



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN  
C.P.A.

**TITULO:**

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL COMPONENTE TALENTO HUMANO DE  
LA EMPRESA TURISTICA GONZALAR (HOTEL ARAZA), DEL CANTÓN  
LAGO AGRIO EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO  
Y EL 30 DE JUNIO DEL 2014, CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR LA  
RAZONABILIDAD EN SUS FUNCIONES.

**AUTOR:**

Jhonny Jairo Casanova Guerrero

**TUTOR:**

Magister Víctor Vásquez

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

## **CERTIFICADO DEL ASESOR**


Magister. Víctor Vásconez Samaniego, en calidad de Asesor

### **CERTIFICA QUE:**

El informe final de grado, **Titulado AUDITORÍA DE GESTIÓN AL COMPONENTE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA TURISTICA GONZALAR (HOTEL ARAZA), DEL CANTÓN LAGO AGRIO EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 30 DE JUNIO DEL 2014, CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR LA RAZONABILIDAD EN SUS FUNCIONES.** Elaborado por el señor Casanova Guerrero Jhonny egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, de la Universidad Nacional de Chimborazo, ha sido debidamente realizado e incorporado las recomendaciones emitidas por la asesoría, en tal virtud autorizo su presentación para su aprobación respectiva.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado dar al presente documento el uso legal que estime conveniente.

Riobamba, febrero del 2016



Magister. Víctor Vásconez Samaniego

Asesor

## CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

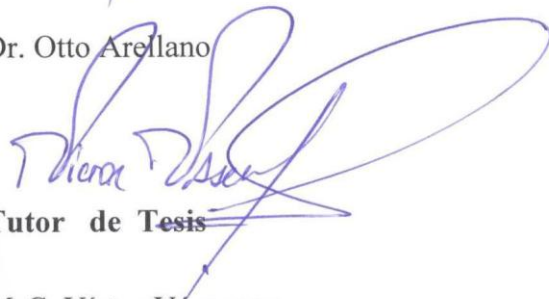
**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL COMPONENTE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA TURISTICA GONZALAR (HOTEL ARAZA), DEL CANTÓN LAGO AGRIO EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 30 DE JUNIO DEL 2014, CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR LA RAZONABILIDAD EN SUS FUNCIONES”.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría mención C.P.A., Carrera de Contabilidad y Auditoría. Aprobado en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo por el siguiente Tribunal, a los días del mes marzo del año 2016.



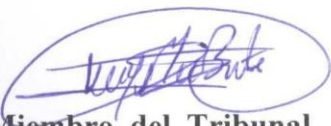
**Presidente del Tribunal**

Dr. Otto Arellano



**Tutor de Tesis**

MsC. Víctor Vásquez



**Miembro del Tribunal**

MsC. Cecilia Mendoza

**Firma**

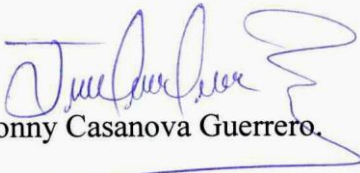
**Firma**

**Firma**

**NOTA.....**

## **DERECHOS DEL AUTOR.**

Las ideas, criterios y propuesta expuestos en el presente informe final de Trabajo de Grado, son de exclusiva responsabilidad del autor.



Jhonny Casanova Guerrero.

C.I. 210051655-4

## **Dedicatoria.**

*El presente trabajo de Grado, está dedicado a mis padres y hermanos, ya que ellos son el motor que da ánimo a mi vida, y son quienes en todo momento me han brindado su apoyo y fortaleza, estableciéndose como los responsables de que en este día pueda dar por terminado mis estudios universitarios y por ende la primera etapa de mi vida profesional.*

*Quiero dedicar también este proyecto a todas esas personas que se han preocupado por mi bienestar y mi futuro, esos personajes que me han influenciado de manera positiva.*

*De manera muy especial, dedico este éxito a una gran persona que desde el cielo ha cuidado de mí y toda mi familia, esto es por tí hermano.*

## **Agradecimiento.**

*Agradezco a DIOS, ya que es ese ser supremo que me ha permitido al darme la vida, la oportunidad de haber vivido esta gran etapa de mi vida, como lo es el haber cursado con éxitos mis estudios de tercer nivel.*

*Mucha gratitud a la prestigiosa UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, sus Autoridades, y a todos los Docentes que conforman la Prestigiosa Carrera de Contabilidad y Auditoría, por dedicación abnegada y por transmitir todos sus conocimientos y toda esa entrega para que pudiera desarrollar mis estudios universitarios, y de manera muy especial quiero agradecer al Magister Víctor Vásconez, quien con su vasto conocimiento y esa gran calidad de ser humano, colaboró en calidad de Docente Tutor de mi proyecto de investigación, para guiarme de forma muy profesional en mi trabajo investigativo.*

## **PRELIMINARES**

CERTIFICADO DEL ASESOR	ii
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.	iii
DERECHOS DEL AUTOR.	iv
DEDICATORIA.	v
AGRADECIMIENTO.	vi

## **INDICE GENERAL**

RESUMEN.....	xi
SUMMARY .....	xiii
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I.....	3
1. MARCO REFERENCIAL.....	3
1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2 PROBLEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4 PREGUNTAS DIRECTRICES O PROBLEMAS DERIVADOS .....	4
1.5 OBJETIVOS: .....	5
1.5.1 General .....	5
1.5.2 Objetivos específicos .....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN .....	6
CAPÍTULO II .....	7
2. MARCO TEÒRICO.....	7
2.1 FUNDAMENTACION TEORICA.....	7
2.1.1. UNIDAD I GONZALAR (HOTEL ARAZA).....	7
2.2 UNIDAD II AUDITORIA .....	12
2.2.1. Definición de Auditoria.....	12
2.2.2 Auditoria de Gestión .....	12

2.3. UNIDAD III CONTROL INTERNO .....	13
2.3.1. Control Interno .....	13
2.3.2. Definición de Control Interno .....	13
2.4. UNIDAD IV AUDITORIA DE GESTION DEL HOTEL ARAZA. ....	17
2.4.1. Planificación.....	17
2.4.2. Ejecución.....	36
2.4.3. Resultados .....	53
2.5 HIPÓTESIS.....	61
2.6 VARIABLES .....	61
2.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE .....	61
2.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE .....	61
2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	61
CAPÍTULO III.....	64
3. MARCO METODOLÓGICO .....	64
3.1 MÉTODO.....	64
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	65
3.3 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....	65
3.4 DEL NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....	66
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	66
3.5.1 Población.....	66
3.5.2 Muestra.....	67
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	67
3.6.1 Técnicas: .....	67
3.6.2 Instrumentos:.....	67
3.7 TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	68



CAPÍTULO IV .....	69
4. MARCO ADMINISTRATIVO .....	69
4.1 RECURSO HUMANO .....	69
4.2 RECURSO MATERIAL.....	70
4.3 RECURSOS TECNOLÓGICOS .....	71
4.4 ESTIMACIÓN DE COSTOS (PRESUPUESTO ESTIMADO) .....	71
4.4.1 INGRESOS. ....	71
4.4.2 EGRESOS.....	72
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
5.1 Conclusiones. ....	73
5.2 Recomendaciones.....	74
CAPÍTULO VI.....	75
PROPUESTA.....	75
BIBLIOGRAFÍA .....	76
LINKGRAFÍA .....	77
ANEXO.....	79

## **INDICES DE TABLAS**

TABLA N° 1: DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO	28
TABLA N° 2: POBLACION	66
TABLA N° 3: RECURSO HUMANO	69
TABLA N° 4: RECURSO MATERIAL	70
TABLA N° 5: RECURSO TECNICO	71
TABLA N° 6: INGRESOS	71
TABLA N° 7: : EGRESOS	72

## **INDICES DE ILUSTACIONES**

ILUSTRACION N° 1: ORGANIGRAMA GENERAL	10
ILUSTRACION N° 2: ORGANIGRAMA DE “GONZALAR”.	23
ILUSTRACION N° 3: ORGANIGRAMA DE “GONZALAR” HOTEL	57
ARAZA	

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo, se desarrolló en la Empresa Turística GONZALAR (Hotel Arazá), de la Ciudad de Lago Agrio, la misma que cuenta con personal, los mismos que se encuentran laborando dentro de la organización y se encuentran establecidos en un Orgánico Funcional. Esta organización se dedica de manera directa al servicio de hotelería y turismo dentro de la provincia de Sucumbíos, al ser esta una región altamente turística, la empresa Gonzalar, ha logrado con el paso del tiempo constituirse como una empresa de renombre a nivel regional y nacional, por su excelencia en sus servicios de hotelería.

El objetivo principal, al desarrollar este trabajo se ha constituido en conocer el trabajo que ha ido desarrollando cada uno de sus colaboradores, y si el mismo es realizado en relación a un perfil o si se manejan bajo estándares que les permitan ser eficientes al momento de desarrollar procesos dentro de la organización.

El estudio se dio inicio con una investigación de la información de la organización, luego se procedió a levantar información necesaria, para poder establecer un planteamiento del problema, de esta manera se pudo fijar cada uno de los objetivos, al mismo tiempo se tomó como una herramienta para facilitar la investigación, el documentar cada uno de los procesos que se iban desarrollando dentro de la empresa, de tal manera que se puedan evidenciar falencias o debilidades por parte de sus colaboradores al momento de desarrollar dichos procesos.

Se procedió a diseñar una planificación preliminar y específica, con la finalidad de conocer todo acerca de la organización, luego de recolectar la información a través de técnicas como observación y entrevista.

Luego de tener información suficiente y competente se procedió a definir un Cuestionario de Control Interno con las respectivas preguntas claves, con el fin de obtener el nivel de confianza de la organización.

Al obtener el nivel de confianza, se precedió a realizar una hoja de hallazgos, con la finalidad de establecer las falencias y posibles soluciones.

Luego se estableció el respectivo Informe de Auditoria de Gestión con el objetivo de dar a conocer los resultados de la Auditoria, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

En tal virtud se ha procedido a desarrollar una Propuesta, la cual ira encaminada a establecer el correcto uso de los recursos, en este caso el Talento Humano de la organización, de igual manera tratar de sanear las falencias que se encontraron durante el proceso investigativo.



## SUMMARY

This research was done at Hotel Arazá GONZALAR Tourist enterprise in Lago Agrio city. There is human resource in the mentioned business who are working under a Functional Organic structure. This enterprise directly offers hotel and tourism services inside Sucumbíos province, since it is a highly touristic region. Gonzalar enterprise has become a well-known firm in regional and national level through time because of its excellent hotel service.

The main objective of this research was to identify labor activities that have been done by workers. Consequently to analyze if every worker has a job according to his work profile. Also, if the enterprise works under efficient standards in order to develop process inside it.

First, this research analyzed some background from the enterprise by collecting some basic information, which allowed to establish its problem statement. Then, objectives were identified. Documenting each process was considered as an investigation tool in order to identify workers' weaknesses when doing their job.


After that, a preliminary and specific plans were designed for knowing everything about the organization. Observation and interview techniques were used to collect data.

Moreover, an Internal Control questionnaire was defined by using some gathered sufficient and relevant information. It included key questions to determine an organizational trust level.

The organizational trust level allowed to have a findings sheet for establishing some weaknesses and their possible solutions.

Furthermore, a final Management Audit Report was presented so that we could inform about the auditing results, its conclusions and recommendations.

Finally, a proposal was development which will allow a correct usage of Human resources in the enterprise. In addition, it will allow to overcome found weaknesses during the investigation.

Revisado por.  
  
**Armijos Jaqueline**



## INTRODUCCION

La Empresa GONZALAR Hotel Arazá, de la Ciudad de Lago Agrio, es una empresa hotelera dedicada a ofrecer sus servicio de hospedaje para el público en general, conformada por un grupo de colaboradores comprometidos con el desarrollo de su organización, los cuales han permitido la realización de esta investigación la cual está dirigida a evaluar directamente al talento humano, de tal manera que se realice una correcta detección de problemas y dificultades que se puedan presentar en el ambiente, y de esta manera se pueda desarrollar planes de acción para sus respectivas correcciones.

El presente proyecto de investigación está estructurado como se muestra a continuación:

Capitulo I. En este capítulo se encuentra el marco referencial, conformado por el planteamiento y formulación del problema, preguntas directrices de la investigación, objetivos generales y específicos así como también la justificación.

Capitulo II. Se encuentra determinado el marco teórico, dando inicio con los antecedentes históricos de la organización, misión, visión, actividades de la organización, estructura orgánica y funciones que manejan las empresas del servicio hotelero, de igual manera lo relacionado a la Auditoria de Gestión, control interno, planificación, ejecución y resultados, la hipótesis con sus variables y la operacionalización.

Capítulo III. En este capítulo se establece el marco metodológico que se ha utilizado para el desarrollo de la investigación así como la población y muestra con la que se trabajó y las técnicas e instrumentos que se eligió para recoger la información desde una investigación de campo, luego se procede al análisis e interpretación de resultados según los instrumentos utilizados, es así que se utilizara cuestionarios para evaluar a los colaboradores, una entrevista a la Sra. Administradora.

Capítulo IV. Aquí se encuentran las conclusiones y recomendaciones, en base al análisis e interpretación de resultados de los diferentes instrumentos aplicados en la investigación.

Capítulo V. En este capítulo consta la propuesta con una Guía para establecer posibles soluciones a las deficiencias que sean halladas en el desarrollo de la investigación y concluye con la bibliografía y anexos.



## **CAPITULO I**

### **1. MARCO REFERENCIAL**

#### **1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En un mundo corporativo como el que se desarrolla en los actuales momentos, día a día se fortalece dentro de las organizaciones la certeza de que su triunfo o declive depende de los talentos, competencias, actitudes y motivaciones de sus colaboradores.

