



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA EN EL SECTOR HOTELERO
PARA MEJORAR SUS SERVICIOS, EN EL CANTÓN LA MANÁ,
PROVINCIA DE COTOPAXI”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autora:

Suárez Moreno Valeria Natali.

Director:

MSc. Villarroel Maya Ángel Alberto

La Maná – Ecuador

Abril, 2016

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA EN EL SECTOR HOTELERO PARA MEJORAR SUS SERVICIOS, EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

La Maná, Abril 2016



.....
Suárez Moreno Valeria Natali

C.I. 1205325796

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“Procedimientos de Auditoria en el sector hotelero para mejorar sus servicios, en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”**, de Suárez Moreno Valeria Natali de la carrera de Ingeniería de Contabilidad y Auditoria , considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Abril 2016

El Director



Ing. Mg Villarroel Maya Ángel Alberto



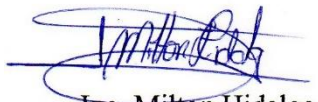
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de grado aprueban el presente informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto la Postulante **Suarez Moreno Valeria Natali** con el tema **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA EN EL SECTOR HOTELERO PARA MEJORAR SUS SERVICIOS, EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”** Ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de defensa de tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Para constancia firman:


Ing. Milton Hidalgo
PRESIDENTE


Ing. Brenda Oña
OPOSITOR


Ing. Lily Nuñez
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este camino mis agradecimientos en primer lugar a Dios por permitir culminar esta etapa con éxito y guiarme con luz.

Gracias a mis padres por su incansable apoyo, amor y comprensión, por todo cuanto ellos pudieron darme para alcanzar este logro que no es mío sino de ellos, a mi hermano quien también estuvo siempre a lo largo de este camino a ellos mil gracias, a mis segundo padres gracias por sus enseñanzas.

A mi familia que de alguna u otra manera me dieron su apoyo incondicional, a mis amigos gracias fueron pieza clave.

A mi Director de tesis por su apoyo

Valeria.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico especialmente a mi Padre Dios por ser mi fuerza y guía.

A mis padres, que siempre han estado junto a mí incondicionalmente y por ser mi fuerza. Y a mi hermano quien es todo por quien quiero luchar.

Mi hermana desde siempre conmigo, a mi compañera quien se convirtió en apoyo gracias.

Valeria.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

La Maná – Ecuador

TEMA: “Procedimientos de Auditoria en el sector hotelero para mejorar sus servicios, en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”

Autora: Suárez Moreno Valeria Natali

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito realizar un manual que describe de manera detallada los procedimientos de una auditoria de gestión aplicada al sector hotelero del cantón La Maná durante el periodo 2014, en búsqueda de mejorar la calidad del servicio; para lo cual se empleó la investigación descriptiva, bibliográfica y los métodos de investigación deductivo, analítico y sintético; el cuestionario, papeles de trabajo y las marcas de auditoria fueron los instrumentos utilizados en la investigación; con el propósito de conocer la situación actual del sector hotelero se realizó encuestas a los usuarios del sector hotelero y un control interno evaluando los cinco componentes del COSO I dirigido al personal del Grand Hotel La Maná y una entrevista a la gerente propietaria; el cual permitió establecer un nivel de confianza del 77.44%, lo cual es positivo para el hotel puesto que posee infraestructura moderna y buena difusión publicitaria; así mismo se obtuvo un nivel de riesgo alto con un porcentaje del 22.55 % y un riesgo de detección del 16% el cual fue asignado una vez analizado el control interno y las encuestas al personal. Una vez concluida la auditoria de gestión se evidenció los siguientes hallazgos: la ausencia de un flujograma de procesos, deficiencias en la comunicación del direccionamiento estratégico al personal, falta de indicadores para medir el desempeño de las actividades y no posee una matriz de riesgos; por lo cual se sugiere acoger las recomendaciones realizadas para mejorar la calidad del servicio a los huéspedes.

Palabras clave: Auditoria, gestión, sector hotelero, procedimientos de auditoria.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
La Maná – Ecuador

THEME: "Auditing Procedures in the hotel sector to improve their services in the Canton La Maná, Cotopaxi province"

Author: Suárez Moreno Valeria Natali

ABSTRACT

This research aims to perform a manual describing in detail the procedures of an audit of management applied to the hotel sector of Canton La Mana during the period 2014, seeking to improve the quality of service; for which the descriptive bibliographic research and deductive methods, analytical and synthetic research was used; the questionnaire working papers and audit brands were the instruments used in research; in order to know the current situation in the hotel industry user surveys in the hotel industry and internal control was performed by assessing the five components of COSO I directed the staff of Grand Hotel La Manna and an interview with the owner manager; which enabled a confidence level of 77.44%, which is positive for the hotel since it has modern infrastructure and good advertising dissemination; and a very high risk level was obtained with a percentage of 22.55%. and a risk of detection of 16% which was assigned once analyzed the internal control and staff surveys. Once the management audit revealed the following findings: the absence of a flow chart of processes, communication deficiencies in strategic management personnel, lack of indicators to measure the performance of activities and not have a risk matrix; therefore it is suggested to adopt the recommendations made to improve the quality of service to guests.

Keywords: Audit, management, comercial hotel, audit procedures.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**

La Maná - Ecuador



CERTIFICACIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por la señorita egresada: **Suarez Moreno Valeria Natali**, cuyo título versa: **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA EN EL SECTOR HOTELERO PARA MEJORAR SUS SERVICIOS, EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI** lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

La Maná, Abril, 2016

Atentamente,

Lcdo. Moises Ruales Puglla
DOCENTE
C.I. 050304003-2

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Págs.
PORTADA.....	i
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACION DE TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CERTIFICACIÓN.....	ix
ÍNDICE DE TABLA.....	xv
ÍNDICE DE FIGURA.....	xvi
ÍNDICE DE GRAFICO.....	xvii
INDICE DE ANEXO.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.1.1 Proyecto 1.....	3
1.1.2. Proyecto 2.....	4
1.2. Categorías Fundamentales.....	5
1.3. Marco Teórico.....	6
1.3.1. Auditoria.....	6
1.3.1.1 Origen de la auditoria.....	6
1.3.1.2. Características de la auditoria.....	7
1.3.1.3. Importancia de la auditoria.....	8
1.3.1.4. Objetivos de la auditoria.....	9
1.3.1.5. Importancia relativa de la información en la auditoria.....	10
1.3.1.6. Técnicas de auditoria.....	11
1.3.1.7. Tipos de auditoria de acuerdo a quien se encarga de realizarla.....	12
1.3.1.8. Auditoria externa.....	14
1.3.1.9. Tipos de auditoria según la obligatoriedad.....	15

1.3.1.10.	Técnicas de auditoría.....	17
1.3.1.11.	Personal de la auditoría.....	18
1.3.1.12.	Procedimientos de auditoría.....	19
1.3.1.13.	Informe de auditoría.....	20
1.3.1.14.	Elementos del informe de auditoría.....	21
1.3.1.15.	Características del informe de auditoría.....	22
1.3.1.16.	Auditor.....	23
1.3.1.17.	La opinión del auditor.....	24
1.3.2.	Auditoria de Gestión.....	27
1.3.2.1	Gestión.....	28
1.3.2.2.	Importancia de la auditoria de gestión.....	29
1.3.2.3.	Objetivo de la auditoria de gestión.....	29
1.3.2.4.	Alcance de la auditoria de gestión.....	30
1.3.2.5	Normas que rigen la auditoria.....	31
1.3.2.6.	NAGA.....	32
1.3.2.7.	NEA.....	34
1.3.3.	Sector hotelero.....	35
1.3.3.1.	Evolución del sector hotelero.....	36
1.3.3.2.	Hotel.....	36
1.3.3.3	Hostelería.....	37
1.3.3.4.	Categorización hotelera.....	38
1.3.3.5.	Servicios de alojamiento turístico.....	38
1.3.3.6.	Los precios.....	39
1.3.3.7.	Tipos de precios en los servicios hoteleros.....	39
1.3.3.8	Elementos del sector hotelero.....	39
1.3.4.	COSO I.....	40
1.3.4.1.	Componentes del COSO I.....	41
1.3.2.2.	Objetivos del COSO I.....	42
	CAPITULO II ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	45
2.1.	Breve Caracterización de la empresa u objeto de estudio.....	45
2.2	Operacionalización de las Variables.....	46
2.3.	Metodología Empleada.....	47

2.3.1	Tipos de Investigación.....	47
2.3.1.1	Investigación Descriptiva.....	47
2.3.1.2.	Investigación Bibliográfica.....	47
2.3.2.	Métodos de Investigación.....	47
2.3.2.1.	Método Deductivo.....	47
2.3.2.2	Método Sintético.....	47
2.3.2.3.	Método Analítico.....	48
2.3.3.	Técnicas de Investigación.....	48
2.3.3.1.	Encuesta.....	48
2.3.3.2.	La Observación.....	48
2.3.3.3	Métodos estadísticos.....	48
2.4.	Instrumentos.....	48
2.5.	Población y Muestra.....	49
2.5.1.	Población.....	49
2.5.2.	Muestra.....	49
2.5.3.	Resultados encuestas realizadas a los turistas del cantón La Maná.....	50
2.5.4.	Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios.....	60
2.5.5.	Resultados de la evaluación del control interno.....	72
2.5.6.	Conclusiones de los resultados de la investigación.....	87
2.6.1.	Conclusiones.....	87
2.6.2.	Recomendaciones.....	88
2.6.3.	Verificación de preguntas científicas.....	89
	CAPITULO III APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	90
3.1.	Datos informativos.....	90
3.2.	Antecedentes.....	90
3.3.	Justificación.....	91
3.4	Objetivos.....	92
3.4.1.	Objetivo General.....	92
3.4.2.	Objetivos Específicos.....	92
3.5.	Descripción de la propuesta.....	92
3.6.	Manual de procedimientos de Auditoria.....	94
3.6.1.	Introducción.....	95

3.6.1.1	Objetivos.....	96
3.6.1.2.	Ventajas del Manual.....	97
3.6.1.3.	Auditoria de Gestión.....	98
3.6.1.4	Objetivo de la auditoría de gestión.....	98
3.6.1.5.	Objetivos de la auditoria de gestión.....	99
3.6.1.6.	Herramientas de la auditoria de gestión.....	100
3.6.1.7.	Técnicas de Auditoria.....	101
3.6.1.8.	Marcas de auditoria.....	102
3.6.1.9	Flujograma del proceso de gestión al sector hotelero.....	103
3.6.2.	Conocimiento preliminar.....	104
3.6.3.	Visita a la instalación.....	106
3.6.4.	Identificación de la institución.....	107
3.6.5	Misión y visión.....	108
3.6.5.1.	Valores.....	109
3.6.6.	Organigrama Estructural del Grand Hotel.....	110
3.6.7.	Entrevista.....	112
3.6.8.	Revisión de archivos permanentes.....	115
3.6.9.	Flujograma del proceso de servicio hotelero del Grand Hotel.....	117
3.6.10.	Análisis FODA del Grand Hotel La Maná.....	118
3.6.11.	Fase I Planificación de la evaluación.....	120
3.6.11.1.	Fase II Planificación de la evaluación.....	121
3.6.11.2.	Plan Global de la Auditoria de Gestión al Grand Hotel La Maná.....	122
3.6.11.3.	Control interno.....	125
3.6.11.4	.Formato cuestionario de evaluación del control interno.....	126
3.6.12.	FASE III. Ejecución.....	127
3.6.12.1.	Ejecución.....	128
3.6.12.2.	Nivel de confianza y riesgo.....	131
3.6.12.3.	Riesgos de auditoria de gestión.....	132
3.6.12.3.1.	Cálculo del riesgo inherente.....	134
3.6.12.3.2.	Determinar el riesgo de auditoría de gestión.....	135
3.6.12.4.	Hallazgos.....	136
3.6.13	Fase IV. Comunicación de resultados.....	141

3.6.13.1.	Informe final.....	142
3.6.14.	Fase V. Seguimiento de recomendaciones.....	150
3.6.14.1.	Seguimiento:.....	151
3.6.14.2	Objetivos del seguimiento de la auditoria.....	151
3.6.14.3.	Fases del proceso de seguimiento de las recomendaciones.....	151
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	154
4.1.	Conclusiones.....	154
4.2.	Recomendaciones.....	155
	BIBLIOGRAFIA CITADA.....	156
	ANEXOS.....	162

ÍNDICE DE TABLA

Tabla		Págs.
1	Operacionalización de las variables.....	46
2	Ubicación hotel.....	50
3	Factores de selección.....	51
4	Servicio de transporte.....	52
5	Servicio de restaurant.....	53
6	Servicio de recepción.....	54
7	Orden y limpieza en las habitaciones.....	55
8	Servicio de aire acondicionado.....	56
9	Servicio de agua caliente.....	57
10	Calidad señal tv.	58
11	Percepción de la habitación.....	59
12	Frecuencia de hospedaje.....	60
13	Ubicación del hotel.....	61
14	Calidad del servicio.....	62
15	Tarifas de las habitaciones	63
16	Factor de preferencia.....	64
17	Interés del personal.....	65
18	Calidad de las instalaciones.....	66
19	Presentación del personal.....	67
20	Calidad servicio de alimentación.....	68
21	Percepción comodidad.....	69
22	Recomendaciones.....	70
23	Importancia de auditoria.....	71

ÍNDICE DE FIGURA

Figura	Títulos	Págs.
1	Categorías fundamentales.....	5
2	Tipos de auditoria.....	17
3	Personal de auditoria.....	18
4	Alcance de la auditoria.....	30
5	Normas que rigen la auditoría.....	31
6	Tipos de normas NAGA.....	32
7	Grupo 1: hoteles.....	40
8	Grupo 2 hostales.....	40

INDICE DE GRAFICOS

Grafico	Títulos	Pags
1	Ubicación hotel.....	50
2	Factores de selección.....	51
3	Servicio de transporte.....	52
4	Servicio de restaurant.....	53
5	Servicio de recepción.....	54
6	Orden y limpieza en las habitaciones.....	55
7	Servicio de aire acondicionado.....	56
8	Servicio de agua caliente.....	57
9	Calidad señal tv.	58
10	Percepción de la habitación.....	59
11	Frecuencia de hospedaje.....	60
12	Ubicación del hotel.....	61
13	Calidad del servicio.....	62
14	Tarifas de las habitaciones	63
15	Factor de preferencia.....	64
16	Interés del personal.....	65
17	Calidad de las instalaciones.....	66
18	Presentación del personal.....	67
19	Calidad servicio de alimentación.....	68
20	Percepción comodidad.....	69
21	Recomendaciones.....	70
22	Importancia de auditoria.....	71
23	Organigrama estructural.....	110
24	Flujograma.....	117

ÍNDICE DE ANEXOS

1	Formato encuesta clientes del sector hotelero.....
2	Formato encuesta usuarios Grand Hotel La Maná.....
3	Formato entrevista.....
4	Formato cuestionario control interno.....
5	Fotografías.....
6	Formato reporte habitaciones.....
7	Listado de hosterías del cantón La Maná.....
8	Listado de hoteles del cantón La Maná.....
9	Carta de autorización.....

INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión brinda apoyo de soporte a los procesos gerenciales y operativos en términos de eficiencia y efectividad en búsqueda de las metas planteadas con el propósito de realizar las acciones correctivas necesarias y mejorar la calidad de servicio a los clientes externos e internos.

Pese a los beneficios que la auditoría de gestión brinda para el mejoramiento operativo dentro del sector hotelero; su aplicación aún no se ha difundido por el desconocimiento por parte de los propietarios por lo cual en el cantón su uso se da en su mayoría en el ámbito financiero.

La motivación principal para el diseño del manual de procedimientos de auditoría para el sector hotelero del cantón la Maná surge como respuesta al desconocimiento de las ventajas importancia de la utilización de esta gran herramienta empresarial que permitirá un control adecuado de los recursos humanos y mejoramiento continuo de las actividades examinadas.

Con el propósito de diseñar el manual de procedimientos se realizó un diagnóstico del sector hotelero mediante encuestas, entrevistas y un check list al Grand Hotel La Maná, el cual permitió conocer cuáles son las deficiencias en cada uno de las actividades que conforman el servicio hotelero.

El contenido del manual consta de las fases del conocimiento preliminar, planificación, ejecución, comunicación de resultados y la fase de seguimiento y monitoreo explicados de manera detallada mediante flujogramas y ejemplos prácticos aplicados en el Grand Hotel La Maná.

La propuesta del presente trabajo investigativo se encuentra distribuida de la siguiente manera:

En el primer capítulo se realizó una base teórica de la temática a tratar con el fin de brindar una mejor comprensión al lector enfatizando en los aspectos más importantes.

El segundo capítulo está constituido por la metodología y población de la muestra; los resultados de las encuestas y el control interno y sus correspondientes conclusiones.

En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta del manual de procedimientos; las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presentan la bibliografía y los respectivos anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes

1.1.1 Proyecto 1

En el trabajo de tesis de Sonia Álvarez en el año 2012 “Auditoría de gestión aplicada en el “Hotel Quito” para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad” en su resumen se destaca

La presente tesis se desarrolló con el objetivo de realizar una evaluación a los procesos administrativos en el área de Adquisiciones, Recursos Humanos, Habitaciones y Recepción, en base a los siguientes parámetros: eficiencia y efectividad, con el propósito de informar los hallazgos encontrados y realizar sus respectivas recomendaciones para mejorar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a corto o largo plazo.

Para efectos de esta auditoria se desarrolló una fase de planificación y programación para posteriormente realizar un análisis del control interno utilizando técnicas y procedimientos que permitieron la elaboración de papeles de trabajo, hallazgos de auditoria.

El hotel presente problemas en cuanto a la falta de comunicaciones entre el personal puesto que no existe responsabilidades y funciones definidas, otro hallazgo fue la ausencia de una estructura organizativa lo que ha ocasionado que no se desarrolle los procesos de forma óptima.

1.1.2. Proyecto 2

“ Auditoría de gestión aplicada al “Hotel South Pacific”, dedicado al desarrollo turístico en Atacames, provincia de Esmeraldas”

La presente tesis de investigación tiene como objetivo general realizar una auditoría de gestión para identificar y establecer los problemas en cada una de las áreas; con el propósito de evaluar su desempeño y agregar un valor adicional a la empresa.

A través del control interno se conoció su misión, visión dentro del mercado y del turismo del país, las políticas con las que se manejan, las estrategias que han sido establecidas para cumplir con sus objetivos, los principios y valores que rigen al personal en sus actividades diarias.

Adicional se realizó un análisis interno a los procesos de administración en las áreas analizadas en el proceso anterior como son las adquisiciones, ventas, talento humano, logística, detallando cada uno de los procesos identificando los factores que inciden en el desarrollo de las actividades del hotel.

La auditoría permitió determinar que el área de adquisiciones es fundamental para el hotel puesto que la calidad y tiempo dedicado a la compra depende u servicio óptimo para los clientes, por lo cual es vital un correcto análisis buscando satisfacer las necesidades del usuario.

La captación de nuevos clientes es fundamental para el área de ventas sin embargo es importante implementar estrategias para mantener satisfechos a los clientes existentes.

El hallazgo detectado hace referencia al mal uso de los recursos del hotel esto debido a las malas negociaciones con los transportistas turísticos. (HERRERA Isabel, 2012 pág. 262)

1.2. Categorías Fundamentales

FIGURA 1
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Elaborado por: Suarez Moreno Valeria Natali

1.3. Marco Teórico

1.3.1. Auditoria

La auditoría es una evaluación llevada a cabo de manera sistemática y planificada; su desarrollo se da en etapas y sigue un método determinado. Puede ser realizada por personas que forman parte de la empresa es decir interna y por personas ajenas a la organización de forma externa. Tiene la finalidad de verificar del cumplimiento de lo establecido en los procedimientos físicos o documentales (COUTO, 2011, pág. 9)

La auditoría comprende una herramienta de control consiste en la verificación de algún aspecto en específico de una empresa que bien podría ser de los estados financieros o de gestión administrativa con la finalidad de determinar el cumplimiento y la razonabilidad a través de la presentación de los resultados arrojados de esta (MANCO, 2014 pág. 35)

Considerando las definiciones citadas la auditoria es un examen de carácter crítico analítico que generalmente se realiza a la información financiera de la empresa, siendo el auditor quien debe llevarla a efecto con el objetivo de verificar y en base a ello emitir criterios que diagnostiquen la situación estudiada.

1.3.1.1. Origen de la auditoria

La auditoría tiene sus inicios en el hecho de dar una respuesta a la necesidad social que fuese capaz de contribuir de forma transparente a la verificación de la información contable que ha sido dispuesta por quienes tienen la responsabilidad de aquellas acciones, por lo cual la auditoria era entendida como un elemento de garantía y protección para el conjunto de personas interesadas en este tipo de información tales como inversionistas, supervisores, empleados y sociedad en común. Una de las modalidades pioneras de la auditoria son las financieras las cuales son conocidas también como externas. En función de las dimensiones que iban adquiriendo paulatinamente las organizaciones y sus necesidades de

transparencia y control se desarrolló otra clase de auditoría la interna (SOY, 2012 pág. 6)

Como ejercicio profesional la auditoria fue aceptada por primera vez en Gran Bretaña a mediados del año 1862, paulatinamente fue desarrollándose y abriéndose paso en Estados Unidos antes del año 1900 con lo que se dio la creación de la Asociación de Contadores Públicos de aquel país, aquel hecho significo un gran avance. Sus aplicaciones iniciales fueron la identificación y prevención de delitos financieros, tiempo después fue tomando otro matriz centrado en la importancia de verificar las condiciones financieras y las ganancias de las organizaciones que estaban sujetas a estas, permitiendo dar criterios sobre la veracidad y confiabilidad de la información auditada (ABOLACIO, 2013 pág. 12)

El origen de la auditoria lo hallamos principalmente en la necesidad de obtener información fehaciente sobre la situación financiera- económica de las empresas que permita verificar la legalidad de los ingresos de las mismas evitando así el que incurrieran en negocios ilícitos como lavado de dinero, fraudes o evasión de impuestos. Consecuentemente esta orientación perdió peso con el pasar del tiempo y evolución de las empresas dando como resultado la existencia de nuevas modalidades y enfoques a la auditoria.

1.3.1.2. Características de la auditoria

La auditoría como proceso regulador y de verificación posee las siguientes categorías:

- ***Sistemática***

(MANCO, 2014 pág. 38) Esta característica se le atribuye a la auditoria debido a que los resultados que se consigan a través de su realización en las empresas llevan un orden establecido previamente

- ***Independiente***

La auditoría es un proceso que debe mantener libertad, por lo que si la personas o grupo que lo realiza de ahí que resultaría ilógico que alguien que tome parte de este proceso se analice a sí mismo para determinar el desempeño que ha tenido (MANCO, 2014 pág. 38)

- ***Posee funciones analíticas***

Es eminente que la auditoria es un proceso analítico, no constituye un simple examen de la manera como se ejecutan cada uno de los procedimientos sino que además estudia y razona cada resultado que se ha conseguido a través de estas actividades. Con lo cual se evalúa también que tan efectivas han resultado las prevenciones que se han implementado en la empresa (MANCO, 2014 pág. 38)

- ***Objetividad***

La objetividad hace referencia a que la auditoria para la emisión de criterios debe mantener objetividad y fundamentarse en las evidencias para así brindar una interpretación correcta de los resultados que se han conseguido de la realización de la misma. (CHACÓN y GARCÍA, 2014, pag.16)

1.3.1.3. Importancia de la auditoria

La ejecución de la auditoria en las organizaciones se debe principalmente a las siguientes consideraciones:

- Permite la descripción de las falencias halladas evaluándolas desde las causas que dieron origen a tales situaciones, las consecuencias que trajeron consigo y en ciertos casos la información cuantitativa referente a tal deficiencia.
- Evalúa la situación de la empresa o un área de la misma, lo que facilita mantener control sobre el desempeño de la misma.

- Identifica las posibles irregularidades que se den o se podrían dar en el desarrollo de las acciones a desempeñar. (CANDELEJO y YUGSI, 2011, pág. 2)

La importancia de la auditoria se enfoca en que representa para las empresas auditadas y quienes las realizan un instrumento de evaluación de la situación en la que se realizan los procesos dentro de la empresa o una área determinada, dejando al descubierto los errores y falencias, las causas y consecuencias que inciden en el rendimiento bajo y en ciertos casos a cuánto asciende las pérdidas derivadas de aquello para establecer las medidas de corrección necesarias para cada caso. Otro de los aspectos por los cuales es relevante se debe a que a través de su aplicación se evalúa el desempeño que han tenido los miembros de la empresa así como las irregularidades en las cuales estos hayan incurrido como parte de sus labores. (CANDELEJO y YUGSI, 2011, pág.16)

Las auditorias son importantes en el ámbito empresarial debido a que la gerencia mediante su realización tiene la garantía de la veracidad de la información que se presenta de cada uno de los departamentos, es decir que sean reales y confiables, además de que establece el nivel de cumplimiento y eficacia con la que se está manejando cada uno de los procesos que se ejecutan en la organización.

1.3.1.4. Objetivos de la auditoria

La auditoría a través de su aplicación en las organizaciones persigue varios objetivos, a continuación se mencionan los más relevantes:

- Analizar el fin que persigue la organización a través de sus metas y propósitos.
- Verificar la forma como se está llevando la administración en la organización auditada.
- Establecer la razonabilidad de la información presentada

- Estudiar el sistema de control que mantiene la empresa
- Emitir criterios validos sobre los resultados obtenidos. (QUINTANA, 2011, pág.27)

A continuación se presentan los principales objetivos de la aplicación de la auditoria en las empresas:

- Contribuir a la toma de decisiones de los directivos a través de un diagnostico que derive en recomendaciones y asesoría concerniente a las áreas evaluadas.
- Obtener y analizar la información referente a los aspectos a auditar en especial la información cuantificable.
- Verificar el cumplimiento de los criterios establecidos que permiten llevar a cabo este proceso y sobre todo que garantice su acceso a la información pertinente.

A manera de síntesis estos objetivos se resumen que una auditoría pretende la obtención de un diagnóstico orientado al control sobre el sistema de información de las empresas, el que mismo que facilitara la toma de decisiones sobre aspectos puntuales de aquella organización. Es necesario que los resultados de las mismas sean interpretados correctamente para que represente una contribución para el mejoramiento del área auditada.

1.3.1.5. Importancia relativa de la información en la auditoria

La importancia relativa del proceso de auditoria está relacionada de forma directa con el carácter o la magnitud que ejerce la omisión o el hecho de pasar por alto cierta información financiera. Por lo que si esta omisión no alterase el criterio del auditor se considera que la información a la cual se tuvo acceso el auditor para cumplir con su trabajo fue vasta. Sin embargo el riesgo de que ocurriese lo contrario

es latente, si el auditor no identifica la omisión o error de mayor relevancia que existiera la veracidad de los resultados podrían ser cuestionados. (ABOLACIO, 2013 pág. 78)

Por este concepto se entiende que es la naturaleza de un desacierto o en su defecto omisión referente a la información financiera de la organización, la que ya sea analizada de forma colectiva o individual dentro del margen del proceso de auditoría puede alterar el juicio sobre los resultados, lo que podría derivar en que la empresa se vea afectada a causa de aquella omisión. El argumento de la importancia relativa se basa en que un error u omisión son relevantes en función de la influencia que pudieran ejercer a la hora de emitir juicios sobre los resultados de la auditoría. (DE LA PEÑA, 2011, pág. 52)

Es importante que las empresas realicen auditorías ya que son vitales para obtener una imagen de la situación general de la misma que permite mejorar continuamente las actuaciones sobre las cuales se hallan falencias. En el caso de las auditorías internas su relevancia se da en función de los beneficios que la aplicación de esta trae consigo para la misma empresa, mientras que la externa tiene un alcance mayor ya que la información resultante es de gran importancia para los inversionistas y empleados, así como los directivos de la empresa.

1.3.1.6. Técnicas de auditoría

Como proceso la auditoría posee las siguientes técnicas entre las cuales figuran las siguientes:

- ***Técnicas de verificación ocular***

(CASA y CHACON, 2011, pág. 10) Dentro de esta técnica tenemos: comparación, la observación, revisión y selección y el rastreo.

- ***Técnicas de verificación verbal***

(CASA y CHACON, 2011, pág. 10) En lo referente a las técnicas de verificación verbal se cuenta con la indagación.

- ***Técnicas de verificación escrita***

(CASA y CHACON, 2011, pág. 10) La verificación escrita como técnica cuenta con análisis, conciliación y la confirmación.

- ***Técnicas de verificación documental***

(CASA y CHACON, 2011, pág. 10) Las Técnicas de verificación documental son la comprobación y computación, estas dos técnicas las debemos en su mayor parte a los avances tecnológicos.

- ***Técnicas de verificación física***

La técnica de verificación física se apoya de la inspección para el logro de sus fines, la cual consiste en confirmar si efectivamente lo físico concuerda con la información presentado. (CASA y CHACON, 2011, pág. 10)

1.3.1.7. Tipos de auditoria de acuerdo a quien se encarga de realizarla

En atención a los propósitos y quienes desarrollen la auditoria esta puede clasificarse de la siguiente manera:

- ***Auditoria interna***

Esta clase de auditoria es aquella en la que un miembro perteneciente a la organización auditada es quien la pone en marcha. La auditoría interna constituye un servicio de evaluación y análisis para mantener un sistema de control en la organización (COBO, 2014 pág. 46)

Este tipo de auditorías obedecen a requerimientos de los clientes, razón por la cual la empresa considera pertinente la realización de la misma. Los motivos para llevarla a cabo pueden ser varias entre una de ellas conocer el modo en el que se está gestionando la empresa o cierta parte de ella. De modo que para conseguir tal fin debe disponer de profesionales que la realicen de manera objetiva o en su defecto contratar a otra empresa que ofrezca dichos servicios (COUTO, 2011 pág. 14)

La auditoría interna es aquella que se da por iniciativa de la misma empresa la cual muchas veces se ve motivada por los clientes de dicha entidad, el auditor en este caso es una persona competente que forma parte del personal de la organización. Cabe destacar que esta clase de auditorías muchas veces se ve limitada debido a que la independencia no es total para el desarrollo de este proceso.

