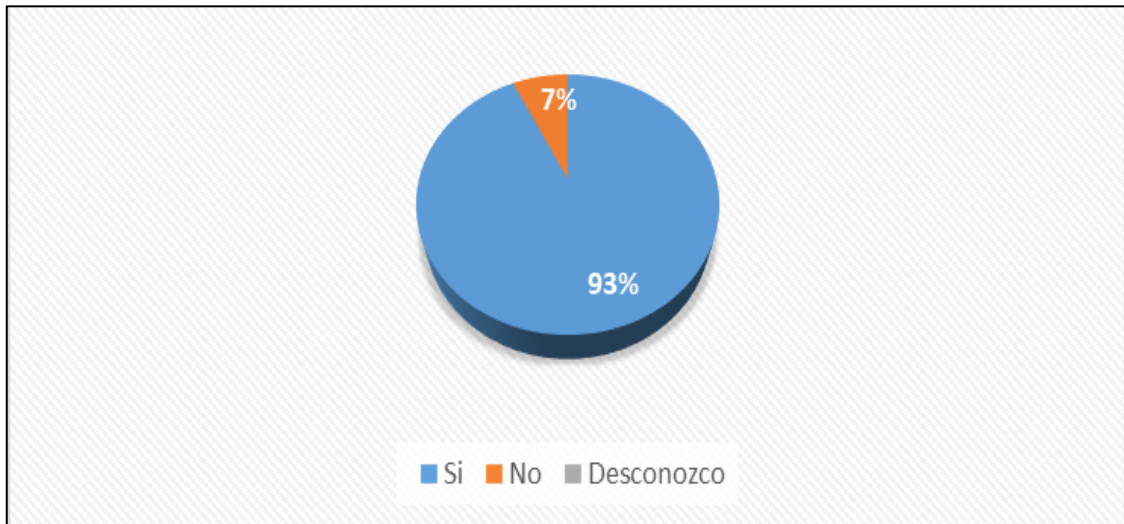


Gráfico 7-3. Capacitaciones continuas al personal

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: El 93% del personal administrativo y de servicios que labora en el hotel asegura que si han recibido capacitaciones continuas para el mejoramiento de su desempeño laboral, mientras que el 1 persona que representa el 7% manifiesta lo contrario.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas aseguran que si se les ha brindado capacitaciones continuas por parte del hotel con el fin de mejorar el desempeño laboral, logrando el cumplimiento de las metas planificadas.

8. ¿Considera usted que en el hotel se han realizado cambios de mejora en la prestación de servicios a los clientes?

Tabla 8-3: Existencia de cambios de mejora en la prestación de servicios

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|------------|------------|--------------|
| Si | 14 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Desconozco | 0 | 0% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

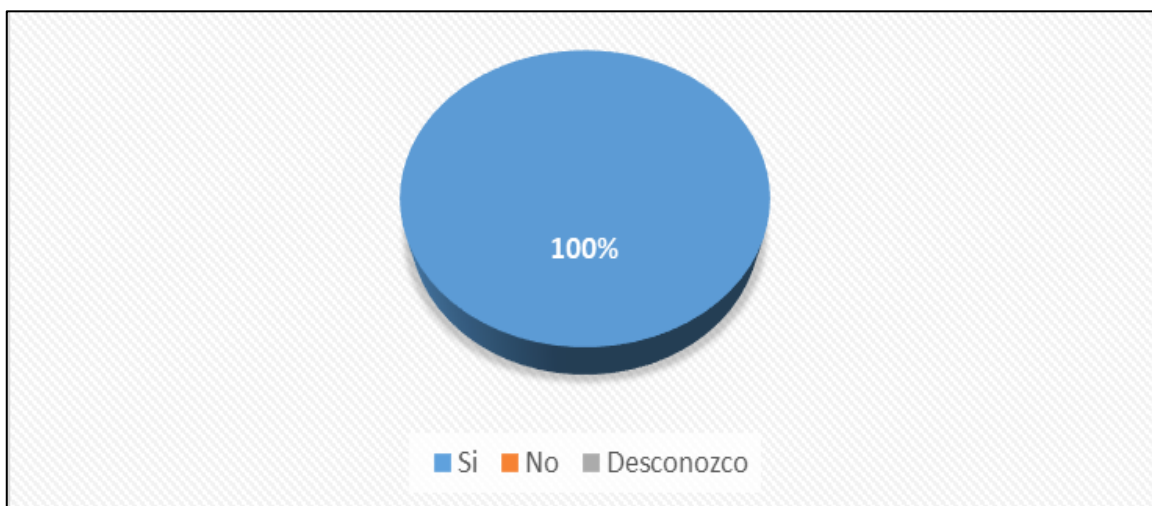


Gráfico 8-3. Existencia de cambios de mejora en la prestación de servicios

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: El 100% del personal administrativo y de servicios que labora en el hotel consideran que se ha realizado cambios de mejora en la prestación de servicios a los clientes.

Interpretación: Todas las personas encuestadas aseguran que dentro del hotel se ha llevado a cabo cambios de mejora en la prestación de servicios a los clientes, lo cual ayudara a tener mayor rentabilidad.

9. Los recursos proporcionados por el hotel para el cumplimiento de sus actividades son:

Tabla 9-3: Recursos proporcionados

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|------------------|------------|--------------|
| Muy suficientes | 8 | 57% |
| Suficientes | 5 | 36% |
| Adecuados | 1 | 7% |
| Poco suficientes | 0 | 0% |
| Deficientes | 0 | 0% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

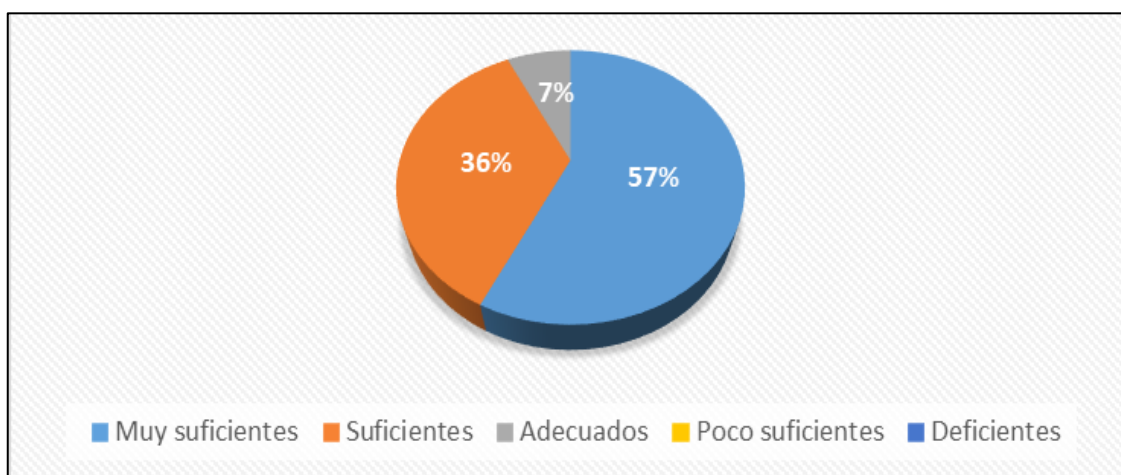


Gráfico 9-3. Recursos proporcionados

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: El 57% del total de personas encuestadas consideran que los recursos que han sido proporcionados por parte del hotel para el cumplimiento de sus actividades son muy suficientes, mientras que el 36% califica en una escala de suficientes y solo el 7% del personal administrativo y de servicios mencionan que son adecuados los recursos proporcionados.

Interpretación: El personal administrativo y de servicios califica a los recursos proporcionados por el hotel para el cumplimiento de sus actividades como muy suficientes, suficientes y adecuadas lo cual les permitirá llevar a cabalidad el desarrollo de las actividades encargadas en su jornada laboral.

10. ¿Considera usted que la aplicación de una Auditoría ayudará a mejorar el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia y economía de las actividades realizadas y el buen uso de los recursos en el hotel?

Tabla 10-3: Aplicación de Auditoría

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 13 | 93% |
| No | 0 | 0% |
| Desconozco | 1 | 7% |
| TOTAL | 14 | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021



Gráfico 10-3. Aplicación de Auditoría

Realizado por: Sánchez, Leslie, 2021

Análisis: El 93% del personal administrativo y de servicios considera que la aplicación de una Auditoría ayudará a mejorar el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia y economía de las actividades realizadas y el buen uso de los recursos en el hotel, mientras que el 7% desconoce sobre el tema planteado.

Interpretación: El 93% de las personas encuestadas consideran que la aplicación de una Auditoría ayudará a mejorar el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia y economía de las actividades realizadas y el buen uso de los recursos en el hotel, con ello se puede asumir que el trabajo a desarrollarse va a tener el éxito deseado.

3.1.2. Entrevista

La entrevista se realizó a la gerente y propietaria del hotel Alisamay de la ciudad de Baños, la señora Martha Robalino.

1. Cuenta el hotel con un plan estratégico

Sí, el hotel cuenta con un plan estratégico que permita encaminar las actividades que se desarrollan día a día en las instalaciones del hotel, con el fin de cumplir nuestros objetivos empresariales brindando una atención de calidad la misma que garantice la satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros que nos visitan.

2. Se aplica procesos de selección de personal

La contratación del personal se realiza de acuerdo a la necesidad del perfil de la vacante, la misma que se la realiza mediante un conversatorio con la persona postulante al puesto de trabajo, por otro lado, también se revisa y se analiza el currículum vitae que presente el mismo.

3. Cuenta la empresa con un código de ética y ha sido difundido a todo el personal de la entidad

Sí, el respeto, la disciplina y el orden son los principales valores fundamentales que se aplican en nuestro hotel, sin dejar pasar por alto la cordialidad, honestidad, y agradecimiento. Todos los valores mencionados han sido compartidos con los colaboradores que cumplen sus funciones en el establecimiento.

4. ¿El Hotel otorga capacitaciones continuas al personal?

Sí, en especial al área de atención al cliente, ya que las personas que laboran en esta área son un pilar fundamental dentro del reconocimiento e imagen del hotel, debido a que tienen contacto directo con las personas que nos visitan.

5. ¿Cuáles son las ofertas o promociones para atraer mayor afluencia de turistas nacionales o extranjeros en temporadas bajas?

A través de promociones por paquetes de alojamiento que son difundidas por medio de la publicidad realizada en redes sociales, así como también incrementar actividades turísticas al paquete de alojamiento que decida el cliente con descuentos especiales por temporada.

6. Cuenta la empresa con un eficiente sistema contable

La persona encargada de llevar la contabilidad del hotel realiza un reporte trimestral, el mismo que puede variar de acuerdo a la temporada es decir si es feriado o no; de manera general si se tiene un sistema contable eficiente ya que hemos tenido utilidades que han permitido el crecimiento empresarial.

7. Se utiliza la información financiera para la toma de decisiones

Para la toma de decisiones por lo general se utiliza la información financiera presentada por la contadora del hotel y en base a ello se puede implementar estrategias o políticas de negocio que

garanticen el cumplimiento de los objetivos empresariales, así como también el crecimiento y sustentabilidad del hotel.

8. ¿Existe un adecuado control de cada uno de los departamentos del establecimiento?

Sí, ya que una de nuestras políticas internas es ser eficiente en cada una de las actividades que se llevan a cabo en los diferentes departamentos con la finalidad de generar un ambiente laboral óptimo y brindar la mejor atención a nuestros clientes y de tal manera poder mantener la imagen corporativa con la que cuenta actualmente el establecimiento.

9. ¿Cuáles considera que serían las estrategias para lograr mayores ingresos en el establecimiento?

Generar un ambiente acogedor y atractivo en nuestras instalaciones con el fin de diferenciarnos de la competencia, mediante la cordialidad, calidad e higiene que nos caracteriza al momento de brindar la atención a los clientes; considero que algunas de las estrategias son:

- Utilizar las plataformas virtuales como medio de publicidad.
- Ofertar nuevos paquetes turísticos de alojamiento que incluyan la visita a los lugares turísticos de la ciudad.
- Realizar descuentos especiales por temporada.
- Efectuar un programa de descuento por reservas anticipadas en temporadas bajas.
- Instalación y alianza con empresa gastronómica reconocida a nivel nacional para ofertar nuevos servicios a nuestros clientes, con el fin de generar mayores ingresos en el establecimiento.
- Ofrecer servicios adicionales acorde a las necesidades de los clientes.

10. ¿Considera usted que existe un equilibrio financiero entre los ingresos y egresos que se generan en el hotel?

Sí porque hasta el momento se ha tenido una rentabilidad económica estable a pesar de la situación actual que se vive por el confinamiento social a causa de la pandemia del Covid- 19, sin embargo, es importante recordar que la principal actividad de ingresos de la ciudad es el turismo.

11. ¿Anteriormente se ha realizado una auditoría y cuáles han sido los resultados?

Se ha realizado auditorías internas con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades asignadas a cada una de las personas que laboran en el hotel, dando relevancia a la transparencia en los procesos administrativos y financieros que se desarrollan en el establecimiento.

12. ¿Cree Ud. que la aplicación de una Auditoría ayudará a mejorar el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia, equidad y economía de las operaciones realizadas y el buen uso de los recursos en el hotel?

Sí porque la aplicación de una auditoría ayudará a visualizar de manera clara las posibles debilidades y falencias que se puedan encontrar en las diferentes áreas, lo mismo que permitirá corregir las operaciones, procesos y uso de recursos económicos, materiales y logísticos del hotel.

3.2. Discusión de resultados

La aplicación de encuestas dirigidas al personal administrativo y de servicios de hotel Alisamay, tienen como objetivo principal la recolección de información mediante cuestionarios estructurados con preguntas directamente relacionadas con las actividades laborales que se cumplen en el hotel, para conocer el nivel de compromiso que tienen los empleados con sus labores y determinar si se está cumpliendo de manera correcta cada una de las funciones.



Al culminar con la aplicación de encuestas, se pudo obtener información muy importante en cuanto al desconocimiento y falencias que reflejan el personal administrativo y de servicios; permitiendo analizar e interpretar cada una de las preguntas realizadas. Sin embargo es de suma importancia destacar las falencias con mayor impacto encontradas entre ellas tenemos: en la pregunta correspondiente a la existencia de manuales de funciones y procedimientos en el hotel que faciliten el desempeño laboral se obtuvo un 14% de desconocimiento, reflejando la falta de socialización y difusión de la normativa interna del establecimiento para que las actividades que se desarrollan estén encaminadas al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

Por otro lado el 93% de las personas encuestadas consideran que la aplicación de una Auditoría ayudará a mejorar el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia y economía de las actividades realizadas y el buen uso de los recursos en el hotel, por ello se respalda la idea propuesta de la ejecución de la auditoría a los procesos administrativos y financieros que se llevarán a cabo en el presente trabajo investigativo con el fin de identificar las falencias en los diferentes procesos que

se desarrollan en el hotel, para que la máxima autoridad pueda tomar decisiones acertadas que beneficien a la entidad.

3.3. Propuesta

3.3.1. Archivo Permanente

| | | |
|--|--|------------------|
|  <p>ALISAMAY HOTEL Calidad y cordialidad al precio justo</p> | <p>ARCHIVO PERMANENTE ALISAMAY HOTEL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</p> | <p>AP</p> |
| <p style="text-align: center;">ARCHIVO PERMANENTE</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">ALISAMAY HOTEL <i>Calidad y cordialidad al precio justo</i></p> <p style="text-align: center;">ALISAMAY HOTEL</p> <p style="text-align: center;">DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</p> | | |



**ARCHIVO PERMANENTE
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

AP

ARCHIVO PERMANENTE – PAPELES DE TRABAJO

| INFORMACIÓN GENERAL | |
|------------------------------|------------------|
| Antecedentes Históricos | AP/IG/1/8 |
| Misión | AP/IG/1/8 |
| Visión | AP/IG/1/8 |
| Objetivos | AP/IG/1/8 |
| Base Legal | AP/IG/2/8 |
| Ubicación | AP/IG/7/8 |
| RUC | AP/IG/8/8 |
| Estructura Organizacional | AP/IG/8/8 |
| Hoja de Marcas y Referencias | HMR |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN GENERAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AP/IG
1/8**

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Alisamay Hotel tiene su origen en el año 2010, mismo que nace con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad turística de Baños de Agua Santa; por lo que se construye el edificio con las habitaciones, así como también las instalaciones de piscina, sauna, turco e hidromasaje. Al inicio solo se tenía el servicio de alojamiento de aproximadamente 20 personas, conforme pasa el tiempo se va incrementando la infraestructura hotelera y brindando más servicios a los clientes, así como es el restaurante incluido en el paquete de alojamiento para lograr cumplir con las expectativas de los clientes. Conforme pasa el tiempo hasta la actualidad se ha venido realizando acciones de mejora en la atención que se brinda, así como también en los servicios que se brinda a los turistas que visitan el establecimiento.

MISIÓN

Alisamay hotel garantiza un servicio de alojamiento personalizado con calidad, cordialidad, comodidad y seguridad en un entorno estrictamente familiar, siempre con el objetivo de dar bienestar y placeres a nuestros huéspedes que nos visitan ya sea por turismo, ocio o trabajo.

VISIÓN

Lograr que Alisamay hotel se posicione como una nueva alternativa interesante y simpática para disfrutar los placeres de la vida; cumpliendo con los estándares de calidad requeridos por los clientes en la prestación de servicios de alojamiento, dándole el toque que nos caracteriza y siguiendo los principios de siempre: cordialidad y precio justo.

OBJETIVOS

El objetivo primordial de Alisamay hotel es brindar la mejor calidad y satisfacer a los clientes

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN GENERAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AP/IG
2/8**

Con sus servicios; logrando generar las ganancias requeridas para innovar de manera continua las instalaciones, optimizando el beneficio de alimentos y bebidas con el fin de mantener los costos más bajos manteniendo siempre la calidad y servicio.

Brindar atención las 24 horas del día, por parte del equipo de trabajo para solventar los servicios que requiera el cliente en el establecimiento.

Ofrecer el asesoramiento de información turística sobre la ciudad con sugerencias de las actividades que puedan requerir de acuerdo a su gusto.

BASE LEGAL

Alisamay Hotel, es una entidad legalmente establecida por lo que está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones en diferentes organismos, por ello el marco legal aplicable para el hotel Alisamay es el siguiente:

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (Asamblea Constituyente, 2008, p.12).