La falta de una correcta planificación en GONZALAR (HOTEL ARAZA), puede generar pequeños y grandes errores cuyas consecuencias afecten el correcto desenvolvimiento del talento humano en las actividades que se vayan desarrollando dentro de la empresa, ya sea a corto, mediano o largo plazo. La Administración de la Empresa HOTEL ARAZA, debe estar consciente de que al prestar un servicio a la sociedad, el cual debe ser de muy alto nivel, deberá contar con la colaboración total de todo su talento humano, el mismo que comprometerá todas sus habilidades y conocimientos en cada una de las áreas en las cuales se van a desarrollar, ya que de esto dependerá su éxito corporativo-empresarial.

Por tal razón, el fin del presente tema de investigación, es el de desarrollar un modelo de Auditoría Interna a través de un estudio sistemático con la finalidad de mejorar la gestión del talento humano por parte del alto Directivo, introduciéndola en la planificación como una herramienta que pueda ser utilizada por la Administración de la Empresa (HOTEL ARAZA), para la optimización de todos recursos, basándose en los aspectos legales como son la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Constitución del país, de esta manera se espera que la empresa pueda maximizar sus utilidades en beneficio de sus socios y los colaboradores.

## **1.2 PROBLEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

El HOTEL ARAZA, se encuentra establecido en el corazón de la amazonia, directamente ubicado en el centro de la ciudad de Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos.

El HOTEL ARAZA, a través de una atención personalizada, ofrece a su distinguida clientela los servicios de habitaciones simples, dobles, triples, amplio garaje, servicio de restaurant, piscina e internet inalámbrico, de tal manera que su estadía en nuestras instalaciones sean las más confortables.

La razón por la que se ha tomado en cuenta esta empresa para realizar la Auditoria de Gestión, es que al ser una institución que maneja un personal activo para la atención de su distinguida clientela, se pueden presentar problemas al momento de establecer funciones para cada uno de los colaboradores que aquí laboran, al realizar esta Acción de Control, lo que se busca es determinar el grado o el nivel de confianza que existe dentro del HOTEL ARAZA, y así poder saber si existen o no funciones determinadas para cada uno de sus colaboradores.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo una Auditoria de Gestión al Talento Humano de la EMPRESA TURISTICA GONZALAR (HOTEL ARAZA) del Cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos, durante el Período 01 de enero al 30 de junio del 2014, permitirá establecer la Razonabilidad en sus funciones?

## **1.4 PREGUNTAS DIRECTRICES O PROBLEMAS DERIVADOS**

¿Cómo los procedimientos realizados por el talento humano de la Empresa Hotel Arazá, incide en la consecución de sus objetivos. ?

¿Cuál será el nivel de gestión que debe existir por parte del Talento Humano de la Empresa Hotel Arazá?

¿Cuáles son las funciones que cumple el Talento Humano de la Empresa Hotel Arazá dentro de la organización?

## **1.5 OBJETIVOS:**

### **1.5.1 General**

Identificar cómo una Auditoria de Gestión al Talento Humano de la EMPRESA TURISTICA GONZALAR (HOTEL ARAZA) del Cantón Lago Agrio del Período 01 de enero al 30 de junio del 2014, permite establecer la Razonabilidad en sus funciones.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Examinar los procedimientos realizados por Talento Humano de la Empresa GONZALAR (HOTEL ARAZA) para evaluar el grado de cumplimiento.
- Establecer el nivel de gestión que existe del talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA para determinar su eficiencia.
- Analizar las funciones que cumple el talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA dentro de la organización para saber si éstas están acorde a sus perfiles.

## 1.6 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se ve justificado, ya que en los actuales momentos el elemento que diferencia a las organizaciones exitosas o de alto nivel, de las organizaciones ineficientes o mediocres, tomando en cuenta su nivel de competitividad, es el Talento Humano, convirtiéndose así en el principal recurso dentro de las organizaciones que buscan ser competitivas.

En los actuales momentos las empresas, ya sean estas públicas o privadas, si desean mantener un correcto control de cada uno de sus procesos, los cuales pueden ser financieros, administrativos, deberán poseer colaboradores con un alto nivel de conocimientos, a través de sus capacidades servirán de soporte dentro de sus empresas en la consecución de metas y objetivos a corto, mediano o largo plazo.

Uno de los principales puntos que se tomó en cuenta para desarrollar esta Auditoría de Gestión al Talento Humano que cumple funciones dentro de la Empresa GONZALAR (HOTEL ARAZA), es poder determinar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad con el que desarrollan sus actividades dentro de la organización, de esta manera se busca plantear propuestas que vayan encaminadas a mejorar o fortalecer sus políticas en lo relacionado al control del talento humano.

La Auditoría de Gestión, ayudará a determinar si el desempeño del Talento Humano se desarrolla de acuerdo a los principios establecidos de eficiencia, eficacia y efectividad, esperando que dichos resultados sean los planteados en la planificación.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACION TEORICA**

##### **2.1.1. UNIDAD I GONZALAR (HOTEL ARAZA)**

###### **Antecedentes Históricos.**

La Empresa Turística GONZALAR (Hotel Arazá.) CIA. LTDA. Fue creada en la Ciudad de Quito el 7 de junio de 1996, con el objeto social es el de dedicarse a la explotación del turismo receptivo y de exportación en todas sus manifestaciones, realizando su inscripción en el registro mercantil con una duración de cincuenta años, pudiendo extenderse o restringirse por resolución de los socios.

Desde el momento que la empresa GONZALAR, se establece como un hotel de alto nivel, es acogido por todas las personas que llegan a la región oriental, ya sea por trabajo o por placer, posicionándose como uno de los mejores hoteles de toda la región.

###### **Misión**

“GONZALAR”, busca ser una empresa hotelera de hospitalidad más destacada a nivel nacional e internacional, siendo la opción preferida para nuestros huéspedes.

###### **Visión**

Representar la hospitalidad de nuestra región, preservando nuestros valores sociales, culturales y ambientales, creando experiencias únicas que motiven a nuestros huéspedes a volver a este rincón amazónico.

## **Actividades de la Organización**

Hotel Arazá le ofrece un lugar acogedor para el descanso, se encuentra localizado en la región oriental del Ecuador, en el centro de la ciudad de Lago Agrio rodeado por una vegetación exuberante y agradable clima, donde las más bellas especies de flora y fauna habitan.

Arazá cuenta con 30 cómodas habitaciones, así como también 16 habitaciones en torres ejecutivas todas ellas con baño privado, aire acondicionado, mini bar, TV Cable, agua caliente, perfectamente equipadas y con una sobria decoración.

En La torre frontal las 30 habitaciones están distribuidas de la siguiente manera:

- PRIMER PISO.- 10 habitaciones individuales;
- SEGUNDO PISO.- 10 habitaciones individuales;
- TERCER PISO. - 10 habitaciones individuales;

En las dos torres posteriores las 16 habitaciones ejecutivas están distribuidas así:

### **TORRE POSTERIOR FRONTAL:**

- PLANTA BAJA.- 2 habitaciones ejecutivas dobles
- PRIMER PISO.- 2 habitaciones ejecutivas individual
- SEGUNDO PISO.- 1 habitación ejecutiva individual.

### **TORRE POSTERIOR LATERAL:**

- PLANTA BAJA: Salón Grande de conferencia con capacidad para 75 personas tipo auditorio.
- PRIMER PISO.- 9 habitaciones ejecutivas individual.

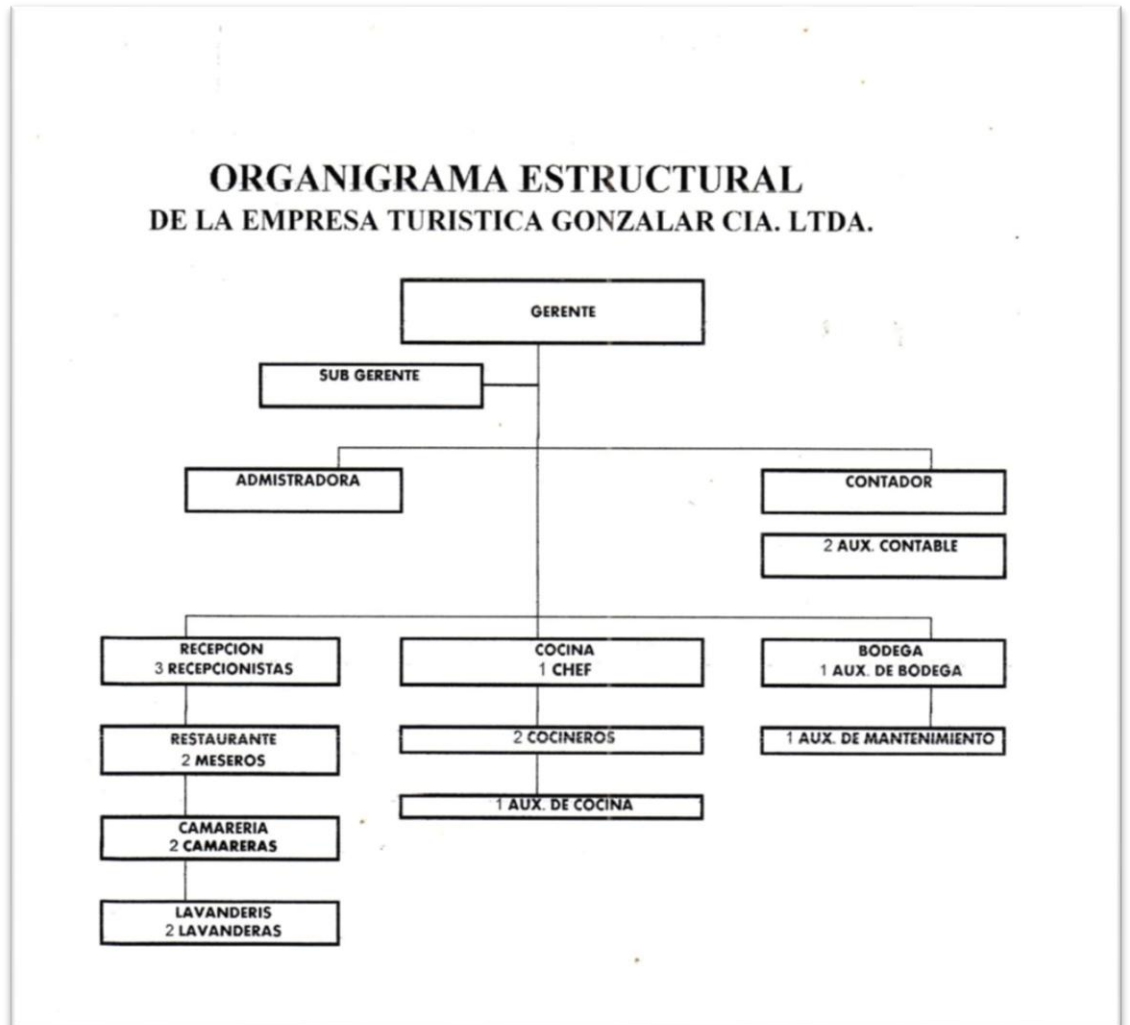
El hotel acoge al turista nacional e internacional brindándoles un sitio propicio para el relax, comodidad, negocios y aventura.

Cuenta con:

- Servicio de Restaurante de 06h00 a 22h00 con alimentación de primera, cumpliendo con todas las normas calidad e higiene.
- Choza bar, con gran variedad de bebidas, mesa de billar y dos computadores.
- Atención personalizada y al gusto del huésped.
- Amplio parqueadero privado.
- Servicio de Internet Inalámbrico en todas nuestras instalaciones.
- Piscina y Gimnasio.
- Servicio de lavandería

## Estructura Orgánica

ILUSTRACION N° 1: ORGANIGRAMA GENERAL



FUENTE: "GONZALAR" HOTEL ARAZA

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.



### **Funciones que manejan las empresas del servicio Hotelero.**

Las grandes cadenas hoteleras en todo el mundo, se manejan bajo parámetros administrativos, con la finalidad de que el desarrollo de sus funciones sea equilibrado y eficiente, pero esto es más fácil conseguir si se establecen funciones específicas para cada uno de sus colaboradores, de tal manera que dichos colaboradores tengan claramente cuáles son sus actividades. Si los estándares de desempeño son altos, es decir, se exige un alto grado de calidad en el trabajo realizado, entonces la cantidad de trabajo que puede realizar un empleado es muy baja. Si por el contrario, estos estándares son bajos, entonces un mismo empleado podrá realizar una gran cantidad de trabajo. Es por esto que los líderes dentro de las organizaciones logran dinamizar las actividades y vuelven a sus organizaciones altamente competitivas.

Cabe recalcar, que si cada uno de los colaboradores conoce muy bien su institución, será de fundamental apoyo en lo general, ya que podrá interactuar con la clientela de la empresa de manera fácil y sencilla, permitiendo así que sus clientes se identifiquen con la organización, convirtiéndose en una clientela fiel para la organización.

## **2.2 UNIDAD II AUDITORIA**

### **2.2.1. Definición de Auditoria**

“La Auditoria, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptadas, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos y contables presentados por la dirección” (MANUAL PRÁCTICO DE AUDITORÍA, 2004, Pág. 13).

De acuerdo a lo indicado por el Manual Práctico de Auditoria, la auditoría en general, es un examen especial que se realiza con posterioridad a las actividades de una empresa, con la finalidad de establecer si existe razonabilidad o no en la presentación de sus estados financieros o administrativos, tomando como referencia o basándose en principios establecidos en la ley y demás normativas legales vigentes.

### **2.2.2 Auditoria de Gestión**

“Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.” (CUBERO, 2009, pág. 24).

Haciendo referencia a lo señalado por Teodoro Cubero, me permito manifestar que estoy en concordancia con su concepto, ya que una auditoría de gestión, nos ayuda a determinar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad con el que se consiguen alcanzar los objetivos y metas institucionales, y en el caso de que estos objetivos no se han llegado a concretar, se debe tomar los respectivos correctivos a través de una Acción de Control, posteriormente se debe establecer la correcta toma de decisiones con la finalidad de sanear dichas falencias.