- ***Objetivo de la auditoria interna***

La auditoría interna está orientada hacia la recolección de evidencias que fundamenten el proceso y así emitir criterios sobre lo analizado estableciendo el grado de cumplimiento o conformidad de auditado en relación a cada uno de las funciones y procesos (SOY, 2012 pág. 8)

El principal propósito de la auditoria interna es facilitar a la dirección de la empresa el identificar la situación de cada uno de los departamentos o uno en específico para determinar el rendimiento que este ha tenido durante cierto periodo de tiempo en relación a parámetros previamente establecidos (RISCO, 2013 pág. 204)

En base a las consideraciones citadas la auditoria interna tiene por objetivo determinar el desempeño de las áreas o área de la organización para saber cuál es el nivel de cumplimiento y sobre todo rendimiento con respecto a parámetros establecidos con antelación para ser tomados como referente.

- ***Enfoque de la auditoria interna***

La auditoría posee enfoques que pueden ser comprendidos como un marco bajo el cual la organización que es sujeto de análisis es medido:

- Evaluaciones y criterios sobre cada uno de los aspectos analizados
- Identificación de situaciones anormales que deriven en omisiones, errores y fraudes por parte de la empresa.
- Evaluación en materia legal y fiscal correspondiente a la empresa.
- Orientarse hacia la prevención de situaciones que no estén enmarcadas dentro de los fines legales.
- Establecimiento de fundamentos que sirvan para procedimientos de prorrateo
- Análisis de situaciones especiales (FLORES y YUGSI , 2011, pág. 31)

1.3.1.8. Auditoria externa

(COBO, 2014 pág. 46) Contrario a la interna la auditoria externa es realizada por personas, empresas ajenas a la organización que es objeto de estudio.

La auditoría externa a su vez difiere en que no es la empresa quien decide realizarla sino que es impuesta por algún organismo regulador y a consecuencia de aquello el profesional que audita es totalmente independiente para emitir sus criterios. (COUTO, 2011 pág. 14)

En concordancia a las definiciones citadas la auditoria externa es aquella que es realizada por profesionales totalmente ajenos a la empresa, cuya condición les permite mantener un mayor nivel de imparcialidad frente a la emisión de criterios con respecto a los resultados en el cumplimiento de su labor.

- ***Objetivo de la auditoria externa***

(RISCO, 2013 pág. 203) La auditoría externa tiene por finalidad la verificación del realismo de la información presentada por la empresa, es decir de la representatividad de la imagen de la organización.

En cuanto a la auditoría externa su realización tiene por objeto mantener un control que satisfaga los criterios de su realización, siendo que quienes la realizan mantienen un nivel superior de independencia en la emisión de juicios con respecto a lo auditado, ya que son ajenos a la empresa (SOY, 2012 pág. 11)

Por su parte la auditoría externa tiene por característica primordial el que la decisión de realizar la auditoría en la organización es ajena a los miembros de esta, siendo que se pretende establecer el nivel de cumplimiento de la organización con respecto a información presentada a algún organismo o ente de regulación y control facultado de manera legal para ejercer dicha responsabilidad y labor.

1.3.1.9. Tipos de auditoría según la obligatoriedad

Las auditorías de acuerdo la obligatoriedad de su realización se clasifican en: auditoría obligatoria y auditoría voluntaria, a continuación se detallan en que consiste cada una de estas modalidades de auditoría:

- ***Auditoría obligatoria***

Las auditorías obligatorias son aquellas que están relacionadas directamente con el cumplimiento de alguna disposición o norma que rige de manera general para las organizaciones como un requisito para garantizar la transparencia en sus actividades económicas (SOY, 2012 pág. 10)

Es aquel tipo de auditoría se realiza a sociedades que tienen la obligación de presentar modelos normales de estados financieros cada año, organizaciones que tienen negocios o cotizan en la Bolsa de Valores, las empresas financieras, sociedades que mantengan relaciones comerciales con el Estado, etc (TAMAYO Eugenio, ESCOBAR y LÓPEZ , 2013, pág. 265)

La auditoría obligatoria es aquella en la cual la empresa debe sujetarse a disposiciones de organismos de control y verificación de la información y es precisamente aquel ente quien dispone la realización de la auditoría a la organización.

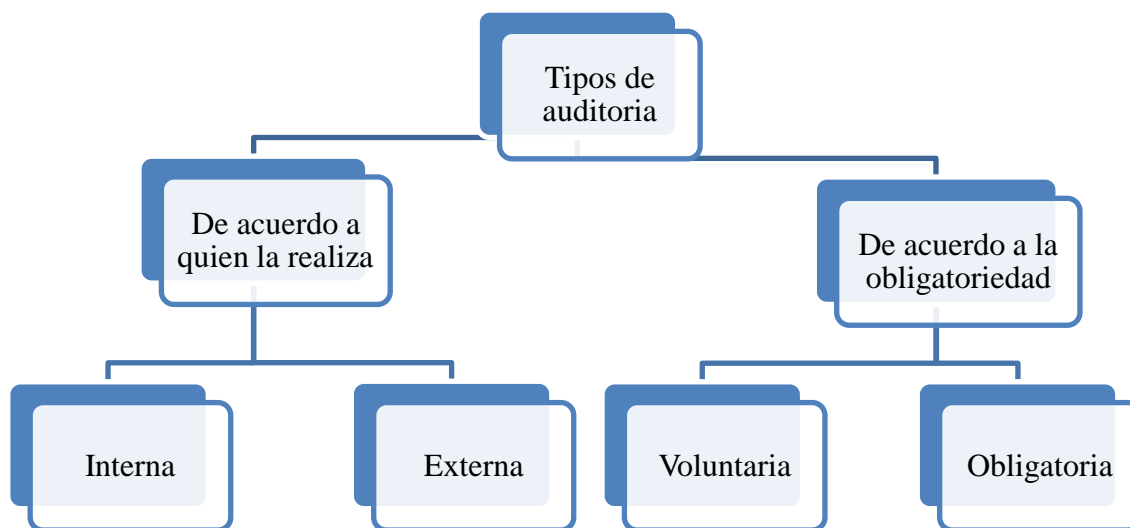
- ***Auditoría voluntaria***

(TAMAYO, ESCOBAR y LÓPEZ, 2013, pág. 265) Las auditorías voluntarias son aquellas cuya ejecución se da por iniciativa de la propia empresa con el propósito de mejorar su desempeño a través del control.

El término auditoría voluntaria corresponde a aquellas que están vinculadas con la consecución de mejores niveles de desempeño a través del control teniendo como enfoque obtener certificaciones o un sello de calidad que eleve la imagen de la organización, permitiendo además desarrollar de manera más eficiente cada una de las actividades, procedimientos y procesos (SOY, 2012 pág. 10)

De acuerdo a las definiciones citadas la auditoría voluntaria es emprendida por iniciativa propia de la empresa, la que por diversas razones entre las que posee mayor primacía el mantener un control orientado a medir el desempeño de los diferentes departamentos que conforman la organización y así establecer una cultura de mejoramiento continuo entre cada uno de los miembros de la empresa

FIGURA 2 TIPOS DE AUDITORIA



Fuente: SOY, 2012 pág. 10)

Elaborado por: Valeria Suarez Moreno

1.3.1.10. Técnicas de auditoría

De manera enfocada el procedimiento de auditoría es un conjunto de actividades orientadas a la recolección de evidencias que sirvan de base al proceso auditor, las cuales pueden diferenciarse entre pruebas de controles, procedimientos analíticos y pruebas de detalles. (BLAS, 2013)

El procedimiento de auditoría comprende la obtención de evidencias para la puesta en marcha de la auditoría, de modo que es una parte esencial de este proceso ya que en estas evidencias se basa el auditor para el ejercicio de su trabajo independientemente de la organización en la que se pretenda realizar la auditoría. (DELAPEÑA, 2014 pág. 410)

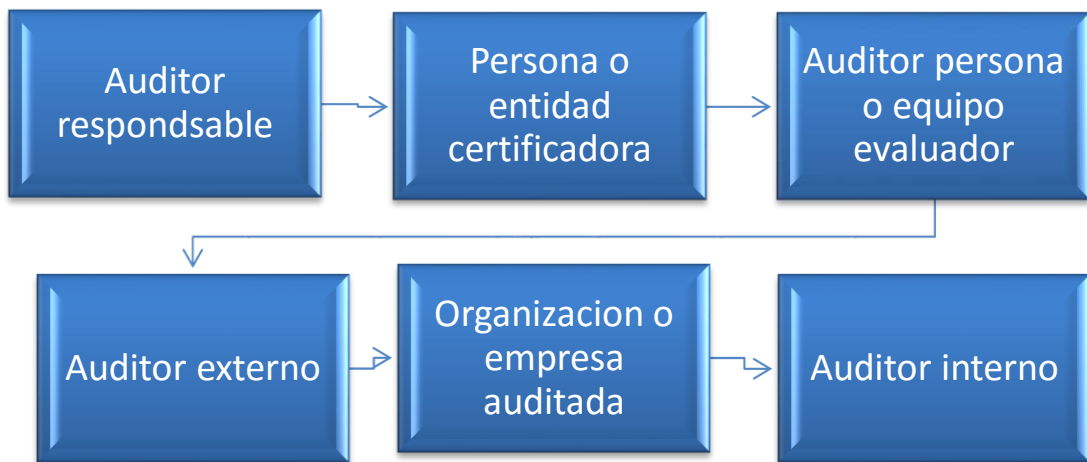
En base a las definiciones citadas el procedimiento de auditoría es aquel que permite al auditor reunir las evidencias que sirvan de fundamento para el desarrollo del todo su proceso, de modo que comprende las bases sobre las cuales se auditara y emitirá criterios de acuerdo a los resultados arrojados por la misma.

1.3.1.11. Personal de la auditoría

Para que una auditoria se realice de manera satisfactoria en una organización es necesario que existan los elementos o personal, a continuación se mencionan cada uno de aquellos:

- El cliente
- La empresa auditada
- El auditor
- Gestión del proceso de auditoria (COUTO, 2011 pág. 11)

**FIGURA 3
PERSONAL DE AUDITORIA**



Elaborado por: Valeria Suarez Moreno

Fuente: Peralta, 2010, pág. 133

Dentro del proceso de auditoria generalmente interactúan tres participantes que son: la organización que requiere de la realización de esta auditoría y por ende de sus resultados, los cuales estarán orientados hacia la mejora con el fin de satisfacer sus necesidades; el segundo elemento el individuo encargado de hacer la auditoria para las auditorias de carácter interno se elige a alguien con los conocimientos vastos que lidere al equipo de trabajo; finalmente quienes tienen la responsabilidad de sacar adelante este proceso son denominados auditores (PERALTA, 2010 pág. 133)

De lo citado se deduce que el personal básico para que se dé un proceso de auditoría son: la empresa que será objeto de evaluación, la persona responsable de realizarla y los interesados de los resultados de la auditoría. Es importante que la auditoría sea realizada de la forma más independiente posible con el fin de que los resultados no se ven a influenciados y los criterios emitidos no reflejen la realidad que se pretendía establecer a través de su implantación.

1.3.1.12. Procedimientos de auditoría

Son un conjunto de técnicas investigativas que son aplicados a un grupo o una partida de hechos o circunstancias relativas los estados financieros y las operaciones de una empresa; es decir estos procedimientos constituyen las herramientas del auditor. (BLAS, 2013, pág. 78)

Los procedimientos de auditoría son un conjunto de técnicas de investigación aplicados a un grupo de hechos en base a circunstancias relativas a los estados financieros a través de los cuales el contador tiene las bases para fundamentar su criterio (CUENCA, 2012, pág. 27)

Acorde a los conceptos de los autores se evidencia que los procedimientos de auditoría hacen referencias a un conjunto de técnicas que el auditor deberá seleccionar acorde a la actividad u operación a realizar en una empresa.

- ***Tipos de procedimientos de auditoría***

- ***Prueba de detalle de transacciones***

(CUENCA, 2012, pág. 28) Son procedimientos al detalle mediante el seguimiento de las transacciones realizadas o de las estimaciones contables desde su origen hasta su culminación.

- ***Procedimientos analíticos***

(CUENCA, 2012, pág. 28) Es el análisis de relaciones y tendencias significativas que incluyen investigaciones resultantes de las fluctuaciones y relaciones que son inconscientes con otra información relevante.

○ *Procedimientos alternativos*

(CUENCA, 2012, pág. 28) Se refieren a las pruebas que aplica el auditor de acuerdo a las circunstancias es imposible desarrollar los procedimientos de auditoría planificados.

1.3.1.13. Informe de auditoría

Este informe deberá ser objetivo y concreto, definiendo claramente los puntos referidos y seguir una secuencia que pueda ser comprobada de manera sencilla y clara. Deberá indicar los puntos de no conformidad, incluyendo los siguientes aspectos:

- Personas participantes de una u otra forma en el proceso.
- Situaciones que deben ser tomadas en cuenta con respecto a la evaluación de riesgos existentes
- Circunstancias de gestión de prevención.
- Lugar y fecha de la ejecución de la auditoría.
- El criterio técnico utilizado durante el desarrollo de cada una de las etapas.
- El vínculo existente entre cada uno de los documentos utilizados.
- Vínculo que existe entre los medios necesarios referentes a la prevención de situaciones de riesgo y los recursos disponibles (FERNÁNDEZ, et. Al, 2010, pág. 47)

Las partes a considera para la ejecución de una auditoría independientemente de la finalidad que persiga dentro de la empresa o fuera de ella:

- Título o identificación del documento
- Identificación de quien o quienes realizaron la auditoria
- Datos de la empresa auditada
- Alcance o delimitación de la auditoria
- Párrafo de opinión
- Párrafo de criterio u opinión del auditor
- Párrafo del Informe
- Firma del auditor
- Fecha de realización del informe (REY , 2013 pág. 547)

Los aspectos anteriormente citados mantienen cierta estructura que sirve de orientación para la planeación de una auditoria, y cada uno de estos elementos forman la parte básica de la misma conforme a un orden sistemático en el que se debe ejecutar como parte de este importante proceso.

1.3.1.14. Elementos del informe de auditoria

El informe de auditoría deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

1. El título o identificación del informe de auditoría.
2. A quién se dirige y quienes encargaron su realización.
3. El párrafo de “alcance”.
4. El párrafo legal o comparativo.
5. El párrafo o párrafos de énfasis
6. El párrafo o párrafos que contiene la leyenda de “salvedades”.

7. El párrafo de “opinión del auditor”.
8. El párrafo sobre el “Informe de Gestión”.
9. El nombre, dirección y datos registrales del auditor.
10. La fecha del informe.
11. La firma del informe por el auditor. (CASA y CHACON, 2011, pág. 10)

Existen además varios elementos que dependiendo de la necesidad de la empresa y el criterio del auditor puede o no aparecer, según los casos, en algunos informes de auditoría. (DELAPEÑA, 2014 pág. 417)

El informe de auditoría debe ser elaborado de acuerdo a los elementos señalados de modo que su estructura sea comprensible destacando los aspectos de mayor relevancia.

1.3.1.15. Características del informe de auditoría

La estructura del informe de auditoría se debe reflejar el criterio que el auditor tiene con respecto a los resultados de la información y aspectos auditados de modo que sea un instrumento de comunicación entre quien o quienes llevaron a cabo la auditoría, en base a ello este presenta las siguientes características:

- ***Claridad***

(DELAPEÑA, 2014 pág. 416) La redacción del informe de auditoría debe ser expresada de manera clara y con precisión cada una de las ideas, evitando terminologías que entorpecieran el entendimiento del mismo.

- ***Objetivo***

Esta característica hace referencia a que la opinión o juicio del auditor debe ser imparcial y basarse en evidencias conseguidas con su respectivo soporte en documentación laboral.

- ***Concisión***

El auditor debe exponer su criterio sobre los estados financieros teniendo presente la información y datos más importantes sin caer en redundancias; no debe desviarse del tema de modo que la redacción se centre específicamente en los aspectos que conciernen a los resultados de la auditoría y su realización. (DELAPEÑA, 2014 pág. 417)

- ***Oportuno***

(DELAPEÑA, 2014 pág. 417) El criterio del auditor debe estar enmarcado en que la información más importante producida hasta la fecha en que el informe de auditoría es presentado.

1.3.1.16. Auditor

El auditor es la persona ya sea de naturaleza física o jurídica que está facultado y posee el profesionalismo que requiere esta actividad de verificación y control en las empresas de forma completa o a una área que forma parte de ella (LABEL et. pág. 140)

Para que la realización de la auditoría sea llevada de manera satisfactoria y se cumplan los objetivos que se persiguen uno de los factores claves es el

profesionalismo que muestre el auditor en cada una de las actividades que han sido planeadas.

El auditor es la persona que se encarga de la coordinación y realización de cada uno de los procesos y procedimientos de la auditoria para lo cual de contar con la debida designación ya sea por la empresa en caso de ser interna y si es externa del organismo que tiene injerencia para ello, además debe estar facultado para desenvolver tales actividades en la empresa de manera profesional.

1.3.1.17. La opinión del auditor

En la realización de la auditoria uno de los momentos determinantes es el término de la misma en el que se procede a hacer un análisis de los resultados que esta ha arrojado; siendo el principal actor el auditor, quien debe dar su percepción con respecto a los resultados que se han obtenido. Cabe recalcar que si el auditor considera que los estados y cuentas analizadas no reflejan conformidad con relación a la información presentada por la organización el informe para la empresa será emitido como desfavorable e inconforme, ese veredicto se dará también si se durante la puesta en marcha del proceso de auditoría se presentaron inconvenientes que entorpecieron el mismo, en el caso de que el auditor tenga como criterio la emisión de salvedades quiere decir hay circunstancias anormales que influyen en las cuentas que han sido estudiadas (MONTAÑO, 2014, pág. 129)

Un forme de auditoria puede tener por parte del auditor algunas clases de opiniones, que son las siguientes:

- ***Opinión favorable***

En el de los casos la empresa que reciba una opinión de esta clase por parte del auditor, comprenderá que la gestión del departamento o departamentos auditados tienen la imagen fiel y precisa de la información presentada, resaltando sus aspectos más relevantes de conformidad con los parámetros o marco normativo de

información que resulte de la aplicación y en forma específica con los juicios y principios considerados para ello, tomados para el proceso auditor. El auditor solamente podrá dictaminar este tipo de opiniones siempre y cuando sean cumpliendo ciertas condiciones, a continuación se mencionan:

En los casos en los que el desarrollo de la auditoría se haya dado en un marco sin interferencias teniendo como marco general las Normas y reglas de auditoría vigentes a la fecha.

- Todo lo auditado se halla en perfecta concordancia con lo presentado en las evidencias correspondientes.
- Cumplidas estas condiciones se deduce que la auditoría ha dado como producto un informe limpio carente de salvedades (REY, 2013 pág. 549)

Esta clase de opinión corresponde a aquellas situaciones en las cuales los resultados de la auditoría son satisfactorios es decir que se mantiene concordancia entre la información presentada y las pruebas y procesos desarrollados, además de que el proceso de auditoría se llevó a efecto de manera normal sin situaciones que afecten su desenvolvimiento (DELAPEÑA, 2014 pág. 419)

La opinión favorable es aquella en la que el auditor expresa de manera clara la conformidad entre lo auditado y la información presentada previamente además de que no existieron anomalías en el desarrollo del proceso de auditoría. Lo que resulta satisfactorio para la empresa ya que muestra niveles óptimos de eficiencia y eficacia.

- ***Opinión con salvedades***

En cuanto a este tipo de opinión la aplicación de este se da en cuanto el auditor llega a las conclusiones de la existencia de situaciones o contratiempos que pudiesen haber intervenido en el desempeño de la misma, a continuación se mencionan los casos en que la emisión de la opinión con salvedades tiene aplicación:

- Existencia de situaciones que representen limitaciones para el desarrollo proceso de auditoría.
- La no conformidad debido al incumplimiento de los criterios y principios contables, además en este caso se contemplan las omisiones de información que sea relevante (REY, 2013 pág. 550)

El auditor al emitir este tipo de opinión debe emplear en el párrafo destinado para ello la expresión excepto por con el objeto de exponerlas, después debe referirse en otro párrafo intermedio entre el de alcance y criterio en él que se detallará el carácter y las causas de la salvedad argumentada y en el caso de existir cuantías la incidencia de las mismas (DELAPEÑA, 2014 pág. 419)

La opinión con salvedades es aquella en que el auditor da constancia de que no fue posible realizar el normal desempeño de la auditoria debido a ciertas causas que lo entorpecieron.

- ***Opinión desfavorable***

Esta clase opiniones por parte del auditor se dan en casos de que el efecto del desacuerdo de lo auditado mantenga una relevancia de suma relevancia en los resultados que el auditor concluye que una salvedad., es decir que la opinión desfavorable comprende el hecho de que la información presentada no está en concordancia en forma razonable la realidad de la aquella organización, por tanto el auditor debe reemplazar la opinión negativa por una abstención de opinión, pues no estaría sujetándose a la objetividad que le debe mantener en el ejercicio de su profesión, cabe mencionar que el auditor está obligado a sugerir a la empresa que ha sido objeto de estudio que proceda a emprender los ajustes pertinentes, antes de emitir este tipo de dictamen u opinión con desfavorable que afectaría sobre manera la imagen de la empresa entre los grupos de interés (REY, 2013 pág. 550)

La opinión desfavorable es aquella que se dictamina que se halló que la información presentada no coincide con lo auditado, de modo que las inconformidades afectan notoriamente. Es necesario que este tipo de opinión se emita únicamente cuando haya identificado deficiencias e incumplimientos de peso en alguno de los procesos.

- ***Opinión denegada***

La opinión del auditor es la parte fundamental en la aplicación del proceso de auditoría de gestión ya que a través de su opinión se conocerán los resultados que se han obtenido a través ya sean favorables, con salvedades o con grande falencias que afectan la imagen de fiabilidad de la empresa frente a los grupos de interés con respecto a la información derivada de este proceso. Y esta opinión la dictamina el auditor cuando las evidencias para el desarrollo del proceso han sido insuficientes (REY, 2013 pág. 552)

La opinión denegada se da por cuanto la empresa no ha facilitado o no cuenta con la información y evidencias para que el equipo auditor desempeñe sus labores de verificación y control parte de la auditoria, razón por la cual el auditor no se halla en la capacidad de dar criterios.

1.3.2. Auditoria de Gestión

De forma general la auditoria de gestión es aquella en la que su desarrollo tiene la finalidad de ejercer control y verificación sobre la administración ejercida que bien puede ser realizada de manera global a toda la empresa o a su vez a un departamento en específico (QUINTANA, 2011, pág.27)

Dentro de las organizaciones el proceso de auditoría de la gestión es un examen objetivo estructurado de forma sistemática para verificar y controlar el desempeño en dicha empresa, su aplicación obedece a medir nivel de eficiencia y eficacia basándose en criterios de equidad, ética administrativa, efectividad, etc., el uso de

estos indicadores se da en función de identificar la situación de la organización tanto en el aspecto administrativo, económico y financiero de la empresa (CANDELEJO y YUGSI, 2011, pág. 18)

La auditoría de gestión es una evaluación que pretende identificar la forma en la que se están llevando los procesos dentro de las diferentes áreas que conforman la empresa para detectar errores que se hayan dado así también las oportunidades de mejoramiento que lleven a la empresa a tener un sistema de mejoramiento continuo orientado hacia la optimización del funcionamiento de la organización. Es decir que esta clase de auditoría permite agregar un mejor sistema de control lo que representa un primer paso para instaurar en las organizaciones un sistema de mejora continua basado en el control.

1.3.2.1. Gestión

El termino gestión en el área empresarial es relativo a la administración y dirección encaminados a constituir las bases sobre las cuales se pretende alcanzar objetivos mediante la correcta coordinación y distribución de un conjunto de actividades y medios de los que se dispone para la consecución de tal fin (NOGALES y PACHECO, 2013, pág. 3).

La gestión administrativa se define como una acción y efecto de administrar cuya función es imprescindible en todas las empresas, independientemente de las actividades económicas o sus características relativas al tamaño o volumen de operaciones, ya que a través de esta se establecen objetivos a lograr así como lo necesario para llegar hasta ellos (CANDELEJO y YUGSI, 2011, pág. 2)

La gestión de forma general es una acción que consiste en la atribución de responsabilidades básicamente centrada en la toma de decisiones sobre un conjunto de elementos que forman una organización; su finalidad es trazar objetivos y alcanzarlos a través de la dirección eficiente los recursos con los que se cuenta.

1.3.2.2. Importancia de la auditoria de gestión

La auditoría de gestión ha cobrado mayor importancia en los últimos años dentro del área empresarial, llegando a ser hoy en día un elemento clave de ayuda para los directivos de las organizaciones debido a que los resultados obtenidos a través de su aplicación dan a conocer las falencias de carácter económico, político o social en el que este incurriendo la empresa y de esta manera se pueda establecer no solamente medidas correctivas sino también de prevención para dichas situaciones. Su relación con la estructura organizacional y funcional de la empresa es directa razón por la cual la aplicación de esta debe ser llevada a cabo de manera flexible es decir que mantenga un margen considerable de adaptación considerando las características de la empresa en cuestión. (CANDELEJO y YUGSI, 2011, pág. 2)

La importancia de la auditoria de gestión radica en que es complementaria dentro del desempeño de un enfoque completo de la organización ya que a través de este se puede evaluar los procesos que se han realizado por parte de la administración (CASA y CHACON , 2011, pág. 26)

1.3.2.3. Objetivo de la auditoria de gestión

La auditoría de gestión tiene por objetivo primordial brindar un diagnóstico de naturaleza independiente con respecto al desempeño de la organización, uno de sus departamentos, actividad o programa para establecer una cultura de mejoramiento continuo en la entidad a través de la identificación de errores que se estén dando. (CASA y CHACON, 2011, pág. 10)

La auditoría de gestión posee objetivos que de cierta forma difieren de la auditoría financiera que es la más común, de modo que su principal objetivo es ofrecer información relevante a los directivos a través del control y verificación de la forma en la que se está manejando la empresa y cada uno de sus departamentos.

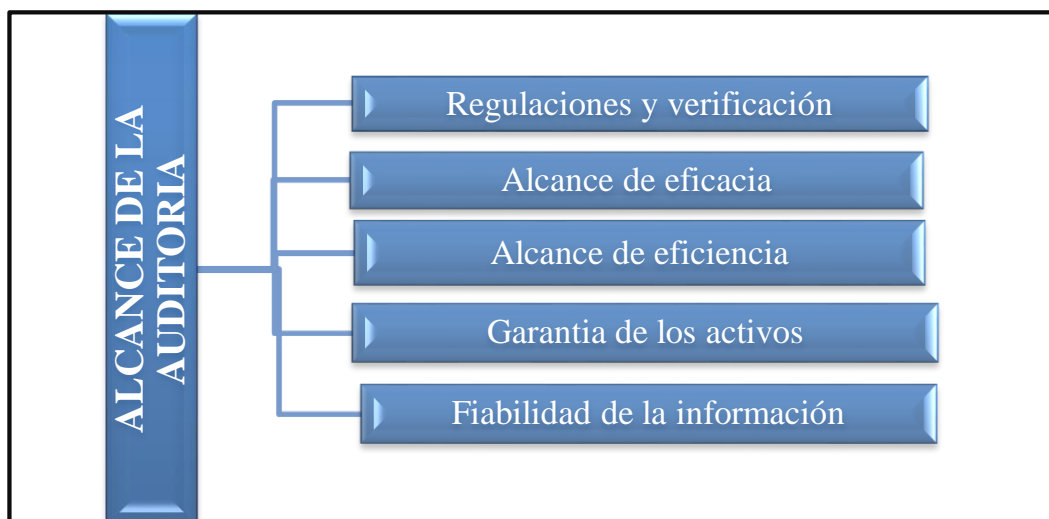
En síntesis la auditoria de gestión persigue varios objetivos que giran en torno a la identificación de la forma en la que se están llevando los procesos en la empresa

para verificar si existe concordancia entre lo planificado y la realidad y en base a los errores que se hallen establecer acciones correctivas.