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá como objetivo recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural (Asamblea Constituyente, 2008, p.12).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN GENERAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AP/IG
3/8**

LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL

Art. 19.- Las obras públicas, privadas o mixtas, y los proyectos de inversión públicos o privados que puedan causar impactos ambientales, serán calificados previamente a su ejecución, por los organismos descentralizados de control, conforme el Sistema Único de Manejo Ambiental, cuyo principio rector será el precautelatorio (Congreso Nacional, 2004, p.4).

Art. 20.- Para el inicio de toda actividad que suponga riesgo ambiental se deberá contar con la licencia respectiva, otorgada por el Ministerio del Ambiente (Congreso Nacional, 2004, p.4).

REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN ESTABLECIDOS EN LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL

Art. 6.- DE LA PARTICIPACION SOCIAL: La participación social tiene por objeto el conocimiento, la integración y la iniciativa de la ciudadanía para fortalecer la aplicación de un proceso de evaluación de impacto ambiental y disminuir sus márgenes de riesgo e impacto ambiental (Presidencia de la República del Ecuador, 2008, p.2).

Art. 15.- SUJETOS DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL: Sin perjuicio del derecho colectivo que garantiza a todo habitante la intervención en cualquier procedimiento de participación social, esta se dirigirá prioritariamente a la comunidad dentro del área de influencia directa donde se llevará a cabo la actividad o proyecto que cause impacto ambiental, la misma que será delimitada previamente por la autoridad competente (Presidencia de la República del Ecuador, 2008, p.4).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN GENERAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AP/IG
4/8**

LEY DE TURISMO

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.1).

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.2).

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.2).

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO

Art. 1.- Objeto.- Las normas contenidas en este reglamento tienen por objeto establecer los instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley; el establecimiento de los procedimientos generales de coordinación institucional; y, la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico expedida con anterioridad a la expedición de la Ley de Turismo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, p.1).

Art. 6.- De la planificación.- Le corresponde exclusivamente al Ministerio de Turismo planificar la actividad turística del país como herramienta para el desarrollo armónico, sostenible y sustentable del turismo. La planificación en materia turística a nivel nacional es de cumplimiento obligatorio para los organismos públicos y referenciales para los privados.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN GENERAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AP/IG
5/8**

La formulación y elaboración material de los planes, programas y proyectos podrá realizarse a través de la descentralización (de competencias) y desconcentración (de funciones) o contratación con la iniciativa privada de las actividades materiales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, p.4).

Art. 8.- Del control.- A través de los mecanismos determinados en este reglamento y demás normativa aplicable, el Ministerio ejercerá el control sobre el cumplimiento de las obligaciones que tienen los prestadores de servicios turísticos, como resultado de la aplicación de la Ley de Turismo y sus correspondientes reglamentos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, p.4).

CÓDIGO DE TRABAJO

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.2).

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.2).

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN GENERAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AP/IG
6/8**

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.3).

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.4).

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.17).

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.18).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN GENERAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

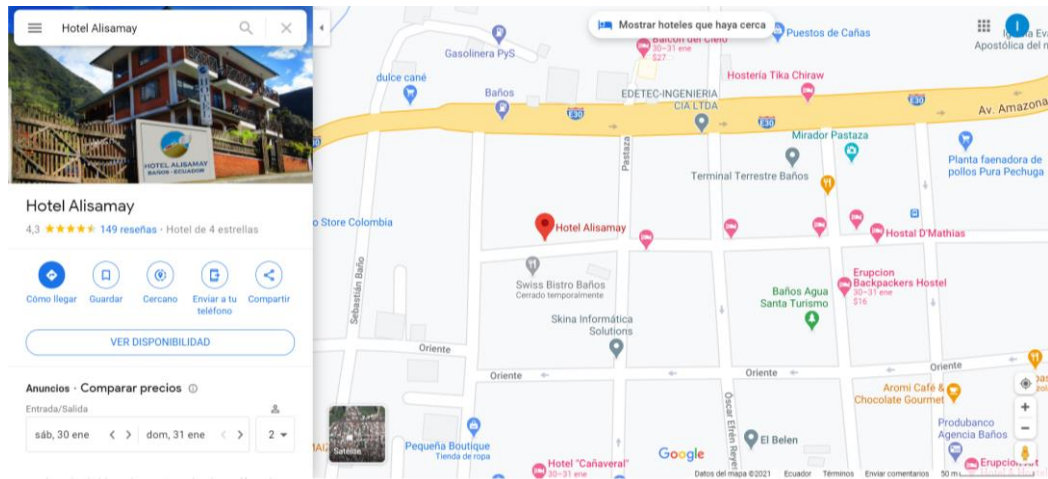
**AP/IG
7/8**

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.23).

UBICACIÓN

El establecimiento se encuentra ubicado en la zona urbana del cantón Baños de Agua Santa en la provincia de Tungurahua, ciudad localizada en el centro de la Región interandina del Ecuador, en los flancos externos de la cordillera oriental de los Andes y las faldas del volcán Tungurahua.

Alisamay hotel se encuentra ubicado en la calle Eugenio Espejo entre Mera y Pastaza; a una cuadra del terminal terrestre de Baños de Agua Santa.



| | |
|---|---|
| Realizado por: L.A.S.F | Revisado por: R.V.C.O. |
| Fecha: 01/02/2021 | Fecha: 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN GENERAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

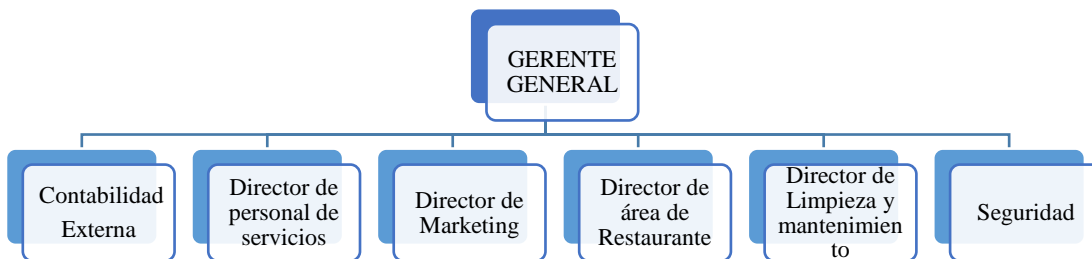
**AP/IG
7/8**

RUC

Consulta de RUC
 RUC: 1600240863001 Razón social: ROBALINO MARTHA YOLANDA
 Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO** Nombre comercial: ALISAMAY

| | | | |
|-------------------------------|---------------------|---|----------------------------|
| Actividad económica principal | | SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR HOTELES. | |
| Tipo contribuyente | Clase contribuyente | Obligado a llevar contabilidad | |
| PERSONA NATURAL | OTROS | NO | |
| Fecha inicio actividades | Fecha actualización | Fecha cese actividades | Fecha reinicio actividades |
| 16/11/2009 | 03/12/2020 | | |

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Realizado por: L.A.S.F | Revisado por: R.V.C.O. |
| Fecha: 01/02/2021 | Fecha: 04/03/2021 |



**HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HMR
1/2**

HOJA DE REFERENCIAS

| REFERENCIA ALFABÉTICA | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|--------------------------------------|
| ACC | Actividades de Control |
| AF | Análisis FODA |
| ACT | Ambiente de Control |
| AC | Archivo Corriente |
| AP | Archivo Permanente |
| CA | Contrato de Auditoría |
| CCI | Cuestionario de Control Interno |
| CPC | Carta de Presentación y Compromiso |
| CF | Carta Final |
| ER | Evaluación de Riesgos |
| EMV | Evaluación Misión y Visión |
| HH | Hoja de Hallazgos |
| HMR | Hoja de Marcas y Referencias |
| IGT | Indicadores de Gestión |
| IPT | Índice de Papeles de Trabajo |
| IG | Información General |
| IC | Información y Comunicación |
| IA | Informe de Auditoría |
| MPEE | Matriz de Perfil Estratégico Externo |
| MPEI | Matriz de Perfil Estratégico Interno |
| MP | Matriz de Ponderación |
| MPE | Matriz de Ponderación Externa |
| MPI | Matriz de Ponderación Interna |
| MP | Memorándum de Planificación |
| NI | Notificación de Inicio de Auditoría |
| OT | Orden de Trabajo |
| PP | Planificación Preliminar |
| PE | Planificación Específica |
| PA | Programa General de Auditoría |
| RI | Requerimiento de Información |
| S | Supervisión |
| L.A.S.F | Leslie Alexandra Sánchez Freire |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN GENERAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**


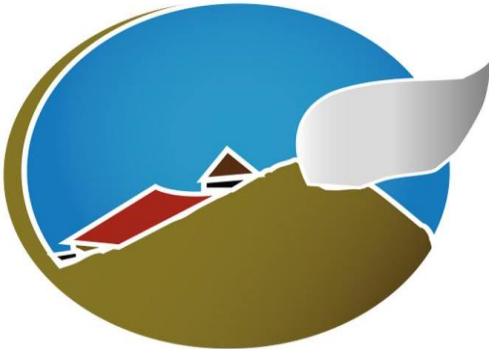
**HMR
2/2**

ÍNDICE DE MARCAS

| MARCAS | DESCRIPCIÓN |
|--------|---------------------------|
| √ | Verificado |
| * | Hallazgo de Auditoría |
| Σ | Sumatoria |
| © | Cumple |
| ∅ | No Cumple |
| × | Valores no Registrados |
| ≠ | Diferencia Encontrada |
| ≡ | Cálculo correcto |
| ^ | Sumas Verificadas |
| Δ | Comprobado con documentos |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |

3.3.2. *Archivo Corriente*

| | | |
|--|---|------------------|
|  <p>ALISAMAY HOTEL Calidad y cordialidad al precio justo</p> | <p>ARCHIVO CORRIENTE ALISAMAY HOTEL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</p> | <p>AC</p> |
| <p>ARCHIVO CORRIENTE</p>  <p>ALISAMAY HOTEL <i>Calidad y cordialidad al precio justo</i></p> <p>ALISAMAY HOTEL</p> <p>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</p> | | |



**ARCHIVO CORRIENTE
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AC/IPT
1/1**

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

| FASE I: PLANEACIÓN | |
|---|-------------|
| PLANEACIÓN PRELIMINAR | |
| Orden de Trabajo | OT |
| Notificación de Inicio de Auditoría | NI |
| Carta de Presentación y Compromiso | CPC |
| Memorándum de Planificación | MP |
| Requerimiento de Información | RI |
| Contrato de Auditoría | CA |
| PLANEACIÓN ESPECÍFICA | |
| Análisis FODA | AF |
| Matriz de Perfil Estratégico Interno | MPEI |
| Matriz de Ponderación Interna | MPI |
| Matriz de Perfil Estratégico Externo | MPEE |
| Matriz de Ponderación | MPE |
| Evaluación de la misión y visión | EMV |
| FASE II: EJECUCIÓN | |
| Ambiente de Control | ACT |
| Evaluación de Riesgos | ER |
| Actividades de Control | ACC |
| Información y Comunicación | IC |
| Supervisión | S |
| Matriz de ponderación | MP |
| Indicadores de Gestión | IG |
| Hoja de Hallazgos | HH |
| FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | |
| Carta Final | CF |
| Informe de Auditoría | IA |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 01/02/2021 | 04/03/2021 |



ARCHIVO CORRIENTE
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE
2019

AC

FASE I: PLANEACIÓN



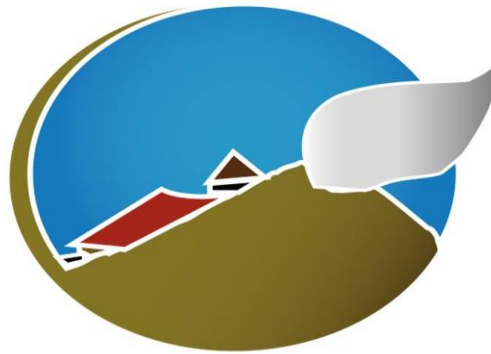
ALISAMAY HOTEL
Calidad y cordialidad al precio justo



ARCHIVO CORRIENTE
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE
2019

AC/PP

PLANEACIÓN PRELIMINAR



ALISAMAY HOTEL
Calidad y cordialidad al precio justo

ALISAMAY HOTEL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**PA
1/1**

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

Objetivo General: Recopilar la información requerida para realizar un análisis situacional de procesos administrativos y financieros de Alisamay Hotel.

Objetivos Específicos:

- Solicitar información preliminar para iniciar con la auditoría de procesos administrativos y financieros.
- Elaborar los diferentes papeles de trabajo para la ejecución de la auditoría de procesos administrativos y financieros.

| Nº | Procedimiento | REF-PT | ELABORADO POR | FECHA |
|----|---|--------|---------------|------------|
| 1 | Recibo la orden de trabajo. | OT | L.A.S.F | 29/01/2021 |
| 2 | Realizo la notificación de inicio de Auditoría. | NI | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 3 | Realizo la carta de presentación y compromiso. | CPC | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 4 | Elaboro el Memorándum de Planificación. | MP | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 5 | Realizo el requerimiento de información | RI | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 6 | Suscribo el contrato de Auditoría. | CA | L.A.S.F | 02/02/2021 |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 29/02/2021 | 04/03/2021 |



**ORDEN DE TRABAJO
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**OT
1/1**

ORDEN DE TRABAJO

Orden de Trabajo N. 001

Riobamba, 29 de enero del 2021

Señorita

Leslie Sánchez Freire

AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

Presente.

Se autoriza la ejecución de la Auditoría de procesos administrativos y financieros al hotel Alisamay de la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua, periodo 2019; considerando las respectivas normas y reglamentos de auditoría, con el fin de analizar los procesos para poder obtener evidencias suficientes para sustentar el informe de auditoría, y proponer las recomendaciones que ayuden a la gestión del establecimiento.

Atentamente,

**ING. RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ
DIRECTORA TRIBUNAL TRABAJO DE TITULACIÓN**

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 29/01/2021 | 04/03/2021 |



**NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**NI
1/1**

Asunto: Notificación de Inicio de Auditoría

Fecha: 02 de febrero del 2021

Señora

Martha Robalino

GERENTE Y PROPIETARIA DE ALISAMAY HOTEL

Presente

Reciba un cordial y atento saludo, a la vez me es grato dirigirme hacia usted, para comunicarle que se ha dado inicio a la Auditoria de procesos administrativos y financieros periodo 2019, el 02 de febrero del presente año; por lo cual se inicia el proceso con la revisión de la documentación e información que tenga relación con el examen mencionado anteriormente.

Agradezco su colaboración.

Atentamente,

Leslie Sánchez Freire

AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**CARTA DE PRESENTACIÓN Y
COMPROMISO
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**CPC
1/1**

Baños, 02 de febrero del 2021

Martha Robalino

GERENTE Y PROPIETARIA DE ALISAMAY HOTEL

Presente. –

De mi consideración.

La presente es con la finalidad de confirmar el acuerdo del convenio para llevar a cabo la auditoría de procesos administrativos y financieros a Alisamay Hotel, período 2019, con la finalidad de generar un informe de auditoría, el mismo que estará fundamentado en las respectivas normas y reglamentos de auditoría, que se llevará a cabo mediante pruebas técnicas y de campo, revisión de documentos y análisis de los procesos con el fin de obtener evidencias suficientes para sustentar el informe de auditoría.

La responsabilidad estará a cargo de la señorita Leslie Sánchez quien realizará la auditoría de acuerdo a las respectivas normas y reglamentos de auditoría. Por lo expuesto y de la manera más cordial solicito la colaboración y facilidades de parte todo el personal que labora en la organización, para acceder a la información necesaria, para evaluar el cumplimiento de los objetivos.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceras congratulaciones

Atentamente,

Leslie Sánchez F.

AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**MP
1/8**

Para: Sra. Martha Robalino
GRENTE GENERAL DE ALISAMAY HOTEL

De: Leslie Sánchez Freire

Asunto: Auditoría de Procesos Administrativos y Financieros al Hotel Alisamay de la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua, periodo 2019.

Fecha: 02 de febrero de 2021.

ENTIDAD: Alisamay Hotel

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de procesos administrativos y financieros.

PERÍODO: 2019

1. Motivo de la auditoría

La presente Auditoría de procesos administrativos y financieros al Hotel Alisamay, período 2019, se realizará para determinar la eficiencia, eficacia y economía de la organización.

2. Objetivo general

Realizar la Auditoría de procesos administrativos y financieros a Hotel Alisamay, período 2019, con el fin de mejorar los niveles de eficiencia, eficacia, y economía de los recursos de la institución.

3. Objetivo específico

Determinar el sustento teórico respectivo que permita establecer lineamientos básicos para la sustentación de la investigación.

Ejecutar la evaluación del sistema de control interno bajo el método COSO I con el fin de establecerlos niveles de eficiencia, eficiencia y economía de la organización.

Emitir un informe detallado de los hallazgos el mismo que permitirá mejorar el trabajo y tomar las decisiones más adecuadas para el desarrollo del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**MP
2/8**

4. Alcance

El examen de auditoría de procesos administrativos y financieros se llevará a cabo en Alisamay Hotel, en donde se medirá el grado de cumplimiento de los objetivos, metas, el desenvolvimiento y la participación de cada colaborador dentro de la institución.

5. Personal encargado

| Cargo | NOMBRE |
|--------------|---------------------------------|
| Auditor | Leslie Alexandra Sánchez Freire |

6. Tiempo Estimado

| Tiempo estimado | Fecha de inicio | Fecha final |
|------------------------|------------------------|--------------------|
| 15 días | 02/02/2021 | 17/02/2021 |

Metodología a utilizar

- Revisión de la gestión utilizando indicadores.
- Cuestionarios de control interno, COSO I.
- Entrevista a la máxima autoridad.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**MP
3/8**

Conocimiento de la entidad

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Alisamay hotel tiene su origen en el año 2010, mismo que nace con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad turística de Baños de Agua Santa; por lo que se construye el edificio con las habitaciones así como también las instalaciones de piscina, sauna, turco e hidromasaje. Al inicio solo se tenía el servicio de alojamiento de aproximadamente 20 personas, conforme pasa el tiempo se va incrementando la infraestructura hotelera y brindando más servicios a los clientes así como es el restaurante incluido en el paquete de alojamiento para lograr cumplir con las expectativas de los clientes. Conforme pasa el tiempo hasta la actualidad se ha venido realizando acciones de mejora en la atención que se brinda así como también en los servicios que se brinda a los turistas que visitan el establecimiento.

OBJETIVOS

El objetivo primordial de Alisamay hotel es brindar la mejor calidad y satisfacer a los clientes con sus servicios; logrando generar las ganancias requeridas para innovar de manera continua las instalaciones, optimizando el beneficio de alimentos y bebidas con el fin de mantener los costos más bajos manteniendo siempre la calidad y servicio.