“La auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales” (WILLIAMS, 1989, pág. 45)

Según lo manifestado por Leonard Williams, la auditoría de gestión, nos va a permitir de manera más clara, identificar a través de las estructuras orgánicas, a cada uno de los colaboradores y por ende será más fácil conocer que actividades realizan tomando en cuenta que se deben manejar bajo un perfil, ya que al manejarse bajo esta modalidad los colaboradores podrán dinamizar sus actividades y hacer más eficiente y eficaz a su organización.

## **2.3. UNIDAD III CONTROL INTERNO**

### **2.3.1. Control Interno**

### **2.3.2. Definición de Control Interno**

COSO define al Control Interno como “Una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Además de ser un sistema conformado por un

conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí”.

### **Objetivos del control interno**

Según COSO II el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y fortalecimiento del SCI se deben a orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimientos de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.
- Evitar o reducir fraudes.

### **Principios de control interno**

Podemos destacar como reglas relativas al control interno los mismos que se han catalogado como principios:

- **Responsabilidad delimitada**

Se refiere a que cada colaborador en una empresa debe tener claramente definidas sus funciones, lo cual se encuentra manifestado en los respectivos manuales y organigramas.

- **Separación de funciones de carácter Incompatible**

Esto se realiza con el fin de evitar que una persona realice funciones que puedan conducir o producir fraudes o errores.

- **Ninguna persona debe ser responsable de una transacción completa**

No es conveniente que una sola persona sea responsable de un ciclo completo en una transacción u operación esto incidirá en que el riesgo inherente sea alto, por lo menos deberán involucrarse dos personas.

- **Selección del personal hábil y capacitado**

Se refiere a la selección de personal idóneo a través de concurso de méritos y oposiciones, este proceso permitirá alimentar a la empresa de talento humano apto, con capacidades y aptitudes acorde a las necesidades del puesto.
- **Pruebas continuas de exactitud**

Se debe realizar continuamente una revisión de los cálculos que se efectúan, por ejemplo: las depreciaciones, amortizaciones, cuentas bancarias, suma de las columnas del libro diario y donde se haya realizado operaciones matemáticas.
- **Rotación de deberes o funciones**

Esto se lo realiza para evitar funcionarios indispensables y se lo efectúa dentro del mismo nivel jerárquico con el propósito de conocer las responsabilidades y funciones que se realizan en los demás puestos de trabajo.
- **Fianzas y cauciones**

Es una garantía la cual debe dejar una persona que trabaje con dinero o bienes, es entregada por el funcionario y se lo realiza a través de una aseguradora con una prima de fidelidad. Si el puesto no está caucionado, se corre el riesgo de que el empleado cometa algún ilícito.
- **Instrucciones por escrito**

Toda disposición o instrucción en la empresa debe ser por escrito; se lo realiza para evitar confusiones en el personal.
- **Control de uso de formularios pre-impresos y pre-numerados**

Se lo realiza para que exista un control secuencial y cronológico de los documentos de la empresa.
- **Evitar el uso de dinero en efectivo**

Las empresas deben tener efectivo únicamente para el manejo de caja chica, las erogaciones mayores necesariamente deben hacerse mediante cheques, ya que al contar con grandes cantidades de efectivo, las empresas son más propensas a fraudes o robos.

- **Contabilidad por partida doble**

Este principio concuerda con la práctica de la profesión del contador público, que lleva por partida doble la contabilidad de cualquier entidad, en donde toda cuenta debe ser desglosada en cuentas deudoras y acreedoras, por valores iguales o equivalentes; siempre debe haber por lo menos un deudor y un acreedor.

- **Depósitos intactos e inmediatos.**

Se debe depositar máximo a las 24 horas los valores de recaudación, esta medida facilita el control de las operaciones y el cruce de información.

- **Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias**

Produce problemas tener muchas cuentas y hay que tener un mínimo de cuentas de acuerdo al efectivo que maneja la empresa, a más de ellos para evitar gastos innecesarios por mantenimientos de cuentas sobre todo si estas no se las utiliza correctamente.

- **Uso de cuentas de control**

Todas las cuentas colectivas deben tener su auxiliar, esto permitirá tener un control más efectivo y eficiente de la cuentas.

- **Uso de equipo mecánico y/o electrónico con dispositivos de control y prueba**

Los equipos mecánicos en la actualidad han quedado obsoletos, hoy se refiere a la automatización que debe tener el sector público y privado se la realiza mediante la inserción de dispositivos de control como alarmas, claves, llaves registradores, entre otros.

## **Componentes de Control Interno**

Según COSO II, los componentes del Control Interno se clasifica en:

- Ambiente Interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de Eventos

- Evaluación de Riesgos
- Respuesta a los Riesgos
- Actividades de Control
- Información y comunicación
- Supervisión o Monitoreo

## **2.4. UNIDAD IV AUDITORIA DE GESTION DEL HOTEL ARAZA.**

### **2.4.1. Planificación**

#### **Orden de Trabajo y Notificación de inicio de examen**

Lago Agrio, 10 de julio del 2015

Orden de Trabajo No 001

Jhonny Casanova

JEFE DE EQUIPO

Presente:

En cumplimiento al Contrato de Trabajo No 001 en la ciudad de Lago Agrio, se procede a emitir la siguiente Orden de Trabajo a nombre de quien suscribe para realizar un Auditoria de Gestión al componente Talento Humano de la empresa turística GONZALAR, del Cantón Lago Agrio en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2014, con la finalidad de determinar la razonabilidad en sus funciones.

Los objetivos generales son:

- Examinar los procedimientos realizados por Talento Humano de la Empresa GONZALAR (HOTEL ARAZA) para evaluar el grado de cumplimiento.
- Establecer el nivel de gestión que existe del talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA para determinar su eficiencia.
- Analizar las funciones que cumple el talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA dentro de la organización para saber si éstas están acorde a sus perfiles.

El equipo de trabajo estará conformado por: el Sr. Jhonny Jairo Casanova Guerrero Auditor; y como supervisor el MsC. Víctor Vásquez. El tiempo estimado para la ejecución del examen especial 60 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe y la presentación para su trámite correspondiente.

Atentamente,

MsC. Víctor Vásquez

SUPERVISOR



Oficio N°01

Asunto: Notificación de Inicio de Examen

Lago Agrio, 11 de julio del 2015

Doctor.

Galo González

**GERENTE DE LA EMPRESA TURISTICA “GONZALAR” HOTEL  
ARAZA**

Presente.

De mi consideración:

De conformidad al Contrato de Trabajo No 001, suscrito el 10 de julio del presente año con el Gerente de la Empresa Turística “GONZALAR”, notifico a usted que se iniciará la Auditoria de Gestión al componente Talento Humano de la empresa turística GONZALAR, DEL Cantón Lago Agrio en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2014.

Los objetivos generales son:

- Examinar los procedimientos realizados por Talento Humano de la Empresa GONZALAR (HOTEL ARAZA) para evaluar el grado de cumplimiento.
- Establecer el nivel de gestión que existe del talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA para determinar su eficiencia.
- Analizar las funciones que cumple el talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA dentro de la organización para saber si éstas están acorde a sus perfiles.

El equipo de trabajo estará conformado por Sr. Jhonny Jairo Casanova Guerrero Auditor; y como supervisor el MsC. Víctor Vásquez, por lo que agradeceré disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente.

Jhonny Casanova

**JEFE DE EQUIPO**

**Memorando de Planificación Preliminar.**

**“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**AUDITORIA DE GESTION AL COMPONENTE TALENTO HUMANO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

**Antecedentes**

La Empresa “GONZALAR” Hotel Arazá, de la Ciudad de Lago Agrio, no ha sido objeto de auditorías ni exámenes especiales, por ningún organismo de control, ni alguna firma auditora externa.

**Motivo del Examen**

La Auditoria de Gestión al componente Talento Humano de la empresa turística “GONZALAR”, se llevará a cabo en cumplimiento al Contrato de Trabajo No 001 del 10 de julio del 2015.

**Objetivo del Examen**

- Examinar los procedimientos realizados por Talento Humano de la Empresa GONZALAR (HOTEL ARAZA) para evaluar el grado de cumplimiento.
- Establecer el nivel de gestión que existe del talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA para determinar su eficiencia.
- Analizar las funciones que cumple el talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA dentro de la organización para saber si éstas están acorde a sus perfiles.

## **Alcance del Examen**

La Auditoria de Gestión al componente Talento Humano de la empresa turística GONZALAR, DEL Cantón Lago Agrio cubre el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2014.

## **Conocimiento de la Entidad y su Base Legal**

### **a) Base Legal**

La Empresa Turística GONZALAR (Hotel Arazá.) CIA. LTDA. Fue creada en la Ciudad de Quito el 7 de junio de 1996, con el objeto social es el de dedicarse a la explotación del turismo receptivo y de exportación en todas sus manifestaciones, realizando su inscripción en el registro mercantil con una duración de cincuenta años, pudiendo extenderse o restringirse por resolución de los socios.

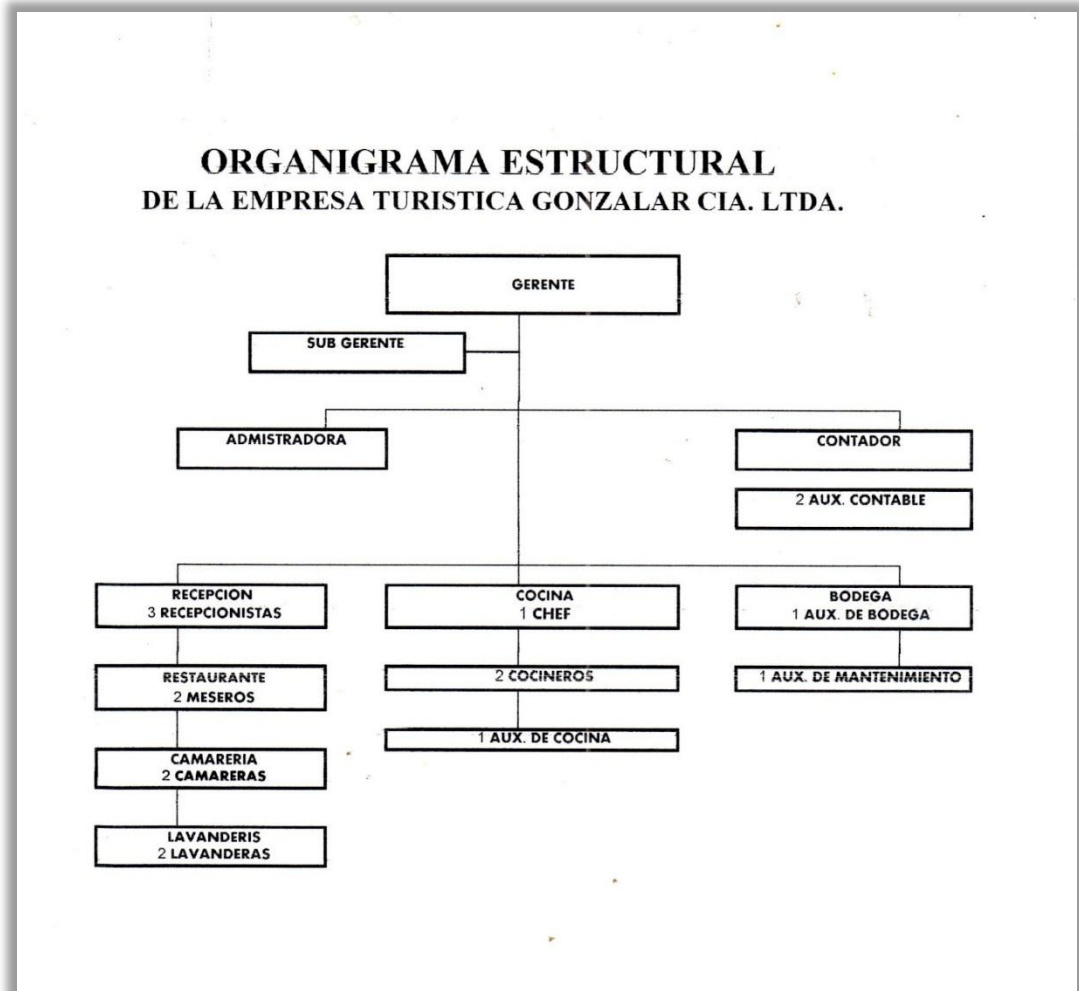
### **b) Principales disposiciones legales**

La Empresa Turística GONZALAR (Hotel Arazá.) CIA. LTDA. Para el desarrollo de sus funciones y actividades tanto administrativas como financieras se rige por:

- Código de Trabajo
- Ley de Régimen Tributario Interno del Ecuador
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento Interno del “Hotel Arazá”

## Estructura Orgánica

ILUSTRACION N° 2: ORGANIGRAMA DE “GONZALAR”



FUENTE: “GONZALAR” HOTEL ARAZA

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

## **Misión, Visión, y Objetivos de la entidad**

### **Misión**

“GONZALAR”, busca ser una empresa hotelera de hospitalidad más destacada a nivel nacional e internacional, siendo la opción preferida para nuestros huéspedes.

### **Visión**

Representar la hospitalidad de nuestra región, preservando nuestros valores sociales, culturales y ambientales, creando experiencias únicas que motiven a nuestros huéspedes a volver a este rincón amazónico.

### **Principales actividades, operaciones e instalaciones**

Hotel Arazá le ofrece un lugar acogedor para el descanso, se encuentra localizado en la región oriental del Ecuador, en el centro de la ciudad de Lago Agrio rodeado por una vegetación exuberante y agradable clima, donde las más bellas especies de flora y fauna habitan.

Arazá cuenta con 30 cómodas habitaciones, así como también 16 habitaciones en torres ejecutivas todas ellas con baño privado, aire acondicionado, mini bar, TV Cable, agua caliente, perfectamente equipadas y con una sobria decoración.