1.3.2.4. Alcance de la auditoría de gestión

El alcance de la auditoría de gestión puede ser visto desde diversos enfoques, entre los principales se hallan: las regulaciones y verificación, la eficiencia y la economía de la empresa, eficacia, garantía de los activos, fiabilidad de los datos e información. El alcance de una auditoría de gestión es relativo ya que de acuerdo a las necesidades o criterios de la entidad que dictamina dicha realización puede variar el ámbito de actuación y la amplitud de la misma, por tal razón cada ejecución de auditoría adquiere matices diferentes en cada organización. RODRÍGUEZ, 2011, pag.24)

FIGURA 4
ALCANCE DE LA AUDITORIA



Elaborado por: Valeria Suarez Moreno

Fuente: RODRÍGUEZ, 2011, pag.24

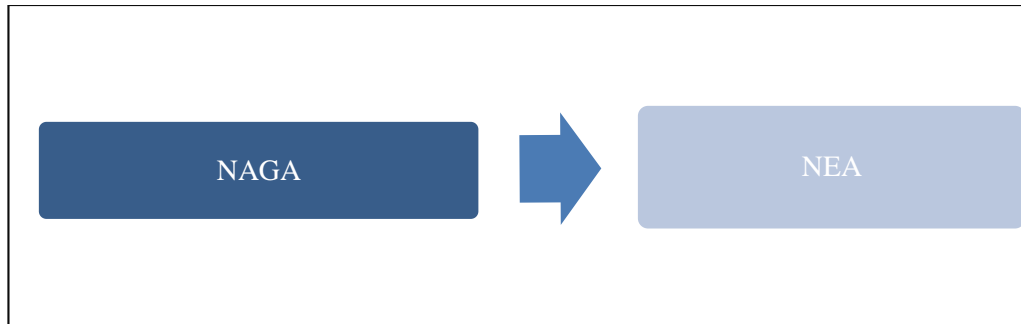
La auditoría de gestión como un proceso de control dentro de la empresa puede estar dirigido a un área en específico, departamentos que están relacionados y resultaría insuficiente estudiarlos por separado o si se considera oportuno o más beneficioso que las actividades de la auditoría de gestión se realicen de forma global en toda la organización puede darse, de tal forma que en el último de los casos su alcance sería mucho mayor, además su alcance puede ser medido desde algunos criterios (MURILLO , 2012, pág. 8)

De lo anterior se sintetiza que el alcance de la auditoria se da en cuanto a la economía, eficiencia y eficacia; partiendo de la determinación del ámbito en el que se lleve a cabo, de allí que se apliquen auditorías a un área o a la empresa de forma general en la primera situación su alcance y acceso a la información sería exclusivamente sobre dicha área mientras que en la segunda circunstancia estaría inmersa toda la información y procesos ejecutados.

1.3.2.5. Normas que rigen la auditoria

Las normas de auditoria se definen como un conjunto de lineamientos a los cuales deben sujetarse los auditores para el ejercicio de sus funciones, es decir que estas ser revisadas y su carácter es inherente al desempeño de las técnicas, procedimientos y conducta del auditor. A continuación se presentan las principales:

**FIGURA 5
NORMAS QUE RIGEN LA AUDITORÍA**



Elaborado por: Valeria Suarez Moreno
Fuente: MURILLO, 2012, pág. 21

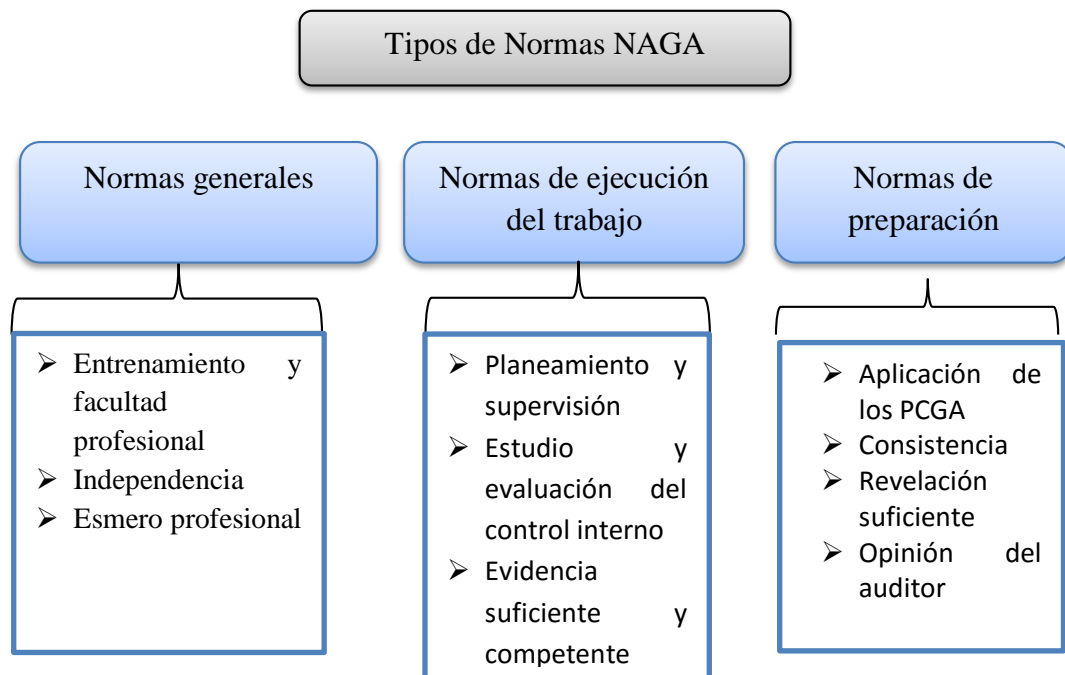
1.3.2.6. NAGA

Pese a que realmente no una existe un planteamiento por parte de la Ley que rijan las actividades de la auditoria las NAGA son mundialmente reconocidas como un marco conceptual dentro del que el auditor debe desarrollar sus funciones. (MURILLO, 2012, pág. 21)

Las NAGA que corresponden a las siglas de Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas son un compendio de 10 normas orientadas a garantizar que las auditorías se desarrollen de la manera más correcta posible a través de la calidad del trabajo que ejerza el auditor, de allí que se denomine a estas normas como los 10 mandamientos del auditor; el organismo inicialmente las adoptó fue American Institute Of Certified Public Accountants.

De entre aquel conjunto se diferencian 3 tipos de normas: RODRÍGUEZ Edwin, 2011, pag.24)

FIGURA 6
TIPOS DE NORMAS NAGA



Fuente: RODRÍGUEZ, 2011, pag.24
Elaborado por: Valeria Suarez Moreno

En base a las consideraciones citadas se define a las NAGA como un conjunto de 10 normas que se clasifican de acuerdo a su aplicación en tres tipos, su finalidad es que el auditor las asimile como un marco de referencia para su actuación durante el proceso de auditoría.

A continuación se citan las normas que tienen referencia con la presente investigación:

- ***NAGA 1. Normas relativas a la ejecución del trabajo***

a. El trabajo debe ser técnicamente planeado y debe ejercerse una supervisión apropiada sobre los asistentes, si los hubiere.

b. Debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

c. Debe obtenerse evidencia válida y suficiente por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de auditoría, con el propósito de allegar bases razonables para el otorgamiento de un dictamen sobre los Estados Financieros sujetos a revisión.

- ***NAGA 2. Normas de información o preparación del informe***

El informe es el resultado de la auditoría el cual se puede dar a conocer al jefe de la área o a la autoridad máxima del negocio o seguimiento de las recomendaciones, se deberá llevar el control de observaciones y recomendaciones y vigilar el cumplimiento de las medidas correctivas.

- Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Consistencia
- Revelación Suficiente
- Opinión del Auditor

1.3.2.7. NEA

Las Normas Ecuatorianas sobre Auditoría por sus siglas (NEA) son aplicadas en las auditorías de los estados financieros y son adaptados según sea necesario, a la auditoría de otra información y los servicios relacionados (CONTADORES GUAYAS, 2010)

Las NEA se deben aplicar en la auditoria de los estados financieros en la cual el auditor expresa una opinión sobre si los estados financieros están preparados en todos los aspectos importantes, de acuerdo con un marco de referencia identificado para informes financieros (NORMATIVA NEA, 2010)

El uso de las NEA es más extendido para las auditorias financieras a través de la provisión de lineamientos respecto a los documentos en el contexto financiero de una empresa donde el auditor emitirá su opinión de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoria.

Las normas empleadas para la elaboración de la presente investigación se mencionan a continuación:

NEA No. 8.- Se refiere a “Conocimiento del Negocio”

NEA No. 10.- Trata sobre la “Evaluación del Riesgo y Control Interno”

NEA No. 12.- Consideraciones de auditoria relativas a entidades que utilizan organizaciones de servicios.

Una organización de servicios puede establecer y ejecutar políticas y procedimientos que afecten a los sistemas de contabilidad y de control interno del cliente, estas políticas y procedimientos están física y operacionalmente separados de la organización de servicio están limitados al registro y procesamientos de la empresa de servicio.

El auditor deberá determinar la importancia de las actividades de la organización de servicio para el cliente y su relevancia para la auditoría. Al hacer esto el auditor necesita considerar:

- Naturaleza de los servicios prestados por la organización de servicios.
- Términos de contrato y relación con los clientes.

- Controles internos que son aplicados a las transacciones procesadas por la empresa de servicio.
- Información sobre la organización de servicio como la que se refleja en los manuales técnicos y de usuario.
- Información disponible sobre controles generales y controles de sistemas de computación relevantes para el cliente.

NEA No. 13.- Se enfoca en obtener y verificar las “Evidencias en base a las cuales se desarrolla la Auditoría”

1.3.3. Sector hotelero

En el contexto mundial este es uno de los sectores en los que se viene dando enorme incrementos de demanda desde hace varios años gracias diversos factores que influyen enormemente siendo uno de ellos el interés de cadenas internacionales en tener presencia en el país y a la competencia entre aerolíneas que ha aumentado la oferta permitiendo que los viajeros locales encuentren mejores opciones de precio, ya que el turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos del mundo que registra un crecimiento más rápido debido a los efectos multiplicadores que tiene sobre otros sectores como el hotelero por ejemplo (RODRIGUEZ, 2012)

Uno de los mejores indicadores del progreso económico es el turismo, de lo que se desprende que cuando el ciudadano medio de un país disfruta de vacaciones, podemos asegurar que dicho país ha salido del subdesarrollo. Y cuando ese mismo ciudadano puede permitirse cada año unas cuantas noches de hotel o viajar al extranjero, estamos hablando de un país que ha alcanzado un desarrollo óptimo con referencia al bienestar de sus habitantes. El crecimiento económico mundial y, particularmente, aquel que permite que una gran parte de la población traspase el estado de necesidad, es el mejor aliado del turismo. Tras más de dos décadas de crecimiento fuerte y sostenido, algunos países latinos figuran como ejemplo de desarrollo puntual en este ámbito, además de que los mejores parámetros de

medición del desarrollo con respecto a este sector lo constituyen el empleo de recursos para brindar servicios relativos como el hotelero y generación de plazas de trabajo directas e indirectas (LAVADO, 2010 pág. 28)

En concordancia con lo expuesto el sector turístico ha desarrollado enormes cambios que se han visto influenciados por factores como la globalización y desarrollo de las economías de los países lo ha desencadenado en que cada vez más cierta parte de los ingresos de los ciudadanos de un país sean dedicados a este sector de la economía que ha mostrado un enorme crecimiento en la mayoría de países.

1.3.3.1. Evolución del sector hotelero

Como elemento fundamental de la economía el sector turístico juega un papel preponderante, lo que se ve reflejado en el sector hotelero como parte de este, es decir que la demanda turística no se limita como hasta hace años a las vacaciones, sino que ambos sectores tienen que abarcar también la demanda de viajes empresariales, orientados hacia fines de convenciones, conferencias y capacitaciones, cada uno de estos motivos cuenta con características de diferentes (PUIG, 2011, pag.9)

1.3.3.2. Hotel

Un hotel es una empresa o establecimiento que ofrece servicios de alojamiento con o sin servicios que complementen el alojamiento, generalmente emplean grandes instalaciones o edificios o cierta parte de uno, con lo cual se integra de varias dependencias similares entre sí, cuentan con ascensores, escaleras de uso único; además deben cumplir con ciertas medidas dispuestas para su funcionamiento.

El servicio de un hotel tiene diversas concepciones, de modo genérico se define como la suma de varias acciones beneficiosas para los clientes como:

- Recepción
- Atención al cliente

- Alojamiento en sus dependencias
- Servicio de limpieza, servicio de bar
- Servicio de restaurante (POZO, 2013 pág. 34)

De las definiciones anteriores se desprende que un hotel es una dedicada a brindar servicios de estancia y demás que forman parte integral de este, siendo que los principales clientes son turistas por lo cual sus operaciones económicas se dan en función del turismo.

1.3.3.3. Hostelería

La hostelería es un subsector de HRT es decir del ámbito de la hostelería, la restauración y el turismo. La hostelería se constituye de varias clases de acomodación, por tanto la mayoría de los miembros que forman parte del personal, pese a ello alojada en hoteles usuales. La gran mayoría de ellos poseen un tamaño que en promedio es mediano cuyas instalaciones cuentan con unas 100 camas, sin embargo existen sitios que forman parte de cadenas las que son más grandes, por lo común las que poseen el status de grandes cadenas administran varios hoteles que van entre 300 hoteles y 150000 personas como trabajadores, los que se hallan distribuidos alrededor del mundo en 100 o más países. Una paradoja de ello es que no todas las grandes empresas que administran estos hoteles son propietarios de estas.

En ciertos casos esta son franquicias o las empresas la administran bajo contratos especiales brindándoles el nombre. Frente a aquello los hoteles de carácter independiente siguen en existencia, lo que sí es evidente es que pierden mercado en consideración a las grandes cadenas hoteleras (BALLESTER, DE PRADA y GRAY, 2014, pag.123)

La hostelería comprende una serie de operaciones económicas referidas a las empresas que brindan servicios de estancia y complementarios, lo cuales generalmente son brindados a turistas.

1.3.3.4. Categorización hotelera

Los hoteles se califican de acuerdo a una certificación de naturaleza internacional la que representa el status de calidad que ostenta determinado hotel en la prestación de servicios, sin embargo esta no es el único parámetro con el que se cuenta para tal medición, estos son otros calificativos soles diamantes, castillos, letras, etc. (BALLESTER, DE PRADA y GRAY, 2014, pag.123)

1.3.3.5. Servicios de alojamiento turístico

La participación de la comunidad y la cultura turística se muestra dinámica para los países a nivel mundial especialmente para aquellos países de Latinoamérica; sin embargo, es un tema que debe seguirse trabajando fuertemente.

Desde hace algunos años en varios de Latinoamérica, realiza campañas de promoción que incluye mensajes orientados a formar conciencia en la población sobre la importancia del turismo para la economía del país.

Esto debido a que en muchas ocasiones los turistas han sido víctimas del maltrato, cobros excesivos en ciertos servicios como transporte y tiendas, asaltos y otros que afectan la imagen del país lo cual ahuyenta a futuros turistas potenciales que tienen como destino nuestro país.

1.3.3.6. Los precios

El precio es el valor de naturaleza monetaria que se fija en este caso al servicio que se adquiere, este será determinado de acuerdo a criterios establecidos por la gerencia Este valor mantiene la concepción menos el IVA en base a las leyes vigentes, en el precio al público puede incluirse o no este impuesto, siempre y cuando la factura que se dé al cliente mantenga transparencia (LUMBRERAS, 2013, pág. 86)

Los precios de los servicios de los hoteles pueden ser fijados en función de algunos aspectos que le suman o restan puntos, destacando entre estos las instalaciones, servicios complementarios, atención al cliente, entre otros; es la parte directiva de la entidad quien se encarga de establecerlo.

1.3.3.7. Tipos de precios en los servicios hoteleros

En lo referente a la prestación de servicios al sector hotelero se distinguen dos clases de precios que son:

- **Precios netos**

Este tipo de precios corresponde al resultado una vez que se haya hecho efectivo el descuento y tasas pertinentes del caso.

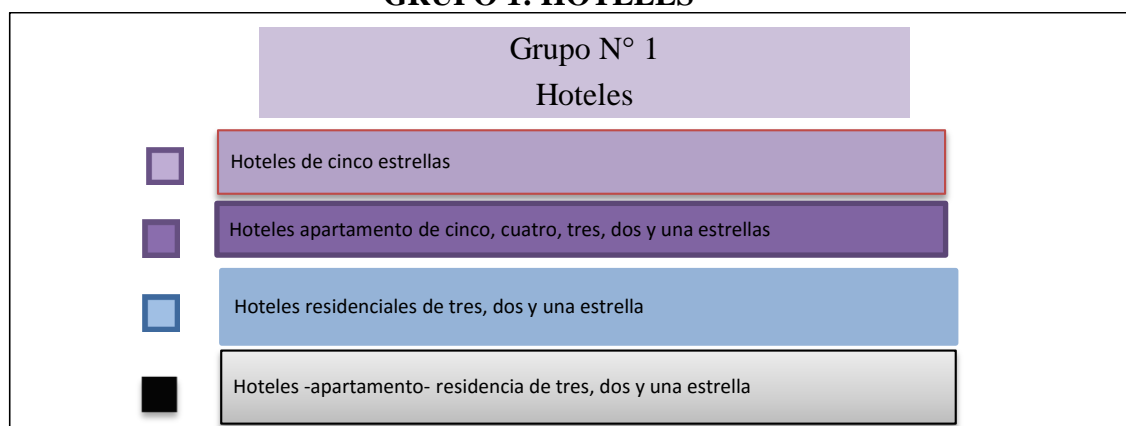
- **Precios comisionables**

(LUMBRERAS, 2013, pág. 81) Los precios comisionables se refiere al precio bruto, es decir al valor que aún no se le han descontado los impuestos correspondientes y la comisión de los intermediarios.

1.3.3.8. Elementos del sector hotelero

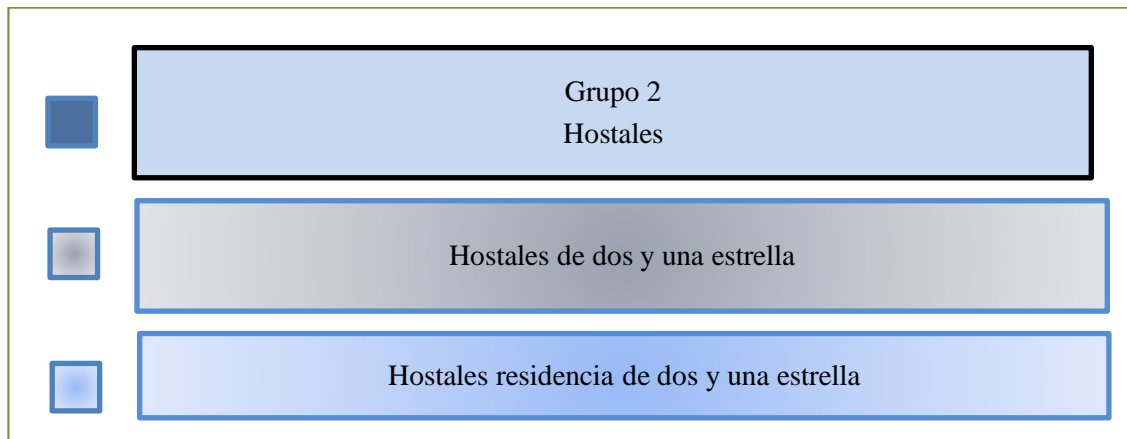
Dentro del sector hotelero se pueden diferenciar distintos tipos de establecimientos, a continuación se mencionan los grupos, modalidades y categorías:

**FIGURA 7
GRUPO 1: HOTELES**



Elaborado por: Valeria Suarez Moreno
Fuente: MILIO, 2010, pag.16

FIGURA 8 GRUPO 2 HOSTALES



Elaborado por: Valeria Suarez Moreno

Fuente: MILIO, 2010, pag.16

1.3.4. COSO I

COSO I es el acrónimo en inglés de Comité de Organizaciones Patrocinadores, en 1992 fue publicado el primer parámetro de referencia y en 2012 fue reformado su objetivo es conceptualizar el control interno específicamente para la emisión de emisión financiera. (Lara, 2013, pág. 7)

La definición inicial de control interno no ha variado sustancialmente, hasta hoy en día es un proceso implementado por el consejo de administración y otro personal cuyo diseño debe proveer seguridad razonable de que los objetivos de control serán alcanzados en las categorías de:

- Eficiencia y efectividad de las actividades
- Fiabilidad en el reporte
- Cumplimiento de las reglas y leyes (Mantilla, 2013, pág. 92)

El COSO I aborda el Control Interno como un proceso cuya responsabilidad recae sobre la dirección y personal de una empresa, su propósito es ejercer control sobre: eficacia y eficiencia de las actividades, la información financiera y el cumplimiento de las leyes y reglamentos existentes.

1.3.4.1. Componentes del COSO I

De acuerdo a El COSO I se encuentra constituido por cinco componentes principales que son:

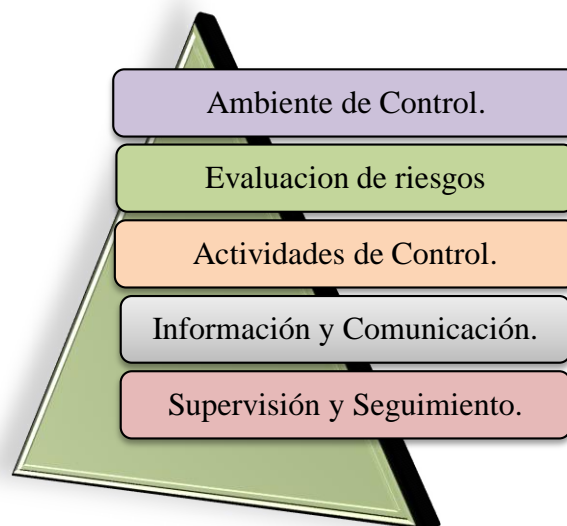


Figura. Componentes del Coso I
Fuente: (Lara, 2013)

1.3.4.2. Objetivos del COSO I

El COSO I tiene varios objetivos, entre los principales se encuentran los siguientes:

- Establecer una definición común del Control Interno.
- Proporcionar los parámetros para que empresas de toda clase pueda evaluar sus actuaciones.
- Establecer sistemas de control y seleccionar formas para mejorarlos.

- Ayudar a la dirección de las empresas a mejorar el control de las actividades de sus organizaciones. (Lara, 2013, pág. 8)

- ***Ambiente de Control***

El ambiente de control establece la personalidad de una empresa e influye en la conciencia de control de los miembros de ella, aporta disciplina y estructura por lo cual se convierte en la base de todos los otros componentes del Control Interno. (Mantilla, 2013, pág. 18)

El ambiente de control se define como la determinación de un entorno que estimule y fomente la actividad de todos los miembros de la empresa con respecto al control y verificación de sus actividades. (Lara, 2013, pág. 12)

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura, los principales factores que inciden son: los valores, el compromiso, las acciones de la junta directiva, el estilo y el estilo que mantiene la empresa.

.

- ***Actividades de control***

Las actividades de control lo constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración son ejecutadas, pueden ser: automatizadas, manuales, semi-automáticas, en lo relativo a su aplicación puede darse en el plano funcional u organizacional. (Mantilla, 2013, pág. 25)

Las actividades de control se definen como un conjunto de lineamientos que se orientan hacia el cumplimiento de los principios empresariales, entre las más relevantes están:

- Procesamiento de información.
- Controles físicos.
- Revisión de cumplimiento de controles.

- Segregación de funciones. (Lara, 2013, pág. 10)

Son las políticas y procedimientos para asegurar que las respuesta al riesgo se lleve de manera adecuada y oportuna, tipo de actividades de control: preventiva, detectives, manuales, computarizadas o controles gerenciales.

- ***Evaluación de riesgos***

Los riesgos son inherentes a la realización de cualquier actividad empresarial que bien podrían ser de fuentes externas e internas, frente a ello la gerencia debe evaluarlos comenzando por establecer objetivos generales y específicos, e identificar y analizar los riesgos y no se concreten y afecten la facultad de la empresa en relación a:

- Salvaguardar sus bienes y recursos.
- Mantener ventaja ante la competencia.
- Construir y conservar su imagen.
- Incrementar y mantener su solidez financiera.
- Mantener su crecimiento. (Mantilla, 2013, pág. 21)

- ***Información y comunicación***

Este componente tiene que ver con la identificación, obtención y comunicación de información pertinente en una forma y tiempo que le permita a los empleados de la empresa analizada y así cumplir con sus responsabilidades. (Lara, 2013, pág. 12)

En todas las empresas es relevante la información y la comunicación debido a que representan la mejor forma de prevenir los riesgos o dar una mejor respuesta en el caso de que se presenten, mientras que la comunicación debe fluir entre todos los miembros de los diferentes niveles de la empresa y con los actores externos que son: clientes, proveedores, accionistas, etc. (Mantilla, 2013, pág. 43)

La información y comunicación en una empresa permiten la conexión entre los diversos departamentos que operan en la empresa, en relación a la auditoría es la

base para llevar a efecto todas las actividades de auditoría en cualquier organización.

- ***Supervisión y seguimiento***

Una vez que se han llevado a efecto las actividades previstas el componente de supervisión y seguimiento cumple la función de monitorearlas, cuya acción puede realizarse a través de:

- Actividades de monitoreo continuo
- Evaluaciones puntuales
- Una combinación de ambas formas (Lara, 2013, pág. 21)

(Mantilla, 2013, pág. 26) La supervisión y seguimiento permiten medir el grado de cumplimiento de los objetivos previstos con la ejecución de los procesos de auditoría.

Comprende el último elemento del COSO I y consiste en el establecimiento de los sistemas y medidas de verificación de las actividades previstas.

CAPITULO II

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. Breve Caracterización de la empresa u objeto de estudio

El Grand Hotel La Maná es una empresa que se encuentra ubicada en la avenida 19 de Mayo y los Álamos el cual ha surgido de manera acelerada en estos últimos ofrece servicios de hospedaje, restaurant, parqueadero, salón de eventos posicionándose entre la preferencia de los habitantes del cantón y turistas nacionales y extranjeros; la gerencia ha demostrado creatividad y deseos de mantener a la vanguardia de los avances tecnológico en búsqueda de brindar un servicio de calidad a sus huéspedes; sin embargo no se han realizados auditorias que permitan detectar deficiencias en cada uno de los procesos que se realizan en esta importante empresa hotelera.

Por las razones antes mencionadas se considera importante que el sector hotelero del cantón La Maná tenga conocimiento de los diferentes procesos de auditoria con el propósito de mantener un control y eficiencia del desempeño del personal y brindar un servicio hotelero de calidad a los turistas que escogen como destino pasar sus vacaciones o diligencias de trabajo.

En el presente capítulo se detallan los resultados de las encuestas aplicadas a los propietarios de los hoteles del cantón La Maná; así como también a los usuarios de los mismos con el propósito de conocer la calidad de servicio del servicio hotelero en este cantón; los cuales demostraron que existe la necesidad del diseño de un manual de procesos de auditoria enfocado en el sector hotelero que permita mejorar en los diversos aspectos que implica el servicio hotelero.

2.2. Operacionalización de las Variables

TABLA 1
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
Auditoria	Clasificación de Auditoria	Concepto de Auditoria	
		Etapas de la auditoria	
		Hallazgos	
		Interna	
		Externa	
	Clasificación auditoria de gestión	Auditoria administrativa	
		Auditoria operacional	

Auditoria de Gestión	Gerencia	Manejar la relación de los clientes	
		Administrar al personal	
	Fases de Auditoria	Fase I	
		Fase II	
		Fase III	
		Fase IV	
Fase V			
Sector hotelero	Nivel de Servicio	Hotel económico	
		Hotel de media categoría	
		Hotel All Suites	
		Hotel para ejecutivos	
		Hotel de lujo	
	Tipo de establecimiento	Hotel tradicional	
		Motel	
		Resort	
		Hotel residencia	
		Apart hotel	
	Tamaño del establecimiento	Hotel y centro de reuniones	
		Hotel pequeño	
		Hotel mediano	
	COSO I		Componentes del COSO I
			Objetivos del COSO I

Fuente: Investigación de Proyecto

Elaborado por: Suarez Moreno Valeria Natali.

2.3. Metodología Empleada

2.3.1. Tipos de Investigación

2.3.1.1. Investigación Descriptiva

Se empleó este tipo de investigación para describir los procesos de los diversos servicios que ofrece el Grand Hotel La Maná mediante flujogramas; los cuales permitieron determinar la calidad del servicio.

2.3.1.2. Investigación Bibliográfica

Se recurrido la investigación bibliográfica porque se recopiló información literaria de fuentes como libros, revistas e internet de diversos autores los cuales permitieron sustentar bases científicas.

2.3.2. Métodos de Investigación

2.3.2.1. Método Deductivo

Este método se empleó para realizar la deducción de las preguntas científicas en base a los resultados de las encuestas y el control interno realizado al Grand Hotel La Maná

2.3.2.2. Método Sintético

A través del método sintético se llegó a una conclusión de toda la investigación; una vez que se analizó y realizó la auditoria permitiendo establecer un informe final de auditoria y plantea las respectivas recomendaciones que contribuyan a mejorar la calidad del servicio hotelero comercial del cantón La Maná.

2.3.2.3. Método Analítico

Esta investigación utilizó este método para el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas a la población y propietarios de los establecimientos hotelero del cantón; datos que son base fundamental para conocer la calidad del servicio de este sector.

2.3.3. Técnicas de Investigación

2.3.3.1. Encuesta

Mediante las encuestas se recopiló información relevante sobre la situación de la calidad de servicio del sector hotelero comercial; para este propósito se utilizó

cuestionarios de control interno de fácil comprensión que permitan indagar sobre la problemática en cuestión.

2.3.3.2. La Observación

En las visitas a las instalaciones se utilizó esta técnica que permitió conocer de cerca la realidad del sector hotelero comercial del cantón La Maná percibir desde cerca la calidad de las instalaciones y servicios.

2.3.3.3. Métodos estadísticos

Para una mejor comprensión de la información recopilada de las encuestas se utilizó gráficos estadísticos que permiten observar detalladamente las opiniones de la población lamanense respecto al sector comercial hotelero.

2.4. Instrumentos

Los instrumentos utilizados para los procesos de auditoria en el sector comercial hotelero del cantón La Maná son los siguientes:

- Cuestionario de control interno
- Papeles de trabajo
- Marcas de auditoria.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

El universo de la investigación abarca un total de 18.200 turistas aproximadamente que visitan el cantón de forma anual según datos proporcionados por el sector comercial hotelero del cantón La Maná.