Brindar atención las 24 horas del día, por parte del equipo de trabajo para solventar los servicios que requiera el cliente en el establecimiento.

Ofrecer el asesoramiento de información turística sobre la ciudad con sugerencias de las actividades que puedan requerir de acuerdo a su gusto.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**MP
4/8**

BASE LEGAL

Alisamay Hotel, es una entidad legalmente establecida por lo que está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones en diferentes organismos, por ello el marco legal aplicable para el hotel Alisamay es el siguiente:

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (Asamblea Constituyente, 2008, p.12).

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá como objetivo recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural (Asamblea Constituyente, 2008, p.12).

LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL

Art. 19.- Las obras públicas, privadas o mixtas, y los proyectos de inversión públicos o privados que puedan causar impactos ambientales, serán calificados previamente a su ejecución, por los organismos descentralizados de control, conforme el Sistema Único de Manejo Ambiental, cuyo principio rector será el precautelatorio (Congreso Nacional, 2004, p.4).

Art. 20.- Para el inicio de toda actividad que suponga riesgo ambiental se deberá contar con la licencia respectiva, otorgada por el Ministerio del Ambiente (Congreso Nacional, 2004, p.4).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**MP
5/8**

REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN ESTABLECIDOS EN LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL

Art. 6.- DE LA PARTICIPACION SOCIAL: La participación social tiene por objeto el conocimiento, la integración y la iniciativa de la ciudadanía para fortalecer la aplicación de un proceso de evaluación de impacto ambiental y disminuir sus márgenes de riesgo e impacto ambiental (Presidencia de la República del Ecuador, 2008, p.2).

Art. 15.- SUJETOS DE LA PARTICIPACION SOCIAL: Sin perjuicio del derecho colectivo que garantiza a todo habitante la intervención en cualquier procedimiento de participación social, esta se dirigirá prioritariamente a la comunidad dentro del área de influencia directa donde se llevará a cabo la actividad o proyecto que cause impacto ambiental, la misma que será delimitada previamente por la autoridad competente (Presidencia de la República del Ecuador, 2008, p.2).

LEY DE TURISMO

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.1).

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.2).

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.2).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**MP
6/8**

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO

Art. 1.- Objeto.- Las normas contenidas en este reglamento tienen por objeto establecer los instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley; el establecimiento de los procedimientos generales de coordinación institucional; y, la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico expedida con anterioridad a la expedición de la Ley de Turismo. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, p.1).

Art. 6.- De la planificación.- Le corresponde exclusivamente al Ministerio de Turismo planificar la actividad turística del país como herramienta para el desarrollo armónico, sostenible y sustentable del turismo. La planificación en materia turística a nivel nacional es de cumplimiento obligatorio para los organismos públicos y referenciales para los privados.

La formulación y elaboración material de los planes, programas y proyectos podrá realizarse a través de la descentralización (de competencias) y desconcentración (de funciones) o contratación con la iniciativa privada de las actividades materiales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, p.4).

Art. 8.- Del control.- A través de los mecanismos determinados en este reglamento y demás normativa aplicable, el Ministerio ejercerá el control sobre el cumplimiento de las obligaciones que tienen los prestadores de servicios turísticos, como resultado de la aplicación de la Ley de Turismo y sus correspondientes reglamentos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, p.4).

CÓDIGO DE TRABAJO

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.2).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**MP
7/8**

Art. 2.- Obligación del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.2).

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.3).

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.4).

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.17).

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**MP
8/8**

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.18).

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.23).

Distribución del trabajo

| ACTIVIDAD | FEBRERO | |
|----------------------------|----------|----------|
| | SEMANA 1 | SEMANA 2 |
| Planificación preliminar | X | |
| Planificación específica | X | |
| Ejecución | | X |
| Comunicación de resultados | | X |

Recursos necesarios para la auditoría de procesos administrativos y financieros

Recursos Humanos

| N° | Cargo | Nombre | Días |
|----|---------|----------------|------|
| 1 | Auditor | Leslie Sánchez | 15 |

Recursos materiales y tecnológicos

| N ° | Descripción |
|-----|--------------|
| 1 | Internet |
| 1 | Laptop |
| 1 | Flash Memory |

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Realizado por: L.A.S.F | Revisado por: R.V.C.O. |
| Fecha: 02/02/2021 | Fecha: 04/03/2021 |



**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**RI
1/1**

Señora

Martha Robalino

GERENTE GENERAL DE ALISAMAY HOTEL.

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a través de la presente me permito solicitar de la manera más comedida se digne en proporcionarnos la siguiente información necesaria para la ejecución de “Auditoría de Procesos Administrativos y Financieros al Hotel Alisamay de la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua, periodo 2019”.

- Nómina de empleados.
- Orgánico funcional y manual de funciones.
- Resultados de evaluación al personal.
- Manuales, reglamentos, procedimientos, disposiciones y demás normas.
- Plan de capacitación de Talento Humano debidamente aprobado.
- Estados financieros del año 2019.

Anticipo mi más sincero agradecimiento por la atención que le dé a la presente.

Atentamente,

Leslie Sánchez F.

AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**CONTRATO DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**CA
1/3**

**CAPÍTULO I
CONTRATANTES**

En la Parroquia La Matriz, del Cantón Baños, Provincia de Tungurahua a los 02 días del mes de febrero del 2021, Alisamay Hotel, representado por la señora Martha Robalino, Gerente General y propietaria del establecimiento, en calidad de contratante y la señorita Leslie Sánchez Freire, en calidad de contratista, convienen en celebrar el presente contrato bajo los clausulas detalladas a continuación.

**CAPÍTULO II
ANTECEDENTE**

La propuesta para brindar los servicios de auditoría por parte de la señorita Leslie Sánchez Freire, cumplirá con las condiciones estipuladas en el presente contrato que a su vez han sido establecidas por Alisamay Hotel.

**CAPÍTULO III
OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato define los términos y condiciones para el desarrollo de la auditoría de procesos administrativos y financieros, contratada para la evaluación del control interno y medición de desempeño de las actividades administrativas y financieras, a través de la verificación del cumplimiento de la normativa legal aplicable y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las mismas que permitirán determinar la económica, eficiencia y eficacia de las operaciones durante el periodo correspondiente entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019, con la finalidad de emitir un informe final que incluye comentarios, conclusiones y recomendaciones que apoyen la toma de decisiones constructivas para Alisamay Hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**CONTRATO DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**CA
2/3**

Motivo por el cual la parte contratante se compromete a proporcionar la información requerida para la ejecución de la auditoría, respetando las cláusulas de confiabilidad establecidas.

**CAPÍTULO IV
DURACIÓN**

El presente contrato tendrá una duración de quince días laborables, contables a partir de su aprobación y suscripción por ambas partes hasta la fecha acordada, 17 de febrero de 2021, la firma contratista es responsable de cumplir estrictamente con los plazos establecidos en el cronograma de actividades, por tal motivo se deben comunicar pertinentemente los motivos de incumplimiento por causas imputables o de fuerza mayor comprobadas.

**CAPÍTULO V
CONFIDENCIALIDAD**

A excepción de la información de conocimiento público en cumplimiento con el principio de transparencia, se considerará como confidencial aquella entregada por la parte contratante en calidad de información reservada, por lo que se exige total prudencia y será de uso exclusivo para cumplimiento del presente contrato, es decir no podrá ser divulgada con terceras personas que no se encuentren involucradas con la ejecución de la auditoría de procesos administrativos y financieros.

**CAPÍTULO VI
RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR**

Cumplir con los plazos de entrega convenidos por ambas partes.

Verificar el cumplimiento de las Normas de Control Interno para proporcionar seguridad razonable de las actividades.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**CONTRATO DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**CA
3/3**

Obtener evidencia suficiente y adecuada que sustente los hallazgos encontrados.

Evaluar los procesos, actividades y procedimientos realizados por la entidad.

Identificar los riesgos que impidan el cumplimiento de objetivos.

Actuar con total independencia, es decir mantener una postura de escepticismo profesional para evitar el conflicto de intereses.

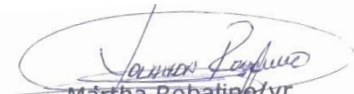
**VII
COOPERACIÓN**

Alisamay Hotel se compromete en entregar la información y datos reales en físico y magnético, para garantizar la veracidad de los resultados entregados por parte de la firma de auditoría.

**VII
ACEPTACIÓN**

Para legalizar el cumplimiento de las cláusulas establecidas en el presente contrato, ambas partes se suscribirán en señal de aceptación.

Baños, 02 de Febrero de 2021.


Martha Robalino/yr
Gerente General


Leslie Sánchez F.
AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

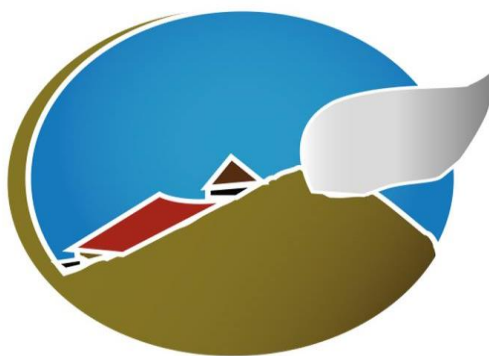
| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



ARCHIVO CORRIENTE
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019

AC/PE

PLANEACIÓN ESPECÍFICA



ALISAMAY HOTEL
Calidad y cordialidad al precio justo

ALISAMAY HOTEL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Realizado por: L.A.S.F | Revisado por: R.V.C.O. |
| Fecha: 01/02/2021 | Fecha: 04/03/2021 |



**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**PA
1/1**

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

Objetivo General: Analizar el ámbito interno y externo del hotel con el fin de identificar la estabilidad del mismo frente a los aspectos positivos y negativos con los que cuenta el hotel.

Objetivos Específicos:

- Evaluar el ámbito interno y externo del hotel mediante una matriz de ponderación.
- Aplicar cuestionarios de control interno a los diferentes componentes.

| Nº | PROCEDIMIENTOS | REF-PT | ELABORADO POR | FECHA |
|----|--|---------|---------------|------------|
| 1 | Elaboro un análisis FODA | AF | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 2 | Realizo una matriz de perfil estratégico interno | AF/MPEI | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 3 | Elaboro una matriz de ponderación interna | AF/MPI | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 4 | Realizo una matriz de perfil estratégico externo | AF/MPEE | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 5 | Elaboro una matriz de ponderación externos | AF/MPE | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 6 | Evalúo la misión y visión del hotel. | EMV | L.A.S.F | 02/02/2021 |
| 7 | Aplico cuestionarios de control interno | EMV/CCI | L.A.S.F | 02/02/2021 |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS FODA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF
1/10**

Alcance: Fortalezas y Debilidades

Fortalezas: Son los recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización como un logro que brinda ésta o una situación favorable en el medio social (Sarli, González, & Ayres, 2015, p.18).

Debilidades: Significa una deficiencia o carencia, algo en lo que la organización tiene bajos niveles de desempeño y por tanto es vulnerable (Ramírez, 2012, p.2).

| ANÁLISIS INTERNO | |
|--|---|
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> Ubicación estratégica del hotel dentro de la ciudad de Baños. Infraestructura moderna e instalaciones de piscina, sauna, turco e hidromasaje. Personal capacitado en atención al cliente. Alianza con cadena de restaurant reconocida a nivel nacional. Alianza con agencias de viajes a nivel nacional e internacional. Ambiente acogedor y muy relajante. Precios módicos y accesibles acorde a los servicios que se ofrece. | <ul style="list-style-type: none"> Personal poco capacitado en operación electrónica. La mayoría del personal no domina el idioma inglés para atención a turistas extranjeros. Necesidad de adaptación a las nuevas tecnologías. La infraestructura del estacionamiento no es muy amplio. |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS FODA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF/ MPEI
2/10**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

| ASPECTOS INTERNOS | | CLASIFICACIÓN DE IMPACTO | | | | |
|-------------------|--|--------------------------|-----------|------------|------------|----------------|
| | | DEBILIDADES | | NORMAL | FORTALEZAS | |
| | | GRAN DEBILIDAD | DEBILIDAD | EQUILIBRIO | FORTALEZA | GRAN FORTALEZA |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| F1 | Ubicación estratégica | | | | | |
| F2 | Infraestructura moderna e instalaciones | | | | | |
| F3 | Personal capacitado en atención al cliente. | | | | | |
| F4 | Alianza con cadena de restaurant reconocida a nivel nacional. | | | | | |
| F5 | Alianza con agencias de viajes a nivel nacional e internacional. | | | | | |
| F6 | Ambiente acogedor y muy relajante. | | | | | |
| F7 | Precios módicos y accesibles. | | | | | |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS FODA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF/MPEI
3/10**

| ASPECTOS INTERNOS | | CLASIFICACIÓN DE IMPACTO | | | | |
|-------------------|--|--------------------------|--------------|------------|--------------|----------------|
| | | DEBILIDADES | | NORMAL | FORTALEZAS | |
| | | GRAN DEBILIDAD | DEBILIDAD | EQUILIBRIO | FORTALEZA | GRAN FORTALEZA |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D1 | Personal poco capacitado en operación electrónica. | | ● | | | |
| D2 | La mayoría del personal no domina el idioma inglés para atención a turistas extranjeros. | | ● | | | |
| D3 | Necesidad de adaptación a las nuevas tecnologías. | | ● | | | |
| D4 | La infraestructura del estacionamiento no es muy amplio. | ● | | | | |
| Σ TOTAL | | 1 | 3 | 0 | 2 | 5 |
| PORCENTAJE | | 9,1% | 27,3% | 0% | 18,2% | 45,5% |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS FODA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF/MPI
4/10**

MATRIZ DE PONDERACIÓN INTERNA

| Nº | FACTORES INTERNOS CLAVES | PONDERACIÓN | CLASIFICACIÓN | RESULTADO PONDERADO |
|--------------------|--|-------------|---------------|---------------------|
| FORTALEZAS | | | | |
| 1 | Ubicación estratégica | 0.12 | 5 | 0.6 |
| 2 | Infraestructura moderna e instalaciones | 0.11 | 4 | 0.44 |
| 3 | Personal capacitado en atención al cliente. | 0.12 | 5 | 0.6 |
| 4 | Alianza con cadena de restaurant reconocida a nivel nacional. | 0.07 | 5 | 0.35 |
| 5 | Alianza con agencias de viajes a nivel nacional e internacional. | 0.07 | 5 | 0.35 |
| 6 | Ambiente acogedor y muy relajante. | 0.07 | 4 | 0.28 |
| 7 | Precios módicos y accesibles. | 0.11 | 5 | 0.55 |
| | | | | 3.17 |
| DEBILIDADES | | | | |
| 1 | Personal poco capacitado en operación electrónica. | 0.08 | 2 | 0.16 |
| 2 | La mayoría del personal no domina el idioma inglés para atención a turistas extranjeros. | 0.08 | 2 | 0.16 |
| 3 | Necesidad de adaptación a las nuevas tecnologías. | 0.07 | 2 | 0.14 |
| 4 | La infraestructura del estacionamiento no es muy amplio. | 0.10 | 1 | 0.1 |
| | | | | 0.56 |
| Σ TOTAL | | 1 | 40 | 3.73 |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS FODA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF
5/10**

ANÁLISIS:

Una vez realizado el análisis de la situación interna que comprende las fortalezas y debilidades con las que cuenta Alisamay Hotel, se obtuvo un resultado de 3.17 en las fortalezas, considerando como un punto favorable para el continuo desarrollo de las actividades que se efectúan en el hotel, ya que está situado por encima de la medida establecida de 2.5; tomando en cuenta las debilidades presentadas en el establecimiento solo se tiene un 0.56 lo que permite identificar que el hotel tiene las habilidades y capacidades para aprovechar los recursos con el fin de obtener una ventaja competitiva con la ayuda de sus fortalezas, sin embargo no se debe dejar de lado las debilidades ya que se pueden convertir en un factor de riesgo por lo que a través del planteamiento de estrategias se logrará mitigar estas debilidades.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS FODA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF
6/10**

ANÁLISIS EXTERNO

Alcance: Oportunidades y amenazas.

Oportunidades: Son aquellas circunstancias del entorno que son potencialmente favorables para la organización y pueden ser cambios o tendencias que se detectan y que pueden ser utilizados ventajosamente para alcanzar o superar los objetivos (Ramírez, 2012, p.3).