En La torre frontal las 30 habitaciones están distribuidas de la siguiente manera:

- PRIMER PISO.- 10 habitaciones individuales;
- SEGUNDO PISO.- 10 habitaciones individuales;
- TERCER PISO. - 10 habitaciones individuales;

En las dos torres posteriores las 16 habitaciones ejecutivas están distribuidas así:

**TORRE POSTERIOR FRONTAL:**

- PLANTA BAJA.- 2 habitaciones ejecutivas dobles
- PRIMER PISO.- 2 habitaciones ejecutivas individual
- SEGUNDO PISO.- 1 habitación ejecutiva individual.

**TORRE POSTERIOR LATERAL:**

- PLANTA BAJA: Salón Grande de conferencia con capacidad para 75 personas tipo auditorio.
- PRIMER PISO.- 9 habitaciones ejecutivas individual.

El hotel acoge al turista nacional e internacional brindándoles un sitio propicio para el relax, comodidad, negocios y aventura.

Cuenta con:

- Servicio de Restaurante de 06:00 a 22:00 con alimentación de primera, cumpliendo con todas las normas calidad e higiene.
- Choza bar, con gran variedad de bebidas, mesa de billar y dos computadores.
- Atención personalizada y al gusto del huésped.
- Amplio parqueadero privado.
- Servicio de Internet Inalámbrico en todas nuestras instalaciones.
- Piscina y Gimnasio.
- Servicio de lavandería

## **Principales políticas institucionales**

Sus principales políticas establecidas para alcanzar sus objetivos son:

- Ofrecer a los clientes un excelente servicio y productos bien seleccionados, preparados, procesados y presentados basados en una política de excelente atención a sus huéspedes.
- Garantizar la máxima calidad en procesos a través de un exigente control en la selección de productos a utilizar, almacenamiento adecuado y la correcta presentación de las habitaciones y demás áreas del hotel, generando confianza de los visitantes.
- Llevar a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del hotel, equipos, personal y alimentos, ocupándose de todos los detalles para generar la plena confianza de los huéspedes.
- Mejorar continuamente la calidad de los servicios tomando en cuenta las exigencias y recomendaciones de los clientes.

## **Funcionarios principales**

- |                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| • Galo González Granda             | GERENTE           |
| • Mariana de Jesús Morales Álvarez | ADMINISTRADORA    |
| • Yadira Elisabeth Basurto Nevares | AUXILIAR CONTABLE |
| • Glenda Jackeline Pereira Vera    | AUXILIAR CONTABLE |

## **Puntos de interés para el Examen Especial**

Los aspectos que deben considerarse para realizar esta acción de control son los siguientes:

- Buen ambiente de trabajo
- Cumplimiento de actividades por parte del talento humano
- Cumplimiento de políticas institucionales
- Razonabilidad en las funciones del talento humano



## **Memorando de planificación específica**

**“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

### **MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA**

**AUDITORIA DE GESTION AL COMPONENTE TALENTO HUMANO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

#### Referencia de la Planificación Preliminar

El 1 de agosto del 2015, se elaboró el memorando de planificación preliminar de la Auditoria de Gestión al componente Talento Humano de la empresa turística GONZALAR, DEL Cantón Lago Agrio, en el cual se determinó un enfoque preliminar del examen de pruebas sustantivas, instrucciones detalladas y se evaluaron los controles del componente Talento Humano, obteniéndose los siguientes resultados.

#### Objetivos específicos por áreas o componentes

Los objetivos específicos se detallan en los respectivos programas.

#### Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría

La determinación y calificación de los aspectos específicos de riesgos constan como Anexo 4 en la Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos de Auditoria

#### **Plan de muestreo**

No es necesaria la aplicación de la muestra, para el análisis de componente Talento Humano, puesto que la población implicada en la investigación es pequeña.

#### **Programas de auditoría**

Los programas de auditoria constan en los anexos...

#### Recursos humanos y distribución de tiempo

Para la ejecución de la Acción de Control, consta de un periodo de 60días laborables, con la participación de:

TABLA N° 1: DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO.

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO DIAS LABORABLES</b>
Supervisor	Planificación	8
MsC. Víctor Vásquez	Supervisión Trabajo	6
	Supervisión del Borrador del Informe	4
		<b>18</b>
Auditor Jhonny Casanova	Planificación, Evaluación del Control Interno.	14
	Elaboración de P/T, comentarios, conclusiones y recomendaciones.	10
	Comunicación de resultados.	6
	Elaboración del Borrador del Informe	6
	Elaboración del Memorando de Antecedentes	6
		<b>42</b>

Como resultado de la Auditoria se emitirá un informe que contenga:

**Elaborado Por:**

**Revisado Por:**

Jhonny Casanova

MsC. Víctor Vásquez

**AUDITOR**

**SUPERVISOR**

**Cuestionario de control interno**

		<b>GONZALAR</b>			CI/I	
		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>			1/1	
<b>AUDITORIA DE GESTION</b>		<b>PROVINCIA: SUCUMBIOS</b>				
<b>COMPONENTE: TALENTO HUMANO</b>		<b>CANTÓN: LAGO AGRIO</b>				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF PT	COMENTARIO
		SI	NO	N/ A		
1.	¿La empresa cuenta con una estructura orgánica definida?	5	7			
2.	¿Se capacita periódicamente al personal que labora en el hotel?	5	7			
3.	¿Los colaboradores cumplen con las tareas recomendadas mensualmente?	12	0			
4.	¿Cuentan con un plan operativo anual (POA)?	4	8			
5.	¿Se lleva un correcto control de los clientes que ingresan al hotel?	11	1			
6.	¿Existe un código de ética para los colaboradores?	5	7			
7.	¿Se genera un buen ambiente de trabajo?	10	2			
8.	¿La empresa cuenta con un manual de funciones?	3	9			

9.	¿Los colaboradores hacen uso de manuales de funciones?	1	11			
10.	¿La entidad cuenta con un reglamento interno?	11	1			
11.	¿Los colaboradores realizan actividades ajenas a las preestablecidas en sus contratos de trabajo?	8	4			
12.	¿Existen políticas internas para mejor desenvolvimiento del personal?	8	4			
13.	¿Estas políticas se modifican de acuerdo a los cambios en el ambiente?	4	8			
14.	¿Se han realizado auditorias anteriormente?	1	11			
<b>Elaborado por: J.C</b>		<b>Fecha: 15/07/2015</b>				
<b>Revisado Por: V.V</b>		<b>Fecha: 20/07/2015</b>				

## **Informe de evaluación del Control Interno**

Oficio N° 02

**Asunto:** Informe de Evaluación del Control Interno

Lago Agrio, 02 de agosto del 2015

Dr. Galo González Granda

**GERENTE DE LA EMPRESA TURISTICA “GONZALAR” HOTEL  
ARAZA**

Presente.-

De mi consideración:

Como es de su conocimiento, Jhonny Casanova G. en su calidad de Auditor se encuentra realizando la Auditoria de Gestión al componente Talento Humano de la empresa turística GONZALAR, DEL Cantón Lago Agrio en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2014, con el objetivo de determinar la razonabilidad en sus funciones. Para lo cual aplicamos las Normas Internacionales de Auditoria y Normas Ecuatorianas de Auditoria.

Nuestro estudio y evaluación de Control Interno, nos permitió además, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría, los cuales se obtuvieron a través de la aplicación de cuestionarios de evaluación de control interno. Sin embargo ésta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a la gestión de la administración de la empresa.

Las principales condiciones reportables, se encuentran escritas claramente en el documento de Evaluación de Control Interno que se anexa.

Atentamente,

MsC. Víctor Vásquez

**SUPERVISOR**

**“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

**INFORME DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORIA DE GESTION AL COMPONENTE TALENTO HUMANO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

**a) Falta de conocimiento de la estructura orgánica.**

La estructura orgánica se encuentra definida por parte de los altos mandos, pero los colaboradores no tienen una idea o un conocimiento claro de esta estructura, por lo que se generan dudas entre los colaboradores.

**b) Poca capacitación dirigida a los colaboradores.**

El personal es capacitado, pero dichas capacitaciones son escasas, aunque la falta de capacitación no ha influido en su eficiencia laboral.

**c) El plan operativo anual POA, no ha sido socializado**

La organización como tal, cuenta con un plan operativo anual, pero estos documentos no han sido socializados con los colaboradores de forma clara por lo que solo una parte del personal tiene conocimiento de su existencia.

**d) Código de ética no fomentado.**

El código de ética de la institución, se encuentra plasmado dentro del Reglamento Interno de la organización, por lo que algunos colaboradores no se han percatado de su existencia.

**e) Manual de funciones desconocido.**

El manual de funciones de la empresa se encuentra correctamente definido por los altos mandos, pero prácticamente todos los colaboradores indican su desconocimiento al momento de aplicar sus actividades.



**f) Desconocimiento sobre Auditorias anteriores.**

Se han realizado auditorias, pero al no ser socializadas, se ha generado un desconocimiento total por parte de los colaboradores, esto se produce por la falta de comunicación del alto mando a los nivel operativos. La razón principal radica en que la mayoría de auditorías son de carácter financiero.

## 2.4.2. Ejecución

### Aplicación de programas de auditoría

		<b>PROGRAMA DE AUDITORIA “GONZALAR” HOTEL ARAZA</b>		<b>PT 1</b>
<b>EXAMEN ESPECIAL</b>				
<b>COMPONENTE: TALENTO HUMANO</b>				
<b>N°</b>	<b>Objetivos y procedimientos</b>	<b>Ref. P/T</b>	<b>Hecho Por</b>	<b>Fecha</b>
<b>OBJETIVOS</b>				
<b>1</b>	Examinar los procedimientos realizados por Talento Humano de la Empresa GONZALAR (HOTEL ARAZA) para evaluar el grado de cumplimiento.			
<b>2</b>	Establecer el nivel de gestión que existe del talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA para determinar su eficiencia.			
<b>3</b>	Analizar las funciones que cumple el talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA dentro de la organización para saber si éstas están acorde a sus perfiles.			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
<b>1</b>	Evalué el Control Interno mediante cuestionarios, confirme las respuestas a través de la obtención de evidencia suficiente.			
<b>2</b>	Verifique si existe o si se dio a conocer la misión, visión y objetivos por parte de la máxima autoridad.  Aplique cualquier otro procedimiento que se			

<p><b>3</b></p> <p><b>4</b></p>	<p>considere necesario de acuerdo a las circunstancias.</p> <p>Realice las conclusiones y recomendaciones necesarias conforme a la razonabilidad del componente y a los objetivos específicos.</p>			
<p><b>Elaborado por: J.C</b></p> <p><b>Revisado Por: V.V</b></p>		<p><b>Fecha: 25/07/2015</b></p> <p><b>Fecha:25/07/2015</b></p>		

## MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO

### “GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO

#### AUDITORIA DE GESTION AL COMPONENTE TALENTO HUMANO

DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014

#### MATRIZ DE PONDERACIÓN

**Componente:** Talento Humano

COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica definida?	10	4.2
2. ¿Se capacita periódicamente al personal que labora en el hotel?	10	4.2
3. ¿Los colaboradores cumplen con las tareas recomendadas mensualmente?	10	10
4. ¿Cuentan con un plan operativo anual (POA)?	10	3.3
5. ¿Se lleva un correcto control de los clientes que ingresan al hotel?	10	9.2
6. ¿Existe un código de ética para los colaboradores?	10	4.2
7. ¿Se genera un buen ambiente de trabajo?	10	8.3
8. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?	10	2.5
9. ¿Los colaboradores hacen uso de manuales de funciones?	10	0.8
10. ¿La entidad cuenta con un reglamento		

interno?	<b>10</b>	<b>9.2</b>
11. ¿Los colaboradores realizan actividades ajenas a las preestablecidas en sus contratos de trabajo?	<b>10</b>	<b>6.7</b>
12. ¿Existen políticas internas para mejor desenvolvimiento del personal?	<b>10</b>	<b>6.7</b>
13. ¿Estas políticas se modifican de acuerdo a los cambios en el ambiente?	<b>10</b>	<b>3.3</b>
14. ¿Se han realizado auditorias anteriormente?	<b>10</b>	<b>0.8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>73.4</b>

### VALORACIÓN

**CP=** Confianza Ponderada

**CT=** Calificación Total

**PT=** Ponderación Total

**CP=** $\frac{CT}{PT} \times 100$

**PT**

**CP=**  $\frac{73.4}{140} \times 100$

140

**CP= 52.4 %**

**Riesgo: MOD. Confianza: MOD.**

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

### CONFIANZA

**BAJO**

**MODERADO**

**ALTO**

<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>
------------------	------------------	------------------

**ALTO**

**MODERADO**

**BAJO**

### RIESGO

## **Preparación de hallazgos**

### **Elaboración de la hoja de hallazgo**

La presente evaluación contiene las principales falencias y debilidades encontradas en el sistema de control interno de la Empresa Turística “GONZALAR” Hotel Arazá.

A continuación se detalla los problemas y posibles soluciones, con la finalidad de sanear dichas debilidades.

## **“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

### **AUDITORIA DE GESTION AL COMPONENTE TALENTO HUMANO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

### **HOJA DE HALLAZGO**

#### **H1. Falta de conocimiento de la estructura orgánica.**

##### **Condición.**

La estructura orgánica está diseñada pero no se encuentra debidamente socializada dentro del talento humano de la empresa.

##### **Criterio.**

La empresa debe basarse en las normas de control interno para entidades del sector privado, y lo dispuesto en el art.64 del C.T. así como también de los artículos 42 y 45 del mismo código, que indican el cumplimiento de todo reglamento para trabajadores y empleados.

##### **Causa.**

Las autoridades de la institución no se han percatado de la importancia de difundir todo lo concerniente a la estructura orgánica de la organización.

**Efecto.**

La institución al no dar a conocer su estructura orgánica, puede provocar una desorientación por parte del talento humano que en ella desarrolla sus actividades.

**Conclusión.**

La estructura orgánica se encuentra definida por parte de los altos mandos, pero los colaboradores no tienen una idea o un conocimiento claro de esta estructura, por lo que se generan dudas entre los colaboradores.

**Recomendación.****A GERENCIA.**

Se recomienda realizar una correcta socialización de dicha estructura orgánica, de esta manera los colaboradores de la empresa, se van a sentir más comprometidos con el desarrollo de la institución.