2.5.2. Muestra

Para la obtención de la muestra para la aplicación de las encuestas a los turistas del cantón La Maná se utilizó la siguiente fórmula:

$n = \frac{N}{(E)^2 (N - 1) + 1}$	<p>Dónde:</p> <p>n = Tamaño de la muestra</p> <p>N = Población universo</p> <p>E = margen de error</p>
-----------------------------------	--

$$n = \frac{18200}{(0,0025) (18199) + 1}$$

$$n = \frac{18200}{45.4975 + 1}$$

$$n = \frac{18200}{46.4975}$$

$$n = 391$$

Se aplicó encuestas a 391 turistas para tener mayor conocimiento sobre la calidad de servicios del sector comercial hotelero en el cantón La Maná.

2.5.3. Resultados encuestas realizadas a los turistas del cantón La Maná

1. ¿De acuerdo a su criterio como considera la ubicación del hotel?

**TABLA 2
UBICACIÓN HOTEL**

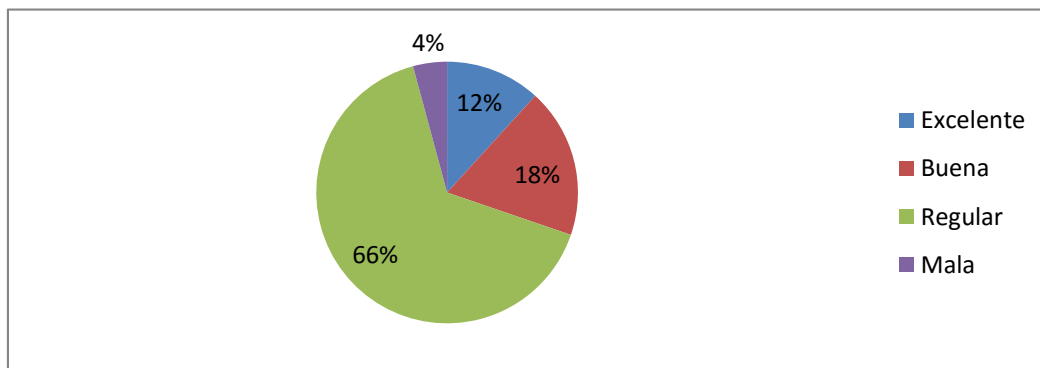
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	46	12%
Buena	69	18%
Regular	260	66%
Mala	14	4%

Total	391	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

GRÁFICO N° 9 UBICACIÓN HOTEL



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados se aprecia que el 66% respondió que la ubicación del hotel es regular, el 18% manifestó que es buena, el 12% respondió que excelente y un 4% dijo que es mala; de acuerdo a los resultados anteriores se evidencia que la ubicación es regular esto debido a que mucho de ellos presenta dificultades en cuanto al parqueadero.

2. ¿Cuáles son los factores que inciden para la selección de este hotel?

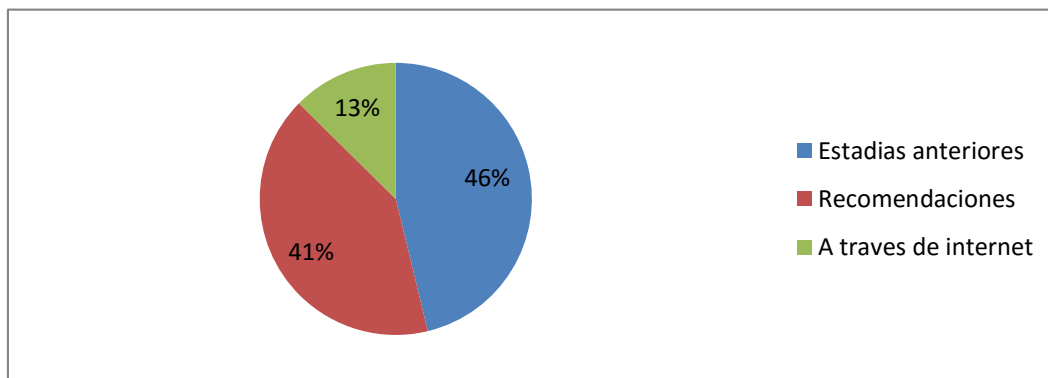
**TABLA 3
FACTORES DE SELECCIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estadías anteriores	181	46%
Recomendaciones	160	41%
A través de internet	50	13%
Total	391	100%

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

GRÁFICO N° 10 FACTORES DE SELECCIÓN



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

El 46% de los usuarios manifestaron que por estadias anteriores, el 41% contestó que por recomendaciones y el 13% respondió que a través de internet; por tanto se deduce que las estadias anteriores juegan un papel fundamental para la selección de un hotel en el cantón La Maná por lo cual es importante dar una buena impresión en la calidad de servicio a los huéspedes.

3. ¿El Hotel posee el servicio de transporte?

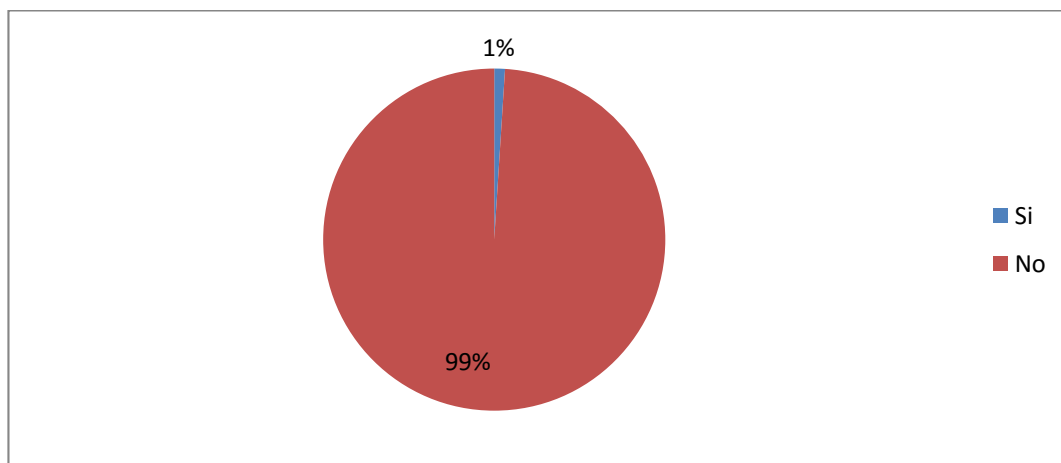
**TABLA 4
SERVICIO DE TRANSPORTE**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	1%
No	387	99%
Total	391	100%

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

GRÁFICO N° 11.
SERVICIO DE TRANSPORTE



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

Los datos del gráfico revelan que el 99% concuerda que la mayoría no cuenta con servicio de transporte; mientras que tan solo el 1% dijo que sí. Existe falencia en lo que respecta al servicio de transporte en el sector hotelero del cantón La Maná.

4. ¿El hotel posee el servicio de restaurante?

TABLA 5.
SERVICIO DE RESTAURANTE

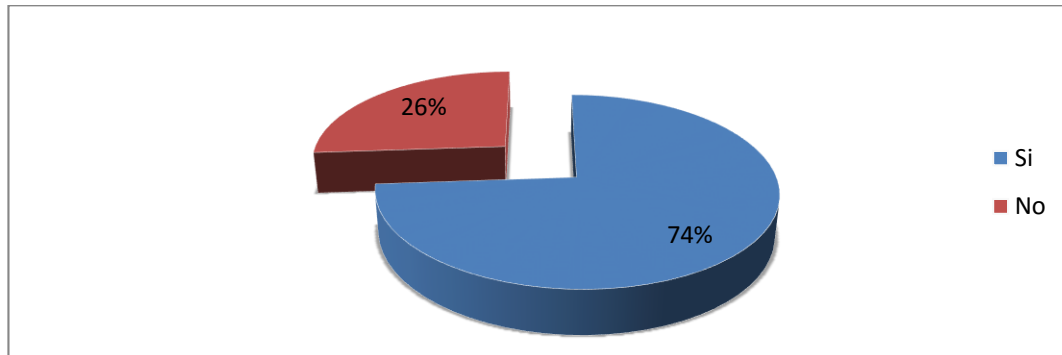
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	215	74%
No	76	26%

Total	391	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

GRÁFICO N° 12 SERVICIO DE RESTAURANTE



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

Los resultados de la encuestas revelan que el 71% dijo que no, mientras que el 29% manifestó que si existe el servicio de restaurant; de acuerdo a los datos anteriores se puede apreciar que son pocos los hoteles que ofrecen el servicio de restaurant a pesar que muchos si cuentan con esta área en su establecimiento.

5. ¿En la recepción fue recibido con amabilidad y simpatía?

**TABLA 6.
SERVICIO DE RECEPCIÓN**

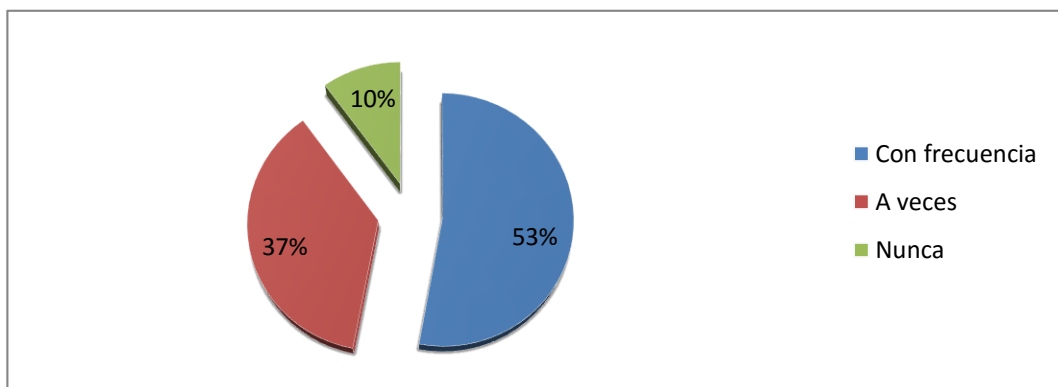
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Con frecuencia	208	53%
A veces	145	37%

Nunca	38	10%
Total	391	100%

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

GRÁFICO N° 13
SERVICIO DE RECEPCIÓN



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

El 53% respondió que la atención recepción es amable con frecuencia, el 37% a veces y el 10% nunca; una buena atención en la recepción es sin lugar a dudas la carta de presentación de los hoteles sin embargo en el cantón La Maná no se ha cumplido con este aspecto de acuerdo a los datos anteriores.

6. ¿Las habitaciones son limpias y ordenadas?

TABLA 7
ORDEN Y LIMPIEZA EN LAS HABITACIONES

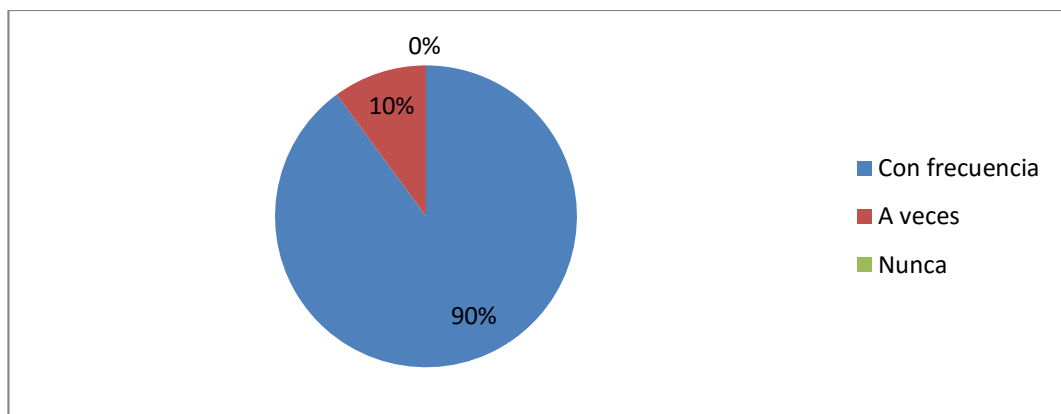
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Con frecuencia	352	90%
A veces	39	10%

Nunca	0	0%
Total	391	100%

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

GRÁFICO N° 14
ORDEN Y LIMPIEZA EN LAS HABITACIONES



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

Los datos del gráfico demuestran que el 90% de los encuestados manifestó que con frecuencia los hoteles mantienen las habitaciones limpias y ordenadas, el 10% manifestó que a veces; estos porcentajes demuestran que si se cumple en lo referente a este factor tan importante.

7. ¿El hotel posee el servicio de aire acondicionado?

TABLA 8.
SERVICIO DE AIRE ACONDICIONADO

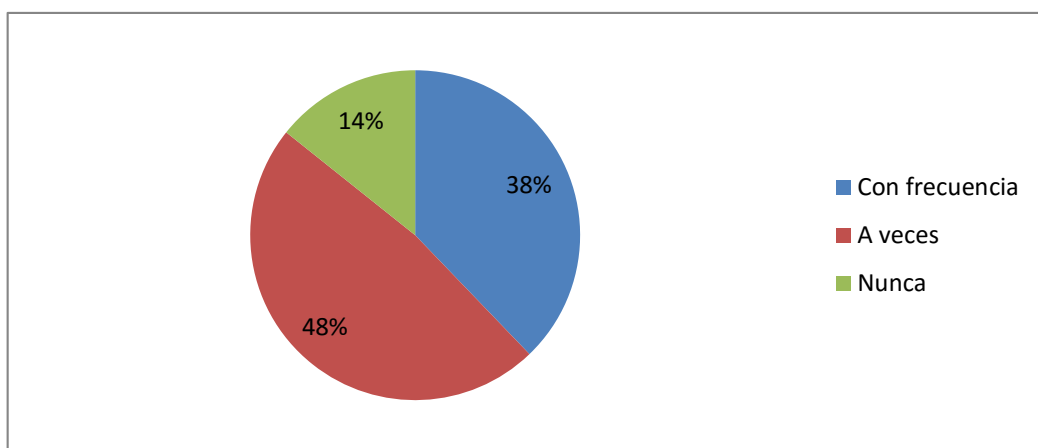
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Con frecuencia	149	38%

A veces	188	48%
Nunca	54	14%
Total	391	100%

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

GRÁFICO N° 15.
SERVICIO DE AIRE ACONDICIONADO



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

El 48% de los encuestados manifestó que con frecuencia se ofrece el servicio de aire acondicionado, el 38% a veces y el 14% nunca; el cantón La Maná de clima tropical por lo cual es indispensable este servicio para mejor comodidad de los huéspedes.

8. ¿El hotel posee el servicio de agua caliente?

TABLA 9.
SERVICIO DE AGUA CALIENTE

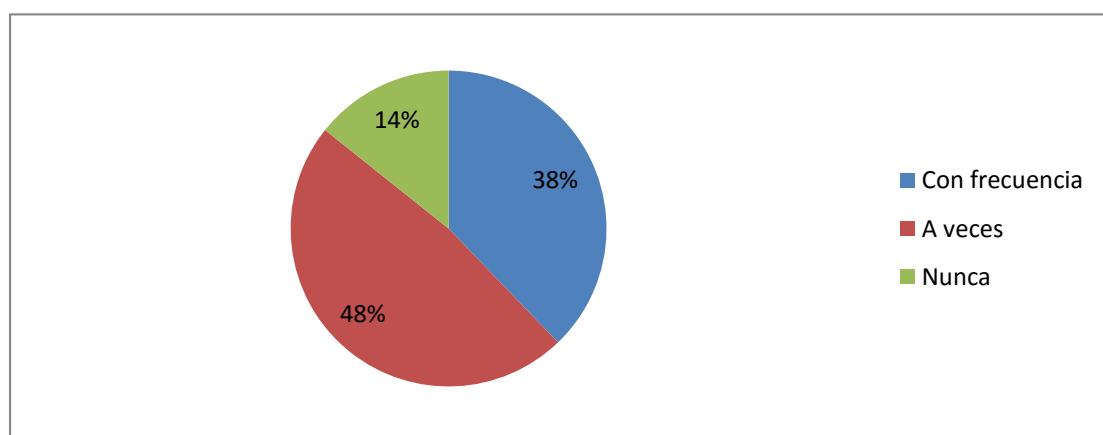
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------------	-------------------	-------------------

Con frecuencia	149	38%
A veces	188	48%
Nunca	54	14%
Total	391	100%

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

**GRÁFICO N° 16.
SERVICIO DE AGUA CALIENTE**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

El 48% de los encuestados manifestó que con frecuencia se ofrece el servicio de agua caliente, el 38% a veces y el 14% nunca; los datos revelan que este servicio con poca frecuencia, el cantón La Maná posee un clima tropical por lo cual no es indispensable este servicio para mejor comodidad de los huéspedes.

9. ¿La señal de la TV era buena?

**TABLA 10.
CALIDAD SEÑAL TV.**

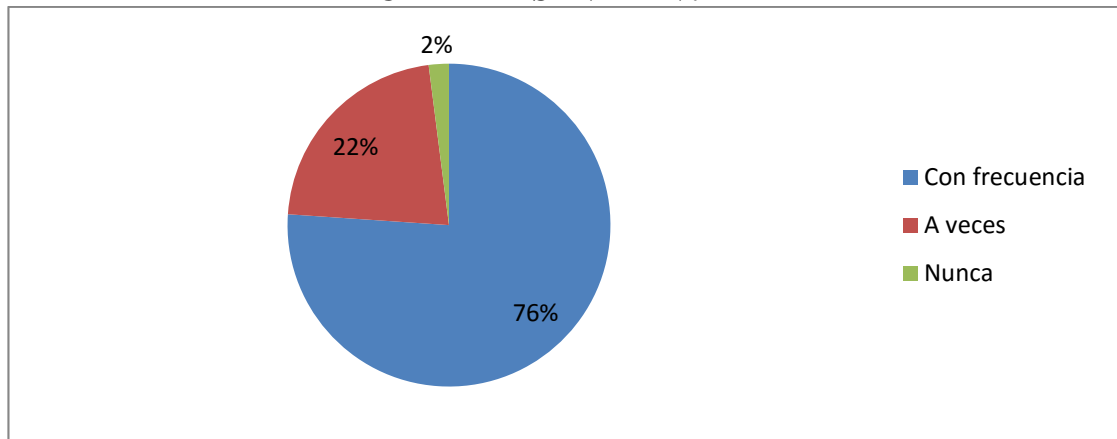
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------------	-------------------	-------------------

Con frecuencia	300	76%
A veces	85	22%
Nunca	6	2%
Total	391	100%

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

**GRÁFICO N° 17
CALIDAD SEÑAL TV.**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

Los datos del gráfico demuestran que el 76% de los usuarios manifestaron que con frecuencia la señal de la tv era buena, el 22% a veces y el 2% nunca; esto refleja que se debe mejorar para lograr una mayor satisfacción de los huéspedes y tener una mayor rentabilidad.

10. ¿Cómo le pareció su habitación?

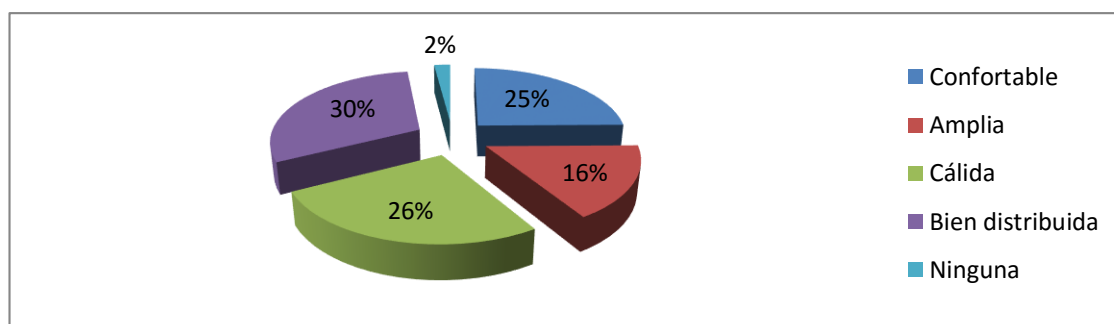
**TABLA 11.
PERCEPCIÓN DE LA HABITACIÓN**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confortable	97	25%
Amplia	64	16%
Cálida	103	26%
Bien distribuida	119	30%
Ninguna	8	2%
Total	391	100%

Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

GRÁFICO N° 18.
PERCEPCIÓN DE LA HABITACIÓN



Fuente: Encuestas realizadas a turistas del cantón La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali.

Análisis e Interpretación:

El 30% de los usuarios respondió que le pareció bien distribuida, el 28% confortable, el 26% cálida y el 16% amplia; los datos demuestran que existen criterios divididos en los que respecta a la percepción de las habitaciones pero es importante resaltar que la buena distribución es un factor relevante.

2.5.4. Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del Grand Hotel La Maná

1. ¿Es la primera vez que se hospeda en este hotel?

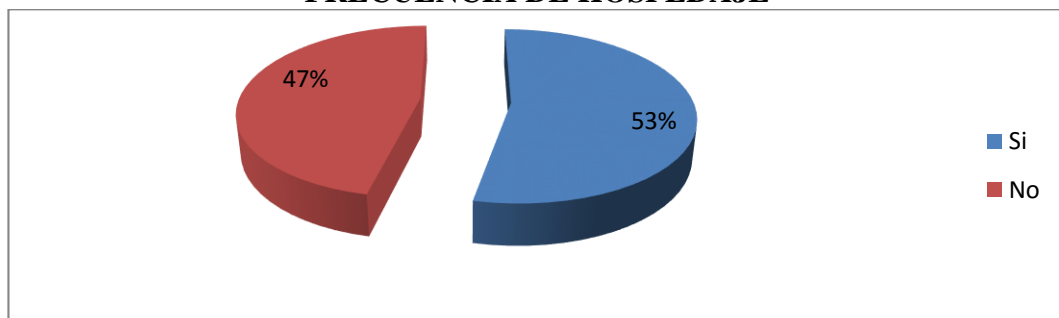
**TABLA 12
FRECUENCIA DE HOSPEDAJE**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	194	53%
No	169	47%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

**GRÁFICO N° 19
FRECUENCIA DE HOSPEDAJE**



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

El 47% de los usuarios respondió que no es la primera vez que se hospeda, mientras que el 53% dijo que sí; los datos demuestran que los usuarios tienen una buena percepción de sus esta días anteriores por lo cual regresan y transmiten su buena experiencia a familiares y amigos lo cual es positivo.

2. ¿De acuerdo a su criterio que le parece la ubicación del Grand Hotel La Maná?

TABLA 13

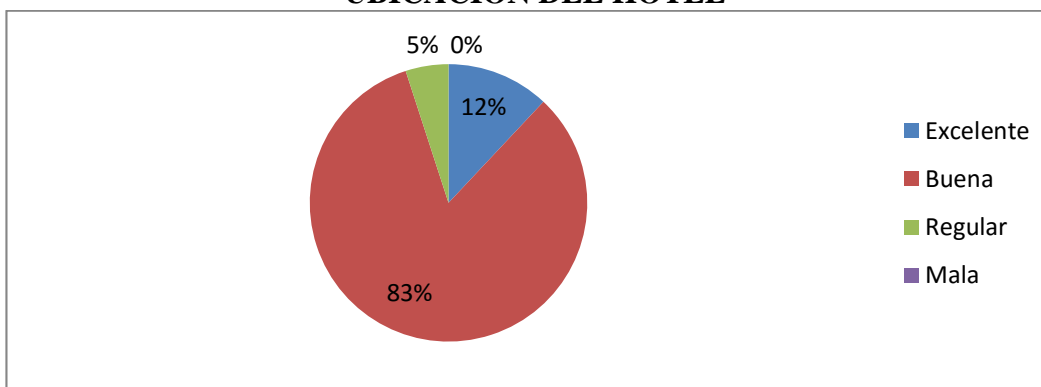
UBICACIÓN DEL HOTEL

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	42	12%
Buena	303	83%
Regular	18	5%
Mala	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

GRÁFICO N° 20
UBICACIÓN DEL HOTEL



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

El 83% respondió que la ubicación es buena, el 12% excelente, el 5% regular; de acuerdo a estos datos la ubicación del hotel es buena lo cual constituye una fortaleza para la empresa hotelera siendo una de la primeras opciones para turistas que llegan al cantón LA Maná.

3. ¿Cómo considera la calidad del servicio del Grand Hotel La Maná?

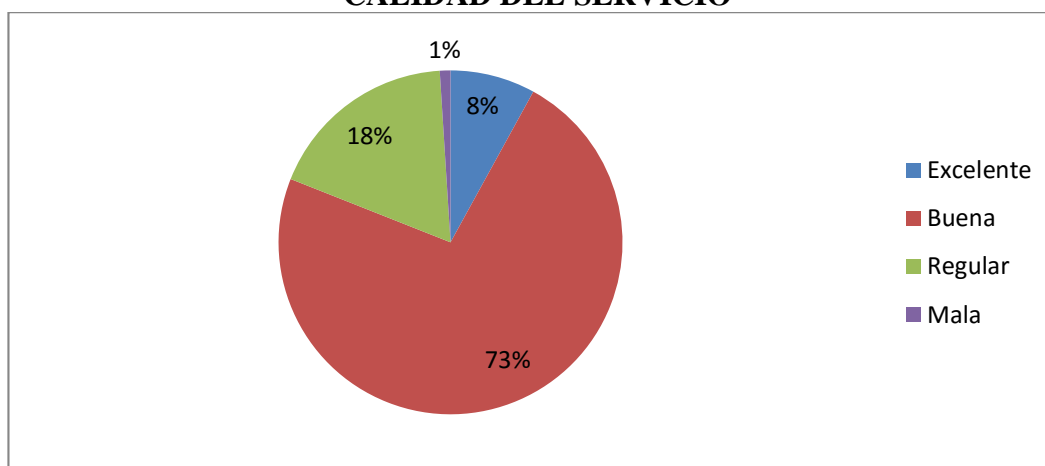
TABLA 14
CALIDAD DEL SERVICIO

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	28	8%
Buena	265	73%
Regular	66	18%
Mala	4	1%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

GRÁFICO N° 21
CALIDAD DEL SERVICIO



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados el 73% opina que el servicio es buena, el 18% regular, el 8% excelente y el 1% mala; esto evidencia que la calidad del servicio es buena lo cual atrae más huéspedes al hotel.

4. ¿De acuerdo a su criterio las tarifas de las habitaciones del Grand Hotel La Maná le parece?

TABLA 15

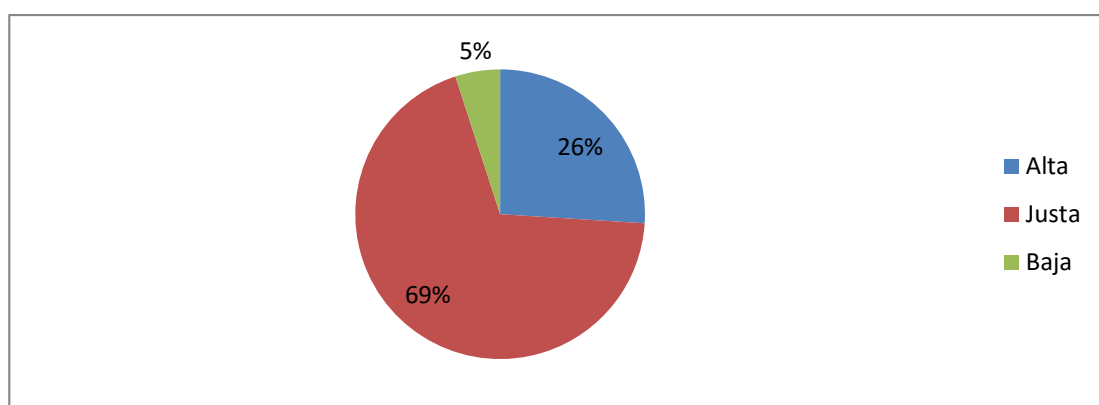
TARIFAS DE LAS HABITACIONES

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	94	26%
Justa	252	69%
Baja	17	5%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

GRÁFICO N° 22 TARIFAS DE LAS HABITACIONES



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

El 69% de los usuarios manifestaron que la tarifa es justa, el 26% alta y el 5%, lo considera baja; de acuerdo a los datos del gráfico la tarifa del hotel es considerada justa siendo este un factor relevante para la selección del Grand Hotel La Maná.

5. Señale cuál es el factor más importante a la hora de seleccionar este hotel

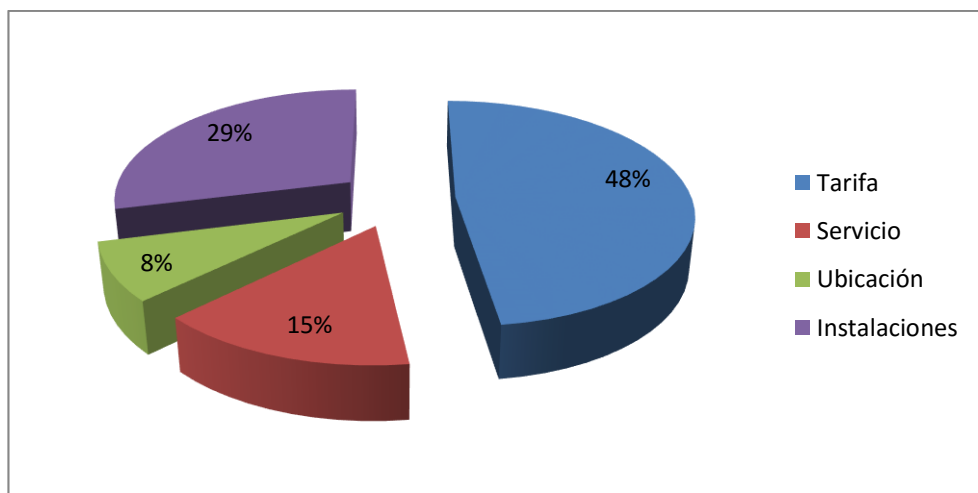
TABLA 16 FACTOR DE PREFERENCIA

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Tarifa	173	48%
Servicio	54	15%
Ubicación	31	8%
Instalaciones	105	29%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

GRÁFICO N° 23
FACTOR DE PREFERENCIA



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

El 48% manifestó que uno de los factores para su elección es tarifa, e l 29% las instalaciones, el 15% el servicio y el 8% la ubicación; estos datos evidencia que le factor más importante es la tarifa del servicio.