Amenazas: Son factores del entorno que resultan en circunstancias adversas que ponen en riesgo el alcanzar los objetivos establecidos (Ramírez, 2012, p.4).

| ANÁLISIS EXTERNO | |
|--|--|
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> Alta demanda turística de la ciudad. Nuevas alternativas tecnológicas de promoción hotelera. Promoción turística de la ciudad a nivel nacional e internacional. Alta demanda de alojamiento en la ciudad. Apoyo al sector hotelero por parte del GAD municipal de Baños de Agua Santa. | <ul style="list-style-type: none"> Inestabilidad de la economía del país. Incremento de cadenas de hoteles reconocidos a nivel nacional. |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS SITUACIONAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF/MPEE
7/10**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

| ASPECTOS EXTERNOS | | CLASIFICACIÓN DE IMPACTO | | | | |
|-------------------|--|--------------------------|---------|------------|---------------|------------------|
| | | AMENAZAS | | NORMAL | OPORTUNIDADES | |
| | | GRAN AMENAZA | AMENAZA | EQUILIBRIO | OPORTUNIDAD | GRAN OPORTUNIDAD |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| O1 | Alta demanda turística de la ciudad. | | | | | ● |
| O2 | Nuevas alternativas tecnológicas de promoción hotelera. | | | | | ● |
| O3 | Promoción turística de la ciudad a nivel nacional e internacional. | | | | | ● |
| O4 | Alta demanda de alojamiento en la ciudad. | | | | ● | |
| O5 | Apoyo al sector hotelero por parte del GAD municipal de Baños de Agua Santa. | | | | ● | |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS FODA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF/MPEE
8/10**

| ASPECTOS EXTERNOS | | CLASIFICACIÓN DE IMPACTO | | | | |
|-------------------|--|--------------------------|---------------|------------|---------------|------------------|
| | | AMENAZAS | | NORMAL | OPORTUNIDADES | |
| | | GRAN AMENAZA | AMENAZA | EQUILIBRIO | OPORTUNIDAD | GRAN OPORTUNIDAD |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A1 | Inestabilidad de la economía del país. | ● | | | | |
| A2 | Incremento de cadenas de hoteles reconocidos a nivel nacional. | | ● | | | |
| Σ TOTAL | | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| PORCENTAJE | | 14.29% | 14.29% | 0% | 28.57% | 42.86% |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS FODA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF/MPE
9/10**

MATRIZ DE PONDERACIÓN EXTERNA

| N° | FACTORES INTERNOS CLAVES | PONDERACIÓN | CLASIFICACIÓN | RESULTADO PONDERADO |
|----------------------|--|-------------|---------------|---------------------|
| OPORTUNIDADES | | | | |
| 1 | Alta demanda turística de la ciudad. | 0.16 | 5 | 0.80 |
| 2 | Nuevas alternativas tecnológicas de promoción hotelera. | 0.16 | 5 | 0.80 |
| 3 | Promoción turística de la ciudad a nivel nacional e internacional. | 0.12 | 5 | 0.60 |
| 4 | Alta demanda de alojamiento en la ciudad. | 0.17 | 4 | 0.68 |
| 5 | Apoyo al sector hotelero por parte del GAD municipal de Baños de Agua Santa. | 0.16 | 4 | 0.64 |
| | | | | 3.52 |
| DEBILIDADES | | | | |
| 1 | Personal poco capacitado en operación electrónica. | 0.11 | 1 | 0.11 |
| 2 | La mayoría del personal no domina el idioma inglés para atención a turistas extranjeros. | 0.12 | 2 | 0.24 |
| | | | | 0.35 |
| Σ TOTAL | | 1 | 26 | 3.87 |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ANÁLISIS FODA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**AF
10/10**

ANÁLISIS:

Una vez realizado el análisis de los factores externos que comprenden las oportunidades y amenazas que tiene Alisamay hotel, se obtuvo un resultado de 3.87 considerado como un punto favorable para el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en el hotel, tomando en cuenta que es una ponderación mayor a la medida establecida de 2.5; por otro lado la ponderación que se obtuvo en las amenazas es de 0.35, lo cual refleja que el ámbito externo está siendo aprovechado por las oportunidades que existen siempre tomando en cuenta las amenazas que pueden representar un riesgo para la estabilidad del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**EMV
1/5**

Se ha aplicado cuestionarios a 13 personas que laboran en el hotel, con el fin de establecer si existe un adecuado direccionamiento del cumplimiento de sus funciones para lograr alcanzar los objetivos planteados por la entidad y determinar el nivel de pertinencia con las políticas del hotel.

MISIÓN

Alisamay Hotel garantiza un servicio de alojamiento personalizado con calidad, cordialidad, comodidad y seguridad en un entorno estrictamente familiar, siempre con el objetivo de dar bienestar y placeres a nuestros huéspedes que nos visitan ya sea por turismo, ocio o trabajo.

VISIÓN

Lograr que Alisamay Hotel se posicione como una nueva alternativa interesante y simpática para disfrutar los placeres de la vida; cumpliendo con los estándares de calidad requeridos por los clientes en la prestación de servicios de alojamiento, dándole el toque que nos caracteriza y siguiendo los principios de siempre: cordialidad y precio justo.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**EMV/CCI
2/5**

OBJETIVO: Establecer si el personal de servicios que labora en Alisamay hotel cumplen con sus actividades direccionadas al cumplimiento de la misión del hotel.

| N° | CUESTIONARIO | SI | NO | OBSERVACIÓN |
|----------------|---|-----------|-----------|--|
| 1 | ¿La misión es clara, precisa y está relacionada a las actividades que se desarrollan? | 11 | 2 | |
| 2 | ¿Se ha socializado con todo el personal la misión del hotel? | 4 | 9 | No se ha socializado con todo el personal la misión del hotel. *HH1 |
| 3 | ¿La misión expresa de manera concreta lo que se busca alcanzar dentro del hotel? | 12 | 1 | |
| 4 | ¿La misión destaca la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes? | 11 | 2 | |
| 5 | ¿El enunciado de la misión la distingue de otros hoteles? | 13 | 0 | |
| 6 | ¿La misión del hotel se alinea con el cumplimiento de los principios del buen vivir? | 11 | 2 | |
| Σ TOTAL | | 62 | 16 | |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

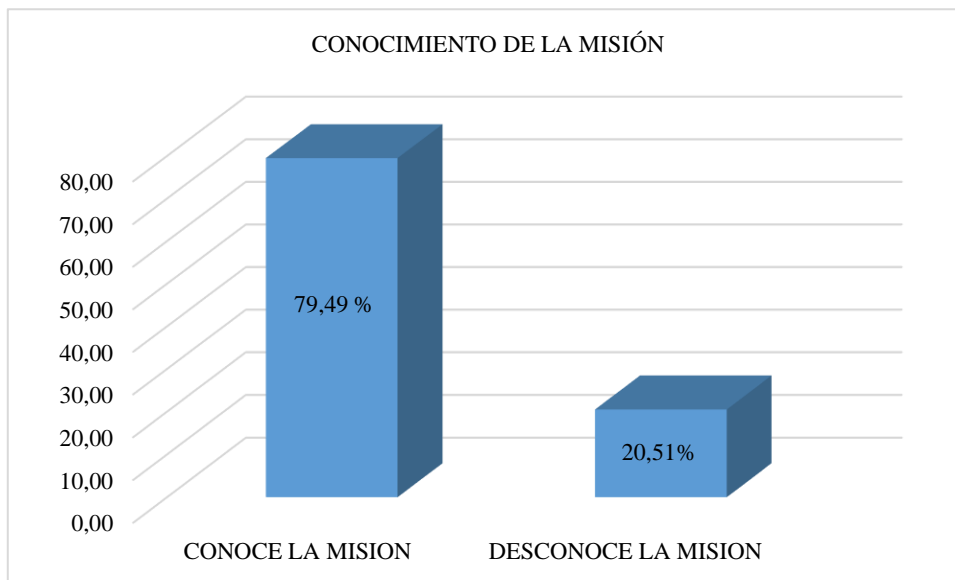
**EMV
3/5**

CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN

$$\text{CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100$$

$$\text{CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN} = \frac{62}{78} * 100$$

$$\text{CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN} = 79,49\%$$



ANÁLISIS:

Una vez aplicado el cuestionario al personal que labora en el hotel, se ha podido determinar que el 20,51% asegura que no se ha socializado la misión con todo el personal por lo que desconocen sobre la misma, ocasionando que el personal no encamine sus actividades al cumplimiento de la misión logrando que no se logre el cumplimiento de los objetivos del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**EMV/CCI
4/5**

OBJETIVO: Establecer si la visión del establecimiento plantea lo que se desea alcanzar en un futuro y se mantiene presente en el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo dentro del hotel.

| N° | CUESTIONARIO | SI | NO | OBSERVACIÓN |
|----------------|---|-----------|-----------|--|
| 1 | ¿La visión plantea metas a largo plazo? | 11 | 2 | |
| 2 | ¿La visión está ligada con los objetivos que se pretende alcanzar dentro del hotel? | 11 | 2 | |
| 3 | ¿El enunciado de la visión permite crear una imagen mental del hotel? | 12 | 1 | |
| 4 | ¿Conoce usted cuál es la visión del hotel? | 3 | 10 | La mayor parte del personal desconoce sobre la misión que tiene el hotel. *HH2 |
| 5 | ¿La visión del hotel motiva al cumplimiento de las actividades por parte del personal de la mejor manera posible? | 10 | 3 | |
| 6 | ¿La visión se mantiene en un lugar visible para todos los clientes y funcionarios? | 13 | 0 | |
| Σ TOTAL | | 60 | 18 | |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

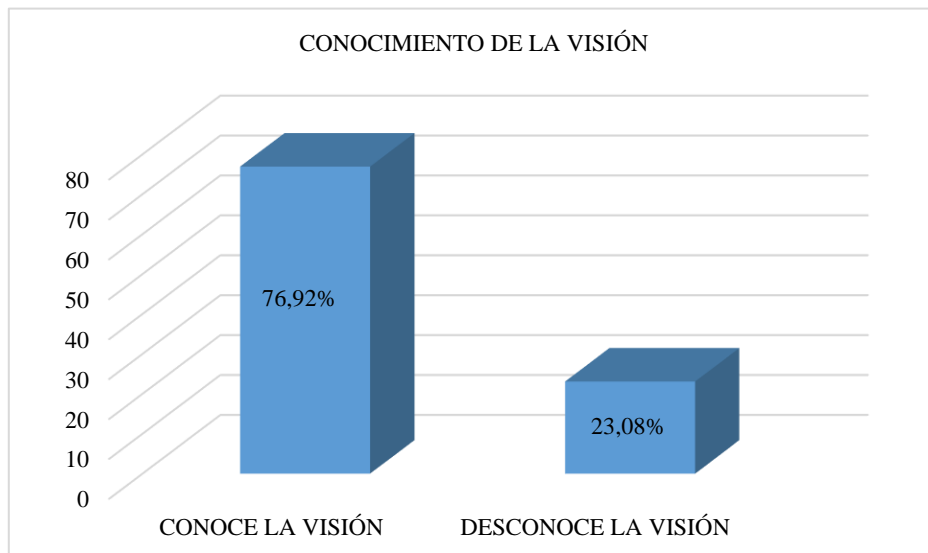
**EMV
5/5**

CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN

$$\text{CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100$$

$$\text{CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN} = \frac{60}{78} * 100$$

$$\text{CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN} = 76,92\%$$



ANÁLISIS:

Una vez aplicado el cuestionario al personal que labora en el hotel Alisamay, se ha podido determinar que el 23.08% desconoce la visión que tiene el establecimiento, lo cual se ha generado por la falta de socialización de la misma con todo el personal impidiendo que se pueda lograr transmitir la imagen corporativa del hotel que tiene en un futuro y las aspiraciones que se pretende alcanzar.

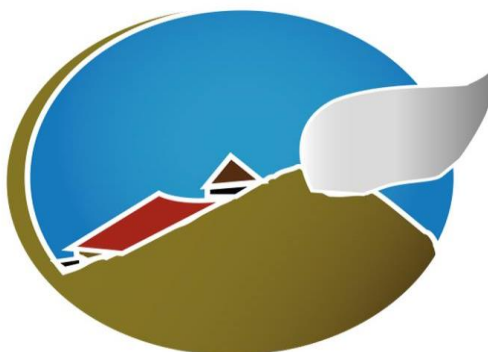
| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 02/02/2021 | 04/03/2021 |



**ARCHIVO CORRIENTE
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE
2019**

AC

FASE II: EJECUCIÓN



ALISAMAY HOTEL
Calidad y cordialidad al precio justo



**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**PA
1/1**

OBJETIVO GENERAL: Evaluar el sistema de control interno del hotel así como también las áreas críticas, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno y posterior a ello los indicadores de gestión correspondientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Verificar el cumplimiento de las normas legales internas.
- Evaluar el control interno del hotel mediante la aplicación de cuestionarios de control interno.

| Nº | PROCEDIMIENTOS | REF-PT | ELABORADO POR | FECHA |
|----|---|-----------------------------|---------------|--|
| 1 | Aplico cuestionarios de control interno a distintos componentes como son: COSO I Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y comunicación Supervisión | ACT ER ACC IC S | L.A.S.F | 03/02/2021 03/02/2021 03/02/2021 03/02/2021 03/02/2021 |
| 2 | Realizo la matriz de ponderación del sistema de control interno. | MP | L.A.S.F | 03/02/2021 |
| 3 | Elaboro indicadores de gestión. | IG | L.A.S.F | 04/02/2021 |
| 4 | Elaboro hojas de hallazgos. | HH | L.A.S.F | 04/02/2021 |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**AMBIENTE DE CONTROL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ACT
1/4**

ENTIDAD: Alisamay Hotel

NATURALEZA: Auditoria de procesos administrativos y financieros

PERIODO: 2019

COMPONENTE: Entorno de control

OBJETIVO: Determinar si el hotel propicia la implementación de un ambiente adecuado de trabajo para el desarrollo de sus actividades, incentivando al cumplimiento de valores éticos.

| Nº | CUESTIONARIO | SI | NO | OBSERVACIÓN |
|------------------------------------|--|----------|----------|---|
| INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS | | | | |
| 1 | ¿El hotel cuenta con un código de ética debidamente aprobado? | X | | |
| 2 | ¿El comportamiento del personal genera una buena imagen ante los clientes? | X | | |
| 3 | ¿El gerente orienta el cumplimiento de principios y valores en el hotel? | X | | |
| 4 | ¿El código de ética es utilizado como una herramienta para contribuir con el desarrollo de las actividades? | X | | |
| 5 | ¿Para los procesos de reclutamiento y selección del personal se incorporan los valores éticos como parte de su evaluación? | | X | El hotel no realiza procedimientos de reclutamiento y selección del personal. *HH3 |
| ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA | | | | |
| 6 | ¿El hotel cuenta con una planificación estratégica? | X | | |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**AMBIENTE DE CONTROL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ACT
2/4**

| | | | | |
|--|--|----------|----------|---|
| 7 | ¿Las necesidades identificadas como urgentes son resueltas de manera inmediata? | X | | |
| 8 | ¿Se ha elaborado indicadores de gestión que permitan determinar el cumplimiento de la gestión administrativa y financiera? | | X | En el hotel no se ha elaborado indicadores de gestión. *HH4 |
| 9 | ¿Se ha elaborado indicadores financieros que permitan analizar la liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa? | | X | No se elaboran indicadores financieros dentro del departamento de Contabilidad. *HH5 |
| POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO | | | | |
| 10 | ¿El hotel cuenta con un plan anual de capacitaciones al personal? | X | | |
| 11 | ¿Existe un ambiente laboral basado en el respeto, cordialidad y confianza? | X | | |
| 12 | ¿Se convoca a un concurso de méritos y oposición para la selección del personal? | | X | No se realiza concursos de méritos y oposición para una vacante. *HH6 |
| 13 | ¿Se evalúa el desempeño del personal al menos una vez al año? | | X | No se evalúa el desempeño del personal. *HH7 |
| ESTRUCTURA ORGANIZATIVA | | | | |
| 14 | ¿Se ha definido una estructura organizativa de acuerdo al tamaño del hotel? | X | | |
| 15 | ¿El organigrama estructural de la entidad facilita la identificación de las líneas de autoridad y la comunicación entre niveles jerárquicos? | X | | |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**AMBIENTE DE CONTROL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ACT
3/4**

DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

| | | | | |
|---|---|-----------|----------|---|
| 16 | ¿El gerente posee la experiencia y competencia adecuada para ocupar su cargo? | X | | |
| 17 | ¿El gerente interactúa con las unidades de apoyo y demás personas que laboran en el hotel? | X | | |
| 18 | ¿La encargada de la Contabilidad posee la experiencia y cumple con las funciones dentro de su área? | | X | La persona encargada de la contabilidad no cumple con todas las funciones encomendadas. *HH8 |
| ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES | | | | |
| 19 | ¿Las políticas institucionales son difundidas con el personal? | | X | Las políticas institucionales no son difundidas con todo el personal del hotel. *HH9 |
| 20 | ¿Las políticas institucionales sirven como un marco de referencia para la actuación del personal? | X | | |
| Σ TOTAL | | 13 | 7 | |

RESPUESTAS POSITIVAS: 13

RESPUESTAS NEGATIVAS: 7

TOTAL RESPUESTAS: 20

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**AMBIENTE DE CONTROL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ACT
4/4**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{13}{20} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 65,00\% \quad \equiv$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 68,42\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 35,00\% \quad \equiv$$

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| NIVEL DE RIESGO | | |
| ALTO | MEDIO | BAJO |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

ANÁLISIS:

Una vez aplicado el Cuestionario de control interno referente al componente ENTORNO DE CONTROL al hotel Alisamay, se ha obtenido un nivel de confianza del 65% gracias a la implementación y cumplimiento de los valores éticos y morales lo que permite un nivel de comunicación muy efectivo entre los directivos y todo el personal; sin embargo se ha identificado un nivel de riesgo del 35% considerado como medio, el mismo que ha sido ocasionado por la carencia de la aplicación de procesos de reclutamiento y selección del personal así como también por la falta de socialización de las políticas institucionales; por otro lado la aplicación de índices de gestión y financieros no se dan en el hotel, por ello se recomienda tomar acciones inmediatas para corregir dichas debilidades que impiden el cumplimiento de los objetivos del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**EVALUACIÓN DE RIESGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ER
1/3**

ENTIDAD: Alisamay Hotel

NATURALEZA: Auditoria de procesos administrativos y financieros

PERIODO: 2019

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

OBJETIVO: Identificar los factores internos y externos que puedan influir en el cumplimiento de los objetivos del hotel.

| Nº | CUESTIONARIO | SI | NO | OBSERVACIÓN |
|--------------------------------------|--|----------|----------|--|
| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | | |
| 1 | ¿Se han identificado los eventos que puedan poner en riesgo al hotel? | X | | |
| 2 | ¿Los objetivos del hotel son claros y alcanzables? | X | | |
| 3 | ¿La identificación de riesgos potenciales es comunicada inmediatamente al gerente? | X | | |
| 4 | ¿Los riesgos son resueltos según su nivel de importancia? | X | | |
| 5 | ¿La información financiera permite establecer la situación económica del hotel? | | X | No se realiza estados financieros en el hotel. *HH10 |
| PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS | | | | |
| 6 | ¿El hotel cuenta con un Plan de mitigación de riesgos debidamente aprobado por el Gerente? | X | | |
| VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | |
| 7 | ¿Se toma en cuenta eventos pasados para evitar reincidir en dichos riesgos? | X | | |

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Realizado por: L.A.S.F | Revisado por: R.V.C.O. |
| Fecha: 03/02/2021 | Fecha: 04/03/2021 |



**EVALUACIÓN DE RIESGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ER
2/3**

| | | | | |
|----------------------------|---|----------|----------|--|
| 8 | ¿Se obtiene información suficiente para determinar la probabilidad de ocurrencia de un riesgo? | X | | |
| RESPUESTA AL RIESGO | | | | |
| 9 | ¿La prevención de riesgos implica evitar las actividades que los originaron? | X | | |
| 10 | ¿Dentro del área contable se cuenta con herramientas de evaluación ante diferentes riesgos financieros? | | X | No se cuenta con herramientas de evaluación de riesgos en el área contable. *HH11 |
| ΣTOTAL | | 8 | 2 | |

RESPUESTAS POSITIVAS: 8

RESPUESTAS NEGATIVAS: 2

TOTAL RESPUESTAS: 10

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{8}{10} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 80,00\% \quad \equiv$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 80\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 20,00\% \quad \equiv$$