<b>Realizado por:</b> J.C	<b>Fecha:</b> 25/07/2015
<b>Revisado por:</b> V.V	<b>Fecha:</b> 26/07/2015



## **“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

### **HOJA DE HALLAZGO**

#### **H2. Poca capacitación dirigida a los colaboradores.**

##### **Condición.**

El personal es capacitado, pero dichas capacitaciones son escasas, aunque la falta de capacitación no ha influido en su eficiencia laboral.

##### **Criterio.**

La empresa debe realizar capacitaciones de acuerdo a lo que estipula el Código de Trabajo en el art. 19 de las obligaciones, en la cual estipula que los trabajadores deben asistir a cursos de capacitación y reuniones establecidas por la institución.

##### **Causa.**

Los altos mandos pueden estar concentrando su objetivo al bienestar de sus clientes, olvidando capacitar al personal de la organización.

##### **Efecto.**

Probabilidad alta de que los colaboradores no cumplan a satisfacción con sus actividades encomendadas.

##### **Conclusión.**

Las capacitaciones hacia los colaboradores son escasas y no están correctamente definidas en los planes anuales.

**Recomendación.**

**A GERENCIA.**

Los altos mandos de la organización, deben establecer dentro de sus planes anuales, la capacitación periódica de sus colaboradores con la finalidad de mantener un correcto desenvolvimiento de sus colaboradores al momento de desarrollar sus actividades.

<b>Realizado por:</b> J.C	<b>Fecha:</b> 25/07/2015
<b>Revisado por:</b> V.V	<b>Fecha:</b> 26/07/2015

## **“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

### **HOJA DE HALLAZGO**

#### **H3. El plan operativo anual POA, no ha sido socializado**

##### **Condición.**

El plan operativo anual no se lo ha difundido de manera correcta entre todos los funcionarios de la empresa, por lo que existe un gran desconocimiento.

##### **Criterio.**

La empresa debe informar anualmente sus objetivos, como lo indica el art. 18, numeral e, de su reglamento, en el cual indica que se debe proveer de todas sus herramientas e implementos necesarios a sus colaboradores para el desempeño de sus funciones.

##### **Causa.**

El talento humano no está poniendo interés y compromiso para conocer los planes de la institución al inicio de sus actividades año a año.

##### **Efecto.**

Al tener desconocimiento de los planes institucionales, puede producirse ambientes poco amigables al momento de cumplir con los procesos.

##### **Conclusión.**

La organización como tal, cuenta con un plan operativo anual, pero estos documentos no han sido socializados con los colaboradores de forma clara por lo que solo una parte del personal tiene conocimiento de su existencia.

**Recomendación.**

**A GERENCIA.**

Los planes operativos anuales, no solo deben estar correctamente diseñados, sino al mismo tiempo deben ser socializados de manera clara y directa dentro de la organización, de esta manera todos los colaboradores, van a estar comunicados a cerca de todos los objetivos que se desea alcanzar por parte de la institución.

<b>Realizado por:</b> J.C	<b>Fecha:</b> 25/07/2015
<b>Revisado por:</b> V.V	<b>Fecha:</b> 26/07/2015

## **“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

### **HOJA DE HALLAZGO**

#### **H4. Código de ética no fomentado.**

##### **Condición.**

El código de ética se encuentra definido dentro del reglamento interno, pero no lo han comunicado de forma clara a los colaboradores.

##### **Criterio.**

La administración debe indicar a los colaboradores el beneficio de conocer este código de ética, de acuerdo al art. 18, numeral g, que indica la socialización del reglamento interno y demás disposiciones legales para generar un bienestar grupal.

##### **Causa.**

El talento humano no se está percatando de la existencia de un código de ética, por lo que en su gran mayoría aducen no conocerlo.

##### **Efecto.**

Al pasar por alto la existencia de dicho código, se puede caer en un negativismo hacia la organización, y generar conflictos.

##### **Conclusión.**

El código de ética de la institución, se encuentra plasmado dentro del Reglamento Interno de la organización, por lo que algunos colaboradores no se han percatado de su existencia.

**Recomendación.**

**A GERENCIA.**

Plasmar el Código de Ética en lugares visibles dentro de la empresa, de tal manera que los colaboradores tengan presente el grado de compromiso que existe entre el talento humano y la institución para la cual presta sus servicios.

<b>Realizado por:</b> J.C	<b>Fecha:</b> 25/07/2015
<b>Revisado por:</b> V.V	<b>Fecha:</b> 26/07/2015

## **“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

### **HOJA DE HALLAZGO**

#### **H5. Manual de funciones desconocido.**

##### **Condición.**

Existe un manual de funciones, pero poco o nada se conoce del mismo por parte de los colaboradores de la empresa.

##### **Criterio.**

De acuerdo al art. 19 de las obligaciones, se debe cumplir con todas las órdenes y actividades dispuestas por las autoridades de la institución, además en el numeral m, indica que los colaboradores pueden realizar otras actividades siempre que tengan relación a sus funciones.

##### **Causa.**

El talento humano no conoce el manual de funciones de una forma clara en relación a sus actividades.

##### **Efecto.**

Cada colaborador realiza sus funciones de acuerdo a su criterio, en algunos casos produciéndose duplicidad de funciones, generando retrasos al desarrollo de procesos.

##### **Conclusión.**

El manual de funciones de la empresa se encuentra correctamente definido por los altos mandos, pero prácticamente todos los colaboradores indican su desconocimiento al momento de aplicar sus actividades.

**Recomendación.**

**A GERENCIA.**

Se recomienda socializar el manual de funciones con los colaboradores, al momento de firmar sus contratos de trabajo, de esta manera el colaborador tendrá bien claras las actividades que va a cumplir para con la organización.

<b>Realizado por:</b> J.C	<b>Fecha:</b> 25/07/2015
<b>Revisado por:</b> V.V	<b>Fecha:</b> 26/07/2015



## **“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

### **HOJA DE HALLAZGO**

#### **H6. Desconocimiento sobre Auditorias anteriores.**

##### **Condición.**

Se han generado auditorias anteriormente, pero no se ha socializado con los niveles operativos, por ser estas auditorías de carácter financiero.

##### **Criterio.**

El art. 1 del Reglamento Interno indica que la empresa se someterá a la aplicación de los diferentes estatus y procedimientos, y de ser el caso se sujetara a evaluaciones con el fin de mantener una eficiencia institucional y entre sus colaboradores.

##### **Causa.**

Los colaboradores no tienen una idea clara de lo que es una auditoria, ya que no han sido evaluados como tal, por lo que manifiestan su desconocimiento.

##### **Efecto.**

Al no haber sido evaluados anteriormente en una auditoria, se genera un vacío en lo que refiere al uso de procesos para alcanzar objetivos institucionales.

Por lo que trabajan de acuerdo a los ambientes que se vayan generando.

##### **Conclusión.**

Se han realizado auditorias, pero al no ser socializadas, se ha generado un desconocimiento total por parte de los colaboradores, esto se produce por la falta de comunicación del alto mando a los nivel operativos. La razón principal radica en que la mayoría de auditorías son de carácter financiero.

**Recomendación.**

**A GERENCIA.**

se recomienda para posteriores Auditorias relacionadas a la presente, ser socializadas con el nivel operativo de la empresa, ya que a través de dichas auditorias se va a conocer las falencias que puedan estarse produciendo dentro de la organización , al momento de establecer procesos para la consecución de los objetivos institucionales.

<b>Realizado por:</b> J.C	<b>Fecha:</b> 25/07/2015
<b>Revisado por:</b> V.V	<b>Fecha:</b> 26/07/2015

### **2.4.3. Resultados**

## **INFORME DE AUDITORIA DE GESTION**

### **Informe de Auditoria**

Oficio N° 03

**Asunto:** Informe de Auditoria de Gestión

Lago Agrio, 05 de octubre del 2015

Dr. Galo González Granda

**GERENTE DE LA EMPRESA TURISTICA “GONZALAR” HOTEL  
ARAZA**

Presente.-

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoria de Gestión al componente Talento Humano de la empresa turística GONZALAR, DEL Cantón Lago Agrio en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2014, con el objetivo de determinar la razonabilidad en sus funciones. Nuestra responsabilidad es, expresar una opinión acerca de la administración del talento humano, basados en nuestra auditoria.

Nuestra Auditoria de Gestión fue realizada de acuerdo a las Normas de Auditoria General, generalmente aceptadas. Estas normas requieren que la auditoria sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de la información, documentación, procesos y actividades examinadas.

Igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan realizado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás

normas aplicables. La información, actividades y procesos ejecutados son de responsabilidad de la administración de la empresa.

Nuestra responsabilidad es la de emitir una opinión sobre la información, procesos y actividades realizadas, se las ejecuta de manera adecuada de acuerdo a nuestra auditoria.

Se analizó al componente Talento Humano, mediante cuestionario y entrevistas, revisión de documentos, actividades y procesos seleccionados.

En nuestra opinión, excepto por los hechos adjuntados posteriormente, la gestión se presenta razonablemente en algunos de los aspectos importantes del componente evaluado.

### **Enfoque de la Auditoria.**

#### **Motivo.**

La presente Auditoria de Gestión, se la realiza con la finalidad de revisar y evaluar al Talento Humano para determinar la razonabilidad en sus funciones, y medir el grado de eficiencia con la que alcanza sus objetivos.

#### **Objetivo.**

##### **General**

Identificar cómo una Auditoria de Gestión al Talento Humano de la EMPRESA TURISTICA GONZALAR (HOTEL ARAZA) del Cantón Lago Agrio del Período 01 de enero al 30 de junio del 2014, permite establecer la Razonabilidad en sus funciones.

## **Específicos**

- Examinar los procedimientos realizados por Talento Humano de la Empresa GONZALAR (HOTEL ARAZA) para evaluar el grado de cumplimiento.
- Establecer el nivel de gestión que existe del talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA para determinar su eficiencia.
- Analizar las funciones que cumple el talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA dentro de la organización para saber si éstas están acorde a sus perfiles.

## **Alcance.**

Auditoria de Gestión al componente Talento Humano de la Empresa TURISTICA GONZALAR (Hotel Arazá), del Cantón lago agrío en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2014, con la finalidad de determinar la razonabilidad en sus funciones, a través de investigación dentro del área.

## **Enfoque.**

La presente Auditoria de Gestión, está dirigida al Talento Humano del Hotel Arazá, con la finalidad de establecer e nivel de razonabilidad en sus funciones, de tal manera que se pueda medir la eficiencia con la que pueden alcanzar sus objetivos.

## **Componentes Auditados.**

El componente al que se le va a realizar la Acción de Control, es el Talento Humano de la Empresa TURISTICA GONZALAR (Hotel Arazá).

## **Información de la Entidad.**

## **Antecedentes.**

La Empresa Turística GONZALAR (Hotel Arazá.) CIA. LTDA. Fue creada en la Ciudad de Quito el 7 de junio de 1996, con el objeto social es el de dedicarse a la

explotación del turismo receptivo y de exportación en todas sus manifestaciones, realizando su inscripción en el registro mercantil con una duración de cincuenta años, pudiendo extenderse o restringirse por resolución de los socios.

### **Misión**

“GONZALAR”, busca ser una empresa hotelera de hospitalidad más destacada a nivel nacional e internacional, siendo la opción preferida para nuestros huéspedes.

### **Visión**

Representar la hospitalidad de nuestra región, preservando nuestros valores sociales, culturales y ambientales, creando experiencias únicas que motiven a nuestros huéspedes a volver a este rincón amazónico.

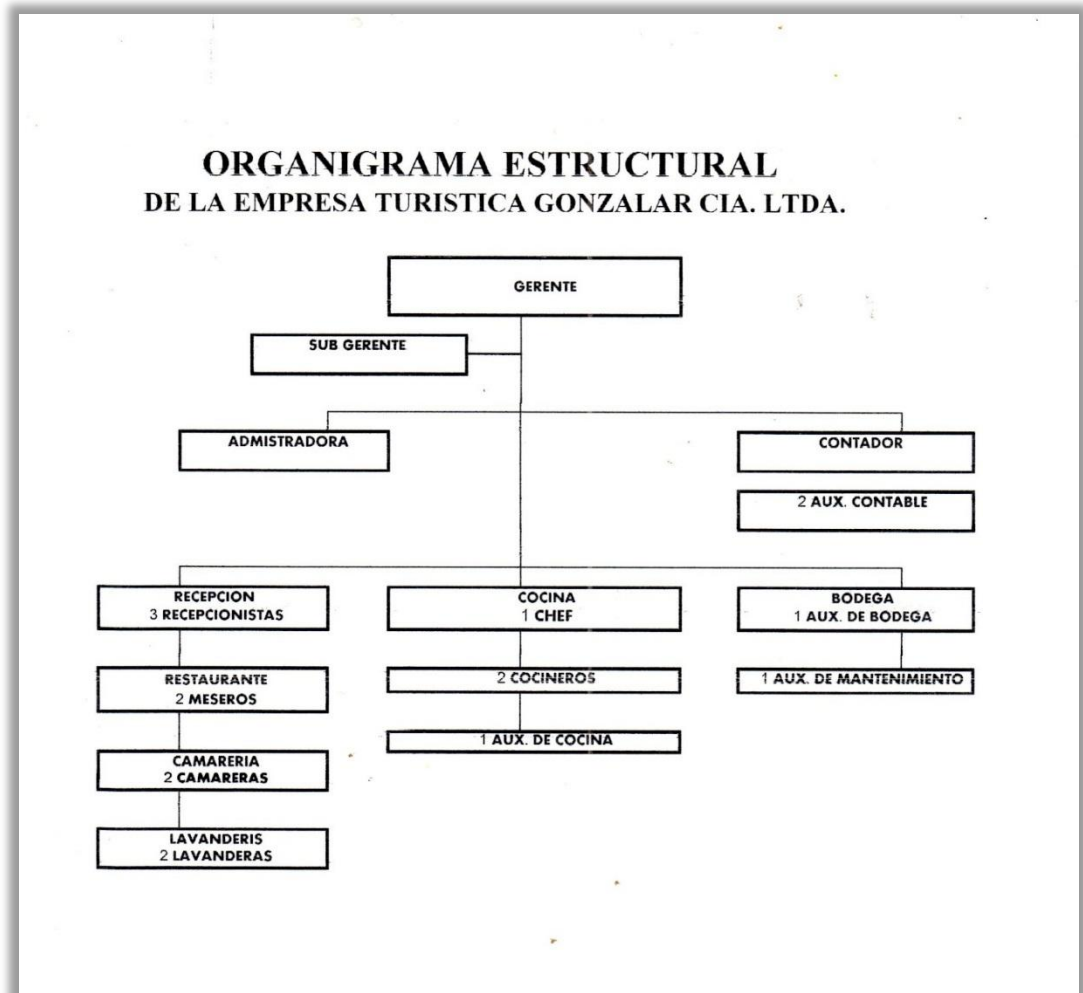
### **Base Legal.**

La Empresa Turística GONZALAR (Hotel Arazá.) CIA. LTDA. Para el desarrollo de sus funciones y actividades tanto administrativas como financieras se rige por:

- Código de Trabajo
- Ley de Régimen Tributario Interno del Ecuador
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento Interno del “Hotel Arazá”

**Organigrama Estructural.**

ILUSTRACION N° 3: ORGANIGRAMA DE “GONZALAR” HOTEL ARAZA



FUENTE: “GONZALAR” HOTEL ARAZA

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

## **RESULTADO ESPECIFICO DEL COMPONENTE TALENTO HUMANO**

### **RESULTADOS DE AUDITORIA**

Los resultados de la Auditoria de Gestión, por su importancia se detalla a continuación:

#### **GERENCIA**

**a) Falta de conocimiento de la estructura orgánica.**

#### **CONCLUSION**

La estructura orgánica se encuentra definida por parte de los altos mandos, pero los colaboradores no tienen una idea o un conocimiento claro de esta estructura, por lo que se generan dudas entre los colaboradores.