6. El personal del hotel muestra interés y disposición por ofrecer un buen servicio

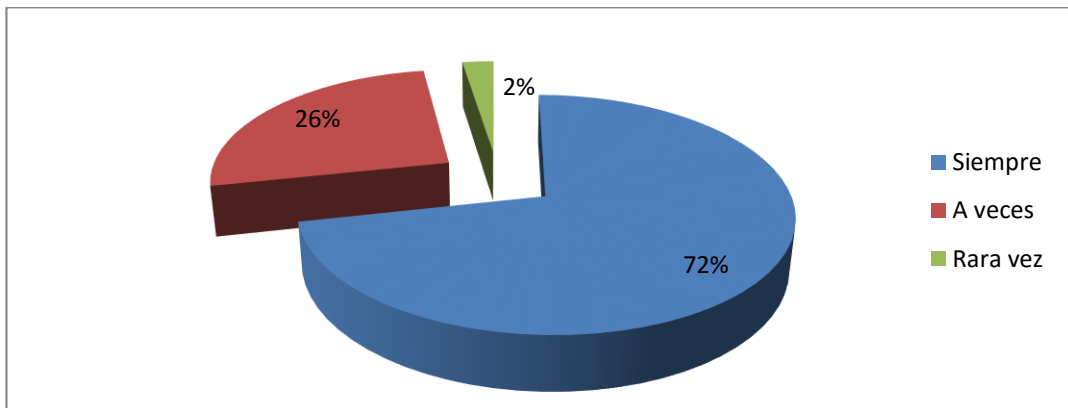
**TABLA 17
INTERÉS DEL PERSONAL**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	260	72%
A veces	94	26%
Rara vez	9	2%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

**GRÁFICO N° 24
INTERÉS DEL PERSONAL**



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

El 72% respondió que siempre, el 26% a veces y el 2% rara vez el personal muestra disposición e interés por ofrecer un buen servicio; los datos demuestran que existen falencias en cuanto a la calidad de atención del personal.

7. ¿Le parece que el Grand Hotel La Maná cuenta con instalaciones modernas y atractivas?

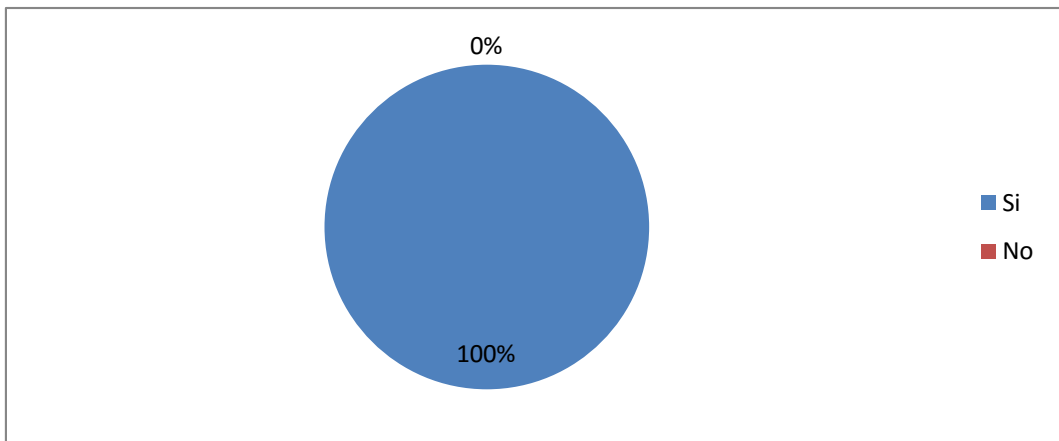
**TABLA 18
CALIDAD DE LAS INSTALACIONES**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	363	100%
No	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

**GRÁFICO N° 25
CALIDAD DE LAS INSTALACIONES**



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

Los datos de la encuesta demuestran que el 100% de los usuarios concuerdan en que el hotel cuenta con instalaciones modernas y atractivas lo cual la posiciona como uno de los mejores hoteles del cantón.

8. El personal del hotel se encuentra impecable en su presentación

TABLA 19

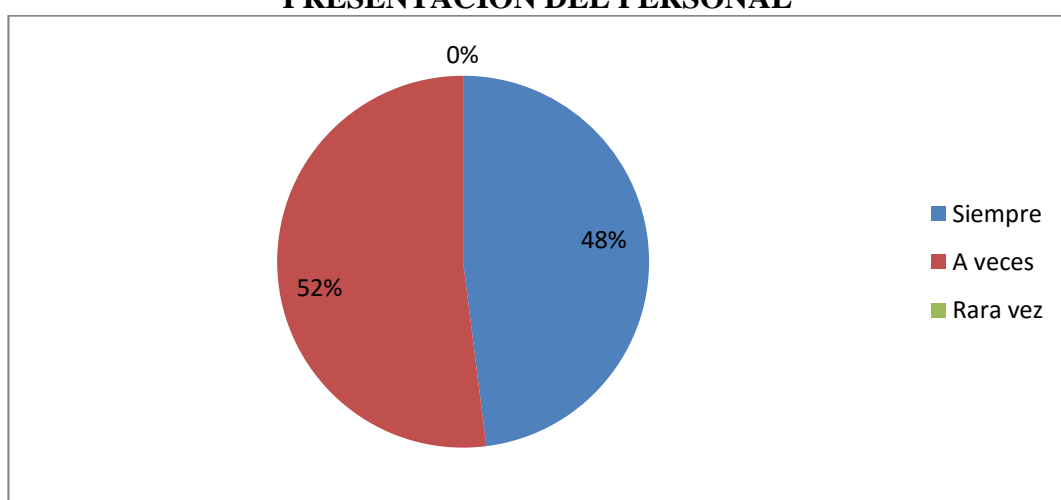
PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	173	48%
A veces	190	52%
Rara vez	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

GRÁFICO N° 26
PRESENTACIÓN DEL PERSONAL



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

Los usuarios manifestaron que el 52% que a veces, el 48% siempre el personal del hotel se muestra impecable en su presentación; los datos evidencian que falta un poco de control en lo que respecta a este aspecto.

9. ¿Cómo le parece el servicio de alimentos del Grand Hotel La Maná?

TABLA 20

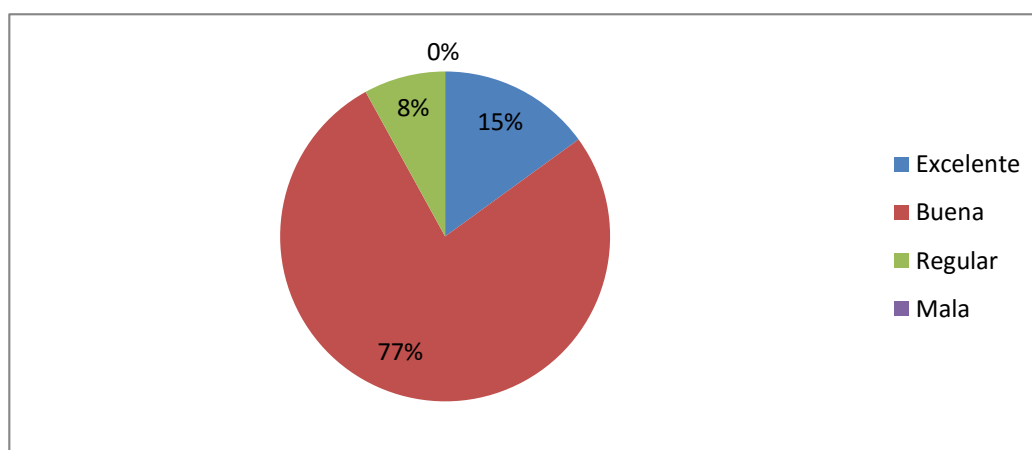
CALIDAD SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	54	15%
Buena	281	77%
Regular	28	8%
Mala	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

GRÁFICO N° 27
CALIDAD SERVICIO DE ALIMENTACIÓN



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

Los datos del gráfico evidencian que el 77% opina buena, el 15% excelente y el 8% regular; por lo cual se determina que el servicio de alimentos es buena en el Grand Hotel La Maná; debido a la buena planificación y selección en esta área.

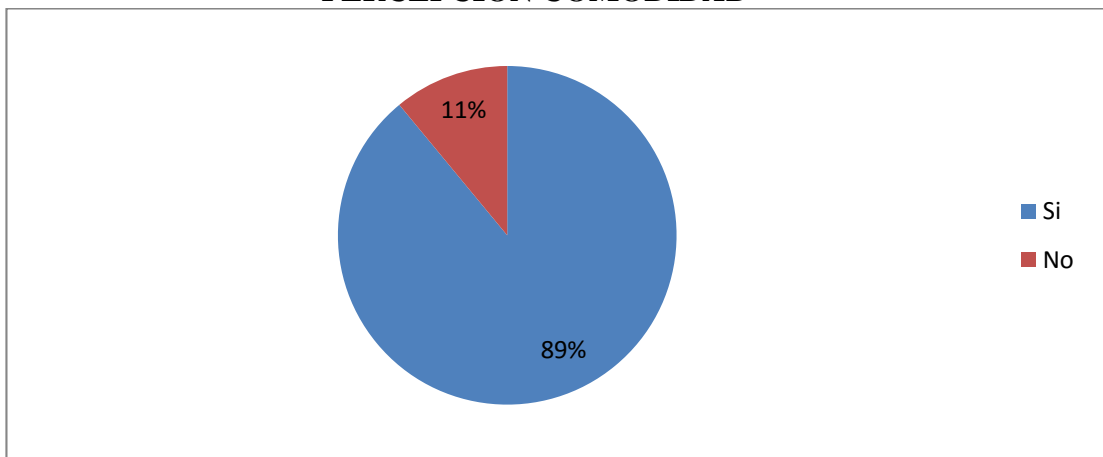
10. ¿De acuerdo a su criterio considera que el hotel cuenta con los servicios e infraestructura para una estancia confortable?

**TABLA 21
PERCEPCION COMODIDAD**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	322	89%
No	41	11%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná
Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

**GRÁFICO N° 28
PERCEPCION COMODIDAD**



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná
Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan que el 89% opina que el hotel si cuenta con los servicios e infraestructura confortable; mientras que el 11% no; por lo cual se establece que el hotel posee servicios e infraestructuras buenas.

11. ¿Recomendaría la estancia en este hotel a sus familiares y amigos?

TABLA 22

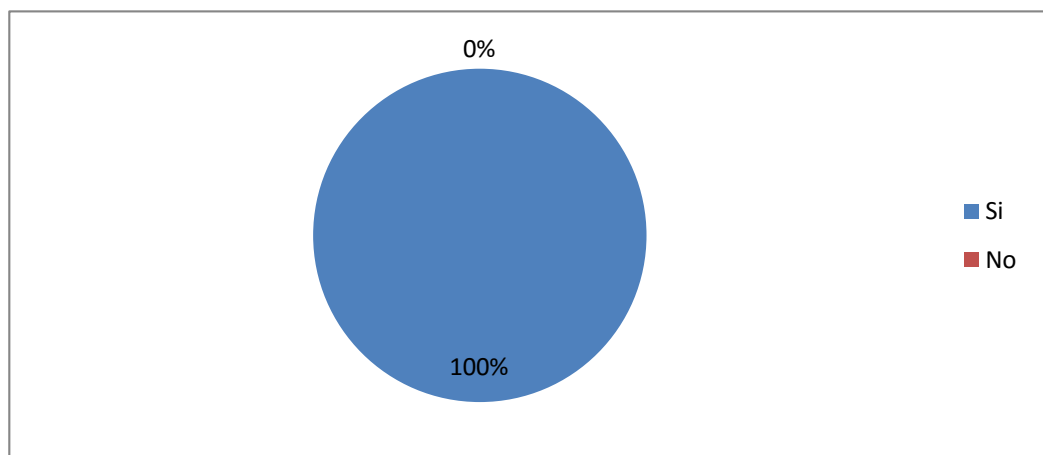
RECOMENDACIONES

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	363	100%
No	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

GRÁFICO N° 29 RECOMENDACIONES



Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados respondió que si recomendaría la estadía en el hotel a sus familiares y amigos lo cual demuestra que su estancia ha sido positiva.

12. ¿De acuerdo a su criterio considera indispensable que se realicen auditorias de gestión al sector hotelero del cantón La Maná?

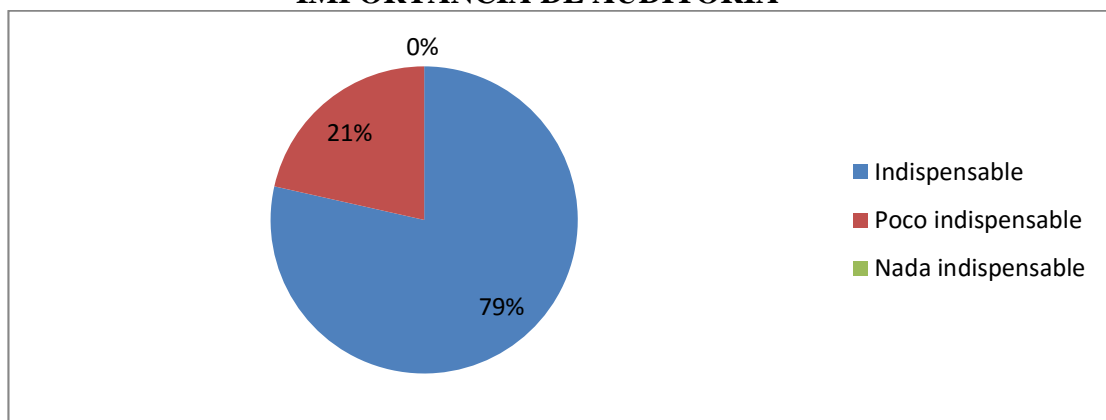
TABLA 23
IMPORTANCIA DE AUDITORIA

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Indispensable	285	79%
Poco indispensable	78	21%
Nada indispensable	0	0%
Total	363	100%

Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

GRÁFICO N° 30
IMPORTANCIA DE AUDITORIA




Fuente: Usuarios del Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali


Análisis e interpretación:

El 79% de los encuestados respondió que es indispensable y el 21% poco indispensable; de acuerdo a los datos anteriores se evidencia que los usuarios consideran indispensable la realización de auditorías en el sector hotelero del cantón La Maná.


2.5.5. Resultados de la evaluación del control interno aplicado al Grand Hotel La Maná


CONTROL INTERNO COSO I.						
				ENTIDAD:		
				GRAND HOTEL LA MANÁ		ECI 1-14
				COMPONENTE:		AUDITORA:
				AMBIENTE DE CONTROL		V.N.S.M
PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario	
Área de alimentos						
1. ¿Existen controles de calidad para la recepción de materia prima?	X		19	20	Se han establecido normas que aseguren la calidad de la materia prima.	
2. ¿Se realiza un control sobre la disponibilidad de alimentos al momento de recibir a los usuarios?	X		18	20	A diario se realiza este tipo de control.	
3. ¿Existen indicadores que permitan conocer la satisfacción de los clientes?	X		17	20	A menudo se realizan encuestas que permitan conocer este aspecto	
4. ¿Existe alguna norma que guíe la preparación de alimentos?	X		19	20	Existe un manual sobre la higiene y calidad de los alimentos.	
5. Se han establecido por escrito las políticas que debe cumplir el personal	X		17	20	Existen políticas establecidas de manera informal.	
Elaborado por: V.N.S.M		Revisado por: A.A.V.M			Fecha: 26/07/2015	

CONTROL INTERNO COSO I.

		ENTIDAD:		Página: 1/10	
		GRAND HOTEL LA MANÁ		ECI 2-14	
		COMPONENTE:		AUDITORA:	
		AMBIENTE DE CONTROL		V.N.S.M	
PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario
Habitaciones					
6. ¿Existe alguna norma sobre la preparación de las habitaciones?	X		18	20	Si se han realizado capacitaciones al respecto.
7. ¿Existe algún control sobre el tiempo de preparación de las camas?	X		18	20	
8. ¿Se renueva continuamente los implementos del hotel?	X		20	20	Si existe un control minucioso en este aspecto.
9. ¿Existe control sobre el cambio diario de las sábanas?	X		17	20	
10. Se realiza una verificación diaria del estado de cada habitación?	X		18	20	La gerente verifica de forma personal
Elaborado por: V.N.S.M	Revisado por: A.A.V.M			Fecha: 26/07/2015	

CONTROL INTERNO ÁREA DE COMPRAS COSO I.

		ENTIDAD:			
		GRAND HOTEL LA MANÁ		ECI 3-14	
		COMPONENTE:		AUDITORA:	
		AMBIENTE DE CONTROL		V.N.S.M	
PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario
Recepción					
11. ¿Lleva un registro de las llamadas recibidas a diario?	X		17	20	Muchas veces este registro se encuentra desactualizado.
12. ¿Tiene pleno conocimiento sobre los costos de todos los servicios que ofrece el hotel?	X		19	20	
13. ¿Existen indicadores que permitan conocer la satisfacción de los clientes?	X		19	20	Se realizan encuestas para conocer este aspecto.
14. ¿Realiza la comprobación de la recepción al momento de la llegada de los huéspedes?	X		19	20	
15. ¿Coordina con el resto del personal para la llegada de los huéspedes?		X	0	20	Existe falta de coordinación
Elaborado por: V.N.S.M	Revisado por: A.A.V.M			Fecha: 26/07/2015	
CONTROL INTERNO ÁREA DE COMPRAS COSO I.					

						ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ		ECI 4-14
						COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL		AUDITORA: V.N.S.M
PREGUNTAS			SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario	
Recepción								
16. ¿Se encuentra informado sobre la llegada de los huéspedes?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16	20	Existe deficiente comunicación en lo referente a la llegada de huéspedes.	
17. Se encarga de llevar las maletas de los huéspedes y entregar las llaves de la habitación?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19	20	Esta es una de las principales funciones del guardia.	
18. ¿Informa inmediatamente al departamento correspondiente en caso de que surjan quejas?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18	20		
19 ¿El hotel le proporciona uniforme?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19	20	Se sugiere un uniforme más formal	
20¿Informa inmediatamente en caso de salidas de forma imprevista?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19	20		
TOTAL:					346	400		
Elaborado por: V.N.S.M			Revisado por: A.A.V.M			Fecha: 26/07/2015		



ENTIDAD:	
GRAND HOTEL LA MANÁ	ECI 5-14
COMPONENTE:	AUDITORA:
AMBIENTE DE CONTROL	V.N.S.M

PORCENTAJE	Nivel de riesgo	Nivel de confianza
12% - 50%	Nivel alto	Nivel bajo
51% - 75%	Nivel medio	Nivel medio
76% - 95%	Nivel bajo	Nivel alto

Fórmula del nivel de confianza

$$NC: \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC: \frac{346}{400} \times 100$$

$$NC: 86,5\%$$

fórmula del nivel de riesgo

$$NR: 100\% - NC$$

$$NR: 100\% - 86,5 \%$$

$$NR: 13,5$$

Análisis: Los resultados del análisis del ambiente de control en el Grand Hotel La Maná, evidencia que existe deficiencias en la coordinación de la llegada de los huéspedes debido a una deficiente procesos de comunicación entre el personal; obteniendo un nivel de confianza del 86.5% y un nivel de riesgo alto con un porcentaje del 15.5% , por lo cual es indispensable poner énfasis en este aspecto.

Elaborado por:
V.N.S.M

Revisado por:
A.A.V.M

CONTROL INTERNO COSO I.



ENTIDAD:	
GRAND HOTEL LA MANÁ	ECI 6-14
COMPONENTE:	AUDITORA:
EVALUACIÓN DE RIESGO	V.N.S.M


PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario
Recepción					
1. ¿Existe un manual de funciones definido para cada área del hotel?		X	0	20	ⓄEl Gran Hotel La Maná no posee un manual de funciones definido.
2. ¿En caso de llamados de atención se verifica que se realicen las correcciones respectivas?	X		17	20	Se trata de realizar los correctivos necesarios no obstante existen aspectos que no se han solucionado.
3. ¿Las actividades realizadas están acordes a la misión y la visión del hotel?	X		17	20	Falta socialización de la visión y misión con el personal.
4. ¿Se evalúa de manera contante el desempeño del personal?	X		17	20	No existe un cronograma de evaluaciones formales.
5 ¿En caso de conflicto lo resuelve directamente?	X		18	20	
Elaborado por: V.N.S.M	Revisado por: A.A.V.M			Fecha: 26/07/2015	

CONTROL INTERNO COSO I.



ENTIDAD:	Página: 1/10
GRAND HOTEL LA MANÁ	ECI 7-14
COMPONENTE:	AUDITORA:
EVALUACIÓN DE RIESGO	V.N.S.M

PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario
6. ¿Se ha establecido una matriz de riesgo para el hotel?		X	0	20	Ⓞ El Grand Hotel La Maná no cuenta con una matriz de riesgos definido.
7. ¿El hotel realiza algún tipo de control interno?	X		18	20	
8. ¿Informa inmediatamente al cada departamento en caso de que surjan quejas?	X		19	20	
9. ¿Existe algún método para evaluar el impacto de la toma de decisiones en el hotel?	X		17	20	La administración analiza el impacto de cada decisión.
TOTAL:			123	180	
Elaborado por: V.N.S.M	Revisado por: A.A.V.M			Fecha: 26/07/2015	

	ENTIDAD:	
	GRAND HOTEL LA MANÁ	ECI 8-14
	COMPONENTE:	AUDITORA:
	EVALUACIÓN DE RIESGO	V.N.S.M

PORCENTAJE	Nivel de riesgo	Nivel de confianza
12% - 50%	Nivel alto	Nivel bajo
51% - 75%	Nivel medio	Nivel medio
76% - 95%	Nivel bajo	Nivel alto

Fórmula del nivel de confianza

$$NC: \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC: \frac{123}{180} \times 100$$

NC: 68,38%

fórmula del nivel de riesgo

NR: 100% - NC
NR: 100% - 68,38
NR: 31,67%

Análisis: Los resultados del análisis del componente evaluación del riesgos en el Grand Hotel permitieron establecer que existe un nivel de confianza del 68,38% que demuestra que existe vulnerabilidad en esta área debido a que el hotel no posee un manual de funciones establecido; así mismo se evidencia un nivel de riesgo alto con el 31,67% ; por lo cual es importante el diseño de un manual de funciones que permita orientar en las actividades diarias y la confusión de funciones entre le personal.

Elaborado por: V.N.S.M	Revisado por: A.A.V.M
----------------------------------	---------------------------------

CONTROL INTERNO COSO I.



ENTIDAD:	
GRAND HOTEL LA MANÁ	ECI 9-14
COMPONENTE:	AUDITORA:
ACTIVIDADES DE CONTROL	V.N.S.M

PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario
-----------	----	----	-----------------------	----------------	------------

Recepción

1. ¿El Grand Hotel La Maná cuenta con un manual de funciones?		X	0	20	ⓈEl hotel no posee con un manual de funciones definido.
2. ¿Se evalúa de manera frecuente los resultados obtenidos?	X		17	20	La parte administrativa realiza evaluaciones sobre los resultados cada trimestre.
3. ¿Se verifica que se cumplan los métodos de supervisión para cada área?	X		18	20	La parte administrativa es la encargada de supervisar cada área.
4. ¿Existe control sobre el uso adecuado de los uniformes?	X		18	20	
5. ¿Se verifica que se cumplan las políticas y normas establecidas por el hotel?	X		19	20	
6. ¿En caso de ausentarse existe una persona encargada de la supervisión de las actividades?	X		18	20	No existe una designación formal.

TOTAL: **90** **120**

Elaborado por: V.N.S.M	Revisado por: A.A.V.M	Fecha: 26/07/2015
----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



ENTIDAD:	
GRAND HOTEL LA MANÁ	ECI 10-14
COMPONENTE:	AUDITORA:
ACTIVIDADES DE CONTROL	V.N.S.M

PORCENTAJE	Nivel de riesgo	Nivel de confianza
15% - 50%	Nivel alto	Nivel bajo
51% - 75%	Nivel medio	Nivel medio
76% - 95%	Nivel bajo	Nivel alto

Fórmula del nivel de confianza

$$NC: \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC: \frac{90}{120} \times 100$$

$$NC: 75\%$$

fórmula del nivel de riesgo

$$NR: 100\% - NC$$

$$NR: 100\% - 75\%$$

$$NR: 25\%$$


Análisis:

Los resultados del componente actividades de control evidencian que existe un nivel de confianza del 75% (alto) y un nivel de riesgo del 25% que en términos de auditoría es alto; esto debido a inconsistencias en la evaluación del desempeño y no poseer una matriz de riesgos establecida provocando que el hotel tenga menor probabilidad de evitar o disminuir el impacto de posibles deficiencias que se presenten.

Elaborado por:
V.N.S.M

Revisado por:
A.A.V.M

CONTROL INTERNO COSO I.

		ENTIDAD:			
		GRAND HOTEL LA MANÁ		ECI 11-14	
		COMPONENTE:		AUDITORA:	
		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		V.N.S.M	
PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario
1. ¿Existe una buena comunicación entre la parte administrativa y el personal del hotel?	X		17	20	☉Existe cierto nivel de deficiencias al respecto.
2. ¿Se realizan reuniones periódicas para informar sobre los cambios en el hotel?	X		16	20	No existen reuniones previamente establecidas.
3. ¿Se ha socializado la visión y misión de manera conjunta con el personal del hotel?		X	0	20	
4. ¿Se toma en cuenta las sugerencias del personal a la hora de la toma de decisiones?	X		17	20	Existe una administración centralizada.
5. ¿Se realizan actividades para fomentar el compañerismo entre la parte administrativa y el personal?	X		16	20	No existen muchas actividades de este tipo en el hotel.
TOTAL:			66	100	
Elaborado por: V.N.S.M	Revisado por: A.A.V.M			Fecha: 26/07/2015	



ENTIDAD:	Página: 2/10
GRAND HOTEL LA MANÁ	ECI 12-14
COMPONENTE:	AUDITORA:
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	V.N.S.M

PORCENTAJE	Nivel de riesgo	Nivel de confianza
15% - 50%	Nivel alto	Nivel bajo
51% - 75%	Nivel medio	Nivel medio
76% - 95%	Nivel bajo	Nivel alto

Fórmula del nivel de confianza

$$NC: \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC: \frac{66}{100} \times 100$$

NC: 34%

fórmula del nivel de riesgo

$$NR: 100\% - NC$$

$$NR: 100\% - 34\%$$

$$NR: 66\%$$

Análisis: Los resultados demuestran que el análisis del componente información y comunicación en el Grand Hotel La Maná existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo medio; debido a la ausencia de una socialización de la visión y misión con el personal.

Elaborado por:
V.N.S.M

Revisado por:
A.A.V.M

CONTROL INTERNO COSO I.



ENTIDAD:	
GRAND HOTEL LA MANÁ	ECI 13-14
COMPONENTE:	AUDITORA:
SEGUIMIENTO Y MONITOREO	V.N.S.M

PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario
-----------	----	----	-----------------------	----------------	------------

Recepción

1. ¿Existe una buena comunicación entre la parte administrativa y el personal del hotel?	X		18	20	ⓈSe puede resaltar que existen falencias al respecto porque la parte administrativa se encuentra centralizada.
2. ¿Una vez analizadas las falencias encontradas en las evaluaciones se toman medidas para minimizar el impacto de los mismos?	X		19	20	
3. ¿Se informa de las medidas preventivas al personal?	X		17	20	No se realizan frecuentes con este propósito
4. ¿En el Grand Hotel La Maná se han definido un método de autoevaluación?	X		18	20	
5. ¿Existen buzones para que los huéspedes puedan emitir su opinión con respecto a la calidad de servicio?		X	0	20	

TOTAL:			72	100	
---------------	--	--	-----------	------------	--

Elaborado por: V.N.S.M	Revisado por: A.A.V.M	Fecha: 26/07/2015
----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



ENTIDAD:	
GRAND HOTEL LA MANÁ	ECI 14-14
COMPONENTE:	AUDITORA:
AMBIENTE DE CONTROL	V.N.S.M

PORCENTAJE	Nivel de riesgo	Nivel de confianza
12% - 50%	Nivel alto	Nivel bajo
51% - 75%	Nivel medio	Nivel medio
76% - 95%	Nivel bajo	Nivel alto

Fórmula del nivel de confianza

$$NC: \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC: \frac{72}{100} \times 100$$

NC: 72%

fórmula del nivel de riesgo

NR: 100% - NC

NR: 100% - 72%

NR: 28%

Análisis: Los datos anteriores demuestran que existe un nivel de confianza medio y en lo que respecta al riesgo se evidencia un nivel alto con el 28%; lo cual se debe a que existen falencias en lo referente a la comunicación entre la parte administrativa y el personal el hotel.