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**EVALUACIÓN DE RIESGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ER
3/3**

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|---------------------------|--------------|-------------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| NIVEL DE RIESGO | | |
| ALTO | MEDIO | BAJO |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

ANÁLISIS:

Una vez aplicado el cuestionario de control referente al componente de Evaluación de riesgos a Alisamay Hotel se ha obtenido un nivel de confianza del 80% considerado como Alto, esto gracias a la pronta identificación y posterior solución a los eventos que generen un riesgo al hotel; sin embargo se presenta un nivel de riesgo del 20% considerado como bajo, el mismo que ha sido ocasionado por no elaborar estados financieros dentro del hotel lo cual es muy crítico laborar sin saber con certeza si se gana o se pierde, por ello es importante seguir aplicando estrategias efectivas que mitiguen las amenazas que se presenten en el establecimiento.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**ACTIVIDADES DE CONTROL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ACC
1/3**

ENTIDAD: Alisamay Hotel

NATURALEZA: Auditoria de Procesos administrativos y financieros

PERIODO: 2019

COMPONENTE: Actividades de control

OBJETIVO: Determinar la existencia de políticas y procedimientos para la ejecución eficiente de las actividades.

| N° | CUESTIONARIO | SI | NO | OBSERVACIÓN |
|---|--|----------|----------|--|
| SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES | | | | |
| 1 | ¿El organigrama funcional contiene la descripción de cada puesto de trabajo? | X | | |
| 2 | ¿Las funciones que desempeña cada trabajador se encuentra en un manual de funciones debidamente aprobado? | X | | |
| 3 | ¿Se procura la rotación de tareas de la misma área dentro del hotel? | X | | |
| AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE TRANSACCIONES Y OPERACIONES | | | | |
| 4 | ¿Cada empleado esta consiente de la responsabilidad que conlleva realizar sus actividades? | X | | |
| 5 | ¿El acceso a la información se encuentra controlado? | X | | |
| 6 | ¿Dentro del área contable se tiene un sistema automatizado para el registro de transacciones? | | X | El hotel no cuenta con un sistema automatizado en el área contable. *HH12 |
| SUPERVISIÓN | | | | |
| 7 | ¿Los procesos, operaciones y actividades son supervisados constantemente para lograr el cumplimiento de los objetivos del hotel? | | X | No se supervisa el cumplimiento de las actividades. *HH13 |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**ACTIVIDADES DE CONTROL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ACC
2/3**

| | | | | |
|---------------|---|----------|----------|---|
| 8 | ¿Mediante la supervisión se puede determinar el correcto cumplimiento de las acciones? | X | | |
| 9 | ¿Se solicita informes de actividades realizadas por parte del personal del área contable? | | X | No se solicita informe de actividades del área contable. *HH14 |
| ΣTOTAL | | 6 | 3 | |

RESPUESTAS POSITIVAS: 6

RESPUESTAS NEGATIVAS: 3

TOTAL RESPUESTAS: 9

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{6}{9} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 66,67\% \quad \equiv$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 66,67\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 33,33\% \quad \equiv$$

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| NIVEL DE RIESGO | | |
| ALTO | MEDIO | BAJO |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**ACTIVIDADES DE CONTROL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**ACC
3/3**

ANÁLISIS:

La aplicación del cuestionario de control referente al componente ACTIVIDADES DE CONTROL de Alisamay hotel, permitió identificar un nivel de confianza del 66,67% considerado como medio debido a que existen acciones de una correcta distribución de las funciones que cada uno de los empleados cumple; sin embargo existe un nivel de riesgo de 33,33% considerado como bajo por lo que se recomienda que exista un mayor control en el cumplimiento de las actividades y se solicite informe de cumplimiento de actividades en cada una de las áreas de trabajo.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IC
1/3**

ENTIDAD: Alisamay Hotel

NATURALEZA: Auditoría de procesos administrativos y financieros

PERIODO: 2019

COMPONENTE: Información y comunicación

OBJETIVO: Determinar el nivel de fluidez de la comunicación que se desarrolla entre los diferentes niveles jerárquicos del hotel.

| N° | CUESTIONARIO | SI | NO | OBSERVACIÓN |
|--|---|----------|----------|---|
| CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN | | | | |
| 1 | ¿La información referente a reglamentos, manuales, etc., son entregados personalmente al personal que labora en el hotel? | | X | No se ha entregado la normativa al personal, por lo que desconoce. *HH15 |
| 2 | ¿El sistema de información del hotel es apropiado y confiable? | X | | |
| 3 | ¿El acceso a la información reservada del hotel tiene acceso solo las personas autorizadas? | X | | |
| 4 | ¿Se ha establecido canales de comunicación abiertos entre todas las personas que labora en el hotel? | X | | |
| 5 | ¿El sistema de información cuenta con medidas de protección en caso de su pérdida? | X | | |
| 6 | ¿Se solicita la elaboración de informes o estados financieros anualmente? | | X | No se solicita que se realice informes financieros. *HH16 |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IC
2/3**

CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTOS

| | | | | |
|----------------|--|----------|----------|--|
| 7 | ¿La información generada y recibida se comunica con claridad, efectividad y responsabilidad? | X | | |
| 8 | ¿Se mantiene canales de comunicación con terceros relacionados? | X | | |
| Σ TOTAL | | 6 | 2 | |

RESPUESTAS POSITIVAS: 6

RESPUESTAS NEGATIVAS: 2

TOTAL RESPUESTAS: 8

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{6}{8} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 75,00\% \quad \equiv$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 75,00\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 25,00\% \quad \equiv$$

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|--------------------|--------------|-------------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| NIVEL DE RIESGO | | |
| ALTO | MEDIO | BAJO |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IC
3/3**

ANÁLISIS:

Al aplicar el cuestionario de control referente al componente de Información y comunicación de Alisamay Hotel, se ha determinado un nivel de confianza de 75% considerado como medio debido a que se cuenta con un adecuado control a los sistemas de información y comunicación que se llevan a cabo dentro del hotel: sin embargo, se evidencia un nivel de riesgo de 25% correspondiente al conocimiento del personal sobre la información indispensable de reglamentos, manuales entre otros, así como también por no elaborar estados financieros dentro del hotel por lo que se recomienda cumplir con el correcto desarrollo de sus actividades.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**SUPERVISIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**S
1/2**

ENTIDAD: Alisamay Hotel

NATURALEZA: Auditoria de procesos administrativos y financieros

PERIODO: 2019

COMPONENTE: Monitorización

OBJETIVO: Conocer si existen procedimientos de evaluación permanente correspondiente al sistema de control interno del hotel.

| N° | CUESTIONARIO | SI | NO | OBSERVACIÓN |
|--|--|----------|----------|--|
| SEGUIMINETO CONTINUO O EN OPERACIÓN | | | | |
| 1 | ¿El seguimiento continuo permite identificar si el control interno está funcionando adecuadamente? | X | | |
| 2 | ¿La entidad cuenta con mecanismos que ayuden a identificar la eficiencia de las políticas y actividades? | X | | |
| 3 | ¿Se realiza propuestas de mejoramiento en las actividades que se desarrollan en el área contable? | | X | No se realiza acciones de mejoramiento en el área contable. *HH17 |
| EVALUACIONES PERIÓDICAS | | | | |
| 4 | ¿Existen definidas herramientas de autoevaluación? | | X | No existen herramientas de autoevaluación. *HH18 |
| 5 | ¿Se han implantado acciones preventivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados? | X | | |
| 6 | ¿Se compara los resultados económicos de cada periodo? | | X | No se comparan los resultados económicos cada periodo. *HH19 |
| Σ TOTAL | | 3 | 3 | |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**SUPERVISIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**S
2/2**

RESPUESTAS POSITIVAS: 3
RESPUESTAS NEGATIVAS: 3
TOTAL RESPUESTAS: 6

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{3}{6} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 50,00\% \quad \equiv$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 50\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 50,00\% \quad \equiv$$

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| NIVEL DE RIESGO | | |
| ALTO | MEDIO | BAJO |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

ANÁLISIS:

A través de la aplicación de un cuestionario de control referente al componente Supervisión al hotel Alisamay, se obtuvo un nivel de confianza de 50% considerado como bajo debido a que se piensa que el sistema de evaluación y control de las actividades es de gran importancia; sin embargo el nivel de riesgo es de 50% considerado como alto ya que no se aplica un seguimiento continuo al desarrollo de las actividades del hotel por lo que se recomienda implementar herramientas que ayuden al monitoreo y supervisión de las mismas.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 03/02/2021 | 04/03/2021 |



**MATRIZ DE PONDERACIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**MP
1/1**

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

| N° | COMPONENTE | CONFIANZA PONDERADA | RIESGO PONDERADO |
|-----------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| 1 | Entorno de Control | 65,00% | 35,00% |
| 2 | Evaluación de Riesgos | 80,00% | 20,00% |
| 3 | Actividades de Control | 66,67% | 33,33% |
| 4 | Información y comunicación | 75,00% | 25,00% |
| 5 | Supervisión | 50,00% | 50,00% |
| Σ TOTAL | | 336,67% | 163,33% |
| PROMEDIO | | 67,33% | 32,67% |

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| NIVEL DE RIESGO | | |
| ALTO | MEDIO | BAJO |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |

ANÁLISIS:

Mediante la evaluación del sistema de control interno a través del COSO I, se ha obtenido un nivel de confianza de 67,33% considerado como medio, producto del trabajo administrativo y operativo que se lleva a cabo dentro del hotel con la finalidad de desarrollar las actividades de la mejor manera posible; sin embargo se tiene un nivel de riesgo de 32,67% considerado como medio, por tal motivo eso refleja que hace falta tomar mayores medidas correctivas que minimicen el riesgo existente y fortalezcan los componentes de control evaluados.

| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Realizado por: L.A.S.F | Revisado por: R.V.C.O. |
| Fecha: 03/02/2021 | Fecha: 04/03/2021 |



**INDICADORES DE GESTIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2019**

**IGT
1/2**

| N° | INDICADOR | FÓRMULA | INTERPRETACIÓN |
|-------------------|---|--|---|
| EFICIENCIA | | | |
| 1 | Determinar la eficiencia de las capacitaciones brindadas al personal. | $= \frac{\text{Número de trabajadores capacitados}}{\text{Personal del hotel}}$ $= \frac{14}{14} = 100\%$ | El personal que labora en Alisamay Hotel ha sido capacitado en su totalidad con la finalidad de brindar la mejor atención al cliente. |
| EFICACIA | | | |
| 2 | Determinar la eficacia de las quejas atendidas y solucionadas. | $= \frac{\text{Número de quejas atendidas y solucionadas}}{\text{Total quejas recibidas}}$ $= \frac{8}{10} = 80\%$ | En el año 2019 se presentaron 10 quejas, sin embargo solo el 80% de las mismas fueron atendidas y solucionadas. |
| CALIDAD | | | |
| 3 | Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes. | $= \frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Total clientes 2019}}$ $= \frac{3350}{3400} = 98,53\%$ | Durante el año 2019 el porcentaje de satisfacción de los clientes al estar hospedados en Alisamay es de 98,53% |
| ECONOMÍA | | | |
| 4 | Incrementar las reservas de alojamiento en temporadas bajas. | $= \frac{\text{Número de reservas realizadas}}{\text{Reservas planificadas}}$ $= \frac{5}{15} = 33,33\%$ | En las temporadas bajas se tiene un 33,33% de reservas de las esperadas por lo que mediante estrategias se puede implementar una mayor afluencia de turistas. |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**INDICADORES DE GESTIÓN
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IGT
2/2**

ÉTICA

| | | | |
|---|--|--|--|
| 5 | Cumplir con las disposiciones del código de ética. | $= \frac{\text{Personal que han cumplido código de ética}}{\text{Personal del hotel}}$ $= \frac{14}{14} = 100\%$ | El 100% del personal que labora en Alisamay Hotel cumple a cabalidad el código de ética de la entidad. |
|---|--|--|--|

ECOLOGÍA

| | | | |
|---|---------------------------------------|--|---|
| 6 | Incrementar áreas verdes en el hotel. | $= \frac{\text{Número de áreas verdes existentes}}{\text{Total áreas verdes planificadas.}}$ $= \frac{7}{10} = 70\%$ | El hotel cuenta con un 70% de áreas verdes de las planificadas, para brindar un ambiente armónico y cómodo rodeado de naturaleza. |
|---|---------------------------------------|--|---|

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
1/19**

HALLAZGO 1: EMV/CCI 2/5

**DESCONOCIMIENTO POR FALTA DE SOCIALIZACIÓN DE LA MISIÓN DEL
HOTEL**

CONDICIÓN:

No se ha socializado con todo el personal que labora en Alisamay hotel, la misión del establecimiento.

CRITERIO:

Según lo establece el reglamento interno del hotel Alisamay en su sección PERTINENCIA A LA INSTITUCIÓN; Art. 3 Misión, visión y objetivos institucionales, menciona: “Es obligación del gerente o máxima autoridad socializar y entregar una copia sobre la misión, visión y objetivos a todas las personas que laboren en el establecimiento con el fin de sentirse identificados con la imagen corporativa del hotel” Δ .

CAUSA:

El gerente no ha cumplido a cabalidad con sus responsabilidades, por lo que existe una falta de divulgación y socialización de la misión del hotel.

EFECTO:

El personal que labora en el hotel no conoce la filosofía institucional, por lo que el desarrollo de sus actividades no se encuentra encaminado al cumplimiento de los objetivos institucionales, ocasionando que el personal no conozca sobre el propósito del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
2/19**

HALLAZGO 2: EMV/CCI 4/5

DESCONOCIMIENTO DE LA VISIÓN DEL HOTEL

CONDICIÓN:

El personal que labora en Alisamay Hotel desconoce la visión del hotel por diferentes motivos.

CRITERIO:

Según lo establece el reglamento interno del hotel Alisamay en su sección PERTINENCIA A LA INSTITUCIÓN; Art. 3 Misión, visión y objetivos institucionales, menciona: “Es obligación del gerente o máxima autoridad socializar y entregar una copia sobre la misión, visión y objetivos a todas las personas que laboren en el establecimiento con el fin de sentirse identificados con la imagen corporativa del hotel” Δ.

CAUSA:

El desconocimiento de la visión por parte de los trabajadores es producto del descuido del cumplimiento de las funciones designadas al gerente del hotel, entre ellas la socialización de la visión del establecimiento.

EFEECTO:

El personal que labora en el hotel no tiene conocimiento de lo que se busca alcanzar en un tiempo determinado, por ello el desarrollo de sus actividades tiene que ser encaminado al cumplimiento de las metas propuestas por la organización para lograr la visión a futuro que se busca alcanzar, siendo parte activa del desarrollo del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
3/19**

HALLAZGO 3: ACT 1/4

FALTA DE PROCEDIMIENTOS DE TALENTO HUMANO

CONDICIÓN:

El hotel no cuenta con procedimientos para la clasificación, reclutamiento y selección de personal.

CRITERIO:

Según lo establece el reglamento interno de Alisamay Hotel en su sección PROCEDIMIENTOS DE TALENTO HUMANO; Art. 1 Reclutamiento y selección del personal, menciona: “La persona encargada de la clasificación, reclutamiento y selección del personal, deberá cumplir con dichos procesos para garantizar la transparencia en el ingreso de un nuevo trabajador y que cumpla con el perfil solicitado para la vacante” Δ .

CAUSA:

Desconocimiento de todos los artículos del reglamento interno y falta de designación de una persona encargada para la realización de procesos de clasificación, reclutamiento y selección del personal dentro del hotel.

EFECTO:

No existen procedimientos adecuados que garanticen la eficiencia y transparencia en un proceso de contratación de una persona, por lo que puede generar una dificultad en la ejecución de las actividades y funciones que se le designe ocasionando que no se logre los resultados esperados.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
4/19**

HALLAZGO 4: ACT 2/4

FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN

CONDICIÓN:

En el hotel no se han elaborado indicadores de gestión que permitan determinar el cumplimiento de la gestión realizada.

CRITERIO:

Según el Código de Normas de Control Interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-02 correspondiente a administración estratégica señala “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional” Δ (Contraloría General del Estado, 2014, p.5).

CAUSA:

En el hotel nunca se ha realizado indicadores de gestión debido al desconocimiento de los mismos por parte del personal.

EFECTO:

No se puede evaluar el cumplimiento de la gestión que se realiza en el hotel por parte del personal, por lo que no se puede mitigar posibles riesgos que se puedan presentar en la evaluación de los indicadores de gestión.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
5/19**

HALLAZGO 5: ACT 2/4

FALTA DE INDICADORES FINANCIEROS

CONDICIÓN:

Dentro del área contable del hotel no se elaboran indicadores financieros que permitan analizar la liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa.

CRITERIO:

Según el reglamento interno de Alisamay Hotel, en su sección MANUAL DE FUNCIONES; Art. 2 Cumplimiento de Manual de funciones, se establece que “Todas las personas que laboren dentro del establecimiento están obligadas a cumplir correctamente con las actividades y/o funciones que han sido establecidas dentro del manual de funciones del hotel; caso contrario se aplicará una sanción según lo considere el gerente o máxima autoridad” Δ .

CAUSA:

Incumplimiento de las funciones que se debe desarrollar en el área contable por parte de la persona encargada de dicha área; por falta de conocimiento de la normativa, y al no tener la supervisión necesaria por parte del gerente para que se cumpla a cabalidad con las actividades contables y financieras que debe desarrollar.

EFECTO:

Imposibilita conocer y analizar puntos críticos financieros como es la liquidez, rentabilidad y eficiencia operativa, por lo que afecta a la correcta toma de decisiones que permitan el crecimiento y desarrollo del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
6/19**

HALLAZGO 6: ACT 2/4

AUSENCIA DE UN CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN

CONDICIÓN:

El hotel no realiza un concurso de méritos y oposición para la selección del personal nuevo.

CRITERIO:

Según el Código de normas de control interno en su sección ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO; 407-03 Incorporación de personal, menciona “El ingreso de personal a la entidad se efectuara previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional” Δ (Contraloría General del Estado, 2014, p.38).

CAUSA:

Desconocimiento de los artículos y falta de designación de una persona que se encargue de los procesos de talento humano para el reclutamiento de un nuevo empleado que se integre al hotel.

EFEECTO:

No se cumple con la transparencia del proceso de contratación de un nuevo empleado, ocasionando que el mismo no sea eficiente en las actividades que se le designen.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
7/19**

HALLAZGO 7: ACT 2/4

FALTA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

CONDICIÓN:

El hotel no evalúa de manera periódica el desempeño laboral del personal.