#### **RECOMENDACIÓN**

##### **A GERENCIA.**

Se recomienda realizar una correcta socialización de dicha estructura orgánica, de esta manera los colaboradores de la empresa, se van a sentir más comprometidos con el desarrollo de la institución.

**b) Poca capacitación dirigida a los colaboradores.**

#### **CONCLUSION**

El personal es capacitado, pero dichas capacitaciones son escasas, aunque la falta de capacitación no ha influido en su eficiencia laboral.

#### **RECOMENDACIÓN**

##### **A GERENCIA.**

Los altos mandos de la organización, deben establecer dentro de sus planes anuales, la capacitación periódica de sus colaboradores con la finalidad de



mantener un correcto desenvolvimiento de sus colaboradores al momento de desarrollar sus actividades.

**c) El plan operativo anual POA, no ha sido socializado**

**CONCLUSION**

La organización como tal, cuenta con un plan operativo anual, pero estos documentos no han sido socializados con los colaboradores de forma clara por lo que solo una parte del personal tiene conocimiento de su existencia.

**RECOMENDACIÓN**

**A GERENCIA.**

Los planes operativos anuales, no solo deben estar correctamente diseñados, sino al mismo tiempo deben ser socializados de manera clara y directa dentro de la organización, de esta manera todos los colaboradores, van a estar comunicados a cerca de todos los objetivos que se desea alcanzar por parte de la institución.

**d) Código de ética no fomentado.**

**CONCLUSION**

El código de ética de la institución, se encuentra plasmado dentro del Reglamento Interno de la organización, por lo que algunos colaboradores no se han percatado de su existencia.

**RECOMENDACIÓN**

**A GERENCIA.**

Plasmar el Código de Ética en lugares visibles dentro de la empresa, de tal manera que los colaboradores tengan presente el grado de compromiso que existe entre el talento humano y la institución para la cual presta sus servicios.

**e) Manual de funciones desconocido.**

**CONCLUSION**

El manual de funciones de la empresa se encuentra correctamente definido por los altos mandos, pero prácticamente todos los colaboradores indican su desconocimiento al momento de aplicar sus actividades.

**RECOMENDACIÓN**

**A GERENCIA.**

Se recomienda socializar el manual de funciones con los colaboradores, al momento de firmar sus contratos de trabajo, de esta manera el colaborador tendrá bien claras las actividades que va a cumplir para con la organización.

**f) Desconocimiento sobre Auditorias anteriores.**

**CONCLUSION**

Se han realizado auditorias, pero al no ser socializadas, se ha generado un desconocimiento total por parte de los colaboradores, esto se produce por la falta de comunicación del alto mando a los nivel operativos. La razón principal radica en que la mayoría de auditorías son de carácter financiero.

**RECOMENDACIÓN**

**A GERENCIA.**

se recomienda para posteriores Auditorias relacionadas a la presente, ser socializadas con el nivel operativo de la empresa, ya que a través de dichas auditorias se va a conocer las falencias que puedan estarse produciendo dentro de la organización , al momento de establecer procesos para la consecución de los objetivos institucionales.

De esta manera se pueden tomar decisiones a tiempo para salvaguardar la integridad de la empresa y sus colaboradores.

## **UNIDAD V DESARROLLO DE LA HIPÓTESIS**

### **2.5 HIPÓTESIS**

La Auditoria de Gestión al Componente Talento Humano de la EMPRESA TURISTICA GONZALAR (HOTEL ARAZA), del cantón Lago Agrio del periodo 2014, permitirá establecer la razonabilidad en sus funciones.

### **2.6 VARIABLES**

#### **2.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

Auditoria de Gestión.

#### **2.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

Razonabilidad de funciones.

### **2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
Auditoria de Gestión.	“Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad” (CUBERO, 2009, pág. 24).	Verificación y revisión Operaciones Cumplimiento de funciones	Análisis de las actividades Administrativas y De las actividades efectuadas	Observación-Guías de Observación Entrevista- Guías de entrevista
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
	“se refiere a el grado de confianza	Recursos	Humanos	Entrevista- Guías de

<p>Razonabilidad de funciones.</p>	<p>con el que los colaboradores van a desarrollar sus funciones dentro de la organización.”</p>	<p>Empresas</p>	<p>Materiales Tecnológicos Sociales Privadas</p>	<p>entrevista</p>
------------------------------------	---	-----------------	--	-------------------

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 MÉTODO

Para el desarrollo del presente proyecto investigativo, se utilizarán los siguientes métodos:

- Inductivo: de lo particular a lo general, es decir parte desde las actividades desarrolladas por los colaboradores hasta llegar a saber de qué manera influyen en la consecución de los objetivos de la empresa.

- Fases:

- a) Observación: Se realizará una observación de campo del problema a resolver.

- b) Análisis: Con la información obtenida se describirá los problemas encontrados.

- c) Clasificación: Se clasificará las actividades de los colaboradores de la Empresa Hotel Arazá.

- d) Formulación: establecer estrategias para la optimización y eficiencia en las funciones desarrolladas por el talento humano de la Empresa Hotel Arazá.

Método Descriptivo: Con este método se pretende llegar a describir, si se está cumpliendo con cada una de las funciones establecidas para el talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA del Cantón Lago Agrio en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2014, de tal manera que se pueda determinar si existe razonabilidad en dichas funciones.

- Fases:
  - a) Delimitación del problema: Establecer el lugar donde se realizará el proyecto de investigación de acuerdo al problema planteado.
  - b) Estudio del material bibliográfico y estudio exploratorio: Análisis de investigaciones anteriores con el tema propuesto.
  - c) Formulación de hipótesis: Realizar una respuesta previa, probable al problema que se investiga, de manera positiva.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Por la naturaleza y las características la investigación es no experimental, puesto que en el proceso investigativo no existirá una manipulación intencional de las variables, es decir el problema a investigarse será desarrollado tal como se da en su contexto.

### **3.3 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Documental.-** La investigación se realizará mediante procesos analíticos y críticos, de contenidos, conceptos, teorías y datos existentes en documentos impresos, como también en citas bibliográficas que hagan referencia a auditorías de gestión. A su vez la investigación se fundamentará en la verificación documental de procesos internos de la organización, leyes, reglamentos y normas aplicables.

**De Campo.-** La presente investigación se realizará en la EMPRESA TURISTICA GONZALAR (HOTEL ARAZA), por lo tanto esta investigación parte de la observación participativa hacia los responsables de mantener un ambiente de control.

### 3.4 DEL NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1 Población

La población que integra la presente investigación está establecida de la siguiente manera:

TABLA N° 2: POBLACION

Descripción	N° de Personas
Administrador	1
Aux. Contable	2
Recepcionistas	3
Bodega	1
Cocina	5
Lavanderas	2
Camareras	3
Meseros	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

FUENTE: GONZALAR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.



### 3.5.2 Muestra

No es necesaria la aplicación de la muestra, puesto que la población implicada en la investigación es pequeña.

## 3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recabar información en el proceso investigativo se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

### 3.6.1 Técnicas:

- **La Observación:** Se acudirá a la EMPRESA TURISTICA GONZALAR (HOTEL ARAZA), para realizar una observación directa de las actividades que desarrolla los empleados de la misma, responsables del talento humano. Como también se observará aspectos relevantes sobre la estructura organizacional de la entidad sujeta a control.
- **Cuestionario:** se desarrollara un cuestionario acorde a cada una de las funciones que desarrollen los colaboradores que serán evaluados.

### 3.6.2 Instrumentos:

- Ficha de Observación

### **3.7 TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Se utilizará cuadros y gráficos estadísticos para llegar a determinar si los objetivos propuestos se han cumplido, para de esta manera organizar los resultados obtenidos mediante la utilización de paquetes informáticos y la interpretación de los datos estadísticos se lo realizará a través de un análisis crítico y deductivo.

Incorporar estas medidas permitirá obtener resultados y porcentajes exactos, gracias al avance de la tecnología y de las técnicas aplicadas como sistemas informáticos el cual facilitará el desarrollo del presente tema investigativo.

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO ADMINISTRATIVO

#### 4.1 RECURSO HUMANO

Para la ejecución de la investigación se emplearán los siguientes talentos humanos:

TABLA N° 3: RECURSO HUMANO

Recurso Humano	Nombre
Investigador	Jhonny Jairo Casanova Guerrero
Tutor	Magister Víctor Vásquez

FUENTE: AUTOR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

## 4.2 RECURSO MATERIAL

TABLA N° 4: RECURSO MATERIAL

<b>Recurso Material</b>
Útiles de oficina
Libros
Impresiones
Copias
Anillados
Empastados
Internet
Transporte

FUENTE: AUTOR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

### 4.3 RECURSOS TECNOLÓGICOS

TABLA N° 5: RECURSO TECNICO

Recurso Tecnológico
Equipo de cómputo
Impresora Láser
Flash Memory
CDs

FUENTE: AUTOR

ELABORADO POR: CASANOVA J.

### 4.4 ESTIMACIÓN DE COSTOS (PRESUPUESTO ESTIMADO)

#### 4.4.1 INGRESOS.

La investigación será financiada en su totalidad por el investigador.

TABLA N° 6: INGRESOS

Nombre	Cantidad
Jhonny Jairo Casanova Guerrero	\$ 700.00

FUENTE: AUTOR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

#### 4.4.2 EGRESOS.

TABLA N° 7: EGRESOS

<b>Detalle</b>	<b>Valor</b>
Útiles de Oficina	70,00
Libros	140,00
Impresiones	95,00
Copias	35,00
Anillados	90,00
Empastados	50,00
Internet	30,00
Transporte	100,00
Flash Memory	15,00
CDs	10,00
<b>Subtotal Egresos</b>	<b>630,00</b>
Imprevistos	70,00
<b>Total Egresos</b>	<b>700.00</b>

FUENTE: AUTOR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones.

- ✓ la estructura orgánica y el manual de funciones de la Empresa Turística “GONZALAR” Hotel Arazá, se encuentran debidamente establecidos, pero no han sido comunicados de manera clara por parte del de las autoridades de la organización.
- ✓ La falta de capacitaciones dirigidas hacia los colaboradores es evidente, ya que en su gran mayoría lo ha manifestado al momento de realizar las evaluaciones.
- ✓ La organización como tal cuenta con un Plan Operativo Anual, pero dicho plan no ha sido socializado de manera general con los colaboradores, por lo cual manifiestan no conocerlo en su gran mayoría.
- ✓ Existe un Código de Ética plasmado dentro del Reglamento interno de la institución, pero en general no es de conocimiento de sus colaboradores, principalmente por algún descuido de los niveles superiores.
- ✓ Los colaboradores manifiestan no haber socializado temas referentes a Auditorias anteriores, esto puede haberse dado prácticamente porque las Auditorias desarrolladas en la organización, han sido de carácter financiero, por lo que el nivel ejecutivo no ha creído necesario socializarlo de forma general entre los colaboradores.