Elaborado por:
V.N.S.M

Revisado por:
A.A.V.M



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ

NC -NR 1-1

Período: 2014

Marca : **¥Indagado**

Objetivo: Establecer el nivel de confianza y riesgo de los componentes evaluados.

Componentes	Puntos Obtenidos	Puntos Óptimos
Componente 1. Ambiente de control	346	400
Componente 2. Evaluación de riesgo	123	180
Componente 3. Actividades de Control	90	120
Componente 4. Información y Comunicación	66	100
Componente 5. Monitoreo y seguimiento	72	100
TOTALES	697	900

NIVEL DE CONFIANZA.-

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{697}{900} * 100$$

$$NC = 77.44\%$$

NIVEL DE RIESGO.-

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 77.44\%$$

$$N = 22,55 \%$$

PORCENTAJE	Nivel de riesgo	Nivel de confianza
12% - 50%	Nivel alto	Nivel bajo
51% - 75%	Nivel medio	Nivel medio
76% - 95%	Nivel bajo	Nivel alto

Análisis: El nivel de confianza determinado de acuerdo al cuestionario del control interno mediante el COSO I, permitió establecer una calificación del 77,44% equivalente a un nivel alto.

El resultado del riesgo del control interno es del 22,55% que equivale a un nivel alto lo debido a inconsistencias en la comunicación de la área administrativa y el personal del hotel; las principales deficiencia detectadas son la ausencia de un manual de funciones, falencias en la comunicación de la parte administrativa con el personal, no poseer una matriz de riesgo y un flujograma de las actividades establecidas.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

27/07/2015

2.6. Conclusiones de los resultados de la investigación

2.6.1. Conclusiones

- Las encuestas a los usuarios del sector hotelero permitió evidenciar que la mayoría de hoteles presenta deficiencias en lo que respecta al servicio en la recepción, servicio de transporte, restaurant; mucho de estos aspectos son desconocidos por los propietarios debido a la ausencia de auditorías que permitan establecer las deficiencias e inconsistencias que presenta este sector turístico.
- El análisis al componente del ambiente del control aplicado a las áreas de recepción, habitaciones y alimentos evidencia que existen deficiencias en la supervisión de las actividades que se realizan en el hotel.
- Los resultados del análisis del componente evaluación de riesgos en el Grand Hotel permitieron establecer que existe vulnerabilidad en esta área debido a que el hotel no posee un manual de funciones establecidas.
- Los resultados del componente actividades de control permitieron establecer que el hotel no posee una matriz de riesgos establecidos.
- El análisis del componente información y comunicación en el Grand Hotel permitió determinar que no se ha socializado visión y misión con el personal lo cual disminuye el nivel de compromiso con la empresa hotelera.
- Las deficiencias encontradas en el análisis del componente de supervisión y monitores surgen como consecuencia de un proceso de comunicación no eficiente entre el personal y la parte administrativa del hotel.

2.6.2. Recomendaciones

- Es indispensable que los propietarios de los diferentes hoteles del cantón La Maná pongan énfasis en mejorar los servicios de recepción, transporte y restaurant mediante capacitaciones dirigidas hacia el personal.
- Mantener un nivel de supervisión estricto sobre el estado de las habitaciones y la calidad de los alimentos e higiene en cada uno de los procesos del restaurante.
- Es indispensable el diseño de un manual e funciones que permitan identificar cada una de las actividades del personal de los sotoles mejorando de esta manera la calidad y eficiencia del desempeño laboral.
- Diseñar e implementar un matriz de riesgos con el propósito de evitar o minimizar el impacto de los mismos logrando de esta manera una ventaja competitiva frente a sus competidores.
- Se sugiere que se elabore un direccionamiento estratégico compuesto por la visión, misión, valores y objetivos que permitan enfocar los objetivos del sector hotelero hacia metas establecidas.
- Mantener una línea de comunicación abierta entre la parte directiva y el personal con el propósito de conocer sus inquietudes y sugerencias, los mismos que contribuirán a mejorar los servicios hoteleros del cantón La Maná.

2.6.3. Verificación de preguntas científicas

1. ¿Cuáles son los fundamentos de los procedimientos de auditoria y la gestión del sector hotelero comercial del cantón La Maná?

La elaboración de la fundamentación teórica permite sentar las bases para plantear los procedimientos de auditoria para el sector hotelero comercial del cantón La Maná.

2. ¿Cuál es el diagnóstico del estado actual del sector hotelero comercial del cantón La Maná?

El diagnóstico actual del sector hotelero a través de las encuestas a los usuarios permitió determinar que existen falencias en la atención a los usuarios y el servicio de restaurant y transporte; además es importante resaltar que las tarifas son consideradas accesibles.

3. ¿Cómo diseñar procedimientos aplicables para los hoteles del cantón La Maná?

Mediante las encuestas a los usuarios del sector hotelero y la entrevista a los propietarios de los mismos permiten establecer las falencias existentes y aplicar los procedimientos de auditoria acorde a la realizar del sector hotelero del cantón La Maná.

CAPITULO III

3.1 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

Tema: “*Manual de procedimientos de una Auditoria sector hotelero del cantón La Maná*”

3.2. Datos informativos

Razón Social: “Grand Hotel La Maná”

Ubicación: Provincia de Cotopaxi, cantón La Maná

Dirección: Avenida 19 Los álamos y 19 de Mayo

Gerente Propietaria: Ing. Doris Carrera Cepeda

3.2. Antecedentes

El Grand Hotel La Maná de propiedad de la Ing. Doris Carrera, se encuentra ubicado en la provincia de Cotopaxi, cantón La Maná que es una ciudad que posee grandes atractivos turísticos además de la calidad y la bondad de sus habitantes.

Ofrece servicios de habitaciones simples, dobles, triples, matrimoniales, suite, y un amplio salón de eventos para realizar compromisos sociales como matrimonios, cumpleaños, matrimonios y más eventos sociales.

Las habitaciones tienen servicio de teléfono, internet, agua caliente servicio de cafetería y parqueadero las 24 horas del día; adicional presta servicios desayunos, cenas para grupos o individuales con previa anticipación.

La realización de una Auditoria de Gestión es indispensable en esta empresa hotel que se ha caracterizado por la innovación y la búsqueda permanente de satisfacer sus usuarios.

3.3. Justificación

La presente investigación tiene como objetivo principal mejorar la calidad del servicio del sector hotelero comercial del cantón La Maná, en este caso se hace referencia el estudio a un hotel específico que es el Grand Hotel La Maná a pesar de ser una empresa hotelera joven ha demostrado interés por la innovación y la búsqueda permanente por ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Se ha establecido realizar una auditoría de gestión puesto que se han observado falencias en cuanto al recurso humano y operacional del sector hotelero; los cuales permitirán resolver actividades que beneficien al desempeño operacional de este sector, teniendo en cuenta los procesos que se deben seguir para lograr una mayor eficiencia en cada uno de los procesos de recepción y hospedaje; dando lugar de esta forma al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Dentro de las debilidades que se pudo detectar en la entrevista realizada a la propietaria del Grand hotel La Maná es la ausencia de un documento formal que establezca los objetivos y metas trazados.

Por lo cual una Auditoria de Gestión permitirá realizar un análisis total sobre el área operativa del hotel permitiendo realizar mejoras e innovación logrando captar una mayor cantidad de turistas y una ventaja competitiva frente a otros hoteles de la zona.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos de auditoría de gestión al Grand Hotel La Maná, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014 para mejorar la calidad del servicio del sector hotelero del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

3.4.2. Objetivos Específicos

- Aplicar los procedimientos de auditoria de gestión mediante ejercicios prácticos para una mejor comprensión.
- Realizar un análisis global del hotel con el propósito de comprobar los cumplimientos del reglamento y normas legales vigentes al sector hotelero.
- Detectar cuáles son las falencias que posee el Grand Hotel La Maná mediante la aplicación del control interno.
- Emitir un informe final con sus respectivas conclusiones, recomendaciones y los hallazgos detectados en la gestión del hotel.

3.5. Descripción de la propuesta

- El presente manual de auditoria de gestión al Grand Hotel La Maná se encuentra está estructurada de la siguiente forma:

Fase I Conocimiento preliminar

- Carta de solicitud
- Autorización
- Conocimiento preliminar de la empresa

Fase II Planificación

- Análisis de la información
- Elaboración cuestionario control interno
- Control interno COSO I
- Encuestas a los usuarios del hotel

Fase III. Ejecución

- **Aplicación de los programas**
- Preparación papeles de trabajo
- Elaboración hallazgos

Fase IV. Comunicación de resultados

- Elaboración del informe final

Fase V. Seguimiento

3.6. Manual de procedimientos de Auditoria



GRAND HOTEL LA MANÁ
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
AUDITORIA DE GESTIÓN

Valeria Natali Suarez Molina

2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.1. Introducción

Pese a los múltiples beneficios que ofrecen las auditorías su aplicación es reciente más aun en nuestro país, la mayoría de empresas tanto públicas como privadas centran su atención a la hora de ejercer controles en herramientas más conocidas como las auditorías financieras, cuyo uso ha sido más extendido. La auditoría de gestión se constituye como una herramienta de enorme relevancia para el sector hotelero pero de manera específica para el Grand Hotel La Maná.

Mediante la ejecución del presente manual de Auditoría será verificada la información de los procesos que corresponde a cada uno de los departamentos que conforman la empresa, posteriormente será estudiada con el objetivo de analizar el grado de eficiencia en relación al empleo de los recursos con los que cuenta la empresa, además del logro efectivo de los propósitos que han sido determinados para cada área y de forma global.

Para tener una visión más amplia del entorno en el que se realizara el Manual de Auditoría de gestión, es importante resaltar que el Grand Hotel La Maná se localiza en la Av. 19 de Mayo y Los Álamos tiene ya varios años de funcionamiento en este cantón, ofrece múltiples servicios como alojamiento, servicio de bar, salón y organización de eventos, garaje privado.



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí

Teléfono: 0982847298

Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.1.1. Objetivos

- ***Objetivo general***

Describir y desarrollar los procedimientos de Auditoria descritos, con el propósito de mejorar la calidad de servicios del sector hotelero comercial del cantón La Maná.

- ***Objetivos específicos***

- Detallar los procedimientos de auditoria de gestión aplicables al sector hotelero.
- Realizar ejercicios prácticos mediante una auditoria aplicada al Grand Hotel La Maná.
- Emitir un informe final y hallazgos que permita conocer los resultados de los procedimientos de auditoria aplicados.
- Servir como fuente informativa practica para realizar futuras auditorias.



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí

Teléfono: 0982847298

Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.1.2. Ventajas del Manual

Las ventajas que presenta el manual se detallan a continuación :

- Proporciona antecedentes sobre los procedimientos y técnicas de auditoria adaptados a la realidad del sector hotelero del cantón La Maná.
- Expone de manera detallada los procedimientos a realizar con referencia a la auditoria de gestión aplicada a los servicios hoteleros.
- Constituye una herramienta de información para el hotel y las personas que laboran ahí constituyendo un aliado a la hora de la toma de decisiones.
- Aporta a mejorar la gestión de procesos del servicio hotelero comercial.
- Constituye una fuente de información para auditorias posteriores



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí

Teléfono: 0982847298

Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.1.3. Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión tiene como propósito realizar un examen que permita estudiar los procedimientos, procesos y actividades con el propósito de verificar la manera de realizar mediante estos resultados poder emitir criterios realistas sobre la situación de la empresa presentando un informe de los errores detectados los cuales permitirán mejorar las actividades en cada una de las áreas auditadas. (CUENCA, 2012, pág. 120).

3.6.1.4. Objetivo de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión posee objetivos entre los cuales se puede sintetizar el de dotar a los gerentes de una empresa información que permita la toma de decisiones preventivas y correctiva. Para lo cual se es indispensable el uso de técnicas de verificación y control que permita identificar la parte estructural de la organización; en base a los resultados obtenidos se elabora un informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Por tanto se puede decir que el objetivo fundamental de la auditoría de gestión es identificar deficiencias en los procedimientos de una empresa con el propósito de tener una visión clara sobre la gestión de la misma apuntando hacia una mejor gestión y control interno. (CASA Blanca y CHACON Hemma, 2011, pág. 10).



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.1.5. Objetivos de la auditoría de gestión

OBJETIVOS

- Determinar el grado de cumplimiento de las labores asignadas del ente y el personal de una empresa.
- Establecer si las funciones asignadas se han realizado de forma eficiente y económica.
- Comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados
- Determinar el cumplimiento de los programas autorizados legalmente.
- Establecer el nivel de supervisión y control de la calidad en los servicios prestados.
- Determinar el grado de cumplimiento de las labores asignadas del ente y el personal de una empresa.
- Realizar la auditoría y emitir criterios sobre el nivel de cumplimiento sobre los planes de acción de la empresa.



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.1.6. Herramientas de la auditoría de gestión

HERRAMIENTAS

- Equipo multidisciplinario: de acuerdo a la naturaleza de la empresa y áreas auditadas se requieren: ingenieros, abogados, psicólogos, etc.
- Auditores: la máxima autoridad de la auditoría de gestión la tendrá el jefe y supervisor de la auditoría.
- Control interno: es un instrumento compuesto por un conjunto de mecanismos y procedimientos con el propósito de asegurar el cumplimiento de los procesos con eficacia y eficiencia.
- Determinar el cumplimiento de los programas autorizados legalmente.

Herramientas del control interno

- Organigramas
- Manual de funciones
- Manuales o nomas de procedimiento
- Matriz de autorizaciones

Método de evaluación del control interno

- Cuestionarios
- Flujogramas



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.1.7. Técnicas de Auditoria

TÉCNICAS

Técnicas de verificación ocular:

- La comparación
- La observación
- La revisión selecta
- El rastreo

Técnicas de verificación verbal

- La indagación
- La entrevista
- La encuesta

Técnicas de verificación escrita

- EL análisis
- La conciliación
- La confirmación
- La tabulación

Técnicas de verificación escrita

- Inspección



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.1.8. Marcas de auditoría

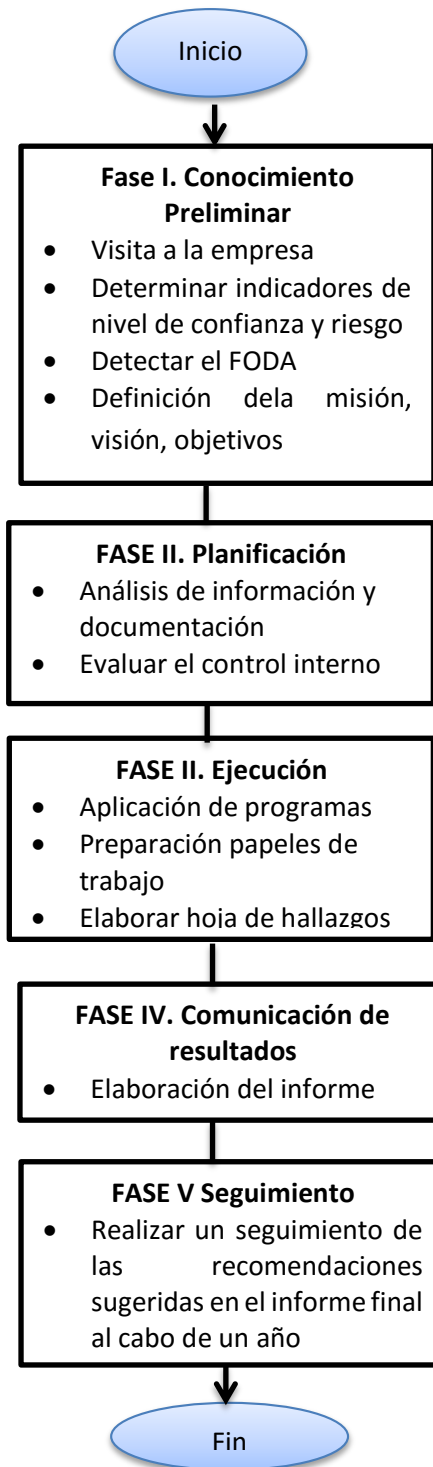
Existen un sinnúmero de marcas o claves de auditoría a continuación se exponen las utilizadas en el presente manual:

Marcas	Significado
Σ	Sumado por el Auditor
\checkmark	Verificado Por el Auditor
©	Observaciones
∞	Confirmaciones enviadas
C	Conforme
I	Inconforme
N/C	No Contesta
Índices	Cuenta
PP	Planificación preliminar
SA	Solicitud de auditoría
AA	Autorización de auditoría
CA	Contrato de auditoría
PA	Procedimientos de auditoría
OE	Organigrama estructural
FJ	Flujograma
AF	Análisis FODA
EVC	Evaluación y control
ECI	Evaluación control interno
EG	Entrevista gerente
NC	Nivel de confianza
NR	Nivel de riesgo
RI	Riesgo inherente
HH	Hallazgos



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.1.9. Flujograma del procesos de Auditoria de Gestión al sector hotelero del cantón La Maná

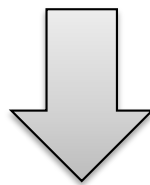




Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.2. Conocimiento preliminar

FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR



Esta fase consiste en tener un conocimiento integral de la empresa poniendo mayor énfasis en la actividad principal lo cual permitirá una planificación y consecución adecuada de la auditoria.



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

Planificación preliminar

Objetivo: recopilar información indispensable de los aspectos relevantes del hotel puesto que esto permitirá emitir un criterio y desarrollar una auditoria en tiempo y costo razonable.

Para la realización de esta fase se establecen mecanismos como:

Visita a las instalaciones: Con el propósito de observar y verificar la calidad de la infraestructura e instalaciones del sector hotelero se planifica una observación directa a la empresa.

Entrevista

La entrevista se realiza al sector gerencial de la empresa hotelera con el objetivo de conocer sobre su criterio acerca de la auditoria; además de recopilar información general sobre el hotel mediante un cuestionario elaborado con este fin.

Para realizar la entrevista se deber a notificar con anterioridad las cuales será programadas de acuerdo al orden jerárquico del hotel existiendo una constancia de la persona, cargo y hora a realizarse.

Revisión de archivo permanente

Este archivo está constituido por:

- Una breve reseña de la empresa hotelera.
- Participación de socios o accionistas según sea el caso.
- Organigramas



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

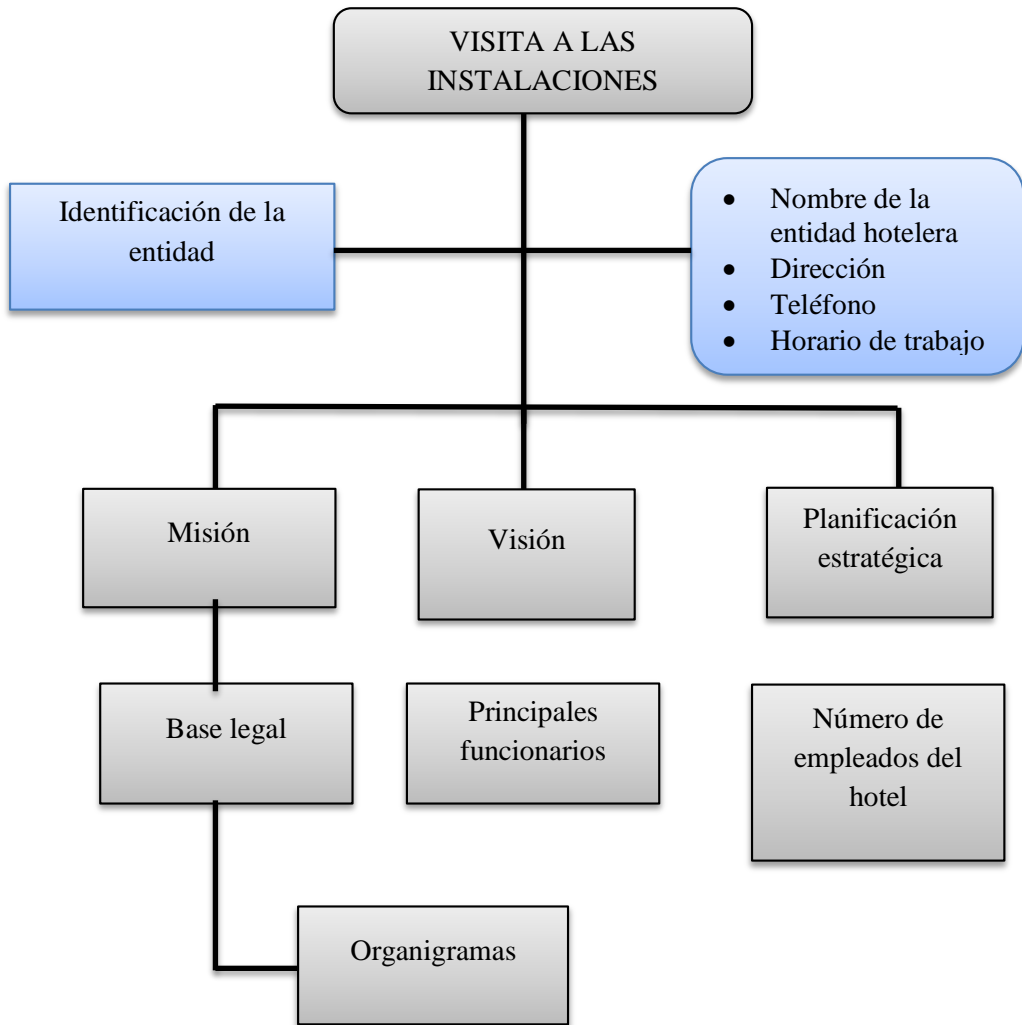
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Período: 2014

AA 1-1

3.6.3. Visita a la instalación



Elaborado: V.N.S.M.

Revisado por: A.A.V.M

Fecha: 18/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Período: 2014

S.A. 1-1

MODELO

3.6.4. Identificación de la institución.

- **Razón social:** GRAND HOTEL LA MANÁ
- **Dirección:** Avenida 19 de Mayo y Los Álamos
- **Gerente:** Ing. Doris Carrera Cepeda
- **Fecha de constitución:** Enero del 2009
- **Teléfono:** 032696800
- **Página web:** grandhotellamana.com
- **Horario de trabajo:** Atención las 24 horas.

Elaborado: V.N.S.M.

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

13/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Período: 2014

AA 1-1

3.6.5. Misión y visión

Misión

“Brindar un servicio de calidad en un ambiente de confort y elegancia con la finalidad de satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes locales y nacionales”



Visión

“Constituirse en una empresa líder en el servicio hotelero local y nacional reconocidos por los valores éticos en el sector turístico cumpliendo altos estándares de calidad y servicio para cumplir las expectativas de los clientes”



Elaborado: V.N.S.M.

Revisado por: A.A.V.M

Fecha: 18/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Período: 2014

C.A. 1-2

3.6.5.1. Valores

Valores

Honestidad: *Cumplir con la responsabilidad con nuestros huéspedes, proveedores con transparencia, brindando precios justos y confianza mediante procesos definidos.*

Calidez: *Generar un ambiente de respeto, confianza y alegría haciendo sentir un ambiente de felicidad y comodidad a nuestros huéspedes.*

Compromiso: *Estar comprometidos a trabajar con dedicación y amor para brindar u d a nuestros usuarios.*



Elaborado: V.A.S.M

Fecha:

Revisado por : A.A.V.M

20/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I CONOCIMINETO PRELIMINAR

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Base Legal

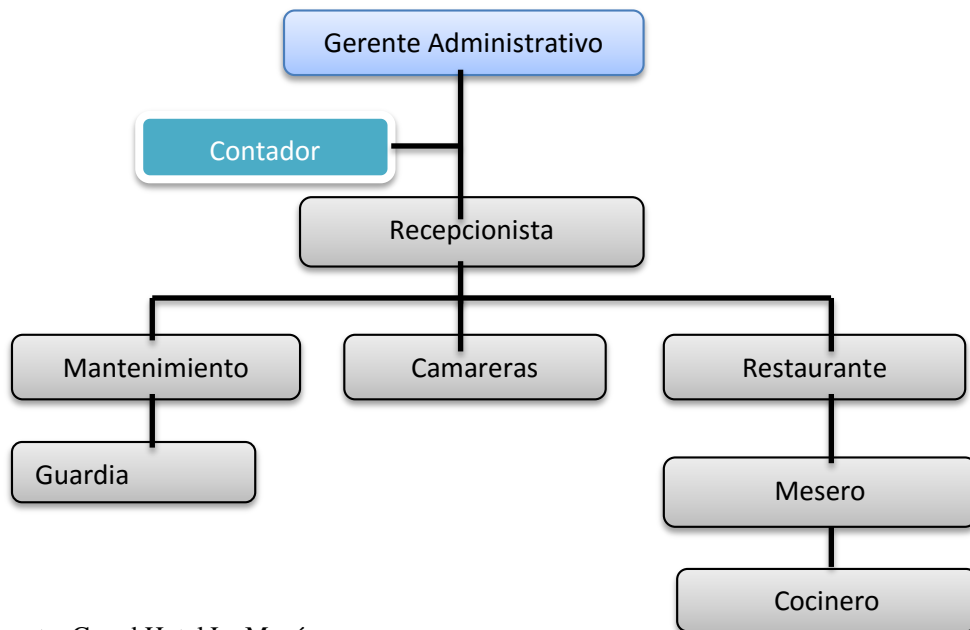
(SRI) Servicio de Rentas Internas

(IESS) Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Ministerio de Relaciones Laborales.

3.6.6. Organigrama Estructural del Grand Hotel

**GRÁFICO N°31
 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



Fuente: Grand Hotel La Maná
 Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

20/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Período: 2014

CI 1-1

- **Razón social:** GRAND HOTEL LA MANÁ
- **Gerente:** Ing. Doris Carrera Cepeda
- **Fecha de constitución:** Enero del 2009
- **Teléfono:** 032696800
- **Página web:** grandhotellamana.com
- **Organigrama funcional:** Si
- **Delegación de autoridad:** Si
- **Manual de funciones:** Si
- **Análisis FODA:** Si
- **Misión y visión:** Si
- **Flujograma:** No
- **Matriz de riesgo:** No

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.AV.M

21/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Período: 2014

DET 2-2

3.6.7. Entrevista

La entrevista se realiza al sector gerencial de la empresa hotelera con el objetivo de conocer sobre su criterio acerca de la auditoria; además de recopilar información general sobre el hotel mediante un cuestionario elaborado con este fin.

Para realizar la entrevista se deber a notificar con anterioridad las cuales será programadas de acuerdo al orden jerárquico del hotel existiendo una constancia de la persona, cargo y hora a realizarse.

Modelo:

Entrevista realizada a la Gerente del Grand Hotel

Ing. Doris Carrera Cepeda

1. ¿El Grand Hotel La Maná tiene definido un organigrama estructural?

El hotel si posee un organigrama definido porque permite conocer de forma detallada las actividades y funciones de cada empleado lo cual contribuye a mejorar las funciones y responsabilidades laborales en búsqueda de la satisfacción de los huéspedes.

2. ¿El hotel posee misión y visión definidas?

La definición de la misión y visión está en trámite puesto que esto permitirá determinar la razón de ser y lo que desea alcanzar en un futuro.

Revisado por: A.AV.M

21/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Período: 2014

DET 2-2

3. ¿Se ha definido de manera formal los objetivos para el Grand Hotel La Maná?

No existe un documento donde se encuentre establecidos los objetivos de manera formal por lo cual considero indispensable la elaboración del mismo para generar mayor confianza entre el personal haciendo parte de consecución de los mismos.

4. ¿Usted desempeña otras labores aparte de la gerencia del hotel?

Si, en muchos casos superviso y soy parte en la planificación de eventos con el propósito de ofrecer un servicio personalizado y de calidad a los huéspedes y se lleven una buena impresión del hotel.

5. ¿Usted está de acuerdo en que se ejecute una auditoria de gestión en el Grand Hotel La Maná?

Sí, porque de esta forma se podrá establecer las estrategias más adecuadas que permitan mejorar la calidad de servicio y mejorar la satisfacción de los huéspedes.

6. ¿Cree usted que una Auditoria de Gestión permitirá mejorar la calidad de los servicios hoteleros del cantón La Maná?

Si, contribuye a mejorar la calidad del servicio porque a través de la auditoria se conocerá las deficiencias existentes permitiendo tomar decisiones y aplicar las recomendaciones realizadas en el informe final.

Revisado por: A.AV.M

21/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Período: 2014

DET 2-2

7. ¿El hotel mantiene un registro sobre la evaluación del desenvolvimiento de las diferentes áreas?

Si existe un registro pero no se encuentra actualizado por lo cual es primordial realizar los correctivos indispensables e implementar un registro formal con el propósito de captar una mayor cantidad de huéspedes.

4. ¿Usted desempeña otras labores aparte de la gerencia del hotel?

8. ¿Anteriormente se ha realizado una auditoria de gestión en el hotel?

No se ha realizado, pero es indispensable realizar para lo cual se pone a disposición la información indispensable para la realización de la misma porque permitirá mejorar cada uno de los procesos dentro del hotel.

9. ¿El Grand Hotel La Maná realiza capacitaciones continuas para mejorar la calidad del servicio?

Se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño laboral no obstante existen otros aspectos que merecen ser capacitados.

10. ¿Se han definidos las políticas internas del Grand Hotel La Maná?

Si se han definido las políticas internas que permiten el normal desenvolvimiento del hotel y permite conocer cuáles como actuar en determinados casos.

