



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría**

Tema:

“Auditoría de gestión en el Hotel Sangay C. A.”

Autora: Tipantaxi Chato, Joselyn Cristina

Tutor: Abg. Narváez Montenegro, David Bolívar

Ambato-Ecuador

2023


APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Abg. David Bolívar Narváez Montenegro con cédula de ciudadanía No 1802820934 en calidad de tutor del proyecto integrador, bajo el tema: “**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL HOTEL SANGAY C. A.**”, desarrollado por Joselyn Cristina Tipantaxi Chato de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos técnicos, científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Marzo 2023

TUTOR


.....
Abg. David Bolívar Narváez Montenegro
C.C. 1802820934

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Joselyn Cristina Tipantaxi Chato con cédula de ciudadanía No 180442475-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN HOTEL SANGAY C. A.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto integrador

Ambato, Marzo 2023

AUTORA



Joselyn Cristina Tipantaxi Chato

C.C. 180442475-0

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Marzo 2023

AUTORA



.....
Joselyn Cristina Tipantaxi Chato
C.C. 180442475-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL HOTEL SANGAY C.A.**”, elaborado por Joselyn Cristina Tipantaxi Chato, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo 2023



Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



Dr. César Salazar
MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Ana Molina
MIEMBRO CALIFICADO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de titulación a Dios por llenarme de sabiduría, por guiar cada uno de los pasos para el cumplimiento de mis metas.

Va dedicado a mi amado padre que ha sabido guiarme y cuidarme desde el cielo a mi madre quien me ha brindado su amor y apoyo incondicional en este proceso.

Se lo dedico a mi familia por su apoyo incondicional, por ser mi inspiración, por celebrar junto a mi cada triunfo logrado.

Esta meta cumplida se lo dedico a esa persona especial que me apoyo en todos los momentos difíciles y al igual que todos me supo guiar con su amor y paciencia

Joselyn Cristina Tipantaxi Chato

AGRADECIMIENTO

Primeramente, le doy gracias a Dios por haberme permitido cumplir un logro más en vida, por brindarme la oportunidad de superarme.

Le doy las gracias a la Universidad Técnica de Ambato a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por permitirme ser un profesional por brindarme todos los conocimientos obtenidos por la oportunidad de haber tenido a los mejores docentes en este trayecto de la carrera.

Agradezco a mi familia por ser incondicionales con su amor, paciencia y sobre todo su sabiduría por creer en mí y por no dejar que me rinda nunca.

Finalmente agradezco a la empresa “HOTEL SANGAY C. A” y a todo su personal, por confiar en mí y abrirme las puertas de la entidad para facilitarme la información necesaria y poder culminar con todo el proceso de este proyecto integrador.

Joselyn Cristina Tipantaxi Chato

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTADE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTION A LA EMPRESA HOTEL SANGAY C. A.”

AUTORA: Joselyn Cristina Tipantaxi Chato

TUTOR: Abg. David Bolívar Narváez Montenegro

FECHA: Marzo 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto integrador aplicado al “Hotel Sangay C. A.” tiene como objetivo realizar una auditoría de gestión a los principales procesos que mantienen en desarrollo a la actividad económica, como son los procesos de compras, prestación de servicios y la gestión del talento humano. Para la fase de ejecución, se obtuvo información mediante encuestas y se realizó la fase de planificación preliminar, específica, ejecución y la fase de resultados. En la planificación preliminar, se realizó una guía de visita previa para el conocimiento general de la empresa. Además, en la planificación estratégica se aplicó cuestionarios basados en el COSO, lo cual permitió detectar debilidades del control interno. En la fase de ejecución se aplicó indicadores de gestión a cada componente, donde nos permitió identificar los riesgos a los que está enfrentándose. En el componente de compras se detectó la falta de un manual de políticas para el cumplimiento de los procesos. Además, en el componente de prestación de servicios el indicador de calidad, se identificó que no cumplen con el estándar establecido de la empresa por la falta de capacitación del personal. También en el componente de gestión del talento humano se detecta que no cumplen con la rotación del personal esperado por faltas de técnicas al seleccionar el personal. Correspondientemente, se elabora la hoja de hallazgos donde se detallan las debilidades encontradas como la falta de un manual de procesos y políticas en cada uno de los componentes y no se encuentran establecidos planes estratégicos que ayuden a incrementar el nivel de ingresos. Posteriormente, en la última fase de auditoría de gestión se elabora el informe de auditoría proponiendo evaluaciones de seguimiento, elaboración de un manual de procesos, diseñar estrategias de ventas y fomentar relaciones laborales con cada uno de sus colaboradores, para de esta forma mejorar la toma de decisiones.

PALABRAS DESCRIPTORAS: ESTRATEGIA, AUDITORÍA, GESTIÓN, HOTEL,
EVALUACIÓN

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “MANAGEMENT AUDIT IN THE HOTEL SANGAY COMPANY”.

AUTHOR: Joselyn Cristina Tipantaxi Chato

TUTOR: Abg. David Bolívar Narvaez Montenegro

DATE: March 2023

ABSTRACT

The integrating project applied to the "Hotel Sangay C. A." Its objective is to carry out a management audit of the main processes that keep economic activity developing, such as purchasing processes, service provision and human talent management. For the execution phase, information was obtained through surveys and the preliminary planning, specific, execution and results phases were carried out. In the preliminary planning, a previous visit guide was made for the general knowledge of the company. In addition, in strategic planning, questionnaires based on the COSO were applied, which made it possible to detect weaknesses in internal control. In the execution phase, management indicators were applied to each component, which allowed us to identify the risks it is facing. In the purchasing component, the lack of a policy manual for compliance with the processes was detected. In addition, in the service provision component, the quality indicator, it was identified that they do not comply with the established standard of the company due to the lack of staff training. Also in the human talent management component, it is detected that they do not meet the expected staff turnover due to lack of techniques when selecting staff. Correspondingly, the findings sheet is prepared, detailing the weaknesses found, such as the lack of a manual of processes and policies in each of the components and no strategic plans have been established to help increase the level of income. Subsequently, in the last management audit phase, the audit report is prepared proposing follow-up evaluations, preparation of a process manual, designing sales strategies and promoting labor relations with each of its collaborators, in order to improve decision-making.

KEYWORDS: STRATEGY, AUDIT, MANAGEMENT, HOTEL, EVALUATION

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.2 Descripción del entorno.....	4
1.1.2.1 La esperanza de vida en el sector turístico.....	4
1.1.2.2 Efecto socio económico en el Ecuador.....	5
1.1.2.3 Impacto financiero en el Hotel Sangay C. A. tras la pandemia.....	7
1.1.3 Justificación.....	8
1.1.4 Objetivos.....	11

1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos	11
1.2 Revisión de la literatura	11
1.2.1 Auditoría	11
1.2.2 Tipos de auditoría.....	12
1.2.3 Auditoría de gestión	12
1.2.4 Objetivos	13
1.2.5 Enfoque	14
1.2.6 Fases de la auditoría de gestión.....	14
1.2.7 Beneficios.....	15
1.2.8 Pruebas de auditoría de gestión.....	16
1.2.9 Ámbitos de la dirección hotelera.....	16
CAPÍTULO II	17
METODOLOGÍA	17
2.1. Descripción de la metodología.....	17
2.1.1 Unidad de análisis	17
2.1.2. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información	17
2.1.2.1 Fuentes de información primaria	17
2.1.2.2 Procesamiento de la información	19
2.1.2.3 Fases del desarrollo.....	20
CAPÍTULO III	23
DESARROLLO	23
3. Introducción	23
3.1 Fase I de planificación preliminar.....	24
3.1.1 Planificación.....	25

3.1.2 Guía de visita previa.....	26
3.1.3 Archivo permanente	28
3.1.4 Memorando planificación estratégica	40
3.2 Fase II planificación específica.....	48
3.2.1Cuestionario de control interno.....	50
3.2.2Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente.....	51
3.2.3Enfoque de auditoría	51
3.2.4 Matriz de riesgo.....	56
3.2.5 Programa de auditoría	58
3.3 Fase III ejecución	60
3.4 Fase IV comunicación de resultados.....	82
CAPÍTULO IV	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
4.1 Conclusiones	89
4.2 Recomendaciones.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Fases de la auditoría de gestión.....	15
Tabla 2 Personas encuestadas	17
Tabla 3 Cuestionario COSO.....	18
Tabla 4 Fases de auditoría de gestión.....	20

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1 Organigrama Estructural	2
Ilustración 2 Logo Hotel Sangay C. A	3
Ilustración 3 Localización Hotel Sangay C. A	4
Ilustración 4 Variación del VAB por industria Porcentaje.....	6
Ilustración 5 Ingresos de actividades ordinarias.....	8
Ilustración 6 Tipos de auditoría.....	12
Ilustración 7: Objetivos de la auditoría de gestión	13
Ilustración 8 Elementos de auditoría de la gestión global.....	14
Ilustración 9: Beneficios de la auditoría de gestión.....	15
Ilustración 10 Pruebas de auditoría de gestión	16

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción

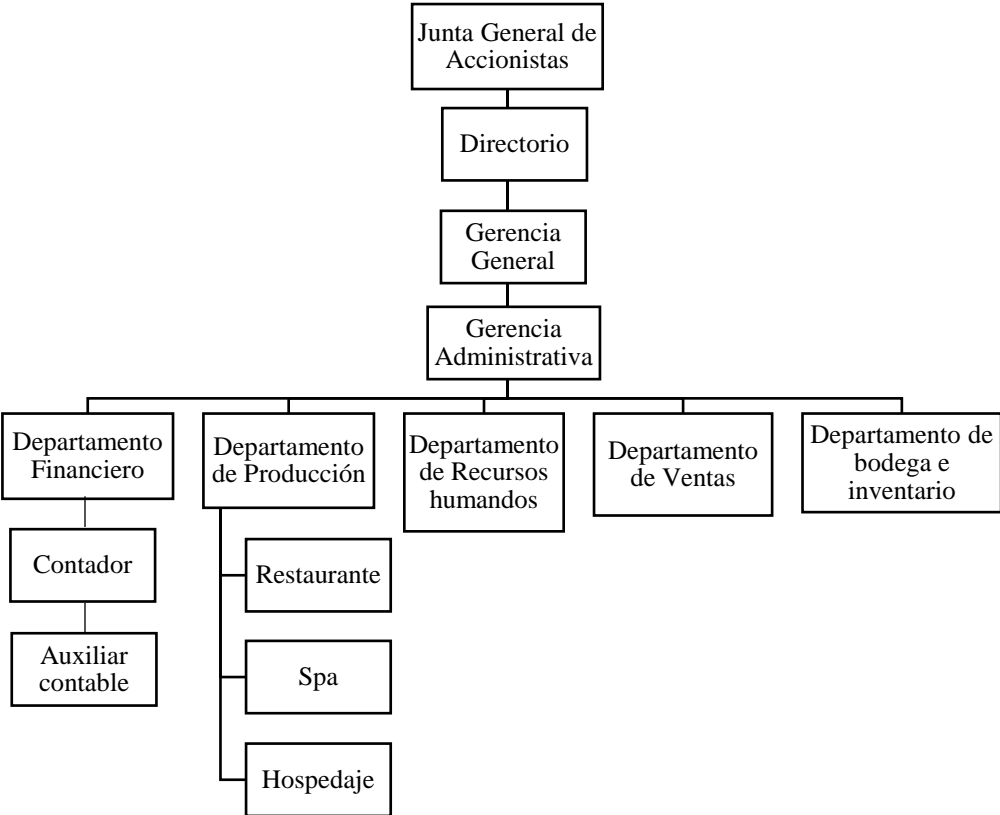
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador

Según la entrevista realizada a Warmington (2022) representante legal del Hotel Sangay manifestó que, el Hotel Sangay C. A fue creado el 18 de julio de 1978. El hotel está en la ciudad de baños de Agua santa, al frente de la cascada de la virgen y es patrimonio cultural de la ciudad, nació con la visión de la Señora Martha Albán y su esposo Brian Warmington, ellos lo fundaron con el nombre de Hotel Sangay.

El Hotel Sangay inicia con un solo edificio enfocado en los servicios de hospedaje y alimentación de huéspedes, con la ayuda de todo su personal administrativo, financiero y en especial el de producción se logró conseguir que sea uno de los hoteles más nombrados dentro de la ciudad Baños de Agua Santa, pese a su gran nivel histórico tuvo que pasar por varios problemas y con el fallecimiento de uno de sus fundadores el señor Brian Warmington, paso el mando de la administración del Hotel a su hija la señora Sasha Warmington.

El hotel Sangay C. A se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Ilustración 1 Organigrama Estructural



Fuente: Hotel Sangay C. A (2022)

Los bienes y servicios que ofrece el Hotel Sangay C. A. esta el hospedaje, servicio de alimentación en sus dos restaurantes Rumi Wasi y Bunkers, además cuenta con una boutique que ofrece recuerdos y dulces típicos de la ciudad de Baños de Agua Santa, también posee un Spa de relajación y piscinas dentro de sus instalaciones.

El Hotel Sangay C. A para ejecutar sus operaciones dentro del Ecuador se rige a obligaciones con el IESS, Ministerio de trabajo, ya que posee empleados en relación de dependencia. Por otro lado, al ser una empresa que posee más de 100.000,00 en activos está obligado en la contratación de auditoría externa, lo cual lo establece Superintendencia de compañías, ya que es el ente que regula a las sociedades, además para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias se basa en la ley de régimen tributario interno.

A continuación, se presenta el logo de la empresa:

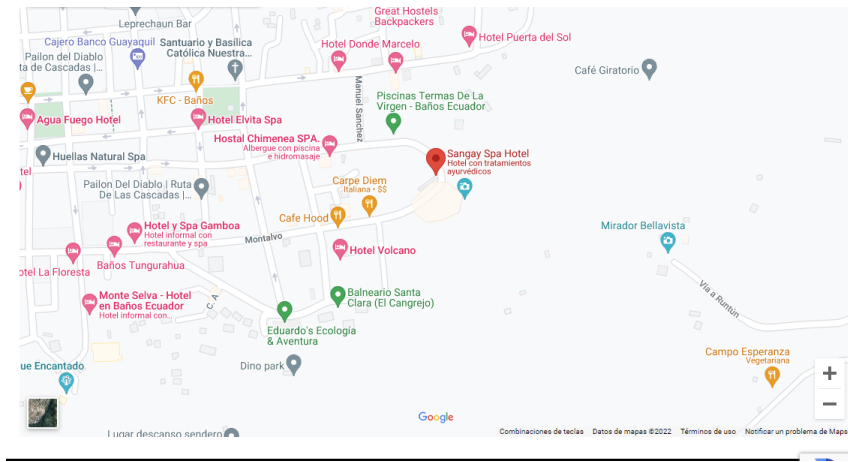
Ilustración 2 Logo Hotel Sangay C. A



Fuente: Hotel Sangay C. A. (2022)

El hotel Sangay C. A se encuentra localizado en la provincia Tungurahua en el cantón Baños de Agua Santa al frente de las Termas de la virgen.

Ilustración 3 Localización Hotel Sangay C. A



Fuente: Google maps (2022)

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 La esperanza de vida en el sector turístico

En los últimos años el turismo se ha convertido en un punto muy importante dentro de la economía de los países. Por lo tanto, las naciones se han centrado en el crecimiento de sus recursos turísticos nacionales para la atracción de turistas nacionales e internacionales. Según Navarro (2015) se entiende por recurso turístico a todo el patrimonio cultural y regional que posee un país para la atracción de turistas. Por otra parte, los recursos naturales son considerados una fuente primaria de ingresos para atraer visitantes y ayudar al desplazamiento turístico (Cañas & Arnandis, 2014).

Durante los meses de enero a julio del 2022 la Organización Mundial del Turismo (2022) afirma que, el turismo internacional se ha incrementado en +172% en comparación al año pasado. Por lo cual, se puede observar la gestión de todos los gobiernos a nivel mundial buscando la forma de mejorar sus recursos turísticos. Debido a esto, los recursos turísticos son ingresos que generan un gran impacto en su economía lo que ocasiona que los países que cuentan con mayores recursos turísticos, tienden a tener una gran apertura al turismo nacional y extranjero (Nieto, Román, Bonillo, & Paulova, 2016). Además, las acciones turísticas se han enfocado en la exposición de recursos naturales para el deleite de los

turistas, donde se enfoca en los sectores de la, gastronomía, flora y fauna de distintas localidades, con lo cual ayuda a la sustentabilidad económicas del país.

La Organización mundial del turismo y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura han venido trabajando juntos para el reconocimiento del patrimonio cultural, ya sea material o inmaterial. Por lo que, se enfocan en la planificación de nuevas estrategias turísticas con el fin de conocer nuevos lugares turísticos y nos permitan conocer sus tradiciones, conocimientos y sobre todo sus artesanías. Según Madariaga & Seño (2018) plantean que, el turismo ha incentivado al reconocimiento del patrimonio cultural y que se ponga en valor, es decir, que se active por los beneficios sociales y por la identidad de cada cultura sin perder la posibilidad de producir una riqueza económica.

Durante el siglo XX las nuevas tecnologías tienen un gran impacto en las estrategias de venta y promoción para todas las organizaciones del sector turístico. De la misma forma, las estrategias digitales están encaminadas a implementar procedimientos sincronizados y sistemáticos en plataformas digitales a través de dispositivos electrónicos (Cortez, Arcos, & Leonardo, 2022). Por tal motivo, las empresas se han visto en la obligación de crear sitios web, donde se visualicen sus bienes y servicios, implementando una nueva estrategia de marketing digital. El marketing digital se está tomando el protagonismo dentro de las empresas turísticas con el uso las redes para ofrecer servicios y/o productos (Mendoza, Solano, Florisa, & Hermenegildo, 2022).