## 5.2 Recomendaciones.

- ✓ Tanto la Estructura Orgánica como el Manual de Funciones, deben ser socializados de manera oportuna para bienestar de la empresa, se recomienda socializarlo por lo menos una vez al año, tomando en cuenta que estos pueden estar sujetos a cambios, ya sean en el ambiente interno como externo de la Organización.
- ✓ Para bienestar de los colaboradores y por ende de la Organización, es necesario que se impartan capacitaciones dentro de la organización de manera periódica, se recomienda que sean realizadas al menos tres veces al año, permitiendo así que los empleados mantengan un buen nivel de desempeño.
- ✓ Es muy importante que todos los colaboradores conozcan un Código de Ética institucional, para que se demuestre ese compromiso existente entre los trabajadores y la Empresa, por lo que es recomendable difundir dicho código entre todos los niveles de la organización, tomando en cuenta que todos deben conocer de forma muy clara el Código de Ética.
- ✓ se recomienda a las Autoridades de la Empresa Turística “GONZALAR” Hotel Arazá, que posteriormente a esta Auditoria de Gestión dirigida al Talento Humano de sus Empresa, se evalúe al personal de manera periódica, ya que de esta manera podrán mantener a sus colaboradores correctamente informados acerca de los cambios que se puedan generar en la organización, es prudente elaborar estas evaluaciones por lo menos dos veces en el año.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

1. el nivel Ejecutivo de la Empresa Turística “GONZALAR” Hotel Arazá, debe establecer un presupuesto para designar un profesional con el conocimiento necesario, con la finalidad de que actualice de manera correcta tanto el Manual de Funciones, como su Estructura Orgánica, ya que al no haber sido socializado, lo más correcto es que los colaboradores conozcan estos parámetros institucionales ya actualizados.
2. Las capacitaciones dirigidas al personal de la institución, deben realizarse de forma periódica, pero estas capacitaciones deben establecerse dentro de un plan operativo anual, de tal manera que todo proceso continúe su ciclo.
3. Debe realizarse evaluaciones periódicas a los colaboradores, con la finalidad de ir conociendo posibles deficiencias que se vayan generando en el personal, y de ser así, establecer planes que vayan en beneficio de los mismos colaboradores.
4. Crear programas dirigidos a incentivar a los colaboradores, estableciendo metas a cumplirse de acuerdo a sus funciones, de esta forma se incentivará al personal, y un grupo de trabajo satisfecho consigue más fácilmente los objetivos que sean planteados por sus líderes.

## BIBLIOGRAFÍA

- BENJAMÍN FRANKLIN Enrique, Auditoría administrativa: Gestión estratégica del cambio, 2da Edición
- CHIAVENATO Idalberto, 2007, Introducción a la teoría general de la administración.
- GRAY Clifford F. y LARSON Erik W., Administración de proyectos, 4ta Edición
- JONQUIÈRES Michel, Manual de auditoría de los sistemas de gestión. 2.<sup>a</sup> edición
- MUÑOZ RAZO Carlos, Auditoría en sistemas computacionales
- SANTILLANA Juan, Auditoría interna, 3ra Edición
- VILAR BARRIO José, 1999, La Auditoría de los Sistemas de Gestión de calidad
- WILLIAMS, Leonard P., Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia administrativa, Ediciones Diana, México 1989.
- CUBERO Abril, Teodoro, Manual Específico de Auditoría de Gestión, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca 2009.

## **LINKGRAFÍA**

[http://auditoria03.galeon.com/auditoria\\_gest.htm](http://auditoria03.galeon.com/auditoria_gest.htm)

<http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

<http://www.hotelstome.com/ecuador/sucumbios/-araza-sucumbios-lago-agrio-hotel2237.html>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1382/1/82T00067.pdf>

# ANEXOS

**ANEXO 1: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

	<b>GONZALAR</b>				CI/I	
	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>				1/1	
<b>AUDITORIA DE GESTION</b>			<b>PROVINCIA: SUCUMBIOS</b>			
<b>COMPONENTE: TALENTO HUMANO</b>			<b>CANTÓN: LAGO AGRIO</b>			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF PT	COMENTARIO
		SI	NO	N/ A		
1.	¿La empresa cuenta con una estructura orgánica definida?					
2.	¿Se capacita periódicamente al personal que labora en el hotel?					
3.	¿Los colaboradores cumplen con las tareas recomendadas mensualmente?					
4.	¿Cuentan con un plan operativo anual (POA)?					
5.	¿Se lleva un correcto control de los clientes que ingresan al hotel?					
6.	¿Existe un código de ética para los colaboradores?					
7.	¿Se genera un buen ambiente de trabajo?					
8.	¿La empresa cuenta con un manual de funciones?					

9.	¿Los colaboradores hacen uso de manuales de funciones?					
10.	¿La entidad cuenta con un reglamento interno?					
11.	¿Los colaboradores realizan actividades ajenas a las preestablecidas en sus contratos de trabajo?					
12.	¿Existen políticas internas para mejor desenvolvimiento del personal?					
13.	¿Estas políticas se modifican de acuerdo a los cambios en el ambiente?					
14.	¿Se han realizado auditorias anteriormente?					
<b>Elaborado por:</b>		<b>Fecha:</b>				
<b>Revisado Por:</b>		<b>Fecha:</b>				

**ANEXO 2: MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA**

**“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

**AUDITORIA DE GESTION AL COMPONENTE TALENTO HUMANO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

<b>COMPONENTE</b>	<b>RIESGOS INHERENTE / CONTROL</b>	<b>ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORIA</b>	<b>INSTRUCCIONES PARA EL PLAN DETALLADO</b>
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>Moderado/ Moderado</b> Los diferentes documentos de propiedad de la empresa como manual, políticas entre otros, se encuentran debidamente elaborados, pero no son de conocimiento general entre todos los colaboradores de la institución.	Verificar que se establezca planes eficaces para difundir de forma correcta y oportuna la existencia de manuales, políticas y demás documentos de propiedad de la empresa, con la finalidad de que los colaboradores las conozcan y puedan aplicarlas para beneficio propio y de la institución.	Comprobar si las autoridades de la empresa, están difundiendo correctamente sus estatutos institucionales por los diferentes canales de comunicación, hacia los colaboradores.

**ANEXO 3: MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA**

**“GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO**

**AUDITORIA DE GESTION AL COMPONENTE TALENTO HUMANO**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014**

COMPONENTE	RIESGOS Y FUNDAMNETOS		CONTROLES CLAVES	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
	INHERENTE	CONTROL			
<b>TALENTO HUMANO</b>	Problemas leves en el ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de conocimiento de la estructura orgánica, manual de funciones, políticas institucionales.</li> <li>- Pocas capacitaciones dirigidas al personal de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones periódicas al personal.</li> <li>- Socialización de políticas y demás estatutos de la empresa.</li> <li>- Participación en talleres de capacitación de talento humano.</li> </ul>	Verificar que se esté comunicando correctamente los estatutos institucionales para beneficio de los mismos colaboradores y por ende de la organización.	Revisión de documentos que sustenten el mejoramiento en la comunicación de los altos mandos hacia los colaboradores, en lo relacionado al compromiso institucional.



## ANEXO 4: MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO

### “GONZALAR” HOTEL ARAZA LAGO AGRIO

#### AUDITORIA DE GESTION AL COMPONENTE TALENTO HUMANO

DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2014

#### MATRIZ DE PONDERACIÓN

**Componente:** Talento Humano

COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica definida?	10	4.2
2. ¿Se capacita periódicamente al personal que labora en el hotel?	10	4.2
3. ¿Los colaboradores cumplen con las tareas recomendadas mensualmente?	10	10
4. ¿Cuentan con un plan operativo anual (POA)?	10	3.3
5. ¿Se lleva un correcto control de los clientes que ingresan al hotel?	10	9.2
6. ¿Existe un código de ética para los colaboradores?	10	4.2
7. ¿Se genera un buen ambiente de trabajo?	10	8.3
8. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?	10	2.5
9. ¿Los colaboradores hacen uso de manuales de funciones?	10	0.8
10. ¿La entidad cuenta con un reglamento		

interno?	<b>10</b>	<b>9.2</b>
11. ¿Los colaboradores realizan actividades ajenas a las preestablecidas en sus contratos de trabajo?	<b>10</b>	<b>6.7</b>
12. ¿Existen políticas internas para mejor desenvolvimiento del personal?	<b>10</b>	<b>6.7</b>
13. ¿Estas políticas se modifican de acuerdo a los cambios en el ambiente?	<b>10</b>	<b>3.3</b>
14. ¿Se han realizado auditorias anteriormente?	<b>10</b>	<b>0.8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>73.4</b>

### VALORACIÓN

**CP**= Confianza Ponderada

**CT**= Calificación Total

**PT**= Ponderación Total

**CP**=  $\frac{CT}{PT} \times 100$

PT

**CP**=  $\frac{73.4}{140} \times 100$

140

**CP**= **52.4 %**

**Riesgo: MOD. Confianza: MOD.**

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

### CONFIANZA

**BAJO**

**MODERADO**

**ALTO**

<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>
------------------	------------------	------------------

**ALTO**

**MODERADO**

**BAJO**

### RIESGO

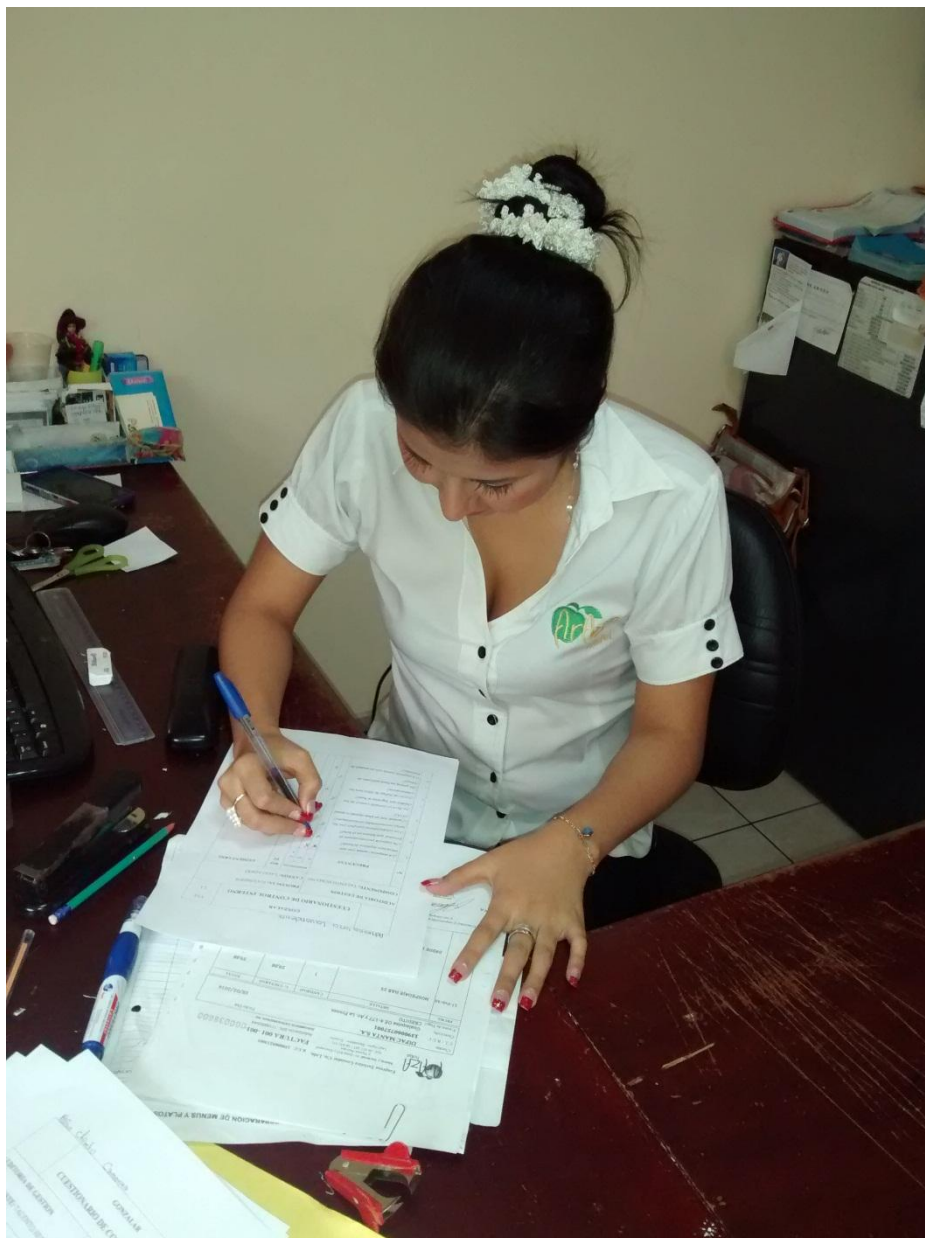
**ANEXO 5: PROGRAMA DE AUDITORIA**

		<b>PROGRAMA DE AUDITORIA “GONZALAR” HOTEL ARAZA</b>		<b>PT 1</b>
<b>EXAMEN ESPECIAL</b>				
<b>COMPONENTE: TALENTO HUMANO</b>				
N°	Objetivos y procedimientos	Ref. P/T	Hecho Por	Fecha
<b>OBJETIVOS</b>				
1	Examinar los procedimientos realizados por Talento Humano de la Empresa GONZALAR (HOTEL ARAZA) para evaluar el grado de cumplimiento.			
2	Establecer el nivel de gestión que existe del talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA para determinar su eficiencia.			
3	Analizar las funciones que cumple el talento humano de la Empresa HOTEL ARAZA dentro de la organización para saber si éstas están acorde a sus perfiles.			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
1	Evalué el Control Interno mediante cuestionarios, confirme las respuestas a través de la obtención de evidencia suficiente.			
2	Verifique si existe o si se dio a conocer la misión, visión y objetivos por parte de la máxima autoridad.  Aplique cualquier otro procedimiento que se considere necesario de acuerdo a las circunstancias.			

<p><b>3</b></p> <p><b>4</b></p>	<p>Realice las conclusiones y recomendaciones necesarias conforme a la razonabilidad del componente y a los objetivos específicos.</p>			
<p><b>Elaborado por: J.C</b></p> <p><b>Revisado Por: V.V</b></p>		<p><b>Fecha: 25/07/2015</b></p> <p><b>Fecha:25/07/2015</b></p>		

**ANEXO 6: FOTOS DE LA EMPRESA TURISTICA “GONZALAR”  
HOTEL ARAZA**

**FOTO 1. AUXILIAR CONTABLE**



FUENTE: GONZALAR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

**FOTO 2. ASISTENTE DE ADMINISTRACION**



FUENTE: GONZALAR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

**FOTO 3. COCINERO**



FUENTE: GONZALAR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.