Revisado por: A.AV.M

21/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Período: 2014


DET 2-2

3.6.8. Revisión de archivos permanentes

CONTENIDO

- Breve reseña de la empresa hotelera
- Participación de socios o accionistas según sea el caso.
- Descripción de procedimientos y manuales.
- Organigramas
- Actas de Asamblea en caso de existir en este caso el hotel es
- Análisis FODA

Revisado por: A.AV.M	21/07/2015
----------------------	------------

	Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí Teléfono: 0982847298 Email: naty_lv93@hotmail.es
---	--

FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Período: 2014

DET 2-2

Revisión de archivos permanentes

Breve reseña de la empresa hotelera

El Grand Hotel la Maná empezó a ofrecer sus servicios en el año 2009 por iniciativa de su gerente propietaria Ing, Doris Carrera, en búsqueda de ofrecer una calidad de servicio de calidad a los turistas regionales nacionales e internacionales, con el transcurso de los años se ha ganado un prestigio e imagen dentro del sector comercial hotelero del cantón La Maná gracias a la creatividad e innovación de su propietaria y personal.


Participación de socios o accionistas

El Grand Hotel es de propiedad privada y constituido por capital propio de su gerente propietaria.

Descripción de procedimientos y manuales

El Grand Hotel La Maná no Posee un manual de funciones previamente e establecido para sus funciones.

En lo que respecta al flujograma de procedimientos a continuación se presenta el proceso del servicio brindado a los huéspedes.

Revisado por: A.AV.M	21/07/2015
	Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí Teléfono: 0982847298 Email: naty_lv93@hotmail.es

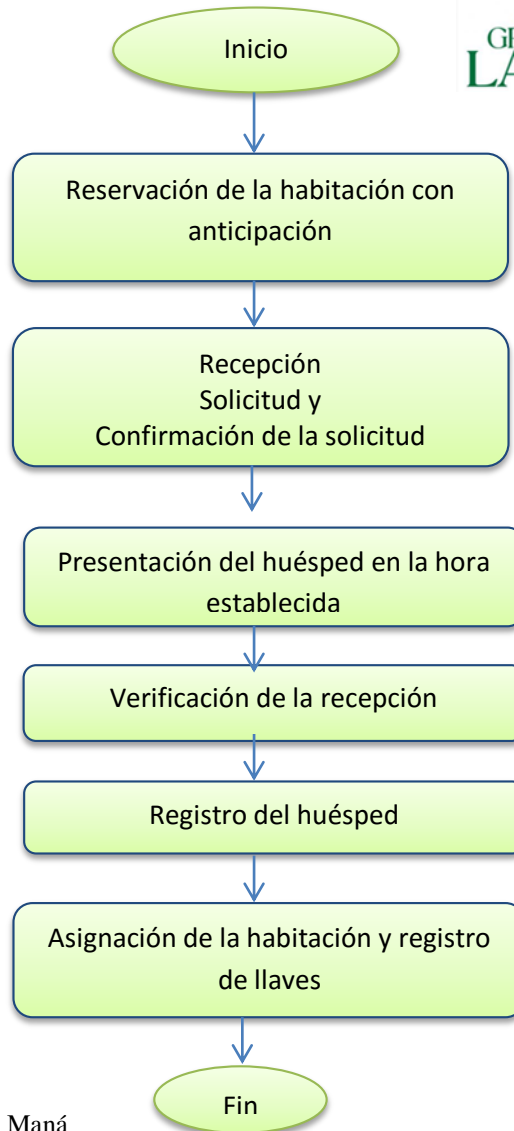
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Período: 2014



DET 2-2



3.6.9. Flujograma del proceso de servicio hotelero del Grand Hotel La Maná

**GRÁFICO N° 32
FLUJOGRAMA**



Fuente: Grand Hotel La Maná

Elaborado por: Suárez Moreno Valeria Natali	
Revisado por: A.AV.M	21/07/2015
FASEI. CONOCIMIENTO PRELIMINAR	
	Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí Teléfono: 0982847298 Email: naty_lv93@hotmail.es
Período: 2014	AF 1-2
<p>3.6.10. Análisis FODA del Grand Hotel La Maná</p> <p>A través del análisis FODA se determinan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el propósito de realizar recomendaciones que permitan reforzar los aspectos positivos y minimizar y prevenir los aspectos negativos.</p>	
<p><u>Factores internos</u></p>	
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifas accesibles • Buena imagen en el cantón • Servicio de wifi • Servicio de agua caliente • Preferencias en los eventos por la decoración • Instalaciones comfortable 	
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atraer más huéspedes • Mayor preferencia en los eventos • Relaciones públicas con operadoras internacionales. • Participación en revista de turismo nacional. • Mercado turístico en crecimiento 	

Elaborado por: V.N.S.M	Fecha:
Revisado por: A.AV.M	23/07/2015
	Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí Teléfono: 0982847298 Email: naty_lv93@hotmail.es
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.	
Período: 2014	AF 2-2
<p><u>Factores externos</u></p> 	
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de planificación estratégica • Índice bajo de capacitaciones • Problemas en el área de operaciones • Poca difusión radial. • No se han realizado auditorias 	
<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Preferencia pro tarifas económicas • Destinos turísticos más atractivos • Inestabilidad económica • Incremento en el índice de inflación 	

Elaborado por: V.N.S.M	Fecha:
Revisado por: A.A.V.M	23/07/2015
	Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí Teléfono: 0982847298 Email: naty_lv93@hotmail.es
ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.	
	E.C
Período: 2014	
<p><i>3.6.11. Fase II Planificación de la evaluación</i></p> <div style="text-align: center;">  <p>FASE II PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN</p> <p>Esta fase consiste en una orientación de los objetivos establecidos para lo cual es indispensable realizar un programa detallado de los alcances del trabajo, procedimientos, responsables y fechas de ejecución.</p> </div>	
Elaborado: V.N.S.M.	Fecha:
Revisado: A.A.V.M	25/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

E.C

Período: 2014

3.6.11.1. Planificación de la evaluación

Este documento consiste en especificar el procedimiento a seguir durante la evaluación de la Auditoria de gestión. El cual debe ser elaborada de manera sencilla, flexible y concisa de forma que los procedimientos utilizados estén en concordancia con las circunstancias del examen y permita lograr los objetivos establecidos.

EL programa de auditoria constituye una guía para la ejecución del trabajo de Auditoria y debe ser revisado de forma periódica con el propósito de dar cumplimiento al establecido.

Características del programa de Auditoria

CARACTERÍSTICAS

- Contener un formato sencillo
- Sera elaborado tomado en cuenta el procedimiento a realizar esto depende del hotel a examinar
- El programa debe estar enfocado al objetivo a realizar.


Elaborado: V.N.S.M.

Fecha:

Revisado: A.A.V.M

25/07/2015

MODELO

	Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí Teléfono: 0982847298 Email: naty_lv93@hotmail.es																				
FASE II. PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN																					
ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.																					
Período: 2014	P.G.A 1-1																				
<p>3.6.11.2. Plan Global de la Auditoria de Gestión al Grand Hotel La Maná</p> <p>Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma Internacional de Auditoria • COSO I <p>Alcance de la Auditoria</p> <p>La presente Auditoria está centrada en las diversas actividades del Grand Hotel La Maná.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Procedimiento</th> <th style="width: 20%;">Fechas programadas</th> <th style="width: 20%;">Elaborado por:</th> <th style="width: 30%;">Revisado por:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fase 1. Análisis preliminar de la empresa</td> <td>10 días</td> <td>V.N.S.M.</td> <td>A.A.V.M</td> </tr> <tr> <td>Fase 2. Planificación Programa específico de la Auditoria de gestión</td> <td>8 días</td> <td>V.N.S.M.</td> <td>A.A.V.M</td> </tr> <tr> <td>Fase 3. Ejecución de la Auditoria de gestión Hallazgos evidenciados.</td> <td>20 días</td> <td>V.N.S.M.</td> <td>A.A.V.M</td> </tr> <tr> <td>Fase 4. Informe final de la auditoria de gestión</td> <td>20 días</td> <td>V.N.S.M.</td> <td>A.A.V.M</td> </tr> </tbody> </table> <p>La ejecución de la Auditoria de Gestión para el Grand Hotel La Maná se efectuara en 58 días.</p>		Procedimiento	Fechas programadas	Elaborado por:	Revisado por:	Fase 1. Análisis preliminar de la empresa	10 días	V.N.S.M.	A.A.V.M	Fase 2. Planificación Programa específico de la Auditoria de gestión	8 días	V.N.S.M.	A.A.V.M	Fase 3. Ejecución de la Auditoria de gestión Hallazgos evidenciados.	20 días	V.N.S.M.	A.A.V.M	Fase 4. Informe final de la auditoria de gestión	20 días	V.N.S.M.	A.A.V.M
Procedimiento	Fechas programadas	Elaborado por:	Revisado por:																		
Fase 1. Análisis preliminar de la empresa	10 días	V.N.S.M.	A.A.V.M																		
Fase 2. Planificación Programa específico de la Auditoria de gestión	8 días	V.N.S.M.	A.A.V.M																		
Fase 3. Ejecución de la Auditoria de gestión Hallazgos evidenciados.	20 días	V.N.S.M.	A.A.V.M																		
Fase 4. Informe final de la auditoria de gestión	20 días	V.N.S.M.	A.A.V.M																		
Elaborado por: V.N.V.M	Fecha:																				
Revisado por: A.A.V.M	21/07/2015																				



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Período: 2014

PA 1-1

Procedimientos de la Auditoria de Gestión para el Grand Hotel La Maná

- Recopilar las evidencias indispensables que permitan emitir criterios de auditoria.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y metas del hotel.
- Diseño de los cuestionarios para la aplicación del control interno.
- Determinar el nivel confianza y riesgo.
- Prepara el informe final de la auditora de gestión.

Plan de Trabajo

La Auditoria de gestión inicia con la visita a las instalaciones del Grand Hotel La Maná, elaborar los respectivos papeles de trabajo y concluye con la entrega del informe final.

Métodos utilizados en la auditoria

Los métodos empleados para la ejecución de la presente auditoria con el inductivo, sintético y analítico, además la técnica de la observación durante la visita al hotel.

Los instrumentos utilizados son el cuestionario para el control interno, papeles de trabajo y herramientas estadísticas para una mejor presentación de los resultados de las encuestas.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.AV.M

21/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ

ECI 1-1

Período: 2014

Marca : £ Elaborado

Nº	Proceso	REF	Elaborado por:	Revisado por:
1	Realizar una visita al Grand Hotel La Maná	AC	V.N.S.M	A.A.V.M
2	Realizar una reunión con la gerente y el personal del hotel.	AC	V.N.S.M	A.A.V.M
3.	Realizar la entrevista.	AC	V.N.S.M	A.A.V.M
4.	Ejecutar la evaluación del control interno	AC	V.N.S.M	A.A.V.M
5	Establecer el nivel de confianza y riesgo	AC	V.N.S.M	A.A.V.M
6.	Analizar los datos recopilados	AC	V.N.S.M	A.A.V.M
7.	Elaborar los hallazgos evidenciados.	AC	V.N.S.M	A.A.V.M
8.	Realizar el informe final de la auditoría de gestión.	AC	V.N.S.M	A.A.V.M
9.	Comunicar los resultados obtenidos en la auditoría.	AC	V.N.S.M	A.A.V.M

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

25/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE II. PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Período: 2014

PA 1-1

3.6.11.3. Control interno

Estructura del control interno

Realizar un control interno a una empresa en este caso al sector hotelero consiste en los procedimientos que permitan lograr los siguientes objetivos:

- Proteger los activos, bienes y propiedades de la empresa hotelera.
- Incentivar la eficiencia, disminuir y prevenir los errores del personal.
- Detectar hechos irregulares en caso de existir.
- Garantizar la información contable y administrativa del hotel.

Métodos de la evaluación del control interno

Para evaluar el control interno se pueden utilizar los siguientes métodos:

- **Cuestionarios**
 Son elaborados con preguntas dirigidas a los propietarios y el personal que labora en el hotel; las preguntas deben estar enfocadas de acuerdo al área a ser evaluada con el propósito de recopilar información base que permita emitir criterios fundamentados en evidencia y son formuladas de manera que la respuesta afirmativa muestre un punto óptimo y la respuesta negativa muestre una debilidad del hotel.
- **Flujogramas**
 Mediante esta herramienta se describe de manera objetiva los procedimientos de las diferentes actividades y departamentos del sector hotelero en este caso se va detallar el procesos del servicio en el Grand Hotel La Maná.
- **Matrices**
 A través de las matrices se puede tener una mejor localización de las debilidades que poseen el sector hotelero para una mejor presentación de los resultados de las encuestas.


Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.AV.M

21/07/2015

3.6.11.4. Formato cuestionario de evaluación del control interno

CONTROL INTERNO COSO I.					
			ENTIDAD:		Página: 1/10
			GRAND HOTEL LA MANÁ		Fecha:
			COMPONENTE:		AUDITORA:
			ACTIVIDADES DE CONTROL		V.N.S.M
PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario
Recepción					
1. ¿El Grand Hotel La Maná cuenta con un manual de funciones?		X	0	20	.
2. ¿Se evalúa de manera frecuente los resultados obtenidos?	x		17	20	
3. ¿Se verifica que se cumplan los métodos de supervisión para cada área?	x		18	20	.
4. ¿Existe control sobre el uso adecuado de los uniformes?	x		18	20	
5. ¿Se verifica que se cumplan las políticas y nomas establecidas por el hotel?	x		19	20	
6. ¿En caso de ausentarse existe una persona encargada de la supervisión de las actividades?	x		18	20	.
TOTAL:			90	120	
Elaborado por: Valeria Suárez Moren		Revisado por:			Fecha:



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

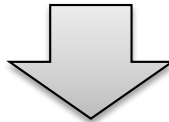
ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

E.C

Período: 2014

3.6.12. FASE III. Ejecución

FASE III EJECUCIÓN



En esta fase se desarrolla la auditoria propiamente dicha y se recopilan información necesaria y competente que permita desarrollar los hallazgos y sustenta las conclusiones y recomendaciones finales de auditoria

Elaborado: V.N.S.M.

Fecha:

Revisado: A.A.V.M

25/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

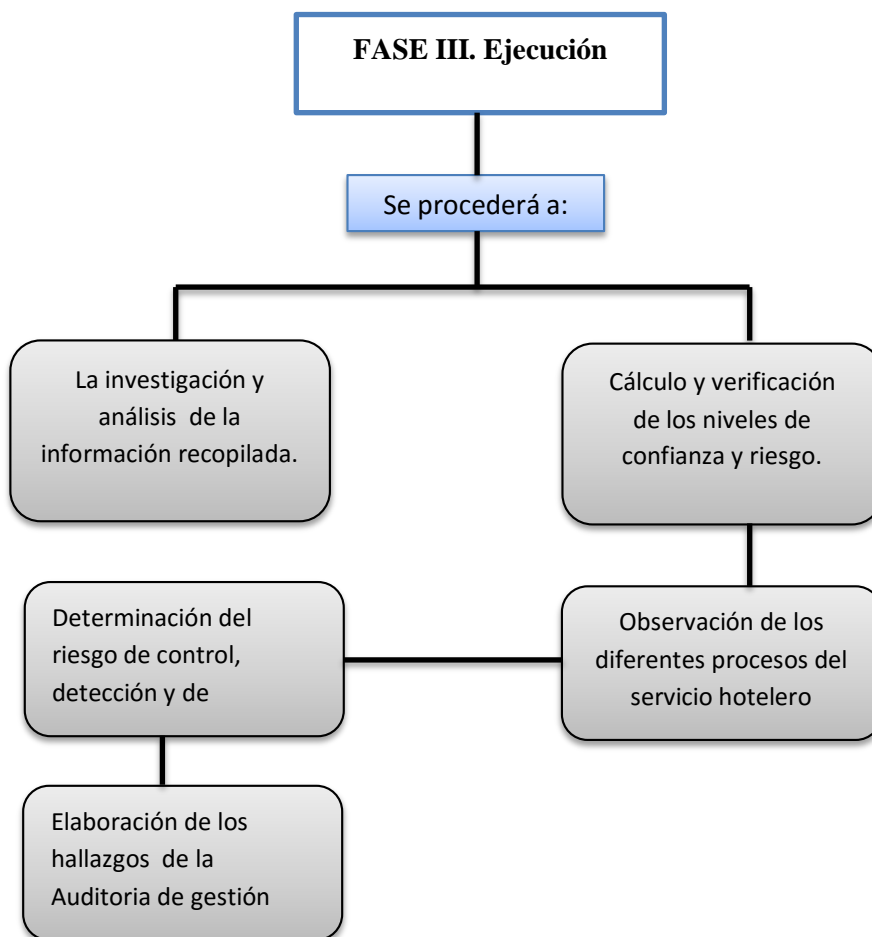
ENTIDAD: GRAND HOTEL LA MANÁ.

Período: 2014

E.C

3.6.12.1. Ejecución

En esta etapa se recopila la evidencia necesaria y relevante que permita emitir criterios y sustenten las conclusiones y recomendaciones del informe fina



Elaborado: V.N.S.M.

Fecha:

Revisado: A.A.V.M

25/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE III. Ejecución

RECUERDE



En esta fase se ejecutan diversas pruebas y análisis con el propósito de determinar errores e inconsistencias en el área auditada.

Se analizan los resultados de las pruebas y se detectan los hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Las pruebas pueden ser de tres tipos:

- **Control:** tiene relación con el análisis del control interno y tiene la finalidad de determinar el nivel de riesgo y confianza.
- **Sustantivas:** este tipo de pruebas las plantea el auditor para obtener evidencia a la información financiera mediante comparaciones de los registro contables.
- **Analíticas:** Ser definen como la evaluación de la información financiera a través de una relación entre datos .

En este caso se ha optado utilizar las pruebas de control puesto que la auditoria está enfocada a la calidad del servicio hotelero.

Elaborado: V.N.S.M.

Fecha:

Revisado: A.A.V.M

25/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE III. Ejecución

ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

- Se debe aplicar en cada una de las áreas auditadas enfocando las preguntas al personal encargado del componente auditado.
- Es indispensable tener pleno conocimiento sobre los puntos que presenta deficiencias con el propósito de dirigir las preguntas a ese objetivo.
- Por lo general las preguntas negativas demuestran las deficiencias existentes en sector hotelero.

Elaborado: V.N.S.M.

Fecha:

Revisado: A.A.V.M

25/07/2015

3.6.12.2. Nivel de confianza y riesgo



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al personal del hotel se obtuvieron los siguientes resultados y se procede a determina el nivel de riesgo y confianza general utilizando las siguientes fórmulas:

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ **NC -NR 1-1**

Período: 2014

Marca : **YIndagado**

Objetivo: Establecer el nivel de confianza y riesgo de los componentes evaluados.

Componentes	Puntos Obtenidos	Puntos Óptimos
Componente 1. Ambiente de control	346	400
Componente 2. Evaluación de riesgo	123	180
Componente 3. Actividades de Control	90	120
Componente 4. Información y Comunicación	66	100
Componente 5. Monitoreo y seguimiento	72	100
TOTALES	697	900

NIVEL DE CONFIANZA.-

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{697}{900} * 100$$

$$NC = 77.44\%$$

NIVEL DE RIESGO.-

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 77.44\%$$

$$N = 22,55 \%$$

PORCENTAJE	Nivel de riesgo	Nivel de confianza
12% - 50%	Nivel alto	Nivel bajo
51% - 75%	Nivel medio	Nivel medio
76% - 95%	Nivel bajo	Nivel alto

Análisis: El análisis condensado de los cinco componentes del COSO I aplicado al Grand Hotel demuestra que existe un nivel de confianza del 77,44% equivalente a alto puesto que la empresa mantiene un buen nivel supervisión en la diferentes áreas; mientras que se obtuvo un nivel de riesgo del 22,55% que corresponde a alto; estos índices se reflejan por la ausencia de un manual de funciones y falencias en la comunicación de la parte administrativa con el personal.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

27/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE III. Ejecución

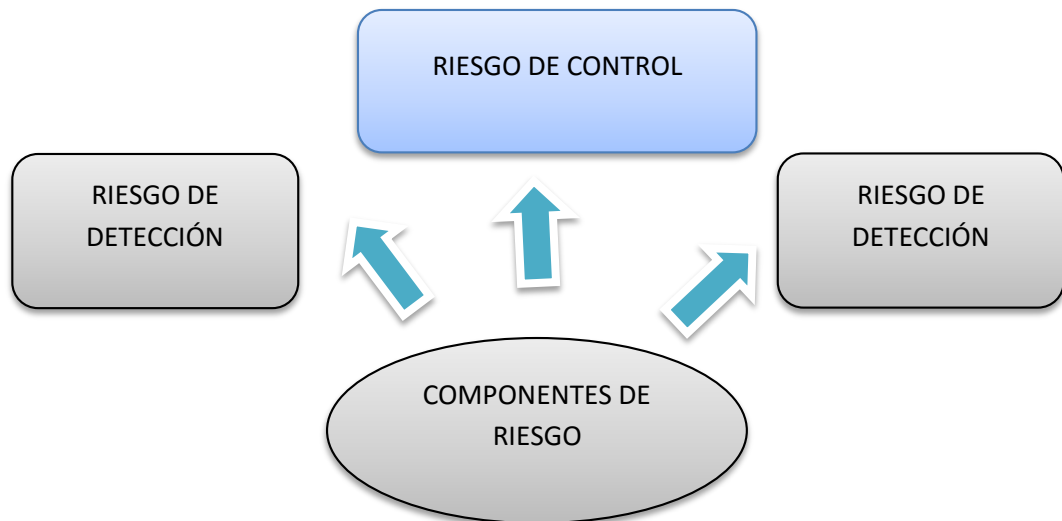
DETERMINACIÓN DE RIESGOS

3.6.12.3. Riesgos de auditoría de gestión

Al realizar una auditoría de gestión no está exento de omisiones que pueden alterar los resultados del informe final; por lo cual se debe planificar la auditoría de manera que se presente una expectativa razonable permitiendo detectar errores importantes a partir de los siguientes criterios:

- La profesionalidad del Auditor
- Regulaciones legales.
- Identificación de errores significativos.

Componentes del riesgo



Elaborado: V.N.S.M.

Fecha:

Revisado: A.A.V.M

25/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE III. Ejecución

Determinación de Riesgos

TIPOS

- **RIESGO INHERENTE:** Este riesgo está relacionado con las operaciones que se realizan en el hotel e inciden en el control interno con referencia a este riesgo el auditor evalúa y califica los puntajes obtenidos.

- **RIESGO DE CONTROL:** Este riesgo surge como consecuencia de una falta en el control de las actividades del servicio del sector hotelero. Este riesgo está basado en la eficacia del control interno de los usuarios.

- **RIESGO DE DETECCIÓN:** Este riesgo lo asume el auditor ante la posibilidad que exista algún tipo de error, el cual es determinado en base a los análisis de las encuestas. Entrevista y la planificación preliminar.


Elaborado: V.N.S.M.

Fecha:


Revisado: A.A.V.M

25/07/2015


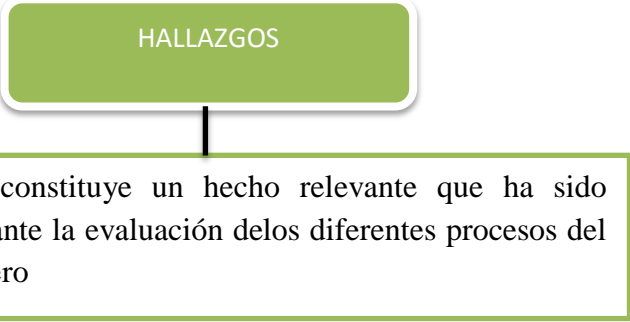
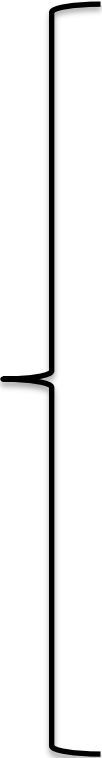
3.6.12.3.1. Cálculo del riesgo inherente

		Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí Teléfono: 0982847298 Email: naty_lv93@hotmail.es	
DETERMINAR EL RIESGO INHERENTE			
Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ		RI 1-1	
		YIndagado	
Preguntas	Repuesta.		Comentarios
	Punt. Obt	Punt. Opt	
1. ¿El Grand Hotel La Maná posee misión, visión y valores?	10	10	El hotel posee el direccionamiento estratégico pero no se ha socializado con el personal.
2. ¿Las actividades del hotel están direccionadas de acuerdo al direccionamiento estratégico?	9	10	Existen deficiencias en la comunicación con el personal.
3. ¿El hotel posee indicadores para medir el desempeño de las actividades?	8	10	No existe indicadores formalmente establecidos
4. ¿El hotel posee un análisis FODA?	9	10	
5. ¿El hotel mantiene actividades para mejorar la comunicación las personas que laboran?	7	10	Hace falta más énfasis en este aspecto.
6. ¿El hotel tiene un reglamento laboral interno establecido?	10	10	Si se ha establecido.
¿El hotel cuenta con una matriz de riesgos?	5	10	El hotel no posee una matriz de riesgo propiamente definida.
¿El hotel cuenta con un flujograma de procesos para sus actividades?	5	10	No posee un flujograma establecido
TOTALES:	63	80	
Elaborado por: V.N.S.M		Fecha:	
Revisado por: A.A.V.M		30/07/2015	

3.6.12.3.2. Determinar el riesgo de auditoría de gestión

	<p>Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí Teléfono: 0982847298 Email: naty_lv93@hotmail.es</p>
<p>Entidad: OLEORÍOS S.A.</p>	<p>RAG 1-1</p>
<p>Período: 2013</p>	<p>£ Elaborado</p>
<p>Cálculo riesgo de detección</p> <p>Una vez evaluado los componentes del COSO I, los niveles de confianza y riesgo, las visitas al hotel se determina un riesgo de detección del 16% debido a las inconsistencias en la comunicación con el personal y la ausencia de la matriz de riesgo.</p> <p>Cálculo riesgo de Auditoría de Gestión</p> <p>El riesgo de auditoria se puede elevar y variar acorde al análisis realizada al control interno.</p> <p>Una vez realizado las inspecciones al hotel y las encuestas al personal y los procedimientos del Grand Hotel La Maná se obtiene los siguientes resultados: <i>Dónde:</i></p> $ \begin{aligned} \text{RIESGO DE AUDITORIA} &= RC * RI * RD \\ \text{RIESGO DE AUDITORIA} &= 22.55 * 78.75\% * 16\% \\ \text{RIESGO DE AUDITORIA} &= 2.84\% \end{aligned} $ <p>Los cálculos reflejan que existe un riesgo de auditoría de gestión del 2.84% que en auditoria es considerado un riesgo bajo.</p>	
<p>Elaborado por: V.N.S.M</p>	<p>Fecha:</p>
<p>Revisado por: A.A.V.M</p>	<p>03/08/2015</p>

3.6.12.4. Hallazgos

	<p>Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí Teléfono: 0982847298 Email: naty_lv93@hotmail.es</p>
<h2>HALLAZGOS</h2>	
<div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;">Un hallazgo constituye un hecho relevante que ha sido detectado durante la evaluación de los diferentes procesos del servicio hotelero</p> </div> <p>PASOS PARA ELABORAR LOS HALLAZGOS Generalmente la elaboración de los hallazgos implica los siguientes pasos:</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>PASOS</p>  </div> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los asuntos deficientes de acuerdo a la comparación y resultados obtenidos en el control interno la visita a las instalaciones del hotel, revisión del manual. • Identifique la responsabilidad con relación a las operaciones implicadas. • Exponga el criterio sobre los hallazgos evidenciados. • Establecer las conclusiones y recomendaciones sobre cada uno de los hallazgos. </div>	
<p>Elaborado por: V.N.S.M</p>	<p>Fecha:</p>
<p>Revisado por: A.A.V.M</p>	<p>03/08/2015</p>



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

Hallazgo 1: Ausencia de un flujograma para las actividades hotel

Entidad: Grand Hotel La Maná

HH 1-4

Período: 2014

£ Elaborado

CONDICIÓN:

El hotel no posee un flujograma establecido para las diversas actividades que se realizan a diario.

CRITERIO

Se omite lo establecido en las normas de control interno sobre las los proceso y designación de funciones.

CAUSA

Negligencia por parte del área administrativa en lo que respecta a este aspecto puesto que en el cantón aún se utiliza un administración tipo tradicional.

EFECTO

La ausencia de un flujograma provoca confusión en el proceso de las actividades diarias en el hotel.

CONCLUSIÓN

Un flujograma para las actividades diarias del hotel permitirá un mejor desempeño de y mejora coordinación lo cual contribuye a mejorar la calidad del ser vicio del Grand Hotel.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la parte directiva el diseño y socialización de flujograma que permite conocer cada uno de los procesos que se realizan en el hotel.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

03/08/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

Hallazgo 2: Deficiente supervisión de las actividades en el hotel

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ

HH 2-4

Período: 2014

£ Elaborado

CONDICIÓN:

Existen falencias en lo que respecta a la supervisión y control para cada uno de los procesos en las diferentes áreas del hotel.

CRITERIO

Se infringe uno de los principios básicos de la planificación de organizaciones.

CAUSA

Falta de coordinación para un mejor control y supervisión en las actividades diarias del hotel

EFECTO

Las deficiencias en la supervisión de las actividades incide en el desempeño del personal y por ende en la calidad del servicio final.

CONCLUSIÓN

Al no mantener un control y supervisión minucioso en los diversos procesos del hotel se produce una disminución en las utilidades y calidad de los servicios.

RECOMENDACIÓN

Es indispensable que la gerente implemente normas de supervisión para las actividades que se realizan en el hotel y se mantenga un seguimiento y evaluación continua.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

03/08/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

Hallazgo 3: Inexistencia de una matriz de riesgos

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ

HH 3-4

Período: 2014

£ Elaborado

CONDICIÓN:

El hotel no ha realizado una matriz de riesgos lo cual expone al hotel a una mayor exposición de los mismos.