CRITERIO:

Según el reglamento interno de Alisamay Hotel en su sección ACTIVIDADES DE CONTROL Y EVALUACIÓN; Art. 10 Control y evaluación de desempeño, menciona “El gerente estará obligado a evaluar y controlar el desempeño laboral de manera permanente y continua al menos una vez cada semestre, con la finalidad de garantizar el correcto cumplimiento de las actividades encargadas a cada uno de los trabajadores” Δ .

CAUSA:

Descuido por parte del Gerente al no cumplir con la normativa interna del establecimiento de evaluación del desempeño laboral y controlar las actividades que se ejecutan en el entorno laboral.

EFFECTO:

Incumplimiento de los procesos, actividades y funciones designadas a cada trabajador, ocasionando un bajo rendimiento laboral impidiendo el cumplimiento de los objetivos del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
8/19**

HALLAZGO 8: ACT ¾

INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES EN EL ÁREA CONTABLE

CONDICIÓN:

La persona encargada del área contable del hotel no cumple a cabalidad con las funciones que han sido encomendadas por parte del gerente.

CRITERIO:

Según el Manual de Funciones del hotel se establece las siguientes funciones para el encargado del área contable “ El profesional contratado será encargado de aplicar, interpretar e informar la contabilidad de la entidad; esto implicará el registro de las transacciones financieras de ingresos y egresos, a su vez contarán con documentos que respalden dicha información; implementar herramientas de evaluación financiera con el fin de realizar informes a la gerencia, cumplir con las obligaciones fiscales y administrar de manera eficiente la información financiera” Δ .

CAUSA:

La persona encargada del área contable desconoce el manual de funciones por lo que no cumple con las actividades laborales para las cuales ha sido contratada; por otro lado, el gerente no supervisa el correcto desarrollo laboral del profesional del área contable.

EFEECTO:

Al no cumplir con las funciones que se deben desarrollar dentro del área contable, provoca un riesgo para el hotel ya que no se conoce la situación económica en la que se encuentra el establecimiento incluso puede ser sancionado por los entes de control.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
9/19**

HALLAZGO 9: ACT ¾

DESCONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DEL HOTEL

CONDICIÓN:

El personal que labora en Alisamay Hotel desconoce las políticas institucionales que se aplican en el establecimiento.

CRITERIO:

Según lo establece el reglamento interno del hotel Alisamay en su sección PERTINENCIA A LA INSTITUCIÓN; Art. 4 Políticas institucionales y reglamento interno, menciona: “Es obligación del gerente o máxima autoridad socializar y entregar una copia sobre las políticas que rigen dentro del hotel a todas las personas que laboren en el mismo, con el fin de sentirse identificados con la imagen corporativa del hotel” Δ .

CAUSA:

El incumplimiento de sus funciones y aplicación al reglamento interno por parte del Gerente, por lo que no se ha socializado con todo el personal las políticas institucionales y demás normativa que rige en el establecimiento de manera interna.

EFEECTO:

El personal desconoce las políticas y normas a las cuales debe regirse y puede incumplir alguna de ellas sin ninguna intención, por lo que puede ser sancionado por no obedecer las políticas y normas del establecimiento.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
10/19**

HALLAZGO 10: ER 1/3

INEXISTENCIA DE ESTADOS FINANCIEROS

CONDICIÓN:

En el área contable del hotel no se realiza estados financieros, por lo que se desconoce de la situación económica en la que se encuentra el establecimiento.

CRITERIO:

Según la Ley del Régimen Tributario, en su capítulo VI CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS; Art.20 establece “Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público, que para cualquier trámite” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018, p.31) Δ .

CAUSA:

Incumplimiento de la aplicación de la normativa por parte de la persona encargada del área contable, así como también falta de supervisión y exigencia por parte del gerente para conocer la situación financiera que tiene el hotel.

EFECTO:

Inestabilidad financiera en el hotel, debido a que no se puede tener un adecuado control sobre la contabilidad que se tiene en el hotel, ocasionando que no se tenga una visión clara de la utilidad o pérdida que se pueda generar en un periodo determinado.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
11/19**

HALLAZGO 11: ER 2/3

INEXISTENCIA DE HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN CONTABLE

CONDICIÓN:

El hotel no elabora herramientas de evaluación en el área contable, por lo que no se genera un control contable que permita detectar errores en las transacciones realizadas, así como también que ayuden a la interpretación de los ingresos y egresos que se generan dentro del hotel.

CRITERIO:

Según el reglamento interno de Alisamay Hotel, en su sección MANUAL DE FUNCIONES; Art. 2 Cumplimiento de Manual de funciones, se establece que “Todas las personas que laboren dentro del establecimiento están obligadas a cumplir correctamente con las actividades y/o funciones que han sido establecidas dentro del manual de funciones del hotel; caso contrario se aplicará una sanción según lo considere el gerente o máxima autoridad” Δ .

CAUSA:

Falta de control de las actividades que se desarrollan y se cumplen en el área contable, ya que es una de las áreas más importantes que debe ser analizada cada una de las transacciones que se dan ya sea como ingresos o gastos que permitan generar indicadores financieros y evaluar el crecimiento económico que tiene el hotel o caso contrario las pérdidas que se están generando; el llevar una contabilidad empírica no es de gran ayuda para la toma de decisiones.

EFECTO:

Para la toma de decisiones en beneficio del hotel, no se está considerando correctamente al desempeño económico que presenta el establecimiento en un periodo fiscal, debido a que no se elabora estados financieros y tampoco índices financieros; lo que dificulta conocer la realidad económica que vive la empresa ya sea que tenga ganancias o pérdidas.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
12/19**

HALLAZGO 12: ACC 1/3

INEXISTENCIA DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO EN EL ÁREA CONTABLE

CONDICIÓN:

El área contable de la entidad no cuenta con un sistema automatizado que refleje de manera oportuna una información financiera del hotel.

CRITERIO:

Según el reglamento interno de Alisamay hotel, en su sección MANUAL DE FUNCIONES; Art. 2 Cumplimiento de Manual de funciones, se establece que “Todas las personas que laboren dentro del establecimiento están obligadas a cumplir correctamente con las actividades y/o funciones que han sido establecidas dentro del manual de funciones del hotel” Δ.

CAUSA:

El incumplimiento de sus funciones y aplicación del manual de Funciones por parte del encargado del área contable, para solicitar la inversión en sistemas de información financiera a la máxima autoridad con el fin de controlar, analizar e interpretar la información financiera de cada periodo fiscal.

EFEECTO:

El registro de transacciones se lo realiza de manera empírica, lo que ocasiona que no se pueda tener la información financiera de manera oportuna y como se lo amerite; para a toma de decisiones en base al análisis de los estados financieros ya sea del periodo fiscal o la comparación de los mismos con los años anteriores.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
13/19**

HALLAZGO 13: ACC 1/3

FALTA DE SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES

CONDICIÓN:

El personal que labora en Alisamay hotel no es supervisado correctamente en el cumplimiento de sus actividades y/o funciones que deben desarrollar en su jornada laboral.

CRITERIO:

Según el reglamento interno de Alisamay Hotel en su sección ACTIVIDADES DE CONTROL Y EVALUACIÓN; Art. 10 Control y evaluación de desempeño, menciona “El gerente estará obligado a evaluar y controlar el desempeño laboral de manera permanente y continua al menos una vez cada semestre, con la finalidad de garantizar el correcto cumplimiento de las actividades encargadas a cada uno de los trabajadores” Δ .

CAUSA:

La falta de organización por parte del gerente para supervisar y controlar el desempeño laboral que cada persona tiene dentro del hotel, para que los mismos cumplan a cabalidad con las funciones encomendadas.

EFECTO:

El personal que labora en el hotel no cumple con las funciones y actividades asignadas a cada uno de ellos, por lo que no se pone empeño en realizarlas de manera correcta por falta de supervisión, lo que provoca que no se cumpla con los objetivos institucionales planteados y no se logre transmitir y brindar la mejor imagen corporativa del hotel hacia los clientes.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
14/19**

HALLAZGO 14: ACC 2/3

FALTA DE SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA CONTABLE

CONDICIÓN:

El gerente no solicita un informe de las actividades que se desarrollan en el área contable, por lo que no se puede supervisar y controlar que las mismas sean cumplidas a cabalidad.

CRITERIO:

Según el reglamento interno de Alisamay Hotel en su sección ACTIVIDADES DE CONTROL Y EVALUACIÓN; Art. 10 Control y evaluación de desempeño, menciona “El gerente estará obligado a evaluar y controlar el desempeño laboral de manera permanente y continua al menos una vez cada semestre, con la finalidad de garantizar el correcto cumplimiento de las actividades encargadas a cada uno de los trabajadores” Δ .

CAUSA:

Incumplimiento del reglamento interno por parte del gerente, por lo que no cumple con las funciones que son encomendadas a su cargo.

EFECTO:

La falta de control en un área tan importante dentro del hotel, es motivo de preocupación ya que no se solicita informe de actividades o de las transacciones que se realizan de manera diaria con la finalidad de garantizar la transparencia en el proceso contable que es muy relevante para la toma de decisiones, así como también para el crecimiento y desarrollo del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
15/19**

HALLAZGO 15: IC 1/3

DESCONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA INTERNA DEL HOTEL

CONDICIÓN:

El personal que labora en hotel Alisamay desconoce sobre la información referente a reglamentos, manuales; debido a que no se ha socializado con los mismos, dicha información.

CRITERIO:

Según lo establece el reglamento interno del hotel Alisamay en su sección PERTINENCIA A LA INSTITUCIÓN; Art. 4 Políticas institucionales y reglamento interno, menciona: “Es obligación del gerente o máxima autoridad socializar y entregar una copia sobre las políticas que rigen dentro del hotel a todas las personas que laboren en el mismo, con el fin de sentirse identificados con la imagen corporativa del hotel” Δ .

CAUSA:

El incumplimiento de sus funciones y aplicación al reglamento interno por parte del Gerente, al no socializar y entregar una copia de la reglamentación interna que tiene el hotel, con el fin de que los empleados tengan pleno conocimiento de la normativa interna que se debe cumplir para el correcto desarrollo de sus actividades laborales.

EFECTO:

El personal desconoce la información referente al reglamento interno, manuales de funciones y toda la normativa interna, ocasionando que se incumpla con las actividades y funciones que rigen al cargo laboral que desempeñe, provocando una sanción o en el peor de los casos un despido por no acatar con los reglamentos internos del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
16/19**

HALLAZGO 16: IC 1/3

NO SE SOLICITA QUE SE ELABORE INFORMES FINANCIEROS

CONDICIÓN:

No se solicita la elaboración de informes o estados financieros anualmente, por lo que el encargado del área contable no los presenta a la máxima autoridad

CRITERIO:

Según la Ley del Régimen Tributario, en su capítulo VI CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS; Art.20 establece “Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018, p.31) Δ .

CAUSA:

El Gerente no supervisa las funciones que cumple cada trabajador por lo que no solicita la elaboración de informes financieros que ayuden a la correcta toma de decisiones, incumpliendo con la normativa legal aplicable al establecimiento, así como también el reglamento interno.

EFEECTO:

Se puede ocasionar sanciones al establecimiento por no presentar estados financieros y cumplir legalmente con lo establecido; por otro lado puede existir un mal manejo de los recursos económicos lo que podría ocasionar pérdidas en el establecimiento y no la rentabilidad deseada en cada periodo.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
17/19**

HALLAZGO 17: S 1/2

FALTA DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL ÁREA CONTABLE

CONDICIÓN:

La máxima autoridad no realiza acciones de mejoramiento continuo en las actividades que se desarrollan en el área contable.

CRITERIO:

Según el Código de normas de control interno en su sección 401-03 SUPERVISIÓN, menciona que “Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio de seguimiento posterior del control interno” (Contraloría General del Estado, 2014, p.11) Δ .

CAUSA:

Desconocimiento del Código de normas de control interno por parte de la máxima autoridad o Gerente, por lo tanto, no se determina procedimientos o acciones que ayuden a mejorar de manera positiva el desarrollo de las actividades siendo más eficientes y eficaces.

EFFECTO:

Se reiterará los errores que se generen en el cumplimiento de las actividades del área contable, ocasionando que las acciones que se desarrollen ya no cumplan con las expectativas del hotel, imposibilitando el cumplimiento de los objetivos que se desea alcanzar en un tiempo determinado, aportando al inadecuado control interno del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
18/19**

HALLAZGO 18: S ½

INEXISTENCIA DE HERRAMIENTAS DE AUTOEVALUACIÓN

CONDICIÓN:

El hotel Alisamay no cuenta con herramientas de autoevaluación que permita determinar el desempeño y crecimiento del establecimiento.

CRITERIO:

Según el Código de las normas de control interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL; menciona que “La máxima autoridad de la entidad y los servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información” (Contraloría General del Estado, 2014, p.) **Δ**.

CAUSA:

Desconocimiento por parte del gerente de la normativa para establecer herramientas que permitan la autoevaluación del desempeño laboral de la entidad para lograr un continuo crecimiento empresarial.

EFECTO:

La inexistencia de herramientas de autoevaluación del hotel provoca un bajo nivel de eficiencia al momento de realizar las tareas encomendadas a los empleados y con ello imposibilita alcanzar los objetivos del hotel y el crecimiento del mismo.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



**HOJA DE HALLAZGOS
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**HH
19/19**

HALLAZGO 19: S ½

**INEXISTENCIA DE ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS
ECONÓMICOS DE CADA PERIODO**

CONDICIÓN:

El encargado del área contable al no realizar estados financieros, no tiene la opción de realizar una comparación crítica de los resultados económicos obtenidos en los periodos pasados con los actuales.

CRITERIO:

Según el reglamento interno de Alisamay Hotel, en su sección MANUAL DE FUNCIONES; Art. 2 Cumplimiento de Manual de funciones, se establece que “Todas las personas que laboren dentro del establecimiento están obligadas a cumplir correctamente con las actividades y/o funciones que han sido establecidas dentro del manual de funciones del hotel; caso contrario se aplicará una sanción según lo considere el gerente o máxima autoridad” Δ .

CAUSA:

Incumplimiento de las funciones por parte del encargado del área contable, y poco compromiso con el hotel al desarrollar sus actividades profesionales, debido a que es un punto crítico y muy importante dentro del hotel, por lo cual debe desarrollar sus actividades de manera correcta.

EFEECTO:

Al no presentar estados financieros, no se puede evaluar el desempeño económico que el hotel tiene; ocasionando que se desconozca totalmente de las operaciones financieras que se llevan a cabo y si las mismas van en beneficio o no del establecimiento; por lo que tampoco se puede comparar la rentabilidad o pérdida que se tenga de un periodo a otro, con la finalidad de tomar decisiones acertadas para el crecimiento y desarrollo del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 04/02/2021 | 04/03/2021 |



ARCHIVO CORRIENTE
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE
2019

AC

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



ALISAMAY HOTEL
————— *Calidad y cordialidad al precio justo*



**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**PA
1/1**

OBJETIVO GENERAL

Emitir el informe de Auditoría de procesos administrativos y financieros a las personas involucradas, para apoyar a la administración de Alisamay Hotel con la toma de decisiones correctivas y constructivas en beneficio empresarial.

| N° | PROCEDIMIENTOS | REF-PT | ELABORADO POR | FECHA |
|----|---------------------------------|--------|---------------|------------|
| 1 | Realizo la carta final | CF | L.A.S.F | 17/02/2021 |
| 2 | Elaboro el informe de auditoria | IA | L.A.S.F | 17/02/2021 |

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**CARTA FINAL
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**CF
1/1**

Baños, 17 de febrero del 2021

Señora

Martha Robalino

GERENTE Y PROPIETARIA DE ALISAMAY HOTEL

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento con el contrato suscrito por ambas partes tengo a bien informarle que se ha culminado con la ejecución de la auditoría de procesos administrativos y financieros al hotel Alisamay de la ciudad de Baños, correspondiente al periodo 2019.

El trabajo de auditoria cumplió con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas que rigen la conducta del trabajo para proporcionar seguridad razonable de los resultados entregados, dichos resultados se encuentran expresados en el borrador del informe entregado a través de comentarios, conclusiones y recomendaciones con el fin de servir como apoyo a la administración para la toma de decisiones.

Anticipo mi más sincero agradecimiento por la atención que le dé a la presente.

Atentamente

Leslie Alexandra Sánchez Freire
AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
1/27**

**CAPÍTULO I
ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

Motivo de la auditoría

La Auditoría de procesos administrativos y financieros al Hotel Alisamay, período 2019, se efectuó para determinar la eficiencia, eficacia y economía de la organización.

Objetivos de la auditoría

Objetivo general

Realizar la Auditoría de procesos administrativos y financieros a Hotel Alisamay, período 2019, con el fin de mejorar los niveles de eficiencia, eficacia, y economía de los recursos de la institución.

Objetivos específicos

- Obtener una visión sistemática y estratégica de Alisamay Hotel.
- Evaluación el grado de cumplimiento del sistema de control interno del hotel.
- Aplicar indicadores de gestión que permita medir la eficiencia, eficacia, economía, calidad, ética y ecología de los servicios que brinda Alisamay Hotel.

Alcance

El examen de auditoría de procesos administrativos y financieros se llevó a cabo en Alisamay Hotel, en donde se midió el grado de cumplimiento de los objetivos, metas, el desenvolvimiento y la participación de cada colaborador dentro de la institución

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
2/27**

**CAPÍTULO II
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD**

Alisamay hotel tiene su origen en el año 2010, mismo que nace con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad turística de Baños de Agua Santa; por lo que se construye el edificio con las habitaciones, así como también las instalaciones de piscina, sauna, turco e hidromasaje. Al inicio solo se tenía el servicio de alojamiento de aproximadamente 20 personas, conforme pasa el tiempo se va incrementando la infraestructura hotelera y brindando más servicios a los clientes, así como es el restaurante incluido en el paquete de alojamiento para lograr cumplir con las expectativas de los clientes.

MISIÓN

Alisamay Hotel garantiza un servicio de alojamiento personalizado con calidad, cordialidad, comodidad y seguridad en un entorno estrictamente familiar, siempre con el objetivo de dar bienestar y placeres a nuestros huéspedes que nos visitan ya sea por turismo, ocio o trabajo.

VISIÓN

Lograr que Alisamay Hotel se posicione como una nueva alternativa interesante y simpática para disfrutar los placeres de la vida; cumpliendo con los estándares de calidad requeridos por los clientes en la prestación de servicios de alojamiento, dándole el toque que nos caracteriza y siguiendo los principios de siempre: cordialidad y precio justo.