**FOTO 4. RECEPCIONISTA**



FUENTE: GONZALAR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

**FOTO5. INTALACIONES**



FUENTE: GONZALAR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

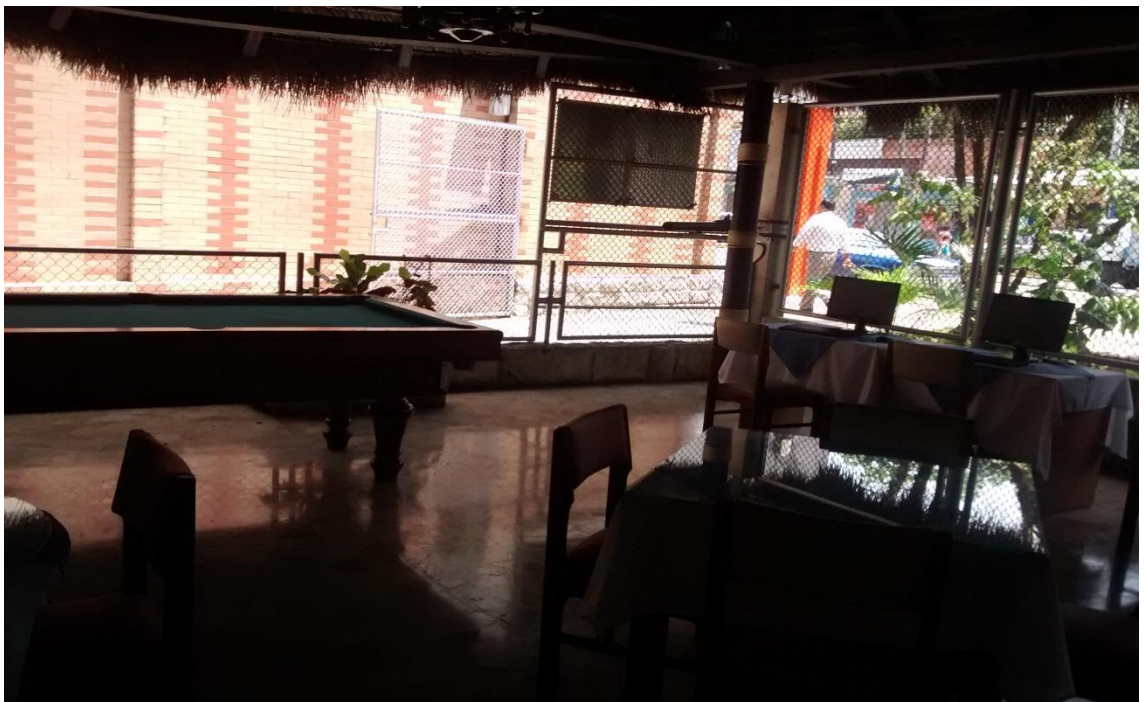
**FOTO 6. AREA DE ALIMENTOS**



FUENTE: GONZALAR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

**FOTO 7. LOVI**



FUENTE: GONZALAR

ELABORADO POR: CASANOVA JHONNY.

## **ANEXO 7: REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA TURISTICA “GONZALAR” HOTEL ARAZA.**

### **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE EMPRESA TURISTICA GONZALAR CIA. LTDA.**

#### **CAPITULO I: CAMPO DE ACCIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO**

##### **Art. 1.- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de administración del Recurso Humano de la Empresa, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su persona y establecer las normas que regulen las relaciones entre la Empresa y el personal sujeto al Código de Trabajo.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64, del Código de Trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Art.42, del literal e) del Art. 45 del mismo Código y, en general para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, la Empresa con domicilio principal en la ciudad de Lago Agrio, dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo.

##### **Art.2.- AMBITO DE APLICACIÓN**

En este Reglamento se utilizarán indistintamente los términos " Empresa" para referirse a EMPRESA TURISTICA GONZALAR Cia. Ltda. y se usará la palabra "trabajadores" la cual incluirá a empleados y trabajadores en general.

El término "Reglamento" se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de EMPRESA TURISTICA GONZALAR Cia. Ltda. contenido en este instrumento.

El presente reglamento se aplicará obligatoriamente para todo el personal que labora en la EMPRESA TURISTICA GONZALAR Cia. Ltda. y que este sujeto al Código del Trabajo.



**Art.3.- SUJECIÓN:**

Tanto la empresa como sus trabajadores quedan sujetos a estricto cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento y a las normas del Código del Trabajo las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre la Empresa y los trabajadores. Se presume su conocimiento, y por tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado y no será excusa para ningún trabajador. Para el efecto se exhibirá permanentemente un ejemplar de este reglamento, una vez aprobado.

**CAPITULO II: CONTRATOS DE TRABAJO**

**Art.4.-TIPOS DE CONTRATOS:**

La empresa podrá celebrar válidamente, cualquier tipo de contrato de trabajo con sus empleados utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley.

**Art.5.- CONDICIONES DE LOS CONTRATOS:**

Todos los trabajadores de la empresa serán contratados por escrito, todos los contratos serán sujetos a las condiciones establecidas en el Código del Trabajo.

Los contratos individuales que la empresa celebra por primera vez, tendrán necesariamente un periodo de prueba de noventa días.

En este período o al término del mismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin indemnización alguna, mediante simple notificación.

La empresa podrá celebrar contratos a plazo fijo, por tiempo indefinido, ocasionales, eventuales o cualquier otro determinado por la ley, en la medida que considere necesario y estipulando las condiciones particulares en cada caso.



#### Art.6.- DE LA CONTRATACIÓN

La etapa previa a la contratación de un trabajador juega un importante papel dentro de la selección del personal. La Empresa puede requerir del aspirante lo siguiente:

- Ser mayor de edad;
- Poseer título académico, técnico o profesional, o el cumplimiento de los requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades;
- Comprobación de las calidades profesionales mediante exámenes técnicos;
- Demostrar antecedentes personales satisfactorios y de buena conducta;
- Que no labore en la empresa su cónyuge o parientes dentro del 2do. grado de consanguinidad y 1ero. de afinidad.

El solicitante declara que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la Empresa.

La inexactitud de los datos o información consignados por el trabajador al solicitar empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información importante tales como antecedentes penales, etc., constituyen faltas graves a este reglamento y son causa para la terminación del contrato de trabajo, de acuerdo al Art. 310, No. 2; del Código de Trabajo.

La Empresa se reserva el derecho de realizar las investigaciones necesarias para establecer la veracidad de los antecedentes e historial del aspirante a ocupar una vacante.



3



### **CAPITULO III: JORNADAS Y HORARIOS LABORALES**

#### **Art. 7.- JORNADAS DE TRABAJO**

Cada trabajo en la Empresa es crítico en alcanzar las necesidades de nuestros clientes.

Es importante para usted el estar presente y listo a tiempo para empezar a trabajar. Esto incluye el empezar su trabajo y también el retorno de descansos y almuerzos.

Previo acuerdo entre la Gerencia y la Administración con los trabajadores, siempre que las necesidades de trabajo así lo requieran, los empleados deberán laborar un horario extraordinario de trabajo. Los trabajos que excedan la jornada ordinaria se pagarán conforme a lo que establece los Arts. 50 y 55 del Código de Trabajo.

#### **Art.8.- NO LLAMAR / NO PRESENTARSE**

En caso de ausencia y en la medida de lo posible, comuníquese antes de que su horario de trabajo empiece, o responda al llamado de su jefe inmediato si trata de comunicarse, tales inobservancias darían como resultado una acción disciplinaria.

#### **Art.9.- PUNTUALIDAD**

Todos los trabajadores se presentarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad. En razón de la actividad de la Empresa, la puntualidad es indispensable. En caso de producirse un atraso, se procederá a tomar una acción disciplinaria.

La Empresa podrá establecer los métodos que mejor estime conveniente para el control de asistencia y puntualidad de sus trabajadores.

Sin embargo de lo establecido anteriormente, si un trabajador se atrasare o faltare a un turno sin previo aviso, quien estuviese cumpliendo el turno inmediato anterior, dará aviso del hecho a la Administración, pero será su responsabilidad cubrir dicha función hasta ser relevado por un máximo de dos horas, con su recargo correspondiente.





En los casos en que la Empresa disponga, las tarjetas de asistencia deberán ser timbradas con el debido cuidado de manera que queden impresas con absoluta claridad. Las marcas defectuosas, confusas, engañosas, manchadas, extrañas, etc., que no se deban a desperfectos de los relojes marcadores, se tendrán por no hechas y se tomarán como faltas graves.

La omisión de una marcación en la tarjeta o en el sistema informático a la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada. Las tarjetas serán timbradas en los relojes marcadores por sus titulares de manera personal e indelegable.

El incumplimiento de estas disposiciones reglamentarias serán sancionadas como falta grave de indisciplina, tanto por quien marque o ingrese una tarjeta ajena cuanto por el titular que lo permita y dará lugar a la imposición de una multa o a la terminación de las relaciones laborales de acuerdo con el Art. 172 del Código de Trabajo. En el caso de los empleados que estén ausentes de la oficina por comisión de servicios o por enfermedad, la no marcación de la tarjeta deberá ser justificada debidamente por el jefe inmediato.

#### **Art. 10.- JORNADA EXTRAORDINARIA Y SUPLEMENTARIA**

Cuando fuere necesario y previa autorización de la Gerencia o la Administración los trabajadores deberán laborar en jornadas suplementarias o extraordinarias, según fuere acordado, acogiéndose a las normas y procedimientos establecidos para el efecto.

#### **Art. 11.- HORAS DE COMPENSACIÓN**

No se consideran horas suplementarias o extraordinarias, los trabajos desempeñados luego de la jornada ordinaria o en días de descanso, con el objetivo de compensar el tiempo perdido ya sea por los días feriados no obligatorios cuando así lo disponga la Autoridad competente



#### **CAPITULO IV: REMUNERACIONES**

##### **Art.12.- PAGO DE REMUNERACIONES**

La Empresa liquidará mensualmente los valores correspondientes a ingresos y deducciones que tengan lugar de conformidad con la Ley con respecto a las remuneraciones, la misma que será cancelada por mes vencido incluyendo todos los beneficios que determina la Ley. El pago se lo realizará a través de pago directo mediante cheque o transferencia bancaria de la empresa.

Las horas nocturnas y/o extraordinarias se pagarán una vez que se encuentren registradas en los formularios respectivos y debidamente autorizadas por la Gerencia.

Solo podrán hacerse retenciones, descuentos o deducciones del salario de los trabajadores en los siguientes casos:

- a) Por préstamos o anticipos de remuneración.
- b) Para cubrir cualquier aportación que el empleado, voluntariamente y por escrito acceda realizar a favor de terceros.

#### **CAPITULO V: AUSENCIAS**

##### **Art. 13.- ABANDONO DEL TRABAJO**

El abandono del trabajo por más de tres días consecutivos en un mes sin justa causa debidamente comprobada, constituirá falta grave y será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral.

##### **Art. 14.- PERMISO PARA SALIR DEL TRABAJO**

Ningún trabajador podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:



a) Los permisos serán concedidos por escrito en los siguientes casos: por calamidad doméstica, ejercicio del derecho a voto, enfermedad, orden médica del IESS, y en los demás casos previstos en la Ley Laboral.

b) Los empleados están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 48 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización.

c) En caso de calamidad doméstica, el empleado por cualquier medio en forma inmediata de acontecida esta situación, deberá informar de la misma a la Administración y posteriormente justificarla.

d) La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico legalizado por el IESS en un plazo máximo de 72 horas. Si después de vencido el plazo de permiso el empleado no se reintegra sin causa justificada, se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes e inclusive pueda ser causa para la terminación del contrato.

Se entenderá por calamidad doméstica, los siguientes hechos:

1.-La muerte de padres, hijos o cónyuge del empleado, debiendo justificarse con la partida de defunción respectiva se otorgará 3 días de permiso.

2.-Accidentes o enfermedades graves que requieran de la hospitalización del empleado.

3.- Permiso por maternidad para la mujer trabajadora, de paternidad y los que se determina en el Art. 152 del Código del Trabajo, para lo cual justificará con el documento respectivo.

4.-Todos los permisos otorgados por cualquier índole o naturaleza por la empresa a través de las personas autorizadas deberán ser justificados y



respaldados con los documentos pertinentes para cada caso a satisfacción total de la empresa. Caso contrario se tomarán las medidas pertinentes.

#### **CAPITULO VI: LUGAR DE TRABAJO**

##### **Art. 15.- DISCRIMINACION**

La Empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Cualquier empleado que cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad y que se trate de:

1. Tener el propósito de crear un lugar de trabajo ofensivo;
2. Tener el propósito de interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
3. Afectar el desempeño laboral; y,
4. Afectar en las oportunidades de crecimiento del trabajador.

##### **Art.16.- ACOSO SEXUAL**

La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo. Acoso sexual no se refiere a cumplidos ocasionales o comentarios que son socialmente aceptados. Se entenderá acoso sexual a lo siguiente:

- 1.-Comportamiento sexual inadecuado
- 2.-Pedido de favores sexuales cuando se refiere a una conducta implícita o explícita es decir con el fin de ser promovido.
- 3.-Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.

La empresa no tolerará ninguna forma de reprimenda o acción negativa en contra de un empleado que haya hecho un reclamo de buena fé, de



acoso y discriminación. Todo reclamo será investigado, y será tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

#### **CAPITULO VII: VACACIONES**

##### **Art.17.- VACACIONES ANUALES**

A partir del primer año cumplido de trabajo en la Empresa, el trabajador tiene derecho a quince días ininterrumpidos de vacaciones anuales pagadas, las que no podrán ser compensadas con dinero a excepción de los días adicionales que a partir del quinto año le corresponde al trabajador según el Art.69 del Código del Trabajo.

La Empresa determinará la época en que cada trabajador gozará de sus vacaciones, estableciendo un cronograma anual del mismo que será publicado con tres meses de anticipación.

#### **CAPITULO VIII: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA**

##### **Art. 18.- OBLIGACIONES**

Son obligaciones de la empresa, aparte de las establecidas en las leyes, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado en el que consten nombres, edades, datos personales, estado civil, cargas familiares, antigüedad en el servicio, y, en general todo hecho que se relacione con la prestación de labores y actividades de los trabajadores de la empresa.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.