CRITERIO

Al no contar con una matriz de riesgo se infringe las normas de planificación y control interno de la empresa.

CAUSA

La parte administrativa no ha realizado la matriz por falta de conocimiento sobre los beneficios que representa esta herramienta empresarial.

EFECTO

El hotel se encuentra expuesto a un mayor índice de riesgos.

CONCLUSIÓN

El Grand Hotel La Maná presenta un porcentaje significativo al no contar con una matriz de riesgo establecida puesto que contar con la misma permite plantear estrategias para afrontar posibles inconvenientes que puedan suscitarse.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la gerencia elabora un matriz de riesgos conjuntamente con el personal del hotel con el propósito de disminuir la incidencia de posibles riesgos.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

03/08/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

Hallazgo 4: Deficiencias en el proceso de comunicación de la misión , visión y objetivos del hotel al personal

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ

HH 4-4

Período: 2014

£ Elaborado

CONDICIÓN:

El hotel posee misión, visión y objetivos pero no se ha socializado con el personal.

CRITERIO

Las deficiencias en la comunicación demuestran omisión del reglamento interno del hotel donde se establece que debe existir una comunicación eficiente entre la parte administrativa y el personal.

CAUSA

Falta de coordinación entre la parte administrativa y el personal del hotel.

EFECTO

La falta de socialización del direccionamiento estratégico del hotel puede generar una falta de compromiso hacia el hotel por parte del personal.

CONCLUSIÓN

La falta de comunicación de la misión, visión y objetivos con el personal incide de manera significativa en la calidad del servicio del hotel.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar reuniones de forma frecuente con el personal para socializar el direccionamiento estratégico y más actividades que permitan mejorar la interacción y comunicación administrativo y personal.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

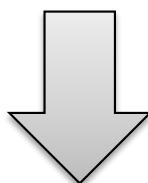
03/08/2015

3.6.13. Fase IV. Comunicación de resultados



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



Adicional a los resultados obtenidos en el control interno en esta etapa se elabora un informe final de la auditoría de gestión donde se exponen en los resultados obtenidos estableciendo las conclusiones y recomendaciones.

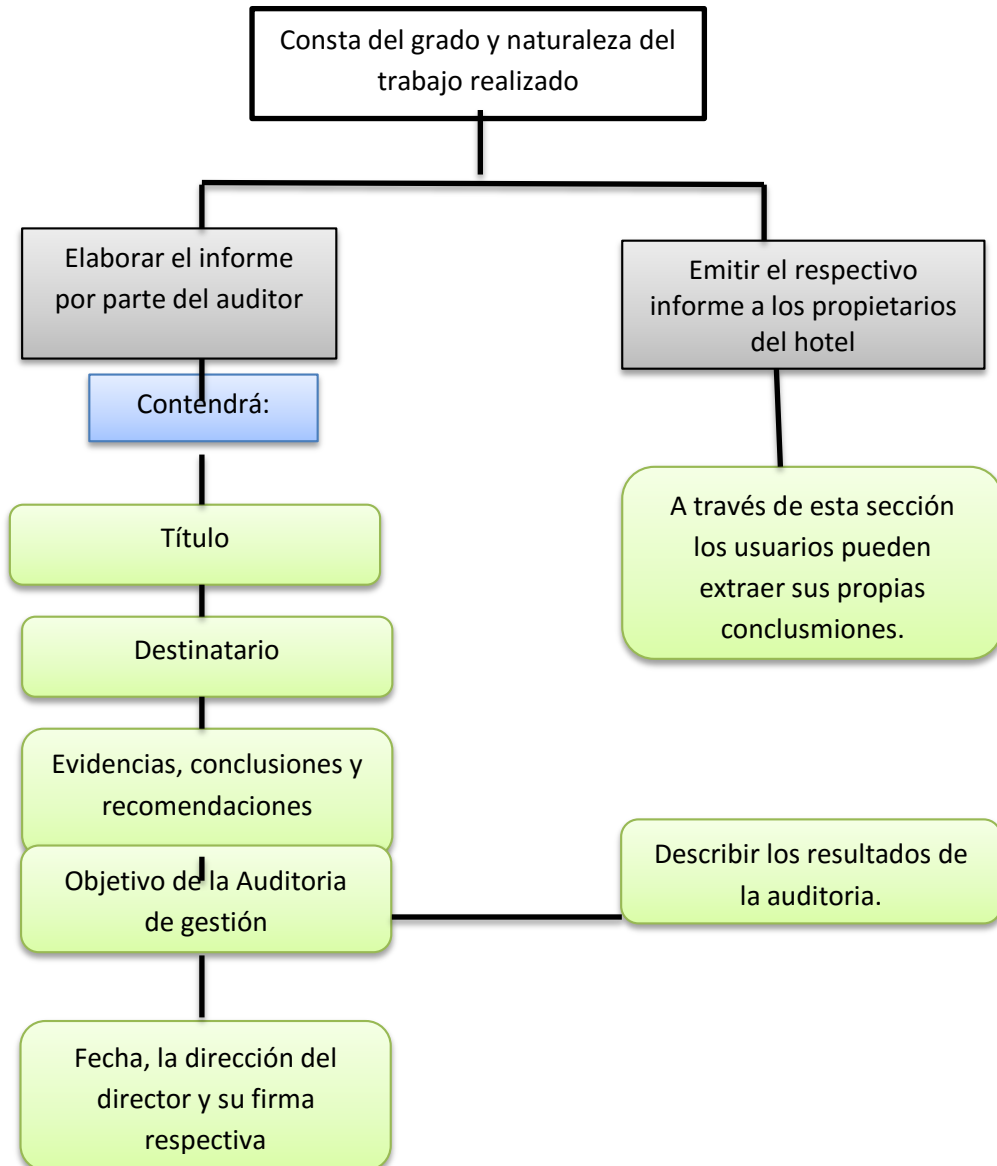
3.6.13.1. Informe final



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FASE III. Ejecución

Informe de Auditoria de gestión



Elaborado: V.N.S.M.

Fecha:

Revisado: A.A.V.M

25/07/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

Entidad: GRAN HOTEL LA MANÁ

INF.1-7

Período: 2014

£ Elaborado

La Maná, 12 de Agosto del 2015

Ing.

DORIS CARRERA CEPEDA

GERENTE DEL GRAND HOTEL LA MANÁ

Presente.-

De mi consideración

A continuación adjunto el informe final para su posterior discusión con el personal; correspondiente a la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL GRAND HOTEL LA MANÁ durante el periodo 2015.

Una vez concluida la visita a las instalaciones del hotel, las encuestas, entrevista, control interno mediante el COSOI, determinación de los riesgos, hallazgos evidenciados y papeles de trabajo.

Motivo de la auditoria

La auditoría de gestión se aplicó al área administrativa y personal del Gran hotel La Maná.

Enfoque de la auditoria

La presente Auditoria está enfocada a la calidad del servicio, la existencia del direccionamiento estratégico y cumplimiento de los objetivos en base al direccionamiento estratégico del hotel.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

12/08/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ

INF.2-7

Período: 2014

£ Elaborado

Objetivo General

Aplicar una auditoria de gestión al Grand Hotel La Maná, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2014 para mejorar la calidad del servicio del sector hotelero del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

Específicos

- Realizar un análisis global del hotel con el propósito de comprobar los cumplimientos del reglamento y normas legales vigentes al sector hotelero.
- Detectar cuáles son las falencias que posee el Grand Hotel La Maná mediante la aplicación del control interno.
- Emitir un informe final con sus respectivas conclusiones, recomendaciones y los hallazgos detectados en la gestión del hotel.

Alcance

Las actividades del hotel inician desde la reservación hasta la salidad del huésped del hotel.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

12/08/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: 2013

£ Elaborado

Referencias:

- Norma Internacional de Auditoria
- COSO I

Procedimientos de la Auditoria de Gestión para el Grand Hotel La Maná

- Recopilar las evidencias indispensables que permitan emitir criterios de auditoria.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y metas del hotel.
- Diseño de los cuestionarios para la aplicación del control interno.
- Determinar el nivel confianza y riesgo.
- Prepara el informe final de la auditora de gestión.

Plan de Trabajo

La Auditoria de gestión inicia con la visita a las instalaciones del Grand Hotel La Maná, elaborar los respectivos papeles de trabajo y concluye con la entrega del informe final.

Métodos utilizados en la auditoria

Los métodos empleados para la ejecución de la presente auditoria con el inductivo, sintético y analítico, además la técnica de la observación durante la visita al hotel.

Los instrumentos utilizados son el cuestionario para el control interno, papeles de trabajo y herramientas estadísticas para una mejor presentación de los resultados de las encuestas.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

12/08/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: 2013

£ Elaborado

Conocimiento integral del Grand Hotel La Maná

- **Razón social:** GRAND HOTEL LA MANÁ
- **Gerente:** Ing. Doris Carrera Cepeda
- **Fecha de constitución:** Enero del 2009
- **Teléfono:**032696800
- **Página web:** grandhotellamana.com
- **Organigrama funcional:** Si
- **Delegación de autoridad:** Si
- **Manual de funciones:** Si
- **Análisis FODA:** Si
- **Misión y visión:** Si
- **Flujograma:** No
- **Matriz de riesgo:** No

Con las consideraciones antes expuestas detallo los hallazgos encontrados:

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

12/08/2015



Chávez Auditor

Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ

INF.5-7

Período: 2013

£ Elaborado

Hallazgo 1: Ausencia de un flujograma para las actividades hotel

Causa

Negligencia por parte del área administrativa en lo que respecta a este aspecto puesto que en el cantón aún se utiliza un administración tipo tradicional.

Conclusión

Un flujograma para las actividades diarias del hotel permitirá un mejor desempeño de y mejora coordinación lo cual contribuye a mejorar la calidad del ser vicio del Grand Hotel.

Recomendación

Se recomienda a la parte directiva el diseño y socialización de flujograma que permite conocer cada uno de los procesos que se realizan en el hotel.

Hallazgo 2: Deficiente supervisión de las actividades en el hotel

Condición:

Existen falencias en lo que respecta a la supervisión y control para cada uno de los procesos en las diferentes áreas del hotel.

Conclusión

Al no mantener un control y supervisión minuciosa en los diversos procesos del hotel se produce una disminución en las utilidades y calidad de los servicios.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

12/08/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ

INF. 6-7

Período: 2014

£ Elaborado

Hallazgo 3: Inexistencia de una matriz de riesgos

Condición:

El hotel no ha realizado una matriz de riesgos lo cual expone al hotel a una mayor exposición de los mismos.

Conclusión

El Grand Hotel La Maná presenta un porcentaje significativo al no contar con una matriz de riesgo establecida puesto que contar con la misma permite plantear estrategias para afrontar posibles inconvenientes que puedan suscitarse.

Recomendación

Se recomienda a la gerencia elaborar una matriz de riesgos conjuntamente con el personal del hotel con el propósito de disminuir la incidencia de posibles riesgos.

Hallazgo 4: Deficiencias en el proceso de comunicación de la misión, visión y objetivos del hotel al personal

Condición:

El hotel posee misión, visión y objetivos pero no se ha socializado con el personal.

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

12/08/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Entidad: GRAND HOTEL LA MANÁ

INF1. 7-7

Período: 2014

£ Elaborado

Conclusión

La falta de comunicación de la misión, visión y objetivos con el personal incide de manera significativa en la calidad del servicio del hotel.

Recomendación

Se recomienda realizar reuniones de forma frecuente con el personal para socializar el direccionamiento estratégico y más actividades que permitan mejorar la interacción y comunicación administrativo y personal.

El cálculo del riesgo de la Auditoria permitió determinar un porcentaje de 2.84% el cual es un riesgo bajo dentro de los parámetro de auditoria.

Por lo cual se sugiere poner en práctica las recomendaciones sugeridas.

Atentamente:

.....

Valeria Natali Suárez Moreno

SUÁREZ & ASOCIADO

Elaborado por: V.N.S.M

Fecha:

Revisado por: A.A.V.M

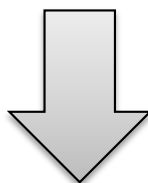
12/08/2015



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.14. Fase V. Seguimiento de recomendaciones

FASE V SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES



Con el propósito de lograr resultados óptimos de la auditora se debe realizar un seguimiento de las recomendaciones planteadas en el informe final.



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí

Teléfono: 0982847298

Email: naty_lv93@hotmail.es

3.6.14.1. Seguimiento:

Una culminada la auditoría de gestión en el Grand Hotel La Maná se procedió a socializar los resultados obtenidos tanto con la Gerente y el personal que laboran con el propósito de dar seguimiento y obtener resultados satisfactorios.

La evaluación de los resultados obtenidos será evaluada al cabo de dos años.

3.6.14.2. Objetivos del seguimiento de la auditoria

- Afianzar el valor de aportación de la auditoria efectuada.
- Verificar el grado de cumplimiento de las recomendaciones sugeridas.
- Evaluar el impacto de las recomendaciones realizados frente a los hallazgos existentes.
- Retroalimentar el proceso del control interno.
- Incrementar la eficiencia de la auditoria.

3.6.14.3. Fases del proceso de seguimiento de las recomendaciones

- Establecer las fechas y el encargado de la evaluación de resultados.
- Recopilar evidencias físicas o electrónicas de la evaluación.
- Mantener un registro de los cambios en la implementación de medidas por parte de la auditoria.
- Supervisar continuamente el desarrollo del trabajo de seguimiento.



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí
Teléfono: 0982847298
Email: naty_lv93@hotmail.es

FORMATO REGISTRO DE SEGUIMIENTO

ENTIDAD:	RESPONSABLE	FECHA:
GRAND HOTEL LA MANÁ	V.N.S.M	27/08/2015
HALLAZGOS	RECOMENDACIONES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTOS
Ausencia de un flujograma para las actividades hotel	Diseño y socialización de flujograma	20%
Deficiente supervisión de las actividades en el hotel	Diseño normas de supervisión para las actividades que se realizan en el hotel.	25%
Inexistencia de una matriz de riesgos	Elaborar un matriz de riesgos	20%
Deficiencias en el proceso de comunicación de la misión , visión y objetivos del hotel al personal	Realizar reuniones de forma frecuente con el personal para socializar el direccionamiento estratégico	50%

Sugerencias:



Dirección: Av. 19 de Mayo y Calabí

Teléfono: 0982847298

Email: naty_lv93@hotmail.es

GLOSARIO

Control interno: Sistema integrado por el esquema de la empresa, procedimientos, normas, verificación y evaluación adoptados por la organización.

COSO: (COMMITTEE OF SPONSORING) El informe COSO hace referencia a un documento que engloba las directrices para implantar, gestionar y el control de un sistema.

Marcas de auditoria: Son símbolos elaborados de manera convencional por el auditor para identificar y dejar constancia de las técnicas implementadas en la realización de la auditoria.

Anomalía: Es una desviación o incorrección que no es representativa de incorrección.

Auditor: La persona que realiza una Auditoria de forma individual o en equipo.

Componente: Este término hacer referencia a una unidad de la empresa cuya información será adjuntada en la información de grupo.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- El manual de auditoria mediante el ejemplo práctico permite conocer los procesos de auditoria acorde a la realidad del sector hotelero del cantón La Maná, facilitando a los propietarios y el personal; familiarizarse y poner en práctica cada uno de estos procesos que permitirán mejorar la calidad del servicio hotelero del cantón La Maná.
- El análisis del control interno a cada una de las áreas que conforman los hoteles es fundamental puesto que permiten detectar anomalías de carácter operativo y deficiencias en la calidad de servicio a los huéspedes para poder emitir criterio y recomendaciones que contribuyan a mejorar la eficiencia en cada uno servicios otorgados.
- Mediante la realización de entrevistas y encuestas a las partes involucradas en cada uno de los procesos auditados permiten establecer el nivel de riesgo del control interno y riesgo de auditoria, evidenciando los hallazgos existentes para poder emitir criterios y recomendaciones que llevadas a la práctica mediante un seguimiento y control adecuado contribuyen de manera apositiva al desarrollo del sector hotelero comercial del cantón La Maná.

4.2. Recomendaciones

- Es indispensable que el sector hotelero comercial del cantón La Maná ponga en práctica los procedimientos del manual de auditoria, el cual permitirá evidenciar las falencias existentes y realizar los correctivos necesarios para mejorar la calidad del servicio otorgado a los huéspedes.
- Realizar un análisis del control interno planteado acorde a cada una de las áreas de los hoteles con el propósito de conocer las deficiencias en las servicios de las habitaciones, alimentación y eventos realizados para corregir y prevenir cualquier anomalía existente; logrando de esta forma una mejor imagen y captar una mayor cantidad de turistas hacia el sector hotelero del cantón La Maná.
- Poner en prácticas las sugerencias emitidas en el informe final de la auditoria puesto que las mismas contribuyen a mejorar la calidad del servicio e imagen del sector hotelero comercial favoreciendo al desarrollo turístico y económico del cantón.

BIBLIOGRAFIA CITADA

ABOLACIO BOSCH Manuel, (2013), Planificación de la auditoría. ADGD0108, IC Editorial, Primera edición, 212, ISBN: 8416067589, 212 págs.

BLAS JIMÉNEZ Ma. Pedro, (2013), Diccionario de Administración y Finanzas, Editorial Palibrio, Primera edición, Estados Unidos, ISBN: 1463354959, 594 págs.

BALLESTER Carmen, DE PRADA Marisa, GRAY Ana, (2014), Manual, Volumen 1 Español Con Fines Específicos/ Spanish for Specific Aims Español con fines específicos Temas de Turismo, Editorial Edinumen, Primera edición, Madrid, ISBN: 849598699X, 216 págs.

COUTO LORENZO Luis, (2011), Auditoría del sistema APPCC: Cómo verificar los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria HACCP, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, Primera edición, ISBN: 8499690351, 224 págs.

COBOS DÍAZ Manuel, (2014), Gestión de calidad y prevención de riesgos laborales y medioambientales. QUIT0209, IC Editorial, Primera edición, ISBN: 8416173176, 202 págs.

CUENCA, Joan (2012) Las Auditorias de las Relaciones Públicas. Editorial UOC. Barcelona. ISBN: 978-84-9788-996-4. 285 págs.

DE LA PEÑA, (2011), Auditoría. Un enfoque práctico Administración y finanzas, Editorial Paraninfo, España, Primera edición, ISBN: 8497326679, 440 págs.

FERNÁNDEZ, Florentino; IGLESIAS, Daniel; LLANEZA, Javier (2010) Manual para la Formación del Auditor en prevención de Riesgos Laborales. Lex Nova. Tercera edición, España. ISBN: 978-84-9898-155-1, págs. 430.

LARA Arturo, (2013), Toma el control de tu negocio, LID Editorial, Primera edición, ISBN: 6077610550, 250 Págs.

LAVADO Eduardo, (2010), Empresarios hoteleros en Chile: Responsabilidad social corporativa y competitividad, Ediciones Universidad Alberto Hurtado, ISBN: 9569320664.

LUMBRERAS Soraya, (2013), Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento, Ediciones Paraninfo, S.A. ISBN: 8428334536, 122 págs.

MANCO Juan, (2014), Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal, Editor Juan Carlos Manco Posada, Primera edición, ISBN: 9584650629, 131 págs.

MANTILLA B. Samuel Alberto, (2013), Estándares/Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS/NIIF), Ecoe Ediciones, Bogotá, ISBN: 9586489841, 708 Págs

MILIO Isabel, (2010), Organización y control del alojamiento Hostelería y turismo, Editorial Paraninfo, Primera edición, España, ISBN: 8497322231, 182 págs.

MONTAÑO Francisco, (2014), Auditoría de las áreas de la empresa. ADGD0108, IC Editorial, ISBN: 841617363X, 320 págs.

PERALTA Gilberto, (2010), De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua / the Quality Philosophy of Continuous Improvement System: 37 Actividades Para Realizarlas En Su Negocio, Panorama Editorial 156, ISBN: 9683811116, 156 págs.

POZO José, (2013), Lavado de ropa en alojamientos. HOTA0108, Editor, IC Editorial, , ISBN: 8483649144, 254 págs.

PUIG Jorge, (2011), Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, ISBN: 8499690335, 288 págs.

RISCO Laura, Economía de la Empresa, (2013), Editorial Palibrio, Primera edición, Estados Unidos, , ISBN: 1463349017, 332 págs.

RODRIGUEZ Miguel, (2012), Influencia de Los Principios Organizativos, Parámetros de Diseño y Factores de Contingencia en las Estructuras Organizativas de las Cadenas Hoteleras Españolas y Mexicanas, Editorial Visión Libros ISBN8490114978, 232 págs.

SOY Cristina, (2012), Auditoría de la información: Identificar y explotar la información en las organizaciones, Editor Editorial UOC, Barcelona, ISBN8490640297, 234 págs.

TAMAYO Eugenio, ESCOBAR Luis, LÓPEZ Raúl, (2013), Contabilidad y fiscalidad Ciclos Formativos, Editorial Editex, Primera edición, ISBN: 8490038589, 360 págs.

Tesis

CANDELEJO GALLEGOS, Inés de las Mercedes. YUGSI PÉREZ, Nancy María (2011). Auditoría de gestión al área de contabilidad de la empresa eléctrica Cotopaxi, Elepco S.A., del periodo 1º de enero al 31 de diciembre del 2008. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC. Latacunga. 181 p.

CASA CASA, Blanca Maribel / CHACON HERRERA, Hemma Liliana. (2011). Auditoria administrativa para Copromedic S.A. ubicada en el canton Latacunga, provincia de Cotopaxi. Unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas. UTC. 170 p.

CHACÓN MENA, Mónica del Pilar. GARCÍA TAPIA, Myriam Lorena. (2014). Aplicación de una auditoría de gestión en la empresa agroindustrial agrocueros s.a. ubicada en la provincia de Tungurahua cantón ambato, panamericana norte km 6 ½ sector el pisque durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC. Latacunga. 173 p

FLORES PANCHI, Sonnia Alexandra. YUGSI TOAPANTA, Fernanda Verónica (2011). Auditoría de gestión en el departamento de comercialización de Z&S distribuciones–placa centro Masisa sucursal Latacunga, ubicado en la ciudad de Latacunga del periodo 01 de julio al 31 de diciembre del 2008. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC. Latacunga. 257 p.

NOGALES AYALA, Víctor Francisco. PACHECO CHILUISA, Mirian Patricia (2013). Modelo de gestión de talento humano para el hotel Rosim de la ciudad de Latacunga en el año 2012- 2013. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC. Latacunga. 188 p.

MURILLO VARGAS Grace Eugenia, (2012), Metodología de aplicación de una auditoría de gestión como herramienta para determinar los costos de la no calidad y elevar la productividad en el departamento de ahorros de la Mutualista Pichincha, Universidad Politécnica Salesiana, Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

QUINTANA OYOS, Clarita Leonela. (2011). Aplicación de una auditoria de gestión en el Cantón Pujilí al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2009. Unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas. UTC. 83 p.

RODRÍGUEZ ARAUJO, Edwin Vinicio (2011). Auditoría de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patután período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2009. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. UTC. Latacunga. 198 p.

Linkografía

CONTADORES GUAYA, (2010) consultado 20/03/2016, disponible en: [Shttp://www.contadoresguayas.org/descargas/nea/Asuntos%20Introduccion%20-%20Indice.pdf](http://www.contadoresguayas.org/descargas/nea/Asuntos%20Introduccion%20-%20Indice.pdf)

NORMATIVA NEA, (2010) consultado 20/03/2016, disponible en:
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/neag-fin.pdf>

ANEXOS

Anexo1. Formato encuesta aplicadas a los clientes del sector hotelero del cantón La Maná

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del sector hotelero del cantón La Maná

1. ¿De acuerdo a su criterio como considera la ubicación del hotel?

___ Excelente ___ Buena ___ Regular ___ Mala

2. ¿Cuáles son los factores que inciden para la selección de este hotel?

Estadías anteriores _____

Recomendaciones _____

A través de internet _____

3. ¿El Hotel posee el servicio de transporte?

Si _____

No _____

4. ¿El Hotel posee el servicio de restaurant?

Si _____

No _____

5. ¿En la recepción fue recibido con amabilidad y simpatía?

Con frecuencia _____

A veces _____

Nunca _____

6. ¿Las habitaciones son limpias y ordenadas?

Con frecuencia _____

A veces _____

Nunca _____

7. ¿El hotel posee el servicio de aire acondicionado?

Con frecuencia _____

A veces _____

Nunca _____

8. ¿Hubo agua caliente en las duchas de la habitación?

Con frecuencia _____

A veces _____

Nunca _____

9. ¿La señal de la TV era buena?

Con frecuencia _____

A veces _____

Nunca _____

10. ¿Cómo le pareció su habitación?

Confortable _____

Amplia _____

Cálida _____

Bien distribuida _____

Ninguna _____

11. ¿Cómo le pareció la tarifa de la habitación?

Alto _____

Accesible _____

Económico _____

12. ¿Encontró todo lo necesario en su habitación (sábanas, toallas, papel higiénico, etc.) a su llegada al Hotel?

Con frecuencia _____

A veces _____

Nunca _____

Anexo 2.Formato encuesta a los usuarios del Grand Hotel La Maná

1. ¿Es su primera vez que se hospeda en este hotel?

Si

No

2. ¿De acuerdo a su criterio que le parece la ubicación del Grand Hotel La Maná?

Excelente

Buena

Regular

Mala

3. ¿Cómo considera la calidad del servicio del Grand Hotel La Maná?

Excelente

Buena

Regular

Mala

4. De acuerdo a su criterio las tarifas de la habitaciones del Grand Hotel La Maná le parece?

Alta

Justa

Baja

5. Señale cuál es el factor más importante a la hora de seleccionar es te hotel

Tarifa

Servicio

Ubicación

Instalaciones

6. El personal del hotel muestra interés y disposición por ofrecer un buen servicio

Siempre

A veces

Rara vez

7. Le parece que el Grand Hotel La Maná cuenta con instalaciones modernas y atractivas

Si

No

8. El personal del hotel se encuentra impecable en su presentación

Siempre

A veces

Rara vez

9. ¿Cómo le parece el servicio de alimentos del Grand Hotel La Maná?

Excelente

Buena

Regular

Mala

10. De acuerdo a su criterio considera que el hotel cuenta con los servicios e infraestructura para una estancia confortable

Si

No

11. ¿Recomendaría la estancia en este hotel a sus familiares y amigos?

Si

No

Anexo 3.Formato entrevista realizada a la Gerente del Grand Hotel

1. ¿El Grand Hotel La Maná tiene definido un organigrama estructural?

.....
.....
.....

2. ¿El hotel posee misión y visión definidas?

.....
.....
.....

3. ¿Se ha definido de manera formal los objetivos para el Grand Hotel La Maná?

.....
.....
.....

4. ¿Usted desempeña otras labores aparte de la gerencia del hotel?

.....
.....
.....

5. ¿Usted está de acuerdo en que se ejecute una auditoria de gestión en el Grand Hotel La Maná?

.....
.....
.....

6. ¿Cree usted que una Auditoria de Gestión permitirá mejorar la calidad de los servicios hoteleros del cantón La Maná?

.....
.....
.....

7. ¿El hotel mantiene un registro sobre la evaluación del desenvolvimiento de las diferentes áreas?

.....
.....
.....

8. ¿Anteriormente se ha realizado una auditoria de gestión en el hotel?

.....
.....
.....


9. ¿El Grand Hotel La Maná realiza capacitaciones continuas para mejorar la calidad del servicio?

.....
.....
.....

10. ¿Se han definidos las políticas internas del Grand Hotel La Maná?

.....
.....
.....

Anexo 4. Formato cuestionario control interno

CONTROL INTERNO COSO I.					
			ENTIDAD:		Página: 1/10
			GRAND HOTEL LA MANÁ		Fecha:
			COMPONENTE:		AUDITORA:
			ACTIVIDADES DE CONTROL		V.N.S.M
PREGUNTAS	SI	NO	Calificación Obtenida	Puntaje óptimo	Comentario
Recepción					
1. ¿El Grand Hotel La Maná cuenta con un manual de funciones?		X	0	20	.
2. ¿Se evalúa de manera frecuente los resultados obtenidos?	X		17	20	
3. ¿Se verifica que se cumplan los métodos de supervisión para cada área?	X		18	20	.
4. ¿Existe control sobre el uso adecuado de los uniformes?	X		18	20	
5. ¿Se verifica que se cumplan las políticas y nomas establecidas por el hotel?	X		19	20	
TOTAL:			90	120	
Elaborado por: Valeria Suárez Moreno	Revisado por:			Fecha:	

Anexo 5. Fotografías

Vista Panorámica del Grand Hotel La Maná



Logotipo del Grand Hotel



Habitaciones



Realizando las encuestas a la recepcionista



Anexo 6. Formato reporte de habitaciones

REPORTE DE HABITACIONES



FECHA: _____

ELABORADO POR: _____

Nº	Nº HABITACIÓN	Nº DE PAX	OCUPADA	LIBRE	LIMPIA	SUCIA
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
1						
TOTAL	35	0	0			

OBSERVACIONES:

Anexo 7. Listado de Hosterías del cantón La Maná

Hostería turística Sommag

Hostería turística La Pirámides

Hostería Ecológica Carlos Patricio

Fuente: Caseta turística del cantón La Maná.

Anexo 8. Listado de Hoteles del cantón La Maná

Hotel Sommag

Hotel Jessed

Hotel José Ezequiel

Su Hotel

Hotel La Herradura

Grand Hotel La Maná

Hotel Cristal

Fuente: Caseta turística del cantón La Maná.

Anexo 9. Carta de autorización