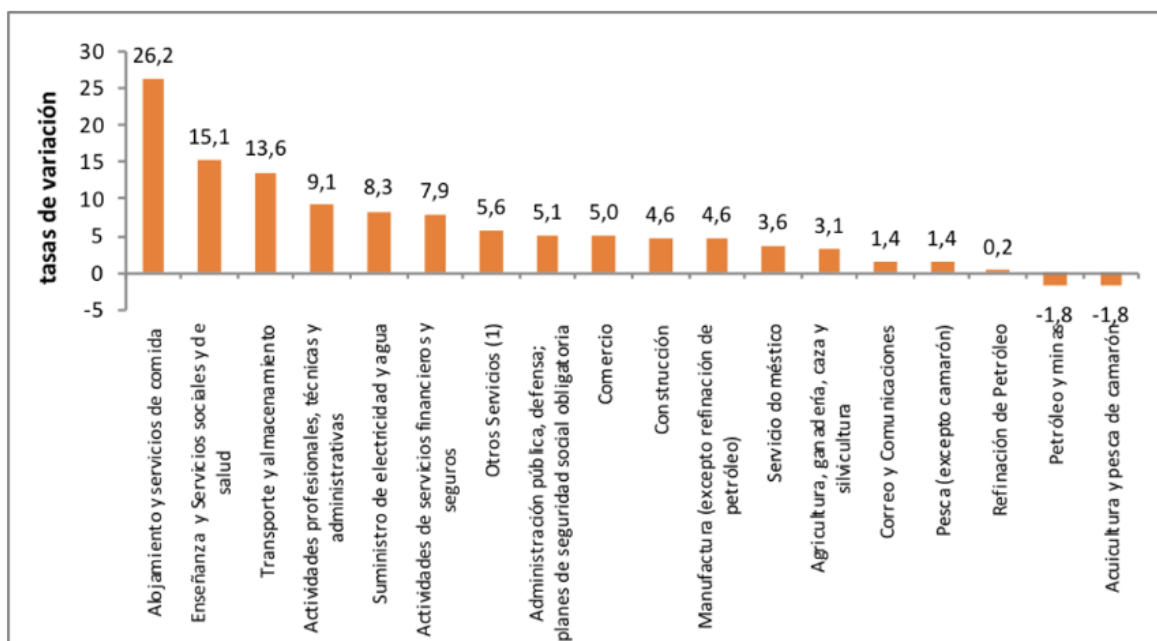
1.1.2.2 Efecto socio económico en el Ecuador

El Ecuador es un país en vías de desarrollo y al enfrentarse a una pandemia como lo fue el COVID-19, el sector turístico fue el más perjudicado de forma económica, donde se visualizó, que no existen estrategias sólidas que puedan enfrentarse a problemas mundiales que puedan afectar a su económica. Por lo cual, se realizó una evaluación de necesidades Post-Desastres (PDNA siglas en inglés) y mediante esta metodología se puede obtener resultados estadísticos del impacto de la pandemia en el PIB. Lo cual, durante el periodo marzo a diciembre 2020 el sector público y privado presento pérdidas

de 16.381,7 millones, lo que representa una pérdida del 16.6% en el PIB del mismo período. (Banco Central del Ecuador 2021).

Dentro de la industria hotelera existieron varios emprendimientos que no pudieron sobrellevar la situación, ya que no cuentan con un nivel económico adecuado para seguir brindando sus servicios. En resumen, las empresas no cuentan con una planificación y protocolos de seguridad para enfrentarse a una parálisis de actividades. La industria hotelera se enfrentó a debilidades que no tenía prevista como lo fue no tener un sistema de gestión de seguridad, salud y escasez en la implementación de procedimiento para la fomentación del turismo (Serrano & Poveda, 2020). Según el Banco Central del Ecuador (2021), con el análisis realizado del VAB (Valor Agregado Bruto), demostró que el sector más golpeado fue el sector de alojamiento y servicio de comida con una tasa de variación del VAB 26.2%.

Ilustración 4 Variación del VAB por industria Porcentaje



Fuente: Banco Central del Ecuador (2021)

Según cifras estadísticas para el año 2020 la recaudación en la sección de actividades de alojamiento y de servicio de comidas presento 119'483.237,00 a comparación del año

2021 recaudo 134'482.980,00 presentando un incremento del 1% de la reactivación turística para el país (Servicio de Rentas Internas 2021).

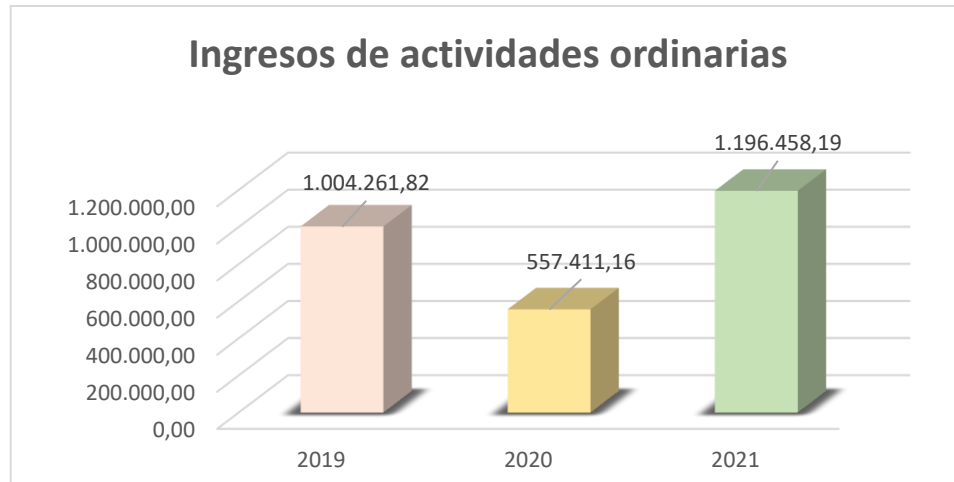
La actividad del turismo se ha considerado como una fuente de ingresos principales después del petróleo donde las organizaciones y las mismas autoridades de cada provincia coordinan actividades y planes para los feriados. A la vez, la reactivación turística durante el periodo 2022 el gobierno asignó más de 47 millones de dólares a la industria hotelera para su reactivación. Según el Ministerio del Turismo (2022) durante el primer semestre del 2022 ha presentado un incremento del 45% en comparación al 2019, donde se observa un gran incremento de turistas extranjeros. Además, los ingresos por turismo se sitúan dentro del cuarto puesto del ingreso no petrolero para el país.

1.1.2.3 Impacto financiero en el Hotel Sangay C. A. tras la pandemia

La ciudad de Baños de Agua Santa es uno de los lugares más turísticos de la provincia de Tungurahua, por lo que sus ingresos son netamente de las actividades turísticas, además el hotel Sangay es considerado patrimonio cultural de la ciudad.

Durante el periodo del 2019 los ingresos de actividades hoteleras del Hotel Sangay fueron de un 1'004.261,82 pero en el año del 2020 cuando se tuvo que enfrentar la emergencia sanitaria que paso todo el país, el cual tuvo que reducir la demanda en sus instalaciones para cumplir los procedimientos de bioseguridad, sus ingresos en comparación del año anterior descendieron en un 55.50%. Con todo lo ocurrido la administración financiera y operativa implemento nuevas estrategias para mantener el nivel y categoría en sus servicios. Al superar la emergencia sanitaria para el año 2021 la empresa presento un incremento en sus ingresos del 46.59% en comparación del año 2020.

Ilustración 5 Ingresos de actividades ordinarias



Fuente: Hotel Sangay C. A. (2022)

Elaborado por: Tipantaxi (2022)

1.1.3 Justificación

La auditoría de gestión permitió conocer la eficiencia, eficacia y calidad en la que está funcionando la organización. La cual, es un proceso especial en la que se evalúa la calidad del proceso para determinar los criterios que se cumplen en la auditoría (González, Hernández, Fernández, & Padrón, 2015). Por tal motivo, fue importante establecer una planificación sólida para obtener resultados verídicos y determinar los procedimientos que se ejecutaron en el proceso de auditoría.

Las fases de auditoría están compuestas de planificación, ejecución, presentación de los resultados y del seguimiento, además fue importante establecer que todos los procesos están orientados al cumplimiento de los objetivos ya establecidos.

Dentro de la auditoría de gestión se evaluó el control interno en función de los objetivos de la organización. Según Armas (2008) los beneficios de la auditoría de gestión, se enfocan en los problemas, deficiencias que existen en las áreas de la empresa. A su vez, se identificó las causales y se dio las soluciones para mejorar todas sus áreas. Fue importante localizar las oportunidades para eliminar procesos ineficientes e identificar los objetivos de la organización.

La planificación dentro de la auditoría de gestión permitió obtener un análisis general de la organización y así conocer los factores internos y externos con una visualización global de la organización.

Para realizar la auditoría de gestión se evaluó varios campos entre ellos esta los planes estratégicos, control interno, desempeño. Además, la auditoría tuvo como objetivo realizar una evaluación de los planes estratégicos, procesos y de esta forma se planteó soluciones para la eficiencia, eficacia y calidad a cada uno de los procesos realizados. Por tal motivo, a cada procedimiento de gestión se le realizó una evaluación pertinente.

La auditoría es un proceso de análisis de una institución que al finalizar se emite un informe donde no implica la emisión de una opinión personal sino profesional, además se elaboró un informe con los comentarios, conclusiones y recomendaciones (Congreso Nacional del Ecuador 2022). La auditoría de gestión ayudo a concretar procesos necesarios que están siendo vulnerables dentro de la economía. Según Llumiguano, Gavilánez, & Chávez (2021) planificar, hacer, verificar y actuar es aplicado en todas las empresas donde los procesos operativos se basan en la necesidad de revisar las operaciones para reducir el costo de oportunidad y otros factores.

La auditoría de gestión ayudó a evaluar la situación actual de la empresa con planes estratégicos para mejorar las funciones de los diferentes departamentos. Rivero (2008) afirma que, para la implementación de estrategias se estableció objetivos anuales que diseñen tácticas o políticas que motive a los empleados a ejecutar las estrategias formuladas.

Dentro de los controles fue importante analizar las capacidades y debilidades del personal para así fortalecer las oportunidades y disminuir debilidades de las actividades dentro de la organización. Por lo cual, la institución adoptó la idea sugerida de brindar incentivos, establecer propósitos y metas de corto plazo para evaluar las estrategias, aplicando modelo de evaluación para el cumplimiento de las normas y políticas.

El presente proyecto integrador se realizó en el Hotel Sangay C. A., utilizando una metodología práctica y teórica fundamentada en la normativa vigente del Ecuador como la ley de turismo, ley de régimen tributario interno, ley de compañías, la cual será de mucha importancia para evaluar y medir su nivel de cumplimiento. Donde, se enfocará en el departamento de compra, venta y de recursos humanos.

Fue importante analizar cada departamento dentro de la empresa observando lineamientos legales, procesos, control interno desde un punto de vista eficiente, eficaz y calidad de los procesos administrativos. Por lo tanto, fue importante incrementar medidas que nos permitan establecer y darles un seguimiento a las estrategias sin olvidar los diferentes campos de análisis. Igualmente, se debe tener en cuenta que cada una de las estrategias a implementar sean factibles para mantener una buena comunicación entre la alta gerencia y el personal operativo.

La auditoría de gestión permitió realizar indicadores de las actividades de control. Donde, se analizó los niveles de riesgos de compra, prestación de servicios y recursos humanos estableciendo una planeación preliminar con ayuda de la recolección de toda la información necesaria para su respectivo análisis.

1.1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Ejecutar la auditoría de gestión en la empresa Hotel Sangay C. A. para para la medición de la eficiencia, y eficacia de los procesos u operaciones.

1.4.2. Objetivos específicos

- ❖ Elaborar la planificación de la auditoría de gestión para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría.
- ❖ Realizar la auditoría de gestión para la obtención de evidencias suficientes y competentes que sustenten los resultados.
- ❖ Comunicar los resultados de la auditoría de gestión a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia.

1.2 Revisión de la literatura

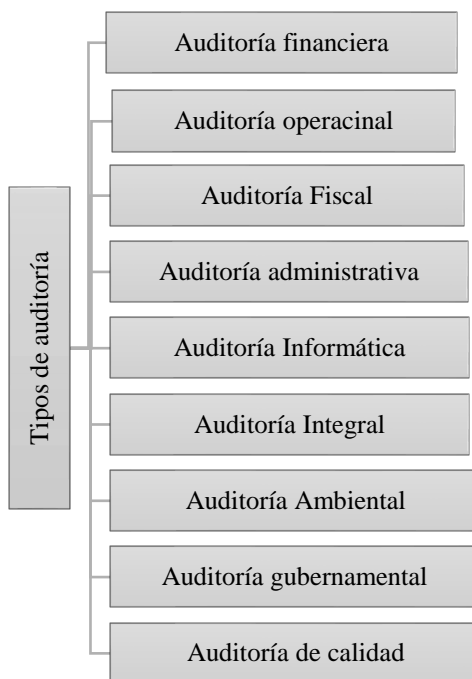
Todas las empresas y organizaciones cuentan con una administración que ayuda a dirigir y controlar todas las actividades. Para lo cual, la planificación es la encargada de elaborar un plan estratégico, el control verifica el cumplimiento de las estrategias y la dirección general implementa incentivos para el cumplimiento de las funciones de igual manera, la coordinación ayuda a mantener un buen ambiente laboral (Espinoza, 2009).

1.2.1 Auditoría

La auditoría es un proceso que permite evaluar de forma objetiva la evidencia obtenida de la organización y así emitir un informe final con las conclusiones, recomendaciones y con la opinión del auditor (Biler, 2017). Además, la auditoría es considerada como un examen objetivo de las operaciones financieras que realiza la organización dicho examen es ejecutado posterior a su movimiento con la finalidad de evaluar cada una de las operaciones (Armas, 2008).

1.2.2 Tipos de auditoría

Ilustración 6 Tipos de auditoría



Fuente: En base a la información de Armas (2008).

Elaborado por: Tipantaxi (2022)

1.2.3 Auditoría de gestión

La auditoría de gestión está enfocada en realizar un examen a la organización que nos permita medir el grado de la eficiencia, eficacia y calidad de cada uno de los recursos utilizados (Armas, 2008). Además, Zambrano, Véliz, Escobar, & Trabas (2018) afirma que, en la auditoría de gestión para realizar una evaluación es importante la aplicación de indicadores que nos ayuden a analizar los procedimientos realizados y así obtener resultados que nos permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos. De la misma forma, la auditoría es la encargada de examinar cada uno los procedimientos que se estén llevando a cabo con el fin de analizar sus procesos para emitir resultados que ayuden a la toma de decisiones.

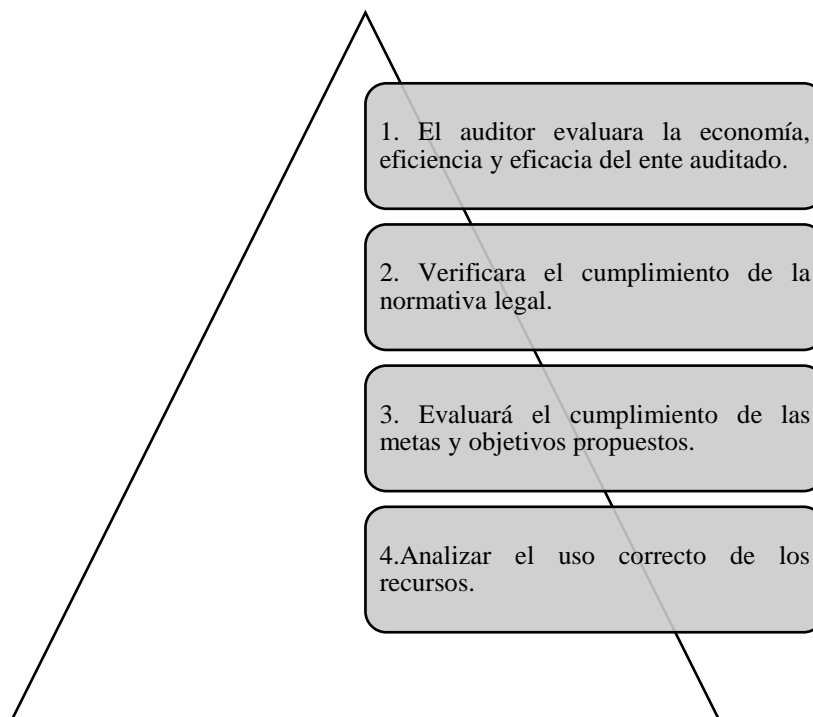
Por otra parte, la auditoría de gestión es considerada como la acción fiscalizadora, ya que es la encargada de examinar y evaluar la gestión de los procesos y el control interno de la

organización con el fin de determinar si los proyectos se cumplen de acuerdo a los principios planteados (Llumiguano, Gavilánez, & Chávez, 2021).

1.2.4 Objetivos

Los objetivos de la auditoría de gestión nos permitirán evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos y de los recursos en los que funciona el ente auditado.

Ilustración 7:Objetivos de la auditoría de gestión



Fuente: En base a la información de Armas (2008)

Elaborado por: Tipantaxi (2022)

1.2.5 Enfoque

La auditoría de gestión presenta el siguiente enfoque dentro de un plan general de auditoría.

Ilustración 8 Elementos de auditoría de la gestión global.



Fuente: En base a la información de Blanco (2012)

Elaborado por: Tipantaxi (2022)

1.2.6 Fases de la auditoría de gestión

Las fases para la auditoría de gestión están divididas en dos partes principales, las cuales son la fase de la planeación donde se recolectará toda la información necesaria para su respectivo análisis y en la fase de ejecución se evalúa la evidencia obtenida para emitir un informe.