OBJETIVOS

El objetivo primordial de Alisamay Hotel es brindar la mejor calidad y satisfacer a los clientes con sus servicios; logrando generar las ganancias requeridas para innovar de manera continua las instalaciones, optimizando el beneficio de alimentos y bebidas con el fin de mantener los costos más bajos manteniendo siempre la calidad y servicio.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
3/27**

Brindar atención las 24 horas del día, por parte del equipo de trabajo para solventar los servicios que requiera el cliente en el establecimiento.

Ofrecer el asesoramiento de información turística sobre la ciudad con sugerencias de las actividades que puedan requerir de acuerdo a su gusto.

BASE LEGAL

Alisamay hotel, es una entidad legalmente establecida por lo que está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones en diferentes organismos, por ello el marco legal aplicable para el hotel Alisamay es el siguiente:

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (Asamblea Constituyente, 2008, p.12).

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá como objetivo recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural (Asamblea Constituyente, 2008, p.12).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
4/27**

LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL

Art. 19.- Las obras públicas, privadas o mixtas, y los proyectos de inversión públicos o privados que puedan causar impactos ambientales, serán calificados previamente a su ejecución, por los organismos descentralizados de control, conforme el Sistema Único de Manejo Ambiental, cuyo principio rector será el precautelatorio (Congreso Nacional, 2004, p.4).

Art. 20.- Para el inicio de toda actividad que suponga riesgo ambiental se deberá contar con la licencia respectiva, otorgada por el Ministerio del Ambiente (Congreso Nacional, 2004, p.4).

REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN ESTABLECIDOS EN LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL

Art. 6.- DE LA PARTICIPACION SOCIAL: La participación social tiene por objeto el conocimiento, la integración y la iniciativa de la ciudadanía para fortalecer la aplicación de un proceso de evaluación de impacto ambiental y disminuir sus márgenes de riesgo e impacto ambiental (Presidencia de la República del Ecuador, 2008, p.2).

Art. 15.- SUJETOS DE LA PARTICIPACION SOCIAL: Sin perjuicio del derecho colectivo que garantiza a todo habitante la intervención en cualquier procedimiento de participación social, esta se dirigirá prioritariamente a la comunidad dentro del área de influencia directa donde se llevará a cabo la actividad o proyecto que cause impacto ambiental, la misma que será delimitada previamente por la autoridad competente (Presidencia de la República del Ecuador, 2008, p.4).

LEY DE TURISMO

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
5/27**

Obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.1).

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.2).

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.2).

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO

Art. 1.- Objeto.- Las normas contenidas en este reglamento tienen por objeto establecer los instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley; el establecimiento de los procedimientos generales de coordinación institucional; y, la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico expedida con anterioridad a la expedición de la Ley de Turismo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, p.1).

Art. 6.- De la planificación.- Le corresponde exclusivamente al Ministerio de Turismo planificar la actividad turística del país como herramienta para el desarrollo armónico, sostenible y sustentable del turismo. La planificación en materia turística a nivel nacional es de cumplimiento obligatorio para los organismos públicos y referenciales para los privados. La formulación y elaboración material de los planes, programas y proyectos podrá realizarse a través de la descentralización (de competencias) y desconcentración (de funciones) o contratación con la iniciativa privada de las actividades materiales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, p.4).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
6/27**

Art. 8.- Del control.- A través de los mecanismos determinados en este reglamento y demás normativa aplicable, el Ministerio ejercerá el control sobre el cumplimiento de las obligaciones que tienen los prestadores de servicios turísticos, como resultado de la aplicación de la Ley de Turismo y sus correspondientes reglamentos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, p.4).

CÓDIGO DE TRABAJO

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.2).

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.2).

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.3).

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.4).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
7/27**

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.17).

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.18).

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012, p.23).

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
8/27**

**CAPÍTULO III
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

HALLAZGO 1: EMV/CCI 2/5

**DESCONOCIMIENTO POR FALTA DE SOCIALIZACIÓN DE LA MISIÓN DEL
HOTEL**

CONCLUSIÓN:

El personal que desarrolla sus actividades laborales en el hotel, desconocen de la filosofía institucional como es la misión del hotel; dicho desconocimiento ha sido originado por el incumplimiento de las obligaciones que tiene el gerente de socializar y divulgar a todo el personal la misión del establecimiento, así como lo estipula en el reglamento interno en su sección PERTINENCIA A LA INSTITUCIÓN en el artículo 3.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente del hotel Alisamay se le recomienda cumplir a cabalidad sus responsabilidades con el establecimiento, con el fin de crear mecanismos de difusión para que el personal conozca y direcciona sus esfuerzos en beneficio del hotel; además es importante motivar e incentivar al personal a su integración y adhesión con la filosofía institucional para lograr los objetivos planteados y generar una buena imagen corporativa.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
9/27**

HALLAZGO 2: EMV/CCI 4/5

DESCONOCIMIENTO DE LA VISIÓN DEL HOTEL

CONCLUSIÓN:

El personal que labora en Alisamay Hotel desconoce de la visión del hotel, esto ha sido producto del descuido por parte del Gerente al no cumplir con sus funciones entre ellas la socialización de la visión con todo el personal, así como se estipula en el reglamento interno en la sección PERTINENCIA A LA INSTITUCIÓN en el Art. 3; todo esto con el fin de generar un ambiente laboral comprometido con el hotel.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente del hotel se recomienda cumplir a cabalidad con lo que se estipula en el reglamento interno, con el fin de garantizar que el personal tenga una pertinencia institucional y transmita la imagen corporativa a los clientes, para así poder alcanzar las metas propuestas por la entidad siendo parte activa del desarrollo del hotel en todas sus áreas.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
10/27**

HALLAZGO 3: ACT ¼

FALTA DE PROCEDIMIENTOS DE TALENTO HUMANO

CONCLUSIÓN:

El hotel Alisamay no cuenta con procedimientos para la clasificación, reclutamiento y selección de personal, lo cual es producto del desconocimiento de todos los artículos tanto del reglamento interno, así como también del Código de normas de control interno; en donde se destaca que los procesos de talento humano se deben llevar a cabo de manera transparente garantizando que el nuevo profesional que brinde sus servicios sea idóneo para ocupar su cargo.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente del hotel se recomienda aplicar los procedimientos para la clasificación, reclutamiento y selección del personal en base a lo que determina la normativa legal, con la finalidad de garantizar los profesionales que cumplen con sus labores dentro del establecimiento, logrando un desarrollo y crecimiento del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
11/27**

HALLAZGO 4: ACT 2/4

FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN

CONCLUSIÓN:

En el hotel no se ha elaborado indicadores de gestión que permita determinar si la gestión institucional ha logrado que se cumpla con los objetivos propuestos; por ello el desconocimiento de la normativa por parte del gerente ha sido motivo de incumplido del Código de Normas de control interno.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda gestionar la elaboración de indicadores de gestión que permitan medir el grado de cumplimiento y desempeño del personal administrativo y de servicios de Alisamay Hotel, con el fin de mitigar riesgos que puedan afectar al hotel y lograr un manejo adecuado de los recursos.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
12/27**

HALLAZGO 5: ACT 2/4

FALTA DE INDICADORES FINANCIEROS

CONCLUSIÓN:

En el hotel no se ha elaborado indicadores financieros que permita determinar analizar la liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa; esto ha sido ocasionado por el incumplimiento de las funciones encomendadas al encargado del área contable ya que no tenía conocimiento de la normativa interna y el manual de funciones, sin embargo, el gerente no ha supervisado que se cumpla con lo mencionado.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda supervisar el cumplimiento de las funciones del área contable para la realización de indicadores de gestión que permitan analizar los puntos críticos financieros, y con ello se pueda tomar decisiones acertadas y pegadas a la realidad económica que viva el hotel, evitando un mal manejo de los recursos económicos afectando directamente al establecimiento y al cumplimiento de las metas propuestas.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
13/27**

HALLAZGO 6: ACT 2/4

AUSENCIA DE UN CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN

CONCLUSIÓN:

En el hotel no se aplica un concurso de méritos y oposición para la selección del nuevo personal que aspira trabajar en el establecimiento; esto es producto del incumplimiento y desconocimiento del reglamento interno en su sección TALENTO HUMANO, Art. 2 y también del código de normas de control Interno; en donde se pide la designación de una persona que se encargue de dichos procesos con el fin de garantizar la transparencia del proceso de contratación así como también encontrar al personal idóneo que ocupe la vacante solicitada.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda acatar con el reglamento correspondiente, para la asignación de la persona que se encargue de llevar a cabo el proceso de talento humano del concurso de méritos y oposición para lograr que el nuevo personal cumpla con las expectativas esperadas en la vacante y se lleve el proceso de manera transparente y justa.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
14/27**

HALLAZGO 7: ACT 2/4

FALTA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

CONCLUSIÓN:

No se lleva a cabo una evaluación del desempeño laboral de manera continua y periódica, que ayude a controlar y garantizar el cumplimiento de las funciones de cada uno de los trabajadores que laboran en el hotel, con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos empresariales establecidos; incumpliendo con la normativa interna que rige en el hotel.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda cumplir con la evaluación del desempeño laboral tal como lo estipula el reglamento interno del hotel, con la finalidad de garantizar el correcto desarrollo de las actividades que se cumplen en el ámbito laboral, contribuyendo al desarrollo y crecimiento empresarial que busca brindar la mejor atención al cliente con servicios de calidad.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
15/27**

HALLAZGO 8: ACT 3/4

INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES EN EL ÁREA CONTABLE

CONCLUSIÓN:

En el hotel no se cumple con las actividades designadas al área contable; pudiéndose ocasionar alguna sanción por no acatar con las funciones que le corresponden que ayude a la correcta toma de decisiones en el hotel; por ello el desconocimiento de la normativa por parte del encargado del área contable ha sido motivo de incumplido del reglamento interno en su sección MANUAL DE FUNCIONES.

RECOMENDACIÓN:

Al encargado del área contable demostrar mayor compromiso con su área laboral , realizando todas las actividades que le competen de la mejor manera para lograr el buen manejo de los recursos económicos así como también influya de manera positiva la información financiera en la toma de decisiones por parte de la máxima autoridad.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
16/27**

HALLAZGO 9: ACT 3/4

DESCONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DEL HOTEL

CONCLUSIÓN:

El personal que labora en Alisamay hotel desconoce sobre las políticas institucionales que se aplican en el establecimiento, provocando que los mismos por cualquier motivo incumplan con alguna política o normativa y sean sancionados por la falta que se ha cometido; sin embargo, la falencia es del gerente que no a socializado esta información con todos los trabajadores del hotel para que tengan pleno conocimiento y obedezcan las normas del hotel.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda cumplir con la socialización directa de las políticas y normas internas que rigen dentro del hotel, con la finalidad de que se cumplan todas y cada una de las políticas impuestas para lograr alcanzar las metas establecidas y se brinde un servicio de calidad a los clientes siempre tratando de mejorar de manera continua el desempeño laboral que cada persona brinda.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
17/27**

HALLAZGO 10: ER 1/3

INEXISTENCIA DE ESTADOS FINANCIEROS

CONCLUSIÓN:

Dentro del área contable del hotel no se ha elaborado estados financieros que permitan conocer y analizar la situación económica en la que se encuentra el establecimiento; incumpliendo con la normativa del Régimen Tributario en su capítulo CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS, en el Art. 20.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda controlar el cumplimiento de la elaboración de los estados financieros por parte del encargado del área contable; ya que es un punto muy importante dentro del hotel que ayudará a determinar la rentabilidad o pérdida que se ha generado en un periodo determinado, con dicha información se podrá tomar decisiones de mejora en el establecimiento; por otro lado, el incumplimiento de la normativa puede traer sanciones graves al hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
18/27**

HALLAZGO 11: ER 2/3

INEXISTENCIA DE HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN CONTABLE

CONCLUSIÓN:

El hotel no elabora herramientas de evaluación en el área contable, por lo que no se genera un control contable que permita detectar errores en las transacciones realizadas, así como también que ayuden a la interpretación de los ingresos y egresos que se generan dentro del hotel; incumpliendo el correcto desarrollo de las actividades del área contable tal como lo establece el Manual de Funciones del hotel.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se recomienda tener un mayor control de las actividades que se desarrollan y se cumplen en el área contable, ya que es una de las áreas más importantes que debe ser analizada cada una de las transacciones que se dan ya sea como ingresos o gastos que permitan generar estados financieros y evaluar el crecimiento económico que tiene el hotel o caso contrario las pérdidas que se están generando; el llevar una contabilidad empírica no es de gran ayuda para la toma de decisiones.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
19/27**

HALLAZGO 12: ACC 1/3

INEXISTENCIA DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO EN EL ÁREA CONTABLE

CONCLUSIÓN:

Dentro del área contable del hotel no se cuenta con un sistema de información financiera eficiente que permita obtener la información económica y financiera del hotel en cualquier momento de manera oportuna, clara y precisa; lo cual provoca que no se conozca la realidad económica que tiene la empresa en un periodo determinado; esto ha sido producto del desconocimiento e incumplimiento del manual de funciones del hotel que detalla de manera clara las actividades que el encargado del área contable debe desarrollar.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda gestionar e invertir en un sistema de información financiera que sea el que les permita controlar, analizar e interpretar la información financiera ya sea del periodo fiscal o incluso la comparación de los mismos con los años anteriores, para que ayuden a la toma de decisiones pertinentes, fomentando el desarrollo del hotel, así como también se tenga mayor rentabilidad mejorando los servicios que se ofrece.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
20/27**

HALLAZGO 13: ACC 1/3

FALTA DE SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES

CONCLUSIÓN:

El personal que labora en Alisamay Hotel no es supervisado correctamente en el cumplimiento de sus actividades a desarrollar en su jornada laboral; lo que ocasiona que el desempeño laboral sea ineficiente y no genere los resultados esperados; esto es producto del incumplimiento de funciones por parte de gerencia sobre el control de actividades según lo establece en la normativa interna en su sección de ACTIVIDADES DE CONTROL, Art.10

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda mantener un adecuado control de las actividades y funciones que se desarrollan en la jornada laboral por parte del personal contratado, con el fin de garantizar un trabajo eficiente apoyando así a la consecución de objetivos y el manejo adecuado de los recursos del hotel. Por otro lado, el correcto funcionamiento de las actividades permitirá que se brinde una atención de calidad a los clientes, sintiéndose a gusto con los servicios contratados.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
21/27**

HALLAZGO 14: ACC 2/3

FALTA DE SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA CONTABLE

CONCLUSIÓN:

En el hotel el gerente no solicita un informe de las actividades que se desarrollan en el área contable, así como de las operaciones y transacciones que se ha registrado en un tiempo determinado, con la finalidad de controlar el cumplimiento de funciones y el correcto desenvolvimiento económico del hotel; esto es producto del incumplimiento del reglamento interno Art. 10 en la sección de ACTIVIDADES DE CONTROL.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda cumplir con la supervisión al área contable así como lo establece en el reglamento interno, con el fin de evitar posibles riesgos económicos producidos por la falta de compromiso por parte del encargado del área contable que será el responsable de registrar, analizar la situación financiera del hotel y con ello sea un instrumento de ayuda para la toma de decisiones por parte del gerente o la implementación de nuevas políticas que vayan en beneficio del desarrollo del hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
22/27**

HALLAZGO 15: IC 1/3

DESCONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA INTERNA DEL HOTEL

CONCLUSIÓN:

El personal desconoce la información referente al reglamento interno, manuales de funciones y toda la normativa interna, ocasionando que se incumpla con las actividades y funciones que rigen al cargo laboral que desempeñe, provocando una sanción o en el peor de los casos un despido por no acatar con los reglamentos internos del hotel; sin embargo esto es producto de no haber socializado la normativa interna con todos los trabajadores por parte del gerente incumpliendo plenamente con el reglamento interno en su sección PERTINENCIA A LA INSTITUCIÓN, en el Art. 4.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda crear mecanismos de difusión para que el personal que labora en Alisamay Hotel conozca sobre toda la normativa que se rige con el fin de direccionar sus esfuerzos en beneficio de la entidad, y se evite cometer errores en el desarrollo de sus actividades que sean objeto de sanción por parte de la máxima autoridad.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
23/27**

HALLAZGO 16: IC 1/3

NO SE SOLICITA QUE SE ELABORE INFORMES FINANCIEROS

CONCLUSIÓN:

En el hotel no se ha elaborado informes financieros que reflejen la situación financiera en la que se encuentra el hotel en un momento determinado, por lo que puede provocar un mal manejo de los recursos económicos que afecten directamente al establecimiento; esto ha provocado que se incumpla con la normativa legal aplicable para el establecimiento, así como también el reglamento interno.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda solicitar los informes financieros de manera obligatoria al área contable, con el fin de cumplir no solo con las leyes a las cuales se rige sino también que sirvan como un instrumento para la correcta toma de decisiones en base a la situación financiera que tenga el hotel, tomando en cuenta nuevas estrategias de crecimiento empresarial aprovechando las fortalezas con las que cuenta el establecimiento y reduciendo los riesgos que puedan amenazar la estabilidad laboral.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
24/27**

HALLAZGO 17: S 1/2

FALTA DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL ÁREA CONTABLE

CONCLUSIÓN:

En el hotel no se lleva a cabo un mejoramiento continuo en las actividades que se desarrolla en el área contable por lo que puede ser propenso de continuos errores al momento de ejercer su labor profesional, es por ello que es muy importante evaluar, controlar y mejorar todas y cada una de las acciones que se llevan a cabo; esto ha sido producto del incumplimiento del Código de normas de control interno en su sección Supervisión.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda demostrar mayor compromiso con las actividades que cumple en el hotel, ya que debe existir un correcto desenvolvimiento en todas y cada una de las áreas del hotel, pero sobre todo en el área contable que es una de las más importantes se debe proponer nuevas acciones que mejoren la calidad del servicio que desempeña el personal contable, con el fin de cumplir con las expectativas laborales de cada uno de los trabajadores incentivando al cumplimiento de los objetivos y metas que se pretende alcanzar a lo largo del tiempo.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
25/27**

HALLAZGO 18: S 1/2

INEXISTENCIA DE HERRAMIENTAS DE AUTOEVALUACIÓN

CONCLUSIÓN:

El hotel Alisamay no cuenta con herramientas de autoevaluación que permitan conocer el progreso y desarrollo que se genera al momento de cumplir con las actividades que cada trabajador desempeña en el hotel, esto con el fin de establecer las fortalezas de los procesos que se llevan a cabo así como también las debilidades o amenazas que se presentan en el transcurso del cumplimiento de las actividades; el desconocimiento por parte del gerente sobre la normativa del Código de normas de control interno ha sido la principal causa por la que no se cuenta con herramientas de autoevaluación en el hotel.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente se le recomienda mejorar su rendimiento laboral tomando en cuenta la normativa que debe cumplir para la evaluación continua de los procesos que se llevan a cabo en el hotel, los mismos que son de gran importancia para garantizar un crecimiento empresarial tomando en cuenta las falencias y debilidades que se ha tenido en el transcurso de las actividades para tomar nuevas acciones que mitiguen dichas amenazas.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
26/27**

HALLAZGO 19: S 1/2

**INEXISTENCIA DE ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS
ECONÓMICOS DE CADA PERIODO**

CONCLUSIÓN:

En el hotel no se puede realizar un análisis y comparación entre diferentes periodos contables, debido a que no se realizan estados financieros que permitan llevar a cabo esta interpretación de que si la rentabilidad incremento o disminuyó; el encargado del área contable no demuestra un compromiso sólido con el hotel en donde trabaja ya que no realiza correctamente su trabajo provocando que el hotel tenga un riesgo muy alto en todo el área contable, debido a que no se cumple a cabalidad con el manual de funciones que rige a dicho cargo.