Tabla 1 Fases de la auditoría de gestión

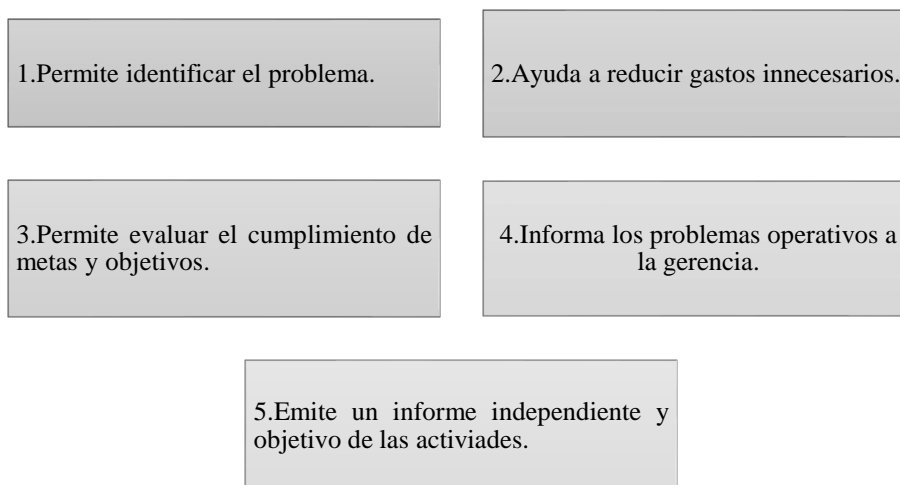
Fase de la planeación	Análisis organizacional del ente auditado 1. Visión sistemática 2. Visión estratégica
	Evaluación preliminar del control interno.
	Elaboración del plan de auditoría.
	Preparación de programas de auditoría.
Fase de la ejecución	Aplicación de pruebas de control.
	Formulación de los indicadores de gestión.
	Análisis y formulación de los hallazgos.
	Evaluación de la evidencia obtenida.
Fase del informe de auditoría	Validación de los resultados.
	El auditor expresa de forma escrita los resultados obtenidos de los procesos
	El informe de auditoría debe ser exacto y objetivo
	El informe debe ayudar a la toma de decisiones mediante los hallazgos y recomendaciones obtenidas.

Fuente: En base a la información de Armas (2008)

Elaborado por: Tipantaxi (2022)

1.2.7 Beneficios

Ilustración 9: Beneficios de la auditoría de gestión



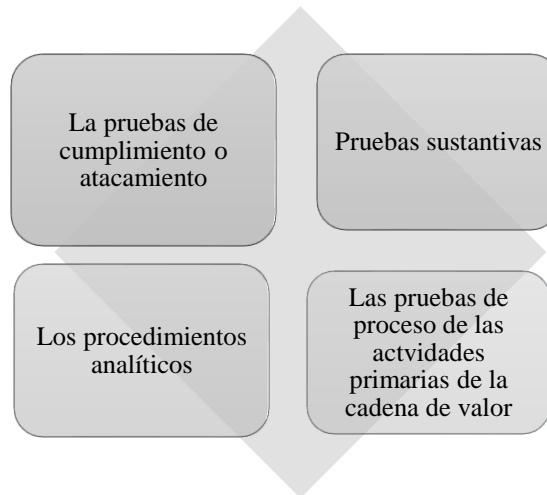
Fuente: En base a la información de Armas (2008)

Elaborado por: Tipantaxi (2022)

1.2.8 Pruebas de auditoría de gestión

Las pruebas de auditoría permiten al auditor cumplir con su programa de auditoría establecido y de esta forma sustentar sus hallazgos.

Ilustración 10 Pruebas de auditoría de gestión

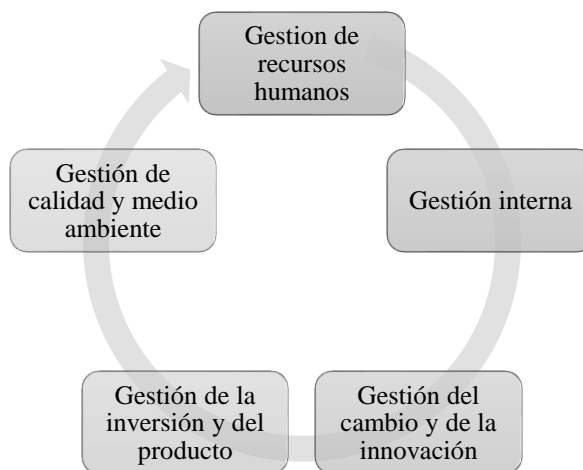


Fuente: En base a la información de Armas (2008)

Elaborado por: Tipantaxi (2022)

1.2.9 Ámbitos de la dirección hotelera

El ámbito de la dirección hotelera debe estar enfocada a los cambios futuros de la organización y debe saber a dónde se dirige y qué papel va a desempeñar dentro del sector hotelero por lo cual debe tener conocer los cinco principios esenciales.



Fuente: En base a la información de Gallego(2022)

Elaborado por: Tipantaxi (2022)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

Para el desarrollo del presente estudio se ha determinado como unidad de análisis a la empresa “Hotel Sangay C. A. “ubicada en la provincia de Tungurahua cantón Baños de Agua Santa. La empresa se dedicada a brindar servicios de hospedaje y alimentación. Además, para el desarrollo de sus actividades la empresa debe cumplir con varios procesos. Durante su funcionamiento no se ha realizado auditorías de gestión por lo que no se ha evaluado la eficiencia, eficacia y calidad de cada uno de los procesos.

A partir de la emergencia sanitaria a la que tuvo que enfrentarse todo el país, para la empresa “Hotel Sangay C. A.” ha sido difícil mantener un nivel de ingresos estable por lo que nose ha podido evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de sus procesos.

2.1.2. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información

2.1.2.1 Fuentes de información primaria

El presente estudio ha sido realizado a la gerencia administrativa y a los jefes de los departamentos de venta, producción, recursos humanos y financieros mediante la aplicación de un cuestionario.

Tabla 2 Personas encuestadas

Nombre	Cargo	Departamento
Israel Albán	Gerencia Administrativa	Gerencia
Alexis Peñafiel	Gerente Financiero	Departamento Financiero
Jennifer Navarro	Talento Humano	Dpto. Recursos Humanos
Vanessa Vique	Jefa de ventas	Dpto. Ventas
Miguel Pérez	Jefe de producción	Dpto. Producción
Juan Diego Cevallos	Contador General	Departamento Financiero

Fuente: Formulario de encuesta

Elaborado por: Tipantaxi (2022)

Encuesta

El presente cuestionario se aplicó el 29 de noviembre del 2022 de forma presencial en las instalaciones del “Hotel Sangay C. A.” para obtener información preliminar de la empresa y sus procesos administrativos.

Cuestionario

En la presente investigación se utilizó preguntas cerradas con opción de escala nominal de acuerdo a los componentes del método COSO para la obtención de información sobre los procesos administrativos de la empresa.

Tabla 3 Cuestionario COSO

AMBIENTE DE CONTROL		
N°	Preguntas	Respuesta
1.	¿La empresa maneja un código de ética que permita regular la conducta de sus empleados?	Si / No
2.	¿La empresa cuenta con un manual de políticas?	Si / No
3.	¿Se realizan seguimientos o evaluaciones al cumplimiento de los procedimientos en los procesos que manejan en la empresa?	Si / No
4.	¿La entidad ha establecido un manual de funciones y se han designado responsabilidades?	Si / No
5.	¿La entidad realiza evaluaciones periódicas al personal con el fin de conocer sus habilidades y competencias?	Si / No
6.	¿La entidad establece beneficios o incentivos por el buen desempeño a los empleados y a su vez establece sanciones por incumplimiento?	Si / No
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
7.	¿Se establecen objetivos estratégicos con la finalidad de mantener un mejor desempeño en la empresa?	Si / No
8.	¿La entidad identifica, evalúa y analiza posibles riesgos tanto internos como externos?	Si / No
9.	¿En la evaluación de riesgos se considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos?	Si / No
10.	¿La entidad identifica los posibles cambios externos que puedan impactar al sistema de control interno?	Si / No
ACTIVIDADES DE CONTROL		

11.	¿Se han definido actividades de control a las políticas y procedimientos en la entidad?	Si / No
12.	¿La entidad documenta las políticas y procedimientos de cada proceso de acuerdo con las actividades de control establecidas?	Si / No
13.	¿Las políticas y procedimientos establecidos son revisados o corregidos de manera periódica?	Si / No
14.	¿La entidad cuenta con responsables que evalúen el cumplimiento de políticas y procedimientos?	Si / No
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
15.	¿Las políticas y procedimientos son difundidos y socializados a los empleados?	Si / No
16.	¿La entidad ha establecido procedimientos de comunicación e información internos?	Si / No
17.	¿La entidad cuenta con un responsable de recibir información de entes externos?	Si / No
MONITOREO		
18.	¿La entidad realiza seguimientos periódicos al logro de los objetivos estratégicos?	Si / No
19.	¿La entidad comunica al personal adecuado las deficiencias encontradas y establece mejoras?	Si / No

Fuente: Montes & Vallejo (2021)

2.1.2.2 Procesamiento de la información

Para la ejecución de este proyecto integrador se realizó una auditoría de gestión enfocada en determinar las áreas críticas de la empresa “Hotel Sangay C. A.” para el desarrollo y ejecución se recolecto datos mediante la aplicación de las fases de auditoría y posteriormente emitir un informe de la evaluación de procesos.

2.1.2.3 Fases del desarrollo

Tabla 4 Fases de auditoría de gestión

Fases	Evidencia	Resultado
Fase I Planificación	En la fase de planificación se realizó una visita previa lo que permitió obtener información general de la empresa y en la planificación específica se obtuvo información mediante la aplicación de cuestionarios a las diferentes áreas de la empresa con el objetivo de determinar los procesos ineficientes y conocer los riesgos a los que se enfrenta.	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de visita previa • Cuestionario • Archivo permanente • Evaluación del sistema de control interno • Identificación de riesgos • Programa de auditoría
Fase II Ejecución	En esta fase el objetivo fue desarrollar el programa de auditoría en el cual presentamos la evidencia necesaria para el análisis de los procesos, lo cual nos permitió sustentar el informe aplicando técnicas de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del programa de auditoría • Papeles de trabajo • Estados financieros • Matriz de riesgos
Fase III Comunicación	Finalizada la fase de ejecución se procedió a realizar un análisis de las recomendaciones y de los hallazgos obtenidos y se emitió un informe en el cual comunicamos todos los procesos ineficientes encontrados.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los hallazgos obtenidos • Informe de auditoría de gestión • Comunicación de resultados

La fase I de planificación se realizó una guía de vista previa la cual nos permitió conocer en un ámbito más general a toda la empresa y al realizar la planificación específica esta nos permitió realizar un cuestionario donde se puede analizar el control interno y varios procesos que nos ayuden a analizar los riesgos a los que se presenta para la cual se elaboró:

- Guía de visita previa
- Cuestionario
- Archivo permanente

- Evaluación del sistema de control interno
- Programa de auditoría

En la fase II de ejecución se realizó un análisis a toda la información obtenida para verificar la eficiencia y eficacia de los procesos para lo cual se elaboró:

- Papeles de trabajo
- Matriz de riesgos
- Ejecución del programa de auditoría

En la fase III de comunicación de resultados se analizó la matriz de hallazgos, recomendaciones y conclusiones para la elaboración de informe a la gerencia del “Hotel Sangay C. A.” con las deficiencias encontradas en la auditoría de gestión para lo cual se elaboró:

- Análisis de los hallazgos obtenidos
- Informe de auditoría de gestión
- Comunicación de resultados



AUDITORÍA DE GESTIÓN
EMPRESA HOTEL SANGAY C. A.



CAPÍTULO III

DESARROLLO

3. Introducción

Para la elaboración del siguiente proyecto Integrador y para el desarrollo de la auditoría de gestión en el “Hotel Sangay C. A.” se aplicó las cuatro fases de auditoría en la Fase I de planificación preliminar se elaboró una guía de visita previa con el objetivo de tener un conocimiento más amplio de la empresa en la Fase II de planificación específica se analizó los componentes a evaluar mediante la utilización de cuestionarios de control interno elaborados para cada componente, además en la Fase III Ejecución se procedió a realizar las fichas técnicas de los indicadores de gestión y en la Fase IV se elaboró el informe de comunicación de resultados donde se informó todos los hallazgos obtenidos con sus respectivas recomendaciones.

Fase I de planificación preliminar



Planificación

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	HOTEL SANGAY C. A.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de gestión
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

ÍNDICE		
	REF. /PT.	DESCRIPCIÓN
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	GVP	Guía de Visita Previa
	AP	Archivo Permanente
	MPE	Memorándum de Planificación Estratégica
	ER	Evaluación de Riesgo
	CI	Cuestionario Interno (Evaluación Global de la Empresa)
	MCYNRI	Matriz Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente
	EA	Enfoque de Auditoría
	MR	Matriz de Riesgo



Guía de visita previa

1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1. Nombre de la entidad a Auditar	HOTEL SANGAY C. A.
1.2. Número de Ruc	1890056829001
1.3. Dirección	Barrio el Baño y calle plazoleta Isidro Ayora y Juan Montalvo frente a la cascada de la virgen
1.4. Correo electrónico de la empresa	info@cevallosconsultores.com
1.5. Fecha de la visita	15 de diciembre 2022
1.6. Responsable de contestar la entrevista: Nombre y Cargo	Ing. Juan Diego Cevallos -Contador
1.7. Entrevistador: Nombre y Cargo	Joselyn Cristina Tipantaxi Chato

2. INFORMACIÓN AMBIENTE INTERNO			
PREGUNTA	SI	NO	OBERVACIÓN
1. ¿Con qué objeto social fue creada su empresa?	X		Véase en AP1
2. ¿A qué se dedica la empresa?	X		Véase en AP1
3. ¿Cuenta la empresa con valores corporativos?	X		Véase en AP 2
4. ¿Cuenta la empresa con organigrama estructural autorizado en el que se muestre claramente los departamentos en uso y sus respectivas responsabilidades?	X		Véase en AP3
5. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa?	X		Véase en AP4
6. ¿La empresa cuenta con convenios institucionales de compra y venta con los clientes, de ser así indique cuáles son?	X		Véase en AP5
7. ¿La empresa cuenta con convenios institucionales con los proveedores?	X		Véase en AP6
8. ¿Cuenta con un Software Contable la empresa?	X		Véase en AP7



9. ¿Indique los reportes que emite el Software Contable?			Véase en AP7
10. ¿Indique cuál es el método de control de inventarios que utiliza el Software Contable?			La fórmula de cálculo del costo es promedio ponderado.
11. ¿Cuáles son los equipos con los que cuenta la empresa?			Véase en AP8
12. ¿Cuenta la empresa con comprobantes de venta y documentos complementarios para respaldar su contabilidad?	X		Véase en AP9
13. ¿Indique cuál es el procedimiento de compras dentro de la empresa?			Véase en AP10
14. ¿Cuenta la empresa con condiciones de venta?			Véase en AP11
15. ¿La empresa prevé sus gastos e ingresos para un determinado período de tiempo?	X		la empresa trabaja con presupuestos.

3. Información ambiente externo

El Hotel Sangay C. A. es una empresa de servicios que está conformada por diferentes departamentos los cuales son fundamentales para el desarrollo y funcionamiento de las actividades económicas. La empresa en toda su trayectoria no ha realizado un análisis a los procesos administrativos para medir los niveles de eficiencia y eficacia a los que deberían estar sometidos la utilización de los recursos. Además, a la empresa no se le ha realizado una auditoría de gestión para medir los niveles de eficiencia y eficacia con los que trabaja el personal de la organización ni para la verificación del cumplimiento de objetivos.



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTES

Archivo permanente

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	HOTEL SANGAY C. A.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de gestión
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022
ÍNDICE ARCHIVO PERMANENTE	
	AP
INFORMACIÓN GENERAL HISTÓRICO DE LA EMPRESA	AP
Descripción de la empresa	AP 1
Valores corporativos	AP 2
Organigrama de la empresa	AP 3
Organización de la empresa Hotel Sangay C. A.	AP 4
INFORMACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES	
Clientes	AP5
Proveedores	AP6
INFORMACIÓN CONTABLE (SOFTWARE CONTABLE)	
Descripción del software	AP7
Evaluación del sistema	AP8
INFORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA TRANSACCIONES	
Comprobantes de venta, retención y documentos complementarios	AP9
Procedimiento de compras, venta y gestión de recursos humanos	AP10



Descripción de la empresa

Nombre: HOTEL SANGAY C. A.

Ubicación: Barrio el Baño y calle plazoleta Isidro Ayora y Juan Montalvo frente a la cascada de la virgen

Hotel Sangay C. A. es una empresa que se dedica a la prestación de servicios de hospedaje y alimentación

Su gerente propietario es la Sra. Sasha Warmington y su gerente administrativo es Israel Alban

Es una empresa que ha alcanzado grandes éxitos ya que es considerado como patrimonio cultural de la ciudad de Baños de Agua Santa brindando un excelente servicio y contando con instalaciones de primera mano.

RAZÓN SOCIAL: HOTEL SANGAY C. A.

OBJETIVO SOCIAL: Contribuir al desarrollo del sector hotelero mediante la prestación de servicios de hospedaje y alimentación a turistas nacionales y extranjeros y la organización de excursiones a lugares de interés turístico.



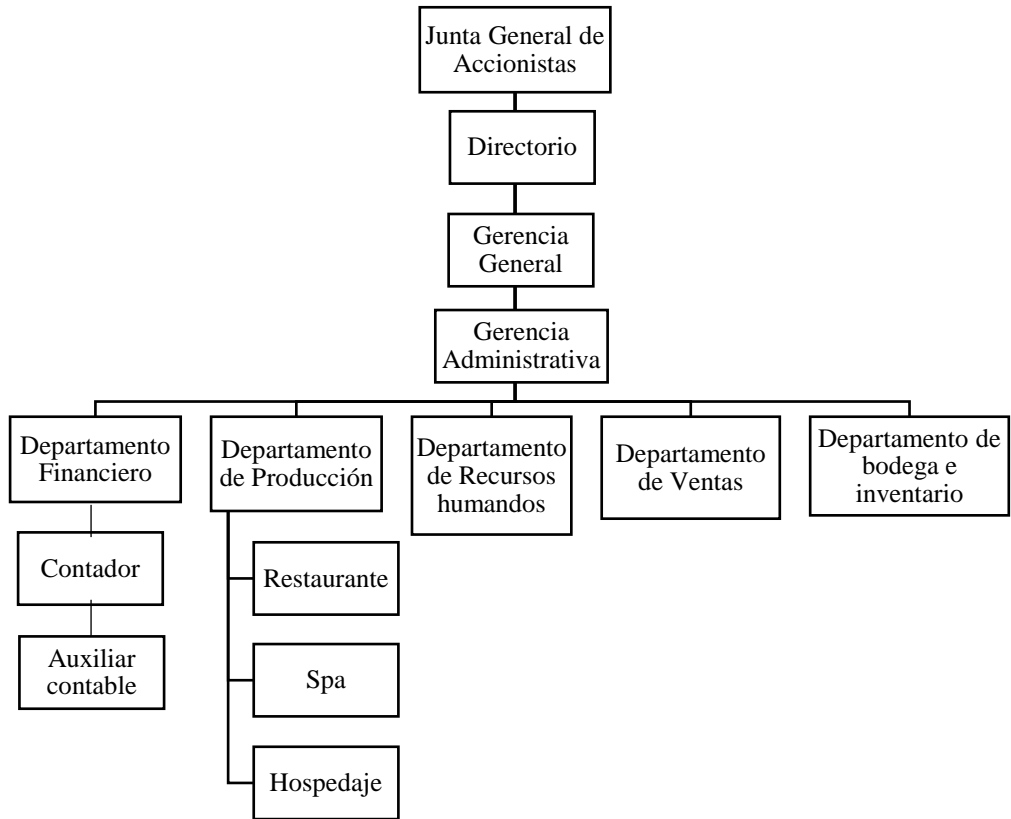
Valores corporativos

Los valores corporativos dentro de una empresa que tiene como función principal la satisfacción del cliente es muy importante, por tal motivo los valores se van enfocados en crear un ambiente laboral agradable y cordial tanto a la vista y a la degustación de todos los servicios de comida, además de fomentar un buen ambiente laboral entre todos los trabajadores para que brinden un servicio de calidad a los clientes, donde se puede destacar los siguientes valores:

- Ética
- Respeto
- Responsabilidad
- Honradez
- Creatividad
- Puntualidad
- Transparencia
- Honestidad



Organigrama





Organización de la empresa Hotel Sangay C. A.

Empleados	Cargo
Alban Calero Martha Fabiola	Supervisor / Afines
Alban Reyes Eduardo Israel	Gerente Administrativo
Peñañiel Centeno Geovanny Alexis	Auxiliar /Asistente De Contabilidad
Silva Herrera Jessica Carolina	Auxiliar De Contabilidad
Vique Villafuerte Martha Vanessa	Representante De Ventas
Becerra Chinche Darwin Javier	Cocinero Polivalente
Cunambi Vargas Maribel Marcelina	Ayudante De Cocina
Chucuyan Angamarca Darwin	Cocinero Polivalente
Freire Chávez Robert Omar	Cocinero Polivalente
Guanga Ramírez Mónica Del Rocío	Salonero Polivalente
Loor Alcivar Jacinto Darío	Cocinero Polivalente
Moran Zambrano Rosa Carmita	Ayudante De Cocina
Peña Plaza Irma Marcela	Salonero Polivalente
Reyes Muñoz Diego Javier	Cocinero Polivalente
Villacreses Carrera David Santiago	Salonero Polivalente
Pérez Ojeda Luis Miguel	Jefe De Operaciones
Mariño Soria José Wilfrido	Comprador /Almacenista
Mariño Soria Carlos Danilo	Camarero De Pisos
Mariño Soria Luis Alberto	Camarero De Pisos
Rivera Rivera Gladys Violeta	Camarera De Pisos
Toapanta Masabanda Yajaira	Ayudante De Cocina
Rodríguez Bonilla Manuel Mecías	Jardinero
Soria Sandoval Lisbeth Johanna	Ayudante De Lavandería
Barros Portilla Mario Fernando	Trabajador En General
Cando Toapaxi David	Trabajador En General
Guachambala Mena Klever r	Ayudante De Mantenimiento
Morocho Albán Tomas Patricio	Ayudante De Mantenimiento
Rivera Velastegui Francisco Santiago	Operario De Mantenimiento- Carpintero
Flores Rodríguez Christian Israel	Recepcionista Certificado
Guerrero Sul Armando De Jesús	Recepcionista Polivalente
Morocho Tamayo Anderson Israel	Recepcionista Polivalente
Paredes Diaz Patricia Alexandra	Recepcionista Polivalente



Convenios institucionales

HOTEL SANGAY C. A. Mantiene convenios de compra y venta con las siguientes instituciones y personas.

Cientes
Mastravel S. A
Aracno Cia. Ltda.
Asociación Fe Y Alegría Ecuador
Authentic South América Ltd.
B.Y.S. Performance Thru Engineering S.A.
Contactour S.A
Cosarco Touring Cia. Ltda.
Ecoandes Travel And Adventure S. A.
Ecuador sustainable travel Est Sa.
Equinoccial Ecologist Adventure Cia. Ltda.
Famosal S.A.
Galápagos Marine Expeditions Maexgal S.A.
Gedatecu S.A.
Geo Reisen Cia.Ltda.
Go Galapagos Ecuador Gge Cia. Ltda.
Gtc Galapinc Cia. Ltda.
Gulliver Expeditions Cia. Ltda.
Journey fleet Cia. Ltda.
La Posada Del Arte
Latitud O Viajes Creativos Creatur S.A.
Peak Ecuador Travelpassion S.A.
Responsible Travel Tour Operadora De Turismo Cia. Ltda.
Sispri Cia. Ltda.
Travelecuador Cia Ltda.
Zigo Hoteles S. A.



Proveedores
Arthoteles Ecuador S.A.
Aserlaco S.A.
Atiempoffice Cia. Ltda.
Atimasa S.A
Botris Cia. Ltda.
Cable Premier S.A.
Casteni Cia Ltda
Chaide Y Chaide S.A.
Comercializadora Godoy Ruiz S.A
Comohogar S.A
Corporacion El Rosado S.A.
Corporacion Favorita C. A.
Corporacion Quiport S.A.
Equifashion S.A.
Iglesias Tapia Cia. Ltda.
Indiquimica S.A.
Industrias Catedral S.A
Insumos Profesionales Insuprof Cia. Ltda.
Kypross S.A
La Fabril S.A
Lablink S.A.
Lacteos San Antonio Ca
Lavanderias Centrales Lavacensa S.A.
Levapan Del Ecuador S.A.
Manufacturas Americanas Cia Ltda
Marriott S.A.
Mayorga Perez Cia. Ltda.
Mb. Mayflower Buffalos S.A.



Descripción del sistema contable utilizado en Hotel Sangay c. A.

HOTEL SANGAY C. A. cuenta con un sistema de contabilidad sofisticado el cual permite y facilita el registro de todas las transacciones emitiendo libro diario, libro mayor, reportes de clientes, proveedores, ventas, compras, anexo de transacción simplificado, conciliaciones bancarias, balances de comprobación y Estados Financiero. La empresa utiliza el paquete contable ISYPLUS además al ser un sistema exclusivo para la actividad hotelera cuenta con el módulo de hospedaje el cual permite realizar reservas, revisar la ocupación del hotel y realizar cargos a las habitaciones según el consumo de los clientes.

Estado: TODOS

Perfiles (13) Página 1 de 1 Buscar ...

Nombre	Estado	
ADMINISTRACION	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
CONTABILIDAD	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>
CONSULTAS	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
RECEPCION	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
AUDITORIA NOCTURNA	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
VENTAS	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
CHEF	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
RESTURANTE	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
AUXILIAR CONTABLE	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
AMA DE LLAVES	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
SPA	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
TALENTO HUMANO	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
BODEGA	ACTIVO	<input type="checkbox"/>

Buttons: NUEVO, EDITAR, DAR DE BAJA



Evaluación del sistema

El nivel de confidencialidad y confiabilidad del sistema contable utilizado en el “Hotel Sangay” es eficiente ya que se pudo constatar que el sistema permite y facilita el registro de las transacciones teniendo en cuenta que es un sistema adaptado para el servicio hotelero, ofreciendo diferentes reportes contables para su respectivo análisis

El ingreso al software cuenta con claves de acceso, nombres de usuarios por departamento tanto para el ingreso como para salida de reportes en los distintos módulos.

A continuación, un detalle de los equipos con que cuenta la empresa:

1 laptop HP, blanca	Dpto. Gerencia
2 computadoras de escritorio, y 1 impresora	Dpto. Contabilidad
1 computadora de escritorio, impresora y 2 datafast	Dpto. Recepción
3 laptop y 1 impresora	Dpto. Ventas



Comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

“HOTEL SANGAY S.A.” Emite los siguientes comprobantes de ventas y documentos complementarios que respaldan su contabilidad:

- Facturas
- Liquidación de Compra
- Notas de Crédito
- Notas de Débito
- Guías de Remisión
- Liquidaciones de compra
- Comprobantes de retención

Documentos internos:

- Vales de Caja Chica
- Roles de Pago
- Cierres de Caja
- Guías de requerimiento
- Reporte de pagos



Procedimiento de compra

- ❖ Cada departamento realiza una orden de compra y entrega al jefe de bodega
- ❖ El jefe de bodega entrega las órdenes de compra al departamento financiero para su aprobación
- ❖ El jefe financiero analiza las órdenes de compra y elabora el presupuesto
- ❖ El presupuesto es enviado a gerencia para su aprobación
- ❖ Si se aprueba el presupuesto el jefe financiero realiza el cash para el depósito en la
- ❖ El jefe de bodega elabora la ruta para salir de compras
- ❖ El jefe de bodega ingresa el producto al inventario

Procedimiento de prestación de servicio

- ❖ Los huéspedes tienen una plataforma online para realizar sus reservaciones.
- ❖ El cliente se comunica directamente con el personal de venta para cotizar precios y ver horarios disponibles.
- ❖ Una vez escogido el paquete de hospedaje el personal le facilita las formas de pago (toda reservación debe ser cancelada en su totalidad).
- ❖ El departamento financiero confirma la forma de cobro (depósito o transferencia)
- ❖ El departamento de ventas informa sobre el check in (registro del cliente).
- ❖ En la salida del cliente se procede a facturar.

Procedimiento gestión de talento humano

- ❖ Se realiza el reclutamiento del personal.
- ❖ Se evalúa sus habilidades para el puesto que se oferta.
- ❖ Se realiza una selección exhaustiva del personal que aprobó la evaluación.
- ❖ Se realiza evaluaciones de acuerdo al departamento que aplica.
- ❖ Se realiza una entrevista con el gerente administrativo, gerente general y el jefe al departamento que aplica.
- ❖ Se le brinda el uniforme para el desarrollo de sus actividades.
- ❖ Se realiza una inducción del personal aproximadamente un mes.
- ❖ Después se somete a los 3 meses de prueba.



- ❖ Después de haber aprobado los meses de prueba se realiza su respectiva contratación.

Políticas de ventas

- ❖ El hotel se reserva el derecho de aceptar o no a una persona sospechosa de covid-19 como huésped.
- ❖ Llenar el formulario adjunto con información real.
- ❖ Aplicar y cumplir con el protocolo de bioseguridad que Sangay Spa Hotel ha desarrollado para la seguridad de sus huéspedes.
- ❖ Las reservaciones deben ser vía mail o mensaje de WhatsApp, las mismas que serán confirmadas por la misma vía al momento de su recepción.
- ❖ Para cancelaciones con 15 días de anticipación no se cobrará penalidad.
- ❖ No ofrecemos reembolso, el valor o transferencia realizada quedará como saldo a favor para una próxima reserva.
- ❖ En caso de no show se cobrará el 100%.
- ❖ Forma de Pago: Toda reserva es 100% prepagada, mediante depósito en efectivo o transferencia bancaria.
- ❖ Consumos adicionales se facturarán con el check out.
- ❖ Si el pago se realiza con tarjeta de crédito y por fuerza mayor se cancela la reserva el cliente asumirá el valor de la comisión que se paga de la tarjeta



Memorando planificación estratégica

Ambato, 7 de diciembre del 2022

Srta. Joselyn Tipantaxi

Supervisor de la firma

Asunto: Auditoría de gestión a la empresa “Hotel Sangay C. A.”

Período auditado: 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

1. Antecedentes y motivo de la auditoría

La empresa “HOTEL SANGAY C. A.” precedentemente no ha tenido auditorias de gestión y con el objetivo de evaluar la eficiencia y eficacia a los procesos administrativos y operativos se realiza la auditoría de gestión a la organización. Además, tiene la finalidad de establecer un control adecuado a cada proceso para medir el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia del personal administrativo y operativo.

2. Objetivos de la auditoría

Identificar las deficiencias en los procesos administrativos y operativos del “Hotel Sangay C. A.” y así medir la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos mediante una evaluación en las diferentes áreas con la finalidad de crear mejoras para la organización.

3. Alcance de auditoría

Determinar que los procesos de compra, venta y gestión del talento humano cumplan con la eficiencia, eficacia y calidad en cada uno de procesos que se realizó durante el periodo 2022 mediante la aplicación de técnicas y procesos de auditoría.



4. Conocimiento de la organización

Constitución de la empresa

“HOTEL SANGAY C. A.”. es una empresa que fue constituida el 14 de abril del año 1978, en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, con un capital suscrito de US\$ 100.000,00 mediante escritura pública otorgada por la Notaria Segunda del Cantón Ambato por el Dr. Luis Eduardo Riofrio Prado mediante Resolución N°4063 el 27 de abril de 1978.

Objeto Social

El objeto social de la compañía es la explotación del negocio de hotelería con secciones de alojamiento, comedores y otras necesarias para la actividad hotelera.

Base Legal

El marco legal que rige en las actividades del “Hotel Sangay C. A” son:

- ❖ Constitución de la República del Ecuador
- ❖ Ley de Régimen Tributario Interno
- ❖ Reglamento a la Ley del Régimen Tributario Interno
- ❖ Ley de Seguridad Social
- ❖ Código de Trabajo
- ❖ Reglamento de alojamiento turístico
- ❖ Ley de turismo
- ❖ Código tributario

Estructura de la organización

El Hotel Sangay C. A. cuenta con una estructura organizacional sólida conformada por una presidenta, el departamento administrativo tiene un gerente general, gerente administrativo, gerente financiero, contador, el departamento de ventas está el jefe de ventas y el personal de ventas, el departamento de bodega cuenta con dos personas el encargado de compras y el jefe de bodega y el departamento operativo está dividido en



varias secciones como la cocina se encuentra el chef principal, jefe de camareros, en la sección de repostería esta la pastelera principal en la sección de hospedaje esta las amas de llaves y en la sección de spa esta los masajistas.

Principales actividades

- ❖ Servicio de alimentación.
- ❖ Servicios de alojamiento.

Información presupuestaria

Los informes presupuestados son realizados y presentados por el contador y el gerente administrativo y son aprobados por la junta general de accionistas.

Principales Políticas

- ❖ El hotel se reserva el derecho de aceptar o no a una persona sospechosa de covid-19 como huésped.
- ❖ Llenar el formulario adjunto con información real.
- ❖ Aplicar y cumplir con el protocolo de bioseguridad que Sangay Spa Hotel ha desarrollado para la seguridad de sus huéspedes

Política de reservaciones

- ❖ Las reservaciones deben ser vía mail o mensaje de WhatsApp, las mismas que serán confirmadas por la misma vía al momento de su recepción.

Políticas de cancelación y pago

- ❖ Garantizamos disponibilidad en las fechas solicitadas una vez que recibamos el respaldo de los valores acreditados en nuestra cuenta.
- ❖ Para cancelaciones con 15 días de anticipación no se cobrará penalidad.
- ❖ No ofrecemos reembolso, el valor o transferencia realizada quedará como saldo a favor para una próxima reserva.
- ❖ En caso de no show se cobrará el 100%.



- ❖ Forma de Pago: Toda reserva es 100% prepagada, mediante depósito en efectivo o transferencia bancaria.
- ❖ Consumos Adicionales Se Facturarán con el check out.
- ❖ Si el Pago se realiza con Tarjeta de Crédito y por fuerza mayor se cancela la reserva el cliente asumirá el valor de la comisión que se paga de la tarjeta

5. Grado de confiabilidad

Una vez analizado la información del “Hotel Sangay C. A.” presenta un nivel de confiabilidad moderado y entre sus principales fortalezas de control cuenta convenios institucionales de compra y venta, además tiene un sistema contable adaptado a las necesidades y cuenta con la seguridad pertinente para que no exista pérdida de la información. Por otra parte, presenta como una amenaza de control la alta competencia que existe dentro de la ciudad de Baños de Agua Santa ya que es un lugar turístico.