RECOMENDACIÓN:

Al encargado del área contable se le recomienda presentar mayor compromiso con el hotel y desarrollar sus actividades y funciones de manera correcta como lo estipula la normativa tanto interna como externa, para evitar riesgos en la estabilidad económica del establecimiento y poder tomar decisiones acertadas a la realidad del hotel que vayan en beneficio del mismo.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |



**INFORME DE AUDITORÍA
ALISAMAY HOTEL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2019**

**IA
27/27**

De acuerdo con lo auditado se ha emitido una opinión con salvedad:

Una vez realizada la auditoría de procesos administrativos y financieros al hotel Alisamay en el periodo 2019, se ha podido detectar falencias que afectan directamente al establecimiento debido a que no se tiene un correcto control interno dentro de la organización, que garantice el cumplimiento de las actividades encomendadas a todo el personal que labora en el hotel, por otro lado en el ámbito financiero es vital que se elabore estados financieros que permitan controlar, analizar e interpretar la situación económica que tiene el hotel para poder tomar acciones correctivas que den como resultado un mejoramiento continuo y se brinde la mejor atención a los clientes generando la rentabilidad deseada y cumpliendo con los objetivos y metas propuestas. Finalmente es importante destacar que dentro de todos los hallazgos que se han encontrado se pueden realizar conclusiones y recomendaciones, las cuales deberían ser tomadas en cuenta de acuerdo a la normativa legal tanto interna como externa que son aplicables al hotel.

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Realizado por: | Revisado por: |
| L.A.S.F | R.V.C.O. |
| Fecha: | Fecha: |
| 17/02/2021 | 04/03/2021 |

CONCLUSIONES

Se llevó a cabo la Auditoría de procesos administrativos y financieros al Hotel Alisamay de la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua, periodo 2019; con la finalidad de establecer el nivel de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de recursos; evaluando la gestión administrativa y financiera con el cumplimiento de las normas internas y externas que rigen en el hotel, a través de la aplicación de diferentes métodos, técnicas y estrategias que sustenten la elaboración del presente trabajo, por ello se aplicó la evaluación del control interno como se establece en el COSO I; permitiendo obtener evidencias suficientes y competentes dando lugar a las siguientes conclusiones:

- El sistema de control interno del hotel se evaluó a través de la aplicación del COSO I, y sus respectivos componentes, lo cual se ha obtenido un nivel de riesgo medio, producto del trabajo administrativo y financiero que se lleva a cabo dentro del hotel ya que no existe un control adecuado que garantice el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas del hotel, provocando un incumplimiento con la normativa interna y externa.
- La gestión administrativa que se lleva a cabo en el hotel, no está comprometida con el cumplimiento de sus funciones, evadiendo la normativa vigente aplicable dentro del hotel; ya que no se toma en cuenta acciones de mejoramiento continuo que beneficien al desarrollo y crecimiento empresarial, así como también no existe una adecuada socialización de la normativa interna del hotel por parte del Gerente, ocasionando que el personal tenga un sentido de pertenencia institucional bajo, afectando a la imagen corporativa del hotel.
- El resultado de la evaluación a los procesos financieros, es preocupante ya que existe inconsistencias en el desarrollo y cumplimiento de las actividades y funciones que se llevan a cabo dentro del área contable; al no elaborar estados financieros e indicadores financieros es motivo de riesgo para el establecimiento debido a que no se conoce con certeza la situación económica en la que se encuentra el hotel omitiendo totalmente si se genera la rentabilidad esperada o en el peor de los casos existe una pérdida económica; todos estos factores imposibilita una correcta toma de decisiones para el mejoramiento del hotel.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones mencionadas anteriormente, se propone las siguientes recomendaciones que sirvan como medidas correctivas:

- Aplicar las diferentes recomendaciones emitidas en cada uno de los hallazgos encontrados, con el fin de que el sistema de control interno del hotel pueda encaminar, ayudar y controlar las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas administrativas y financieras.
- Cumplir con la normativa vigente tanto interna como externa, con el fin de garantizar que los procesos que se desarrollan dentro del hotel cumplan con las expectativas esperadas; de igual manera que se implemente herramientas de evaluación en el ámbito administrativo para poder lograr la mitigación de las debilidades que tiene el hotel y aprovechar las fortalezas y oportunidades que se generan para poder transmitir una buena imagen corporativa a los clientes.
- Implementar procedimientos de control al área contable para garantizar el cumplimiento de sus funciones y la elaboración de estados financieros e indicadores financieros que sirvan como un instrumento económico para la toma de decisiones por parte de la máxima autoridad.

GLOSARIO

Auditoría de Gestión: Es un examen que busca evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos manejados en las empresas u organizaciones, en la presente investigación se recogen los principales aspectos teóricos de la auditoría de gestión con el fin de evidenciar la importancia de esta herramienta en la gestión empresarial (Arias I. , 2018, p.1).

Control Interno: Es el plan de organización, de los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad con el fin de salvaguardar sus intereses, la confiabilidad de la información y promover la adhesión a las políticas prescritas por la administración (Sandoval, 2012, p.62).

Economía: Es el estudio de la manera en que los agentes deciden asignar recursos limitados y cómo esas decisiones afectan a la sociedad (Acemoglu et al., 2017, p.10).

Eficacia: Capacidad que tienen las organizaciones para satisfacer al cliente identificando en forma correcta las necesidades y expectativas, con el propósito de inferir a partir de estas características que deben poseer sus productos para que estén en condiciones de satisfacerlas (García, y otros, 2019, p.4).

Eficiencia: Se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo que estas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos (Calvo et al., 2018, p.102).

Procesos Administrativos: Son la base para la creación de indicadores, los indicadores dan a conocer la posición económica y financiera de una empresa y a través de los resultados que ellos arrojan se toman decisiones, las cuales deben tener las características de oportunidad y fiabilidad (Mora et al., 2017, p.14).

Procesos Financieros: Constituyen un importante aspecto de las operaciones de la empresa, porque proporciona el mapa de ruta para guiar, coordinar y controlar sus actividades de manera que logre sus objetivos (Espín, 2017, p.7).

BIBLIOGRAFÍA

- Acemoglu, D., List, J., & Laibson, D. (2017). *Economía*. Antoni Bosh Editor.
- Álvarez, S. (2012). *Auditoría de Gestión aplicada en el "Hotel Quito" para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad* [tesis, Universidad Central del Ecuador]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/501/3/T-UCE-0003-18.pdf>
- Arias, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-6. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Arias, J., Villacís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 202.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. (Registro Oficial 449 de 20-oct-2008). Montecristi, Manabí, Ecuador. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Código del Trabajo*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Ley de Turismo*. (Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002). Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Reglamento general a la Ley de Turismo*. (Registro Oficial 244 de 05-ene.-2004). Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Ley de Regimen Tributario Interno, LRTI*. (Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov.-2004). Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Asociación de Órganos de Control Externo Autonómicos. (2016). *Guía práctica de fiscalización de los OCEX*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de https://asocex.es/wp-content/uploads/2017/02/GPF-OCEX-1500_Evidencia-de-auditoria.pdf
- Auditoría informática. (17 de Marzo de 2015). *Historia de la Auditoría*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://chauri201511701024029.wordpress.com/2015/03/17/historia-de-la-auditoria/>

- Bejarano, P. (2010). *Cédulas o papeles de trabajo de auditoría*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://pedrobejarano.jimdofree.com/app/download/7495525962/Papeles+de+Trabajo-Gu%C3%ADa+-+PBV+c-m-jimdo.pdf?t=1584385096>
- Blandez, M. (2016). *Procesos Administrativos*. México: Digital UNID.
- Bravo, M., Bravo, S., & López, J. (Mayo de 2018). *Importancia de la Auditoría de Gestión en las organizaciones*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-15. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Importancia%20de%20la%20auditoria%20de%20gestion%20en%20las%20organizaciones-En-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana-2018.pdf>
- Cajal, A. (2015). *Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas y Etapas*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sP8cWr9qxvsJ:https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087369/name/Investigaci%25C3%25B3n%2520de%2520Campo.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Saturnina, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- Carillo, A. (septiembre de 2015). *Población y muestra*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de Uaemex: <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Cobas, J., Romeu, A., & Macías, Y. (2010). La investigación científica como componente del proceso formativo del Licenciado en Cultura Física. *Revista electronica Ciencia e innovación tecnológica en el deporte*, 5(1), 1-10. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://podium.upr.edu.cu/index.php/podium/article/view/202/203>
- Coloma, M., & de la Costa Lara, F. (2014). Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial. *CAPIC REVIEW*, 12(0), 137-138. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145014>
- Congreso Nacional. (2004). *Ley de Gestión Ambiental, Codificación*. (Registro Oficial Suplemento 418 de 10-sep-2004). Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>

- Contraloría General de la República. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de Slideshare: <https://es.slideshare.net/miguelserrano5851127/gua-de-tcnicas-de-auditora>
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. (Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009). Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- DuocUC Bibliotecas. (2018). *Investigación Aplicada*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada#:~:text=La%20Investigaci%C3%B3n%20Aplicada%20tiene%20por,del%20desarrollo%20cultural%20y%20cient%C3%ADfico>.
- Espín, M. (2017). *Análisis de los procesos financieros de las empresas comerciales de Pastaza* [proyecto de examen complejo, Universidad Regional de los Andes "UNIANDÉS"]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:VjBARVnVDPUJ:https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6590/1/PECUPCYA0021-2017.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Falconí, O. (Noviembre de 2006). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. *Contabilidad y Negocios*, 1(2), 16-20. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281621766004.pdf>
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa*. Gestión estratégica del cambio. México: Pearson Educación.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administradores*. Colombia: Ediciones de la U.
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 40(22), 16-26. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- García, R. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. (F. Varela, Ed.) La Habana, Cuba.
- Henao, Y. (2017). *Importancia del Control Interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales* [trabajo de grado, Universidad del Valle]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=488DA31008E1CD0A91BD2F29268E5503?sequence=1>

- Herrera, A. (Octubre de 2012). *Auditoría de Gestión aplicada al "Hotel South Pacific", dedicado al desarrollo turístico en Atacames, provincia de Esmeraldas* [tesis, Universidad Central del Ecuador]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1448/1/T-UCE-0003-233.pdf>
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México : Grupo Editorial Patria.
- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de Contraloría BGA: https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Melendez, J. (2015). *Métodos de evaluación del Sistema de Control Interno*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de Universidad de "Los Angeles" de Chimbote: http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contenido_Sesion_08.pdf
- Melo, B. (2017). *Auditoría Administrativa*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Montalván, F., & Cando, J. (2015). *Auditoría de Gestión al Sistema de Administración del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Parola correspondiente al periodo enero del 2011 diciembre del 2012* [tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Obtenido de <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/11632/1/72T00517.pdf>
- Mora, J., Huilcapi, M., & Escobar, D. (2017). Aseguramiento de los procesos administrativos y financieros. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 3-15 . Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889719>
- Morales, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: Red Tercer Milenio.
- Morales, J. (2015). *Revisión del Control Interno*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de Conalep: <http://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>
- Núñez, N. (2017). *Planificación de una auditoría financiera de una empresa de producción* [trabajo fin de máster, Universidad de Sevilla]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion_de_una_auditoria_financiera_de_una_empresa_de_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pallerola, J. (2015). *Auditoría*. Madrid, España: RA-MA .
- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (30 de septiembre de 2012). Universidad Autónoma de México. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/E

- Pinduisaca, M. (2014). *Auditoría de gestión aplicada a la Hostería El Toril, del cantón Riobamba, de la provincia de Chimborazo, durante el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2012* [tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7141/1/22T0230.pdf>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2008). *Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental*. (332). Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-02/Documento_Reglamento-aplicaci%C3%B3n-mecanismos-participaci%C3%B3n%20social%20establecidos-Ley-Gesti%C3%B3n%20Ambiental.pdf
- Quispe, A. (2013). *El uso de las encuestas en las ciencias sociales*. Ediciones Díaz de Santos.
- Quispe, M. (2016). *Auditoría administrativa en la Fundación Alli Causai de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014* [trabajo de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12121/1/72T00732.pdf>
- Ramírez, J. (2012). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de IIESCA: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>
- Rayo, S. (8 de febrero de 2016). *Cinco procesos para desarrollar el planeamiento financiero en la empresa*. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/04/26/cinco-procesos-para-desarrollar-el-planeamiento-financiero-en-la-empresa/>
- Restrepo, M. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *Innovar*, 28(70), 115-128. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/journal/818/81857786009/81857786009.pdf>
- Ruano, J. (2018). *Auditoría administrativa aplicada en el área financiera de la empresa DYMASEO S.A. en el año 2016, especializada en brindar servicios de limpieza institucional e industrial* [tesis, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16986/1/70202_1.pdf
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: Red Tercer Milenio.

- Santamaría, G., Cárdenas, M., & Vega, P. (2016). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la Economía. *Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo*(3), 95-103. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/46/47>
- Santellán, C. (2014). *Auditoría de Gestión al hotel Palacio Imperial de la ciudad de Tulcán* [tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2019/1/TUTCYA014-2014.pdf>
- Santillana, J. (2000). *Auditoría*. España: ECAFSA.
- Sarli, R., González, S., & Ayres, N. (2015). Análisis FODA. Una herramienta necesaria. *FACULTAD DE ODONTOLOGÍA. UNCuyo*, 9(1), 17-20. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de https://videlavivero.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf
- Silva, J., Suárez, C., & Peña, E. (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos de investigación*. Universidad Yacambú. Obtenido de https://issuu.com/mariavirginia29/docs/tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion
- Verdugo, N. (2015). *Auditoría de Gestión Aplicada a La Compañía de Responsabilidad Limitada Laboratorio Celular Comunicaciones LABCELCOM. CIA. LTDA. (Distribuidor autorizado MOVISTAR) Período 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013* [tesis, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca]. Recuperado el 12 de septiembre de 2021, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7769/1/UPS-CT004627.pdf>



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLTECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPPPRESAS
ESCUELA DE FINANZAS



Encuesta aplicada al personal administrativo y de servicios del Hotel Alisamay.

OBJETIVO: Evaluar la gestión administrativa y financiera del Hotel Alisamay, con la finalidad de conocer las falencias que se desarrollan dentro del control interno de la empresa.

1. ¿Conoce usted si en el hotel se aplicó anteriormente auditorías?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

2. ¿Considera usted que el hotel cuenta con una planificación estratégica?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

3. ¿El hotel cuenta con una estructura organizacional adecuado a su tamaño y actividades?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

4. ¿El hotel cuenta con manuales de funciones y procedimientos que faciliten su desempeño laboral?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

5. ¿Cree usted que existe una correcta comunicación entre el personal administrativo y de servicios en el hotel?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

6. ¿Califique los sistemas de control interno del hotel?

MUY BUENO ()

BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()

DEFICIENTE ()

7. ¿Ha recibido capacitaciones continuas para el mejoramiento de su desempeño laboral, por parte del hotel?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

8. ¿Considera usted que en el hotel se han realizado cambios de mejora en la prestación de servicios a los clientes?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

9. Los recursos proporcionados por el hotel para el cumplimiento de sus actividades son:

MUY SUFICIENTES ()

SUFICIENTES ()

ADECUADOS ()

POCO SUFICIENTES ()

DEFICIENTES ()

10. ¿Considera usted que la aplicación de una Auditoría ayudará a mejorar el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia y economía de las actividades realizadas y el buen uso de los recursos en el hotel?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B: ENTREVISTA



ESCUELA SUPERIOR POLTECNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ESCUELA DE FINANZAS



DIRIGIDO: SRA. MARTHA ROBALINO

CARGO: GERENTE Y PROPIETARIA HOTEL "ALISAMAY"

PREGUNTAS

1. Cuenta la empresa con un plan estratégico
2. Se aplica procesos de selección de personal
3. Cuenta la empresa con un código de ética y ha sido difundido a todo el personal de la entidad
4. ¿El Hotel otorga capacitaciones continuas al personal?
5. ¿Cuáles son las ofertas o promociones para atraer mayor afluencia de turistas nacionales o extranjeros en temporadas bajas?
6. Cuenta la empresa con un eficiente sistema contable
7. Se utiliza la información financiera para la toma de decisiones
8. ¿Existe un adecuado control de cada uno de los departamentos del establecimiento?
9. ¿Cuáles considera que serían las estrategias para lograr mayores ingresos en el establecimiento?
10. ¿Considera usted que existe un equilibrio financiero entre los ingresos y egresos que se generan en el hotel?
11. ¿Anteriormente se ha realizado una auditoría y cuáles han sido los resultados?
12. ¿Cree Ud. que la aplicación de una Auditoría ayudará a mejorar el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia, equidad y economía de las operaciones realizadas y el buen uso de los recursos en el hotel?



esPOCH

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 07 / 04 / 2022

| |
|--|
| INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S) |
| Nombres – Apellidos: Leslie Alexandra Sánchez Freire |
| INFORMACIÓN INSTITUCIONAL |
| Facultad: Administración de Empresas |
| Carrera: Finanzas |
| Título a optar: Licenciada en Finanzas |
| f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. Rafael Inty Salto Hidalgo 0516-DBRA-UTP-2022 |