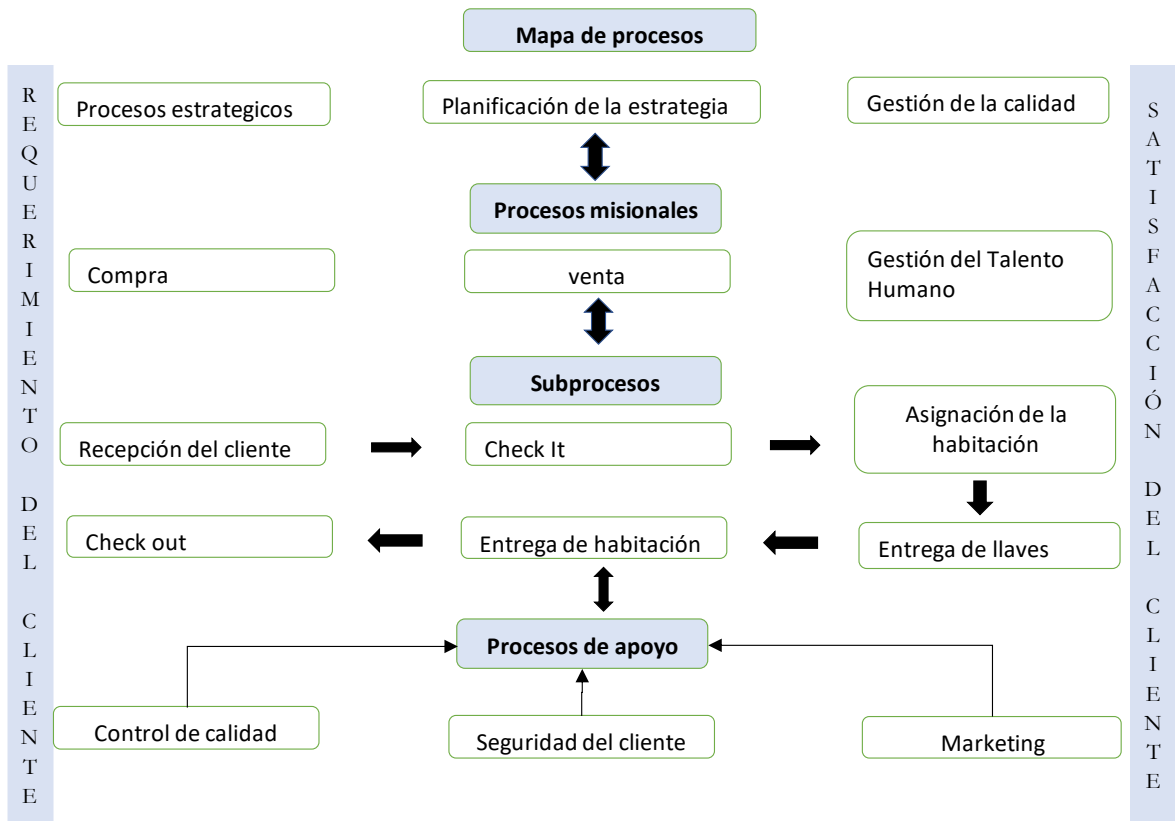
6. Identificación de componentes

Los componentes a analizar en el presente proyecto integrador de auditoría de gestión al “Hotel Sangay C. A.” son procesos esenciales que han ayudado a que la empresa cumpla con la satisfacción del objeto social.

- ❖ Proceso de compra
- ❖ Proceso de prestación de servicios
- ❖ Gestión del talento humano

7. Materialidad

Para realizar la auditoría de gestión nos basamos en el siguiente mapa de procesos para cual analizaremos los procesos misionales de compra, prestación y gestión del talento humano que permiten el desarrollo de la actividad empresarial.



8. Evaluación del control Interno

La evaluación preliminar del control interno fue analizada y evaluada de acuerdo a los elementos del COSO por lo que permitió evaluar los cinco componentes que son: ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividades del control, información comunicación y monitoreo.




HOTEL SANGAY C. A.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO DE INHERENTE

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN N		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO					
1.	¿La empresa maneja un código de ética que permita regular la conducta de sus empleados?	20	1		1
2.	¿La empresa cuenta con un manual de políticas?	20	1		1
3.	¿Se realizan seguimientos o evaluaciones al cumplimiento de los procedimientos en los procesos que manejan en la empresa?	20		0	0
4.	¿La entidad ha establecido un manual de funciones y se han designado responsabilidades?	20		0	0
5.	¿La entidad realiza evaluaciones periódicas al personal con el fin de conocer sus habilidades y competencias?	20		0	0
6.	¿La entidad establece beneficios o incentivos por el buen desempeño a los empleados y a su vez establece sanciones por incumplimiento?	20	1		1
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
7.	¿Se establecen objetivos estratégicos con la finalidad de mantener un mejor desempeño en la empresa?	20	1		1
8.	¿La entidad identifica, evalúa y analiza posibles riesgos externos?	20		0	0
9.	¿En la evaluación de riesgos se considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos?	20		0	0
10.	¿La entidad identifica los posibles cambios externos que puedan impactar al sistema de control interno?	20		0	0
ACTIVIDADES DE CONTROL					
11.	¿Se han definido actividades de control a las políticas y procedimientos en la entidad?	20	1		1
12.	¿La entidad documenta las políticas y procedimientos de cada proceso de acuerdo con las actividades de control establecidas?	20		0	0



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTES




13	¿Las políticas y procedimientos establecidos son revisados o corregidos de manera periódica?	20	1		1
14	¿La entidad cuenta con responsables que evalúen el cumplimiento de políticas y procedimientos?	20	1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
15	¿Las políticas y procedimientos son difundidos y socializados a los empleados?	20	1		1
16	¿La entidad ha establecido procedimientos de comunicación e información internos?	20	1		1
17	¿La entidad cuenta con un responsable de recibir información de entes externos?	20	1		1
MONITOREO					
18	¿La entidad realiza seguimientos periódicos al logro de los objetivos estratégicos?	20		0	0
19	¿La entidad comunica al personal adecuado las deficiencias encontradas y establece mejoras?	20	1		1
20	¿La empresa fue auditada anteriormente?	20	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					20
CALIFICACIÓN TOTAL					12
PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA	
20	11	60,00%	40,00%		

Hotel Sangay C. A

Enfoque de auditoría

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el 60% corresponde al nivel de confianza y el 40% al riesgo inherente dando como resultado un nivel de riesgo MODERADO, por lo que se debe aplicar pruebas cumplimiento y sustantivas

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

HOTEL SANGAY C. A.

Matriz de riesgo preliminar

AÑO 2022

COMPONENTE	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
R. INHERENTE= 45% MODERADO				
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	La empresa no realiza evaluaciones ni seguimientos a los procesos administrativos y operativos del personal.	La entidad establece incentivos por el cumplimiento de sus obligaciones	Verificar si existe un manual de procedimientos por escrito	
	La organización no mantiene un manual de funciones establecido por lo que su personal es polifuncional.		Verificar la designación de funciones al personal	
	La entidad no realiza evaluaciones al personal para evaluar sus habilidades y conocimientos		Verificar si se capacita al personal para el cumplimiento de sus funciones	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	La entidad no identifica ni evalúa posibles riesgos externos	Mantiene objetivos estratégicos para mejorar su desempeño	Verificar si la empresa cuenta con un plan operativo.	
	La organización no analiza los posibles cambios externos que los puedan afectar de manera económica.		Verificar si existe un plan estratégico.	
	En la evaluación de riesgos no se considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos		Constatar si existen sanciones por el incumplimiento de funciones.	
ACTIVIDADES DE CONTROL	La entidad no posee un manual por escrito de todos los procedimientos y políticas a los que se rige.	La entidad cuenta con un responsable para evaluar el cumplimiento de sus funciones.	Verificar cada que tiempo realizan una supervisión a los procedimientos.	
MONITOREO	La entidad no realiza seguimientos al cumplimiento de los objetivos planteados durante el periodo.	El personal comunica las deficiencias encontradas a la alta gerencia.	Verificar cada que tiempo dan seguimiento al cumplimiento de los objetivos.	



Fase II

planificación

específica



PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA:	"HOTEL SANGAY C. A"
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE AUDITADO:	COMPRAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
PERÍODO AUDITADO:	DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

ÍNDICE

	REFERENCIA /PT.	-DESCRIPCIÓN /PT
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	EGCI 1	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
	MNCYNR 1	MATRIZ NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO
	EA 1	ENFOQUE DE AUDITORÍA
	MR 1	MATRIZ DE RIESGO
	PA 1	PROGRAMA DE AUDITORÍA



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

HOTEL SANGAY C. A.
Cuestionario de control interno
COMPONENTE: COMPRAS
AÑO 2022

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	SI	NO	CALIFICACIÓN TOTAL
COMPRAS					
1	¿Tiene un manual de políticas de compras?	15		0	0
2	Los procesos de compras están establecidos mediante flujogramas	15		0	0
3	¿Existe algún personal encargado de verificar que el proceso de compras sea el correcto?	15		0	0
4	¿Las deficiencias encontradas por el personal en el proceso de compras con comunicadas?	15		0	0
5	¿Tiene formatos de órdenes de compra?	15	1		1
6	¿Se realizan órdenes de compra?	15	1		1
7	¿Se elaboran presupuestos para realizar compras?	15	1		1
8	¿Se realizan cotizaciones?	15	1		1
9	¿Se analiza la calidad y el precio del producto?	15	1		1
10	¿La empresa cuenta con un personal que autorice las compras?	15	1		1
11	¿Existe un responsable del dinero para realizar compras?	15	1		1
12	¿Cuándo llega la factura se compara con la orden de compra y se verifica el producto?	15	1		1
13	¿Cuándo el personal realiza directamente las compras se elabora guías de ruta?	15	1		1
14	¿Existe personal encargado de verificar que las rutas se cumplan según lo planificado?	15	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					14
CALIFICACIÓN TOTAL					10



Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
14	10	71.43%	28,57%	

HOTEL SANGAY C. A.

Enfoque de auditoría

Componente: compras

AÑO 2022

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el 71.43% corresponde al nivel de confianza y el 28.57% al nivel de riesgo dando como resultado un nivel de riesgo MODERADO, por lo que se debe aplicar pruebas de doble propósito es decir pruebas de cumplimiento y sustantivas.



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

HOTEL SANGAY C. A.

Cuestionario de control interno

Componente: prestación de servicios

9,5	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	SI	NO	CALIFICACIÓN TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIOS					
1	¿Tiene un manual de políticas de ventas?	15		0	0
2	Los procesos de venta están establecidos mediante flujogramas	15		0	0
3	¿Se aplican estrategias de venta en todos los servicios que ofrecen?	15		0	0
4	¿Se aplican indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia y eficacia?	15		0	0
5	¿El área de ventas tiene un responsable?	15	1		1
6	¿Se realizan incentivos a los vendedores por las ventas?	15	1		1
7	¿Se realizan informes periódicos sobre los servicios prestados?	15	1		1
8	¿La plataforma online donde ofrecen sus servicios se actualiza permanentemente?	15	1		1
9	¿Antes de reservar la estadía del cliente se verifica la disponibilidad de habitaciones?	15	1		1
10	¿Existe un personal autorizado que confirme que el depósito de la reservación ya este realizada?	15	1		1
11	¿Existe un personal que autorice los precios que se va publicar en la plataforma online?	15	1		1
12	¿Las reuniones con los clientes son previamente coordinadas?	15	1		1
13	¿Al ingreso del cliente se realiza un check in?	15	1		1
14	¿Una vez que se le ofreció el servicio se factura?	15	1		1
15	¿Mantiene convenios con agencias turísticas?	15	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					15
CALIFICACIÓN TOTAL					11



Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
15	11	73,33%	26,67%	

HOTEL SANGAY C. A.

Enfoque de auditoría

Componente: prestación de servicios

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el 73.33% corresponde al nivel de confianza y el 26.67% al nivel de riesgo dando como resultado un nivel de riesgo MODERADO, por lo que se debe aplicar pruebas de doble propósito es decir pruebas de cumplimiento y sustantivas.



HOTEL SANGAY C. A.


Cuestionario de control interno

Componente gestión del talento humano

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	SI	NO	CALIFICACIÓN TOTAL
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
1	¿Se realiza la selección del personal?	14	1		1
2	¿Se brinda capacitaciones al personal?	14	1		1
3	¿Existe un manual sobre el procedimiento de contratación del personal?	14		0	0
4	¿La contratación del personal se realiza según la ley del ministerio de trabajo?	14	1		1
5	¿La empresa posee un sistema de información donde se comuniquen las actualizaciones laborales?	14		0	0
6	¿El departamento de RRHH tiene un personal capacitado con conocimiento sobre los derechos y obligaciones laborales?	14	1		1
7	¿Se realiza una inducción al personal?	14	1		1
8	¿El Dpto. de RRHH cuenta con un personal calificado para evaluar el ambiente laboral?	14		0	0
9	¿Se constata las referencias de las hojas de vida?	14	1		1
10	¿Tiene objetivos el departamento de RRHH?	14	1		1
11	¿Para la liquidación de empleados se tienen establecido los procedimientos?	14	1		1
12	¿Se da a conocer a los empleados las políticas éticas a la que se debe regir?	14	1		1
13	¿El pago del salario mensual se realiza al final de cada mes?	14	1		1
14	¿Contrata personal con alguna discapacidad?	14	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					14
CALIFICACIÓN TOTAL					11



Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
14	11	78,57%	21,43%	

HOTEL SANGAY C. A.

Enfoque de auditoría

Componente: gestión del talento humano

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el 78.57% corresponde al nivel de confianza y el 21.43% al nivel de riesgo dando como resultado un nivel de riesgo BAJO, por lo que se debe aplicar pruebas de doble propósito es decir pruebas de cumplimiento y sustantivas.



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

HOTEL SANGAY C. A.

Matriz de riesgo

AÑO 2022

COMPONENTE	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
R. INHERENTE= 40% MODERADO				
R. CONTROL= 73.33% MODERADO				
COMPRAS	No tiene un manual de políticas de compras.	El presupuesto planeado es utilizado de forma correcta.	Mediante la técnica de observación verificar cuales son las políticas a las que se rige el procedimiento de compras	
	Los procesos de compra no están reflejados mediante flujogramas.		Mediante la técnica de observación elaborar el proceso de compra en un flujograma.	
	No existe algún personal encargado de verificar que el proceso de compras sea el correcto.		Verificar mediante indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos.	
	Las deficiencias encontradas por el personal en el proceso de compras no son comunicadas.		Identificar las razones por las que no se comunica las deficiencias del proceso de compras	
R. INHERENTE= 40% MODERADO				
R. CONTROL= 73.33% MODERADO				



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

PRESTACIÓN DE SERVICIOS	No tiene un manual de políticas de ventas	Se realizan informes periódicos sobre las ventas	Mediante la técnica de observación verificar cuales son las políticas a las que se rige el procedimiento de compras	
	Los procesos de ventas no están establecidos mediante flujogramas		Utilizando la técnica de observación elaborar el proceso de compra el flujograma.	
	No se aplican estrategias de ventas en todos los servicios que ofrecen		Identificar estrategias publicitarias.	
	No se aplican indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia y eficacia		Verificar mediante indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos.	
R. INHERENTE= 40% MODERADO				
R. CONTROL= 78.57% ALTO				
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	No existe un manual sobre el procedimiento de contratación del personal	El Dpto. De RRHH cuenta con un personal altamente capacitado en el campo laboral	Mediante la técnica de observación identificar el proceso de contratación del personal e identificar los controles aplicados.	
	No posee un sistema de información sobre la actualización de reformas laborales		Identificar medios digitales para compartir todas las actualizaciones laborales.	
	El Dpto. de RRHH no cuenta con un personal calificado para evaluar el ambiente laboral		Verificar mediante indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos.	



HOTEL SANGAY C. A
Programa de auditoría
AÑO 2022

OBJETIVOS

1. Determinar la eficiencia, eficacia y calidad en cada uno de los componentes de compra, prestación de servicios y recursos humanos.

N.	PROCEDIMIENTOS	ELABORADO POR	FECHA
COMPRAS			
Procedimiento de cumplimiento			
1.	Mediante la técnica de observación verificar cuales son las políticas a las que se rige el procedimiento de compras	JCTCH	4/1/2022
2.	Mediante la técnica de observación elaborar el proceso de compra mediante un flujograma.	JCTCH	4/1/2022
3.	Identificar las razones por las que no se comunica las deficiencias del proceso de compras	JCTCH	4/1/2022
Procedimiento sustantivo			
1.	Verificar mediante indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos	JCTCH	4/1/2022
PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
Procedimiento de cumplimiento			
1.	Mediante la técnica de observación verificar cuales son las políticas a las que se rige el procedimiento de prestación de servicios.	JCTCH	5/1/2022
2.	Utilizando la técnica de observación elaborar el proceso de prestación de servicios mediante un flujograma.	JCTCH	5/1/2022



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

3.	Identificar estrategias publicitarias.	JCTCH	5/1/2022
Procedimiento sustantivo			
1.	Verificar mediante indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos.	JCTCH	5/1/2022
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
Procedimiento de sustantivo			
1.	Mediante la técnica de observación identificar el proceso de contratación del personal e identificar controles pertinentes	JCTCH	10/1/2022
2.	Analizar porque medios digitales se comparten las actualizaciones laborales	JCTCH	10/1/2022
Procedimiento de cumplimiento			
1.	Aplicar indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos	JCTCH	10/1/2022
Procedimientos Generales			
1.	Elaborar cédula analítica		
2.	Redactar la hoja de hallazgos		



Fase III

ejecución



HOTEL SANGAY C. A.

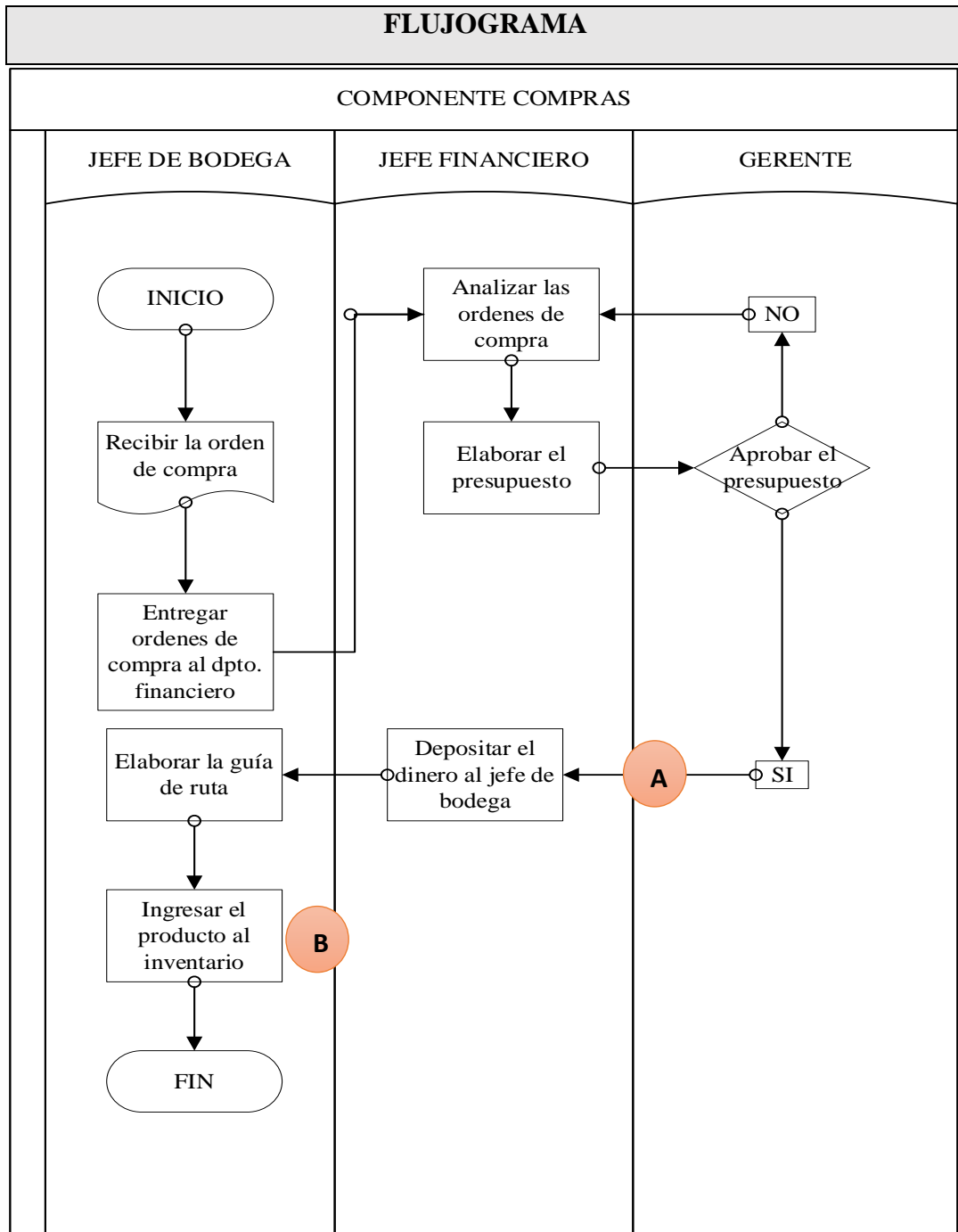
Cedula analítica: Flujograma de procesos

Componente: compras

Período 2022

Procedimientos: Identificar las deficiencias del proceso de compras.

N°	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	CONTROL INTERNO
1	Jefe de bodega	Recibir las órdenes de compra	
2	Jefe de bodega	Entregar ordenes de compras al dpto. financiero para su aprobación	
3	Jefe financiero	Analizar las órdenes de compra y elabora el presupuesto	
4	Gerencia	Aprobar el presupuesto	
5	Jefe financiero	Realizar el cash para depositar a la cuenta del jefe de bodega	
6	Jefe de bodega	Elaborar la hoja de ruta para salir de compras	
7	Jefe de bodega	Verificar la factura con la orden de compra y constatar el producto para el ingreso.	





Comentario

Una vez realizado el análisis al componente de compras se identificó las siguientes debilidades:

A: No cuenta con segregación de funciones al momento de realizar las compras.

B: No se compara el presupuesto planteado con las compras realizadas.

Marcas

£	Las debilidades de control interno en el proceso de compras proponen una HH1
---	---



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

A2-C

HOTEL SANGAY C. A.
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
COMPONENTE COMPRAS

Número 1
Clase Eficacia
Objetivo Determinar el nivel de cumplimiento de las compras presupuestadas.

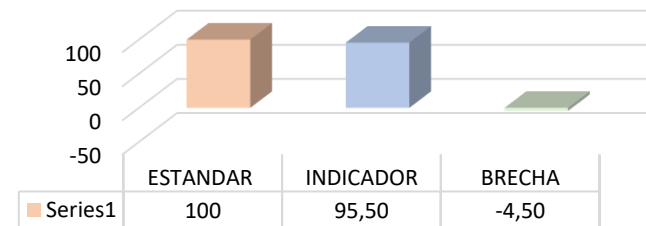
Formulación del indicador	Factores críticos de éxito	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Formula del indicador	Brecha
Porcentaje del cumplimiento presupuestario	En la empresa las compras se ejecutan de acuerdo al presupuesto.	%	Mensual	100	$VC = \text{Valor de compras} / \text{Compras presupuestadas} * 100$ $VC = 859.473,65 / 900.000,00 * 100$ $VC = 95,50\%$	Brecha = Indicador - Estándar Brecha = 95,00% - 100 Brecha = -4,5% π

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO

SEMAFORIZACIÓN

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	
90% - 100%	SATISFACTORIO	●
75% - 89.9%	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	●
0% - 74.9%	DEFICIENTE	●

Volumen de compras



Comentario

II

Este indicador mide el nivel con que se realizó las compras presupuestadas, además se obtiene como resultado un nivel satisfactorio del 95.5% con una brecha del -4.5% por lo tanto no cumple con el estándar de la empresa. Auditoría propone **HH2**



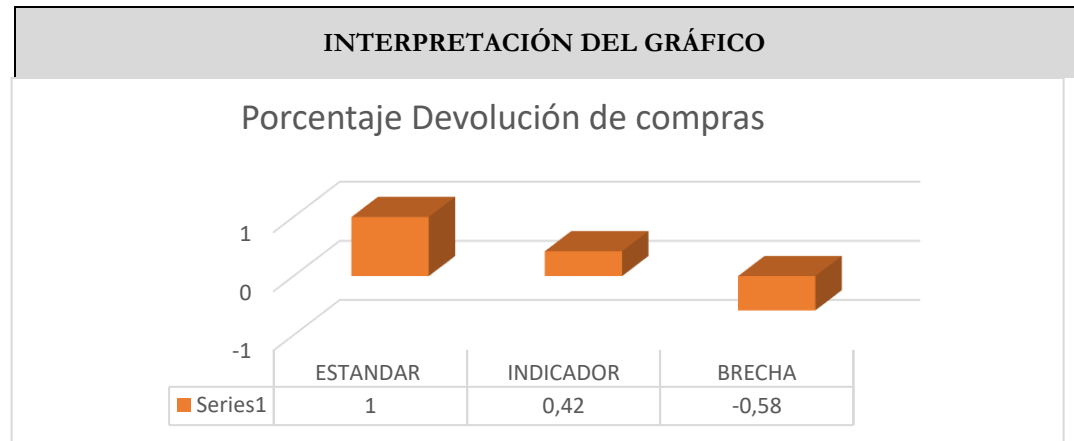
HOTEL SANGAY C. A.
FICHA TECNICA DE INDICADORES
COMPONENTE COMPRAS

A3-C

Número 2
Clase Eficiencia
Objetivo Determinar el número de devoluciones por la ineficiencia del producto.

Formulación del indicador	Factores críticos de éxito	Unidad de medida	Frecuencia	Estandar	Formula del indicador	Interpretación	Brecha
Porcentaje devoluciones compras	La empresa notifica las deficiencias del producto	%	anual	1	$PDC = \frac{\text{Total devoluciones}}{\text{Total compras}} * 100$ $PDC = \frac{3633.57}{859.473,65} * 100$ $PDC = 0,42$	$\text{Índice} = \frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}} * 100$ $\text{Índice} = \frac{0,42}{1} * 100$ $\text{Índice} = 42,28\%$	$\text{Brecha} = \text{Indicador} - \text{Estandar}$ $\text{Brecha} = 0,42 - 1$ $\text{Brecha} = -0,58$

SEMAFORIZACIÓN	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN
90% - 100%	SATISFACTORIO ●
75% - 89.9%	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO ●
0% - 74.9%	DEFICIENTE ●



Este indicador proporciona información sobre las deficiencias del producto además se obtiene como resultado una brecha del -0.58% y un índice del 42.28% por lo tanto no es considerada como un factor crítico.



HOTEL SANGAY C. A.

Cedula analítica: Flujograma de procesos

Componente: Prestación de servicios

Período 2022

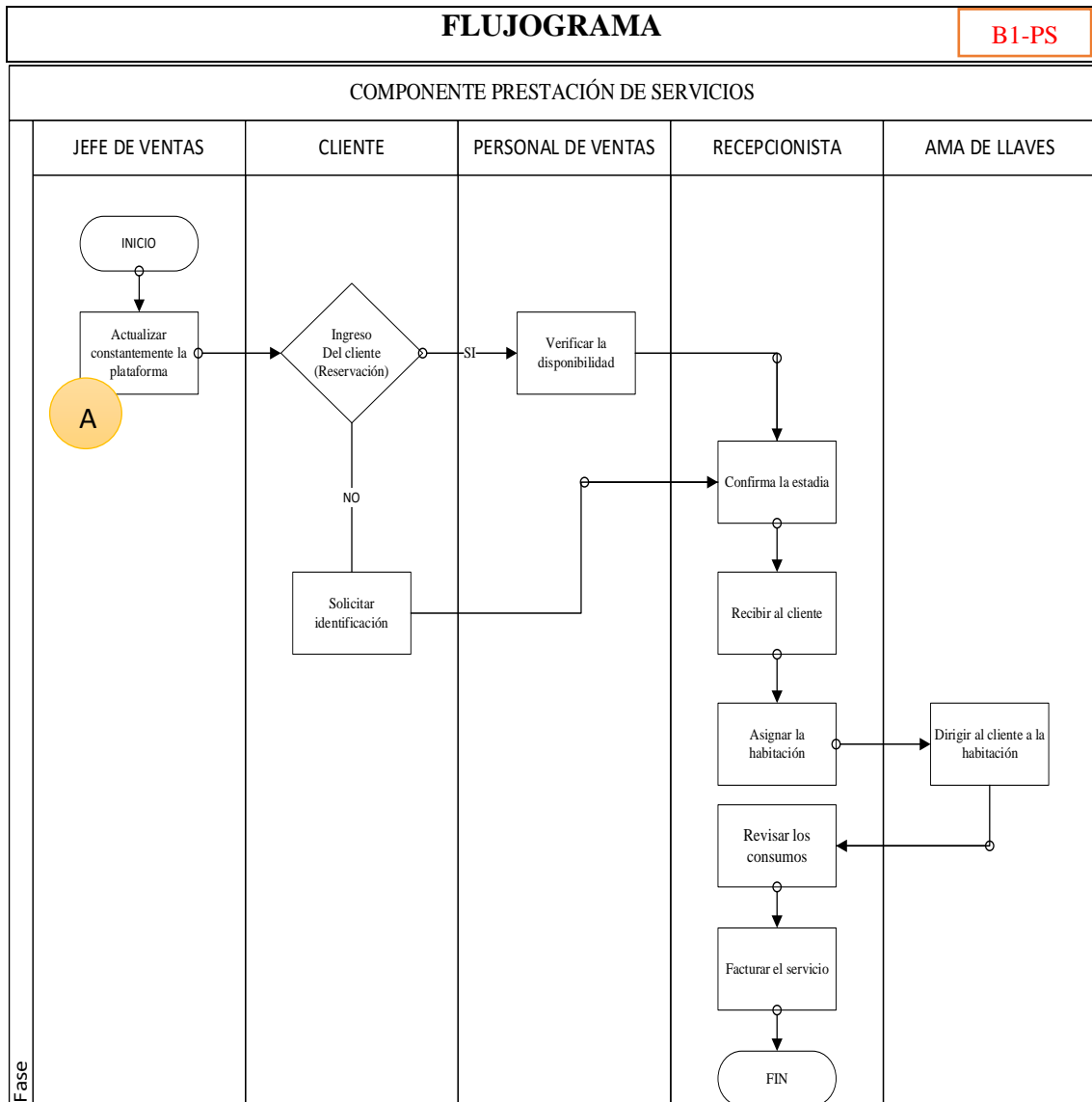
PROCEDIMIENTOS: DETERMINAR SI EXISTEN DEFICIENCIAS MEDIANTE FLUJOGRAMAS

N°	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	CONTROL INTERNO
1	Jefe de ventas	Actualizar constantemente la plataforma online	
2	Cliente	Llega con reserva y sin reservación	
3	Personal de ventas	Verificar la disponibilidad para el cliente sin reservación	
4	Recepcionista	Solicita un documento de identificación para confirmar la reserva	
4	Recepcionista	Confirma la estadía del cliente	
5	Recepcionista	Recibe al cliente	
6	Recepcionista	Asigna la habitación al cliente	
7	Ama de llaves	Dirige al cliente a su habitación	
8	Recepcionista	Revisar todos los consumos del cliente durante su estancia	Verificar las ordenes de consumo
9	Recepcionista	Factura por los servicios prestados	



FLUJOGRAMA

B1-PS








COMENTARIO

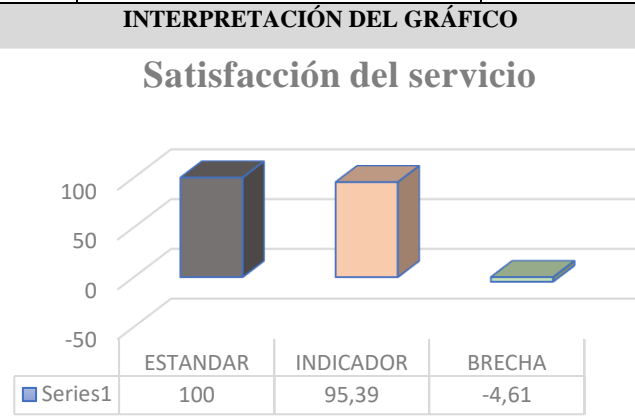
Una vez realizado el análisis al componente de prestación de servicios se identificó las siguientes debilidades:

A: Falta de marketing a los diferentes servicios que presta el hotel.

MARCAS	
B	Las debilidades de control interno en el proceso de prestación de servicios. Auditoría propone una HH3



HOTEL SANGAY C. A.						
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES						
COMPONENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS						
Número	1					
Clase	Calidad					
Objetivo	Determinar la satisfacción del cliente en la prestación de servicio mediante indicadores					
Formulación del indicador	Factores críticos de éxito	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Formula del indicador	Brecha
Satisfacción del cliente	En la empresa el nivel del servicio es de calidad por la atención del personal altamente calificado	%	Mensual	100	$SS = \frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{número de clientes que utilizaron el servicio}} \times 100$ $SS = \frac{580}{608} \times 100$ $SS = 95,39$	Brecha=Indicador - Estándar Brecha=95.39%-100 Brecha=-4,61%
SEMAFORIZACIÓN				INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN					
90% - 100%	SATISFACTORIO					
75% - 89.9%	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO					
0% - 74.9%	DEFICIENTE					
Comentario						
% ¥	Este indicador mide si el producto cumple con la satisfacción de los clientes, además se obtiene como resultado un nivel satisfactorio del 95,39% con una brecha del 4,61% por lo tanto no cumple con el estándar de la empresa. Auditoría propone un HH4					



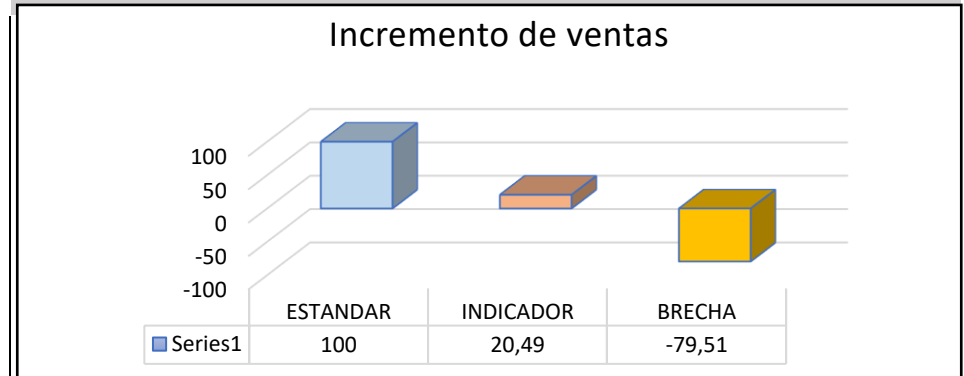


HOTEL SANGAY C. A.
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
COMPONENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Número 2
Clase Eficacia
Objetivo Determinar el cumplimiento de sus objetivos dentro del período.

Formulación del indicador	Factores críticos de éxito	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Formula del indicador	Brecha
Porcentaje incremento de ventas	La empresa busca alcanzar el mayor nivel de ventas.	%	Anual	100	$IV = \frac{Vts. \text{ Periodo} - Vts. \text{ Periodo anterior}}{Vts. \text{ Periodo anterior}} * 100$ $IV = \frac{1.615.338,13 - 1.340.609,56}{1.340.609,56} * 100$ $IV = 20,49$	Brecha=Indicador - Estándar Brecha=20,49%-100% Brecha=-79,51 TM

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO



SEMAFORIZACIÓN

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	
90% - 100%	SATISFACTORIO	
75% - 89.9%	MEDIANTE SATISFACTORIO	
0% - 74.9%	DEFICIENTE	

Comentario

TM	Este indicador mide el incremento de ventas, además se obtiene como resultado un nivel deficiente del 20.49% con una brecha del 79.51% por lo tanto no cumple con el estandar de la empresa. Auditoría propone un HH5
-----------	--



HOTEL SANGAY C. A.							B4-PS								
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES															
COMPONENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS															
Número	3														
Clase	Eficiencia														
Objetivo	Determinar el cumplimiento del presupuesto														
Formulación del indicador	Factores críticos de éxito	Unidad de medida	Frecuencia	Estandar	Formula del indicador	Brecha									
Porcentaje del cumplimiento presupuestario	La empresa evalúa el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados.	%	mensual	100,00	$PCP = \text{Ventas} / \text{Ventas presupuestadas} * 100$ $PCP = 1.444.492.00 / 1.305.845,72$ $PCP = 110,62\%$	Brecha = Indicador - Estandar $Brecha = 110,62\% - 100$ $Brecha = 10,62$									
SEMAFORIZACIÓN				INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO											
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN														
90% - 100%	SATISFACTORIO														
75% - 89.9%	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO														
0% - 74.9%	DEFICIENTE														
				Título del gráfico											
				<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 30px;">■ Series1</td> <td style="text-align: center;">ESTANDAR</td> <td style="text-align: center;">INDICADOR</td> <td style="text-align: center;">BRECHA</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">110,62</td> <td style="text-align: center;">10,62</td> </tr> </table>				■ Series1	ESTANDAR	INDICADOR	BRECHA		100	110,62	10,62
■ Series1	ESTANDAR	INDICADOR	BRECHA												
	100	110,62	10,62												
				<table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 30px; height: 10px; background-color: #90EE90; border: 1px solid black;"></td> <td style="padding: 0 5px;">ESTANDAR</td> <td style="width: 30px; height: 10px; background-color: #FFD700; border: 1px solid black;"></td> <td style="padding: 0 5px;">INDICADOR</td> <td style="width: 30px; height: 10px; background-color: #FF8C00; border: 1px solid black;"></td> <td style="padding: 0 5px;">BRECHA</td> </tr> </table>					ESTANDAR		INDICADOR		BRECHA		
	ESTANDAR		INDICADOR		BRECHA										
<p>Este indicador mide el nivel del cumplimiento de las ventas presupuestadas, además se obtiene como resultado un nivel satisfactorio del 110.62% con una brecha del 10.26% por lo tanto cumple con el estandar de la empresa.</p>															



HOTEL SANGAY C. A.

Cedula analítica: Flujograma de procesos

Componente: Gestión de recursos humanos

Período 2022

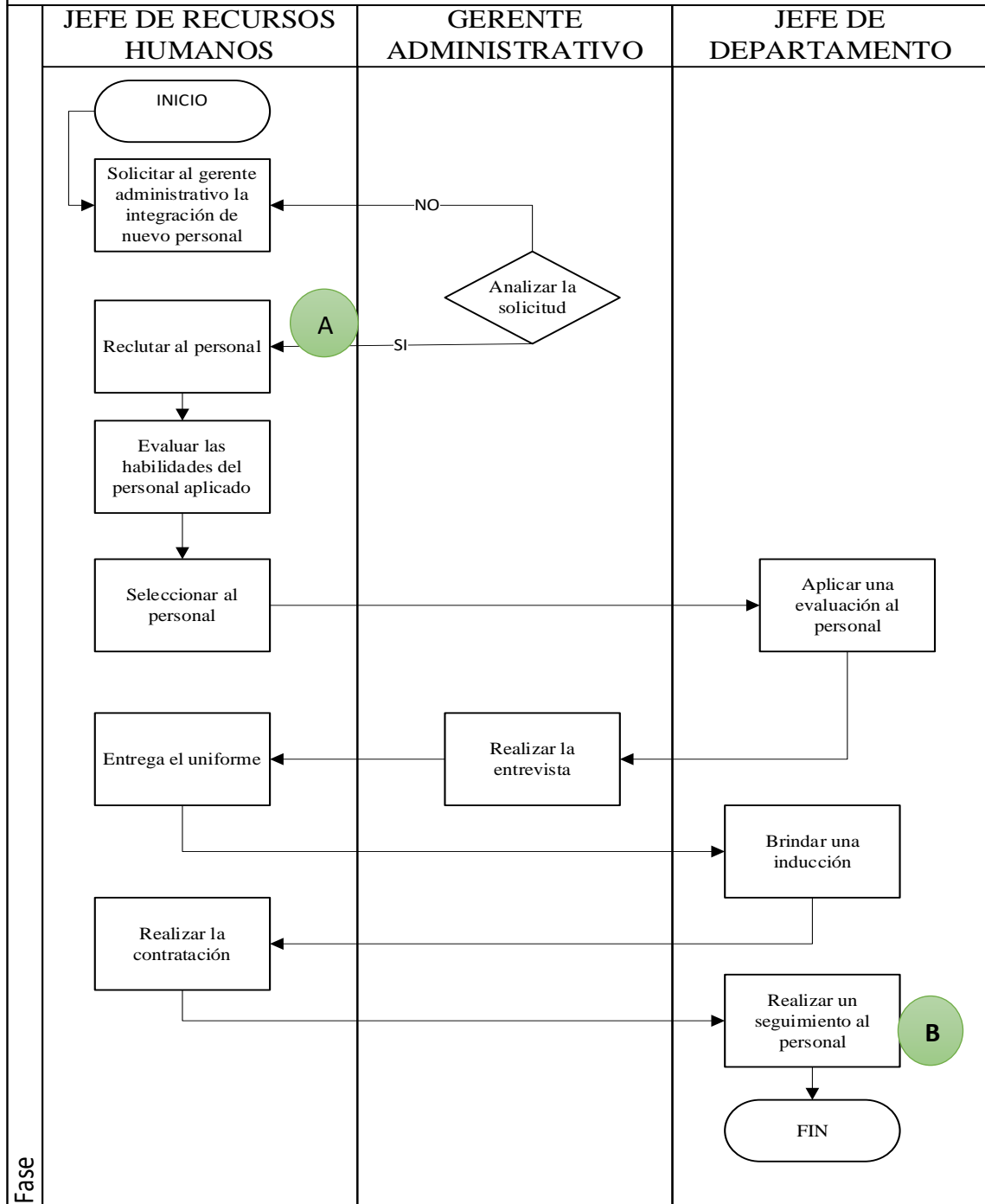
N°	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	CONTROL INTERNO
1	Jefe de recursos humanos	Solicita al gerente administrativo la integración de nuevo personal	
2	Gerente administrativo	Analiza la solicitud	
3	Jefe de recursos humanos	Reclutar al personal	Se verifica las referencias de las hojas de vida
4	Jefe de recursos humanos	Evaluar las habilidades del personal aplicado	
5	Jefe de recursos humanos	Seleccionar al personal	
6	Jefe de cada departamento	Aplicar una evaluación según al puesto que aplica	
7	Gerente administrativo jefe del dpto. Gerente General	Realizar la entrevista	
8	Jefe de recursos humanos	Entrega del uniforme	
9	Jefe del dpto.	Brindar una inducción	
10	Jefe de recursos humanos	Realiza la contratación	
11	Jefe del dpto.	Realiza un seguimiento al rendimiento del personal	



FLUJOGRAMA

C1-GTR

COMPONENTE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS





Comentario

Una vez realizado el análisis al componente de gestión de recursos humanos se identificó las siguientes debilidades:

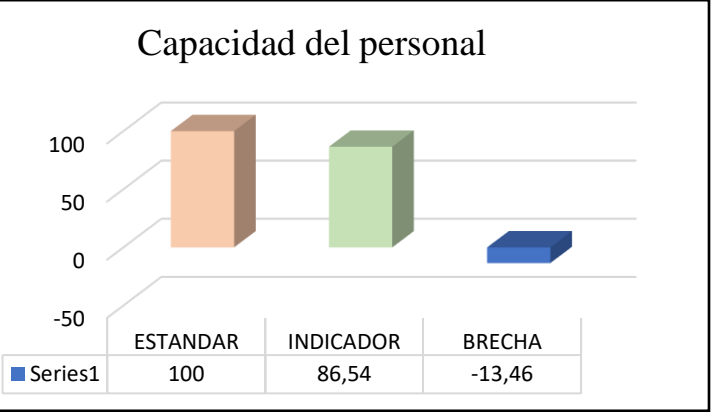
A: La selección del personal no es realizada técnicamente.

B: No existe una evaluación de desempeño del personal para una correcta toma de decisiones

Marcas	
∞	Debilidades de control interno en el componente de gestión de recursos humanos. Auditoría propone una HH7



HOTEL SANGAY C. A.						
FICHA TECNICA DE INDICADORES						
COMPONENTE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
Número	1					
Clase	Eficiencia					
Objetivo	Determinar el aprovechamiento de las capacitaciones y constatar los resultados					
Formulación del indicador	Factores críticos de éxito	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Formula del indicador	Brecha
Capacitación del personal	En la empresa se capacita al personal para la mejora de los servicios.	%	Mensual	100	CP=Personal capacitado/número de personal CP=45/52*100 CP=86,54	Brecha=Indicador - Estándar Brecha=86.54%-100 Brecha=-13,46 ©
SEMAFORIZACIÓN				INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN					
90% - 100%	SATISFACTORIO					
75% - 89.9%	MEDIANTE SATISFACTORIO					
0% - 74.9%	DEFICIENTE					
Comentario						
©	Este indicador mide la capacidad del personal además se obtiene como resultado un nivel medianamente satisfactorio del 86,54% con una brecha del 13,46% por lo tanto no cumple con el estándar de la empresa. Auditoría propone un HH7					





HOTEL SANGAY C.A.
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
COMPONENTE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Número 2
Clase Eficacia
Objetivo Crear un nuevo equipo de trabajo para desarrollar sus habilidades al máximo.

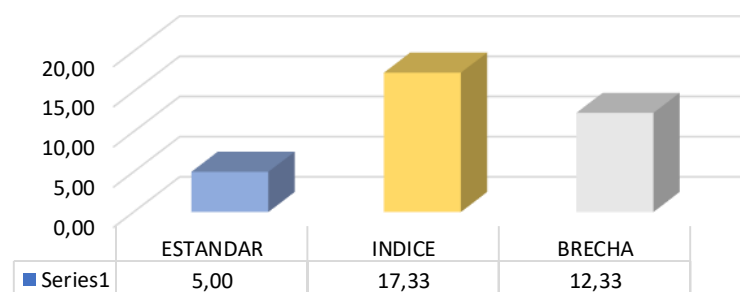
Formulación del indicador	Factores críticos de éxito	Unidad de medida	Frecuencia	Estandar	Formula del indicador	Interpretación	Brecha
Rotación del personal	La empresa busca crear un nuevo equipo de trabajo con las mejores habilidades.	%	mensual	5	$RP = \frac{\text{Empleados que se fueron}}{(\text{N}^\circ \text{Empleados al inicio} + \text{N}^\circ \text{Empleados al final}) / 2} * 100$ $RP = 39 / (38 + 52) / 2 * 100$ $RP = 86,67$	$\text{Índice} = \frac{\text{Indicador}}{\text{Estandar}} * 100$ $\text{Índice} = 86,67 / 5$ $\text{Índice} = 17,33\%$	$\text{Brecha} = \text{Indicador} - \text{Estandar}$ $\text{Brecha} = 17,33\% - 5\%$ $\text{Brecha} = 12,33$

SEMAFORIZACIÓN

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	
90% - 100%	SATISFACTORIO	
75% - 89.9%	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
0% - 74.9%	DEFICIENTE	

INTERPRETACIÓN DEL GRÁFICO

Rotación del personal



Este indicador mide la rotación del personal además se obtiene como resultado un nivel medianamente satisfactorio dando como resultado una brecha del 12.33% alcanzando así un índice del 17.33%, por lo tanto se considera que cumple con el estandar establecido.



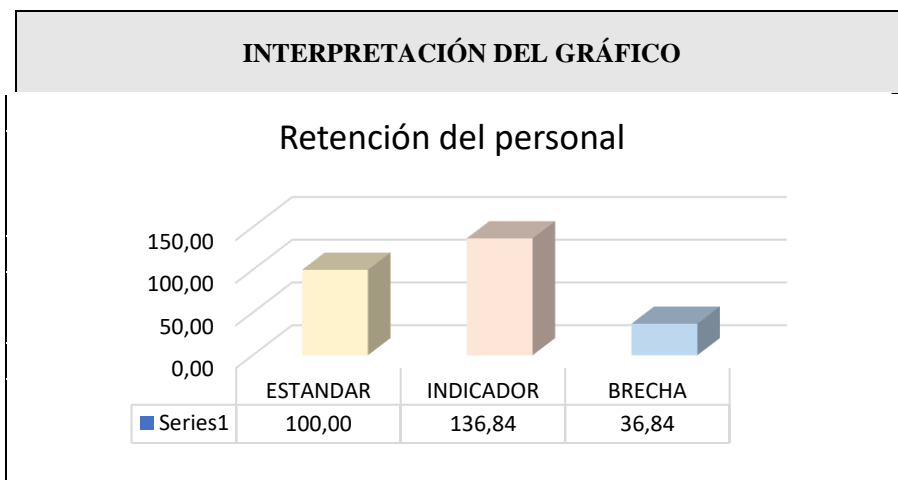
HOTEL SANGAY C. A.
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES
COMPONENTE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

C4-GRH

Número 3
Clase Eficiencia
Objetivo Mantener al personal dentro de la empresa proporcionándole el mejor bienestar.

Formulación del indicador	Factores críticos de éxito	Unidad de medida	Frecuencia	Estandar	Formula del indicador	Brecha
Retención del personal	La empresa busca mantener al equipo de trabajo y no perder su talento	%	mensual	100	$RP = \frac{N^\circ \text{ actual de empleados}}{N^\circ \text{ de trabajadores al comienzo del período}} * 100$ $RP = \frac{52}{38} * 100$ $RP = 136,84$	Brecha=Indicador-Estandar Brecha=136,84-100 Brecha=36.84

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	
90% - 100%	SATISFACTORIO	
75% - 89.9%	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
0% - 74.9%	DEFICIENTE	



Este indicador proporciona información sobre el bienestar del personal, además se obtiene como resultado un nivel satisfactorio dando como resultado una brecha del 36.84% es decir cumple con el estándar establecido por lo que no se considera un factor crítico.



HOTEL SANGAY C. A.						
HOJA DE HALLAZGOS						
PERIODO 2022						
TITULO	REF P/T	ATRIBUTOS DEL HALLAZGO				RECOMENDACIONES
		CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	
COMPRAS						
Las debilidades de control interno en el proceso de compras	A1-C	Se detecto las siguientes debilidades en el control interno del componente compras: A: No cuenta con segregación de funciones al momento de realizar las compras. B: Nose compara el presupuesto planteado con las compras realizadas.	Según la Nia 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno. El seguimiento de los controles internos es un proceso para valorar la eficacia del funcionamiento del control interno a lo largo del tiempo. Conlleva la valoración oportuna de la eficacia de los controles y la adopción de las medidas correctoras necesarias	En el departamento de compras no existe una correcta segregación de funciones por lo que no existe un personal adecuado para realizar las compras. Además, nose constata las compras realizadas con el presupuesto.	Al no existir una constatación de entre la factura y la orden de compra existen una manipulación errónea por parte del personal del inventario. Por otra parte, la falta de segregación de funciones contribuye al no desarrollo de las actividades correctamente.	Dirigido al Gerente 1.-Establecer políticas y procedimiento de control interno al proceso de compras. 2. Implementar un personal capacitado para encargarse de revisar facturas con los presupuestos y ordenes de compras. 3.-Implementar un manual sobre la segregación de funciones a todo el personal.



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

Existen deficiencias en el porcentaje de volumen de compras	A2-C	Este indicador mide el nivel con que se realizó las compras presupuestadas, además se obtiene como resultado un nivel satisfactorio del 95.5% con una brecha del -4.5% por lo tanto no cumple con el estándar de la empresa	La empresa considera que el estándar razonable para realizar la adquisición de mercaderías al proveedor debe ser el 100%	Existe una falta de descuido por parte del departamento de inventario para el abastecimiento de nuevas adquisiciones.	Al existir un desabastecimiento dentro de la empresa los procedimientos llegan retrasarse y no cumplir con sus metas propuestas.	Dirigido al jefe del Dpto. de compras 1.- Realizar seguimiento periódico al dpto. del inventario y constatar que esta abastecido con lo necesario. 2.-Implementa manuales de comunicación entre el dpto. de compras e inventario para evitar el mal uso del presupuesto
PRESTACIÓN DE SERVICIOS						
Deficiencias en el control interno del proceso de prestación de servicios	B1-PS	Se detectó las siguientes debilidades en el control interno del componente prestación de servicios: A: Falta de promoción a los diferentes servicios que presta el hotel.	Según la NIA 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno. Las actividades de seguimiento por la dirección pueden incluir la utilización de información procedente de comunicaciones de terceros externos tales como quejas de clientes y comentarios de las autoridades reguladoras, que pueden ser indicativos de problemas o resaltar áreas en las que se necesitan mejoras.	Falta de implementación de un manual de procesos en la prestación de servicios.	Inconsistencias en los procesos genera conflictos con los clientes	Dirigido al Gerente 1.-Implementar un manual de procesos detallando funciones del personal de ventas y establecer líneas de comunicación directas entre el cliente y el vendedor acerca del servicio ofertado



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

Existen deficiencias en la satisfacción del cliente	B2-PS	Este indicador mide si el producto cumple con la satisfacción de los clientes, además se obtiene como resultado un nivel satisfactorio del 95,39% con una brecha del 4,61% por lo tanto no cumple con el estándar de la empresa	La empresa considera que el estándar razonable para la satisfacción del cliente debe ser el 100%	No existe procedimientos establecidos que permitan evaluar la calidad del servicio ni motivaciones hacia el personal para mejorarlo.	Disminuye el nivel de ingresos por la pérdida de clientes, además presenta dificultades para la atracción de nuevos clientes.	<p>Dirigido al Gerente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Implementar evaluaciones y planificaciones de calidad donde se pueda determinar e identificar las necesidades del consumidor 2.-Analizar el avance de los procesos implementados. 3.-Crear sistema que permitan mejorar e incentivar la calidad del servicio. 4.- Innovar en la maquinaria para mejorar productos y servicios.
Existen deficiencias en el porcentaje incremento de ventas	B3-PS	Este indicador mide el incremento de ventas, además se obtiene como resultado un nivel deficiente del 20.49% con una brecha del 79.51% por lo tanto no cumple con el estándar de la empresa	La empresa considera que el estándar razonable para el incremento de ventas debe ser el 100%	La empresa no maneja estrategias de marketig enfocados en todos los servicios que se oferta y falta de innovación en los servicios.	No se logra el cumplimiento de los objetivos establecidos y no alcanza el nivel de ingresos esperados.	<p>Dirigido Al jefe del Dpto. de ventas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Implementar un marketing operacional 2.- Diseñar estrategias de ventas 3.- Establecer políticas de seguimiento al cumplimiento de objetivos. 4.- Crear e innovar servicios a través de promociones
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						



JOSS TIPANTAXI
AUDITORES INDEPENDIENTE

<p>Debilidades de control interno en el componente de gestión de recursos humanos</p>	<p>C1-GRH</p>	<p>Se detecto las siguientes debilidades en el control interno del componente gestión de recursos humanos: A: La selección del personal no es realizada técnicamente B: No existe una evaluación de desempeño del personal para una correcta toma de decisiones</p>	<p>Según la NIA 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno. Se obtendrá conocimiento de las actividades principales que se ejecutan en la entidad para realizar un seguimiento de control interno a las actividades relevantes, de este modo la entidad podrá emitir medidas correctoras a las deficiencias encontradas</p>	<p>La empresa no mantiene un manual de sobre los procesos de gestión de recursos humanos</p>	<p>Existe inconsistencias en la comunicación directa entre el personal de diferentes departamentos</p>	<p>Dirigido al jefe del Dpto. de Recursos Humanos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Implementar evaluaciones de control interno entre las diferentes áreas 2.-Incentivar la armonía en el ambiente laboral
<p>Deficiencia en la Capacitación del personal</p>	<p>C2-GRH</p>	<p>Este indicador mide la capacidad del personal además se obtiene como resultado un nivel medianamente satisfactorio del 86,54% con una brecha del 13,46% por lo tanto no cumple con el estandar de la empresa</p>	<p>La empresa considera que el estandar razonable para la capacitación del personal debe ser el 100%</p>	<p>No existe planes estrategicos visualizados a un periodo establecido que capten la implementación de capacitaciones con reformas actualizadas en los diferentes departamentos.</p>	<p>Existe un personal que no desarrolla sus habilidades y destrezas al 100% por lo que se le dificulta cumplir con las responsabilidades del cargo.</p>	<p>Dirigido al Gerente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Implementar planes estratégicos enfocados hacia el desarrollo de las habilidades y destrezas del personal. 2.-Implementar capacitaciones a todos los departamentos para mejorar el nivel de desarrollo del personal en la prestación de servicios.



Fase IV comunicación de resultados



**INFORME DE AUDITORA DE GESTIÓN
A LA EMPRESA “HOTEL SANGAY C. A.”**

Ambato, 30 de enero del

2023

Ing.

Israel Alban

GERENTE ADMINISTRATIVO

Presente

De mi consideración:

Se ha efectuado la auditoría de gestión a la empresa Hotel Sangay C. A. al periodo de 01 de enero 2022 al 31 de diciembre 2022.

El examen se efectúa de acuerdo a la Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinadas no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables. Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente

.....

Srta. Tipantaxi Chato Joselyn Cristina

AUDITOR INDEPENDIENTE



RESULTADOS DEL EXAMEN

COMPONENTE: COMPRAS

1.- Deficiencias en el control interno en el proceso de compras

Comentario

Dentro de la revisión realiza a la empresa “Hotel Sangay” al componente de compras se ha encontrado deficiencias en el control interno como: la falta de segregación de funciones del personal por lo que existe una falencia dentro de la estructura organizacional de la empresa. Además, nose constata las facturas de compras realizadas con el presupuesto establecido por la falta de un personal responsable que realice el análisis respectivo de las compras realizadas.

Conclusión

Según la Nia 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.

El seguimiento de los controles internos es un proceso para valorar la eficacia del funcionamiento del control interno a lo largo del tiempo. Conlleva la valoración oportuna de la eficacia de los controles y la adopción de las medidas correctoras necesarias

Recomendaciones

Dirigido al Gerente

- ❖ Establecer políticas y procedimiento de control interno al proceso de compras.
- ❖ Implementar un personal capacitado para encargarse de revisar facturas con los presupuestos y ordenes de compras.
- ❖ Implementar un manual sobre la segregación de funciones a todo el personal.

2.-Deficiencias en el volumen de compras

Comentario

Este indicador mide el nivel con que se realizó las compras presupuestadas, además se obtiene como resultado un nivel satisfactorio del 95.5% con una brecha del -4.5% por lo tanto no cumple con el estandar de la empresa. Esto se debe a la falta de organización y comunicación entre los departamentos debido a esto se ha producido un desabastecimiento en el inventario.



Conclusión

La empresa considera que el estándar razonable para realizar la adquisición de mercaderías al proveedor debe ser el 100% debido a la falta de cumplimiento en el estándar se ha presentado desabastecimiento en el inventario, lo cual implica un retraso en sus actividades a realizar y una baja productividad.

Dirigido al jefe del Dpto. de compras

- ❖ Realizar seguimiento periódicos al dpto. del inventario y constatar que esta abastecido con lo necesario.
- ❖ Implementa manuales de comunicación entre el dpto. de compras e inventario para evitar el mal uso del presupuesto.

COMPONENTE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS

3.-Deficiencias en el control interno del proceso de prestación de servicios

Comentario

En el análisis realizado se detectó las siguientes debilidades: Falta de atención a la promoción del resto de servicios que ofrece el hotel lo cual provoca que no se generen ingresos y no se aprovechan todos sus recursos al máximo.

Conclusión

Según la NIA 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.

Las actividades de seguimiento por la dirección pueden incluir la utilización de información procedente de comunicaciones de terceros externos tales como quejas de clientes y comentarios de las autoridades reguladoras, que pueden ser indicativos de problemas o resaltar áreas en las que se necesitan mejoras.

Recomendación

Dirigido al Gerente

- ❖ Implementar un manual de procesos detallando funciones del personal de ventas y establecer líneas de comunicación directas entre el cliente y el vendedor acerca del servicio ofertado



4.-Deficiencias en la satisfacción del cliente

Comentario

Este indicador mide si el producto cumple con la satisfacción de los clientes, además se obtiene como resultado un nivel satisfactorio del 95,39% con una brecha del 4,61% por lo tanto no cumple con el estandar de la empresa por lo que tiene en cuenta que existen procesos por corregir y servicios que deben realizarse de acuerdo a capacitaciones e implementaciones con el personal.

Conclusión

La empresa considera que el estandar razonable para la satisfacción del cliente debe ser el 100% presentando asi que los servicios no deben mantener ningún error.

Recomendación

Dirigido al Gerente

- ❖ Implementar evaluaciones y planificaciones de calidad donde se pueda determinar e identificar las necesidades del consumidor
- ❖ Analizar el avance de los procesos implementados.
- ❖ Crear sistema que permitan mejorar e incentivar la calidad del servicio.
- ❖ Innovar en la maquinaria para mejorar productos y servicios.

5.-Deficiencias en el porcentaje del incremento de ventas

Comentario

Este indicador mide el incremento de ventas, además se obtiene como resultado un nivel deficiente del 20.49% con una brecha del 79.51% por lo tanto no cumple con el estandar de la empresa esto se debe a la falta de marketing de todos los servicios y de implementación de maquinaria nueva.

Conclusión

La empresa considera que el estandar razonable para el incremento de ventas debe ser el 100% por lo cual al no cumplir con su estandar de incremento se verifica que no se está cumpliendo con las metas propuestas y no utiliza los recursos propuestos.

Recomendación

Dirigido Al jefe del Dpto. de ventas

- ❖ Implementar un marketing operacional



- ❖ Diseñar estrategias de ventas
- ❖ Establecer políticas de seguimiento al cumplimiento de objetivos.
- ❖ Crear e innovar servicios a través de promociones

COMPONENTE: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

6.- Debilidades de control interno en el componente de gestión de recursos humanos.

Comentario

En el análisis realizado se ha detectado las siguientes debilidades: Los métodos de selección del personal no son los adecuados por la falta de capacitación al momento de seleccionar el personal y la falta de comunicación entre el personal y la alta gerencia sobre las deficiencias encontradas.

Conclusión

Según la NIA 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.

Se obtendrá conocimiento de las actividades principales que se ejecutan en la entidad para realizar un seguimiento de control interno a las actividades relevantes, de este modo la entidad podrá emitir medidas correctoras a las deficiencias encontradas.

Recomendación

Dirigido al jefe del Dpto. de Recursos Humanos

- ❖ Implementar evaluaciones de control interno entre las diferentes áreas.
- ❖ Incentivar la armonía en el ambiente laboral

7.- Deficiencia en la Capacitación del personal

Comentario

Este indicador mide la capacidad del personal además se obtiene como resultado un nivel medianamente satisfactorio del 86,54% con una brecha del 13,46% por lo tanto no cumple con el estandar de la empresa lo que ha provocado la falta de productividad y que los colaboradores comentan errores en los procesos.

Conclusión



La empresa considera que el estandar razonable para la capacitación del personal debe ser el 100% para generar nuevos proyectos y evitar el incumplimiento de objetivos.

Recomendación

Dirigido al Gerente

- ❖ Implementar planes estratégicos enfocados hacia el desarrollo de las habilidades y destrezas del personal.
- ❖ Implementar capacitaciones a todos los departamentos para mejorar el nivel de desarrollo del personal en la prestación de servicios.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- ❖ Con respecto al primer objetivo para el desarrollo de la planificación preliminar y específica de auditoría se obtiene información mediante cuestionarios al personal de la empresa y se aplica cuestionarios basados en el modelo COSO lo que permitió conocer las falencias como la falta de un manual de procedimientos y de políticas de control interno ,además en la empresa nunca se ha realizado auditoría de gestión lo cual nos permitió evaluar la eficiencia, eficacia, calidad de los procedimiento de compra, prestación de servicios y la gestión del talento humano. Con esta información obtenida se ha procedido a realizar la matriz de riesgos, enfoque de auditoría y el respectivo programa de auditoría para cada componente.

- ❖ De acuerdo al segundo objetivo en la fase de ejecución se aplicaron cuestionarios de control interno, flujogramas e indicadores de gestión los cuales nos permitieron detectar deficiencias en cada uno de los componentes evaluados. Para el componente de compras se detecta la falta de segregación de funciones y la ausencia de supervisión del cumplimiento del presupuesto establecido. Para el componente de prestación de servicios en el control interno se observa la ausencia de marketing de todos los servicios ofertados además en la utilización de indicadores de gestión se identifica que no cumplen con una satisfacción total al prestar el servicio y el incremento en ventas que presentan es un porcentaje mínimo por la falta de estrategias publicitarias. Para el componente gestión del talento humano el reclutamiento del personal es inapropiado, no cuenta con políticas y procedimiento de selección del personal como tampoco con un plan de capacitación periódico para el personal.

- ❖ De acuerdo al tercer objetivo planteado en la fase de comunicación de resultado se ha presentado los riesgos a los que es susceptible la empresa por lo que se ha realizado el informe de auditoría con los hallazgos más significativos de cada uno

de los componentes analizados como es la falta de un manual de procesos y políticas que ayuden a evaluar cada uno de los procesos por lo que se propone diseñar e implementar evaluaciones que permitan brindar un seguimiento. Además, se detectó la falta de estrategias de marketing que permitan generar el incremento de ventas. También, se identificó la ausencia de planes estratégicos que permitan desarrollar y evaluar las habilidades del personal para mejorar la toma de decisiones.

4.2 Recomendaciones

- ❖ Se recomienda al “Hotel Sangay C. A.” el diseño e implementación de un manual de políticas y de procesos para el mejoramiento y desarrollo de las actividades, para que mediante una correcta aplicación de los procesos la empresa alcance el cumplimiento de sus objetivos.
- ❖ Se propone a la empresa realizar evaluaciones de seguimiento a cada uno de los procesos, tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por el informe de auditoría para crear y mantener procesos actualizados de acuerdo a los objetivos planteados por la empresa y así garantizar mejoras en los procesos.
- ❖ Se recomienda realizar auditorías de gestión en cada periodo y analizar oportunamente los informes de auditoría para que se pueda realizar un control, seguimiento y evaluaciones oportunas a cada uno de los procesos y de esta forma mejorar la toma de decisiones para obtener el efecto de la rentabilidad esperado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión conceptos y métodos*. La habana: Félix Varela.
- Biler, S. (2017). Auditoría. Elementos Esenciales. *Dominio de las ciencias*, 138-151.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cañas, L., & Arnandis, R. (2014). Recurso cultural, Recurso turístico, Producto turístico; ¿Qué creó realmente el plan piloto de dinamización del producto turístico de Xativa Valencia)? *Papers de turisme*, 65-83.
- Cortez, E., Arcos, C., & Leonardo, B. (2022). Marketing digital para la nueva realidad del sector turístico de la provincia de Tungurahua. *Episteme*, 148-161.
- Ecuador, B. C. (12 de Mayo de 2021). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1427-la-pandemia-por-el-covid-19-genero-una-caida-en-el-pib-de-6-4-de-marzo-a-diciembre-de-2020>
- ecuador, C. n. (2022). Ley Orgánica de la contraloría general del estado. *Registro oficial suplemento N.595*, 1-35.
- Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, 53-62.
- Gallejo, J. (2022). *Gestión de hoteles una nueva visión*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- González, E., Hernández, G., Fernández, M. d., & Padrón, S. (2015). Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. *Ingeniería Industrial*, 152-163.
- Servicio de rentas internas (31 de Diciembre de 2021). *SRI*. Obtenido de SRI: <https://www.sri.gob.ec/estadisticas-generales-de-recaudacion-sri>
- Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-14.
- Madariaga, C., & Seño, F. (2018). Patrimonio cultural inmaterial de la humanidad y turismo. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 349-366.
- Mendoza, A., Solano, M., Florisa, G., & Hermenegildo, M. (2022). El aporte de las herramientas digitales en el desarrollo del turismo comunitario en un centro poblado de la selva peruana. *INNOVA Research*, 166-183.

- Montes, C., & Vallejo, C. (2021). *Auditoría financiera (Segunda ed.)*. . Bogotá: Alpha.
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*, 335-357.
- Nieto, J., Román, I., Bonillo, D., & Paulova, N. (2016). El turismo a nivel mundial. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 129-144.
- Rivero, L. (2008). Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la calidad de un producto de una empresa de bebidas. *Universidad Nacional Experimental Politécnica*, 1-8.
- Serrano, S., & Poveda, E. (2020). Modelo de gestion hotelera de la ciudad de portoviejo . *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 1-21.
- turismo, M. d. (28 de julio de 2022). *Ministerio del turismo*. Obtenido de Ministerio del turismo: [https://www.turismo.gob.ec/reactivacion-economica-el-turismo-deja-cifras-positivas-en-lo-que-va-de-2022/#:~:text=\(Quito%2C%20Pichincha\),no%20petroleros%20para%20la%20naci%C3%B3n](https://www.turismo.gob.ec/reactivacion-economica-el-turismo-deja-cifras-positivas-en-lo-que-va-de-2022/#:~:text=(Quito%2C%20Pichincha),no%20petroleros%20para%20la%20naci%C3%B3n).
- turismo, O. m. (26 de Septiembre de 2022). *UNWTO*. Obtenido de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20%C3%BAltimo%20Bar%C3%B3metro%20del,niveles%20anteriores%20a%20la%20pandemia>.
- Vasconez, L. (03 de diciembre de 2021). *El comercio*. Obtenido de El comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/reduccion-iva-sector-turistico-reforma.html>
- Zambrano, M., Véliz, V., Escobar, M., & Trabas, E. (2018). Auditoría de gestión :Fundamentos teóricos y metodológicos. *Mikarimin*, 13-24